

Kreditna ponudba – NLB Kredit na prodajnem mestu

E-izobraževanje Kreditni posredniki





Namen poslovanja

- **Namen izobraževanja** je zagotoviti:
 - potrebno znanje kreditnih posrednikov za kakovostno opravljanje storitve – odobravanje NLB Kredita na prodajnih mestih in posledično zmanjšati morebitna operativna in kreditna tveganja banke,
 - splošen pregled pojmov s področja kreditiranja prebivalstva,
 - poznavanje lastnosti kreditne ponudbe – NLB Kredita na prodajnih mestih

Svetovanje pri prodaji NLB Kredita na prodajnih mestih

✓ Zakaj najeti NLB Kredit na prodajnih mestih?

NLB Kredit na prodajnih mestih je hitra in preprosta rešitev, kadar stranka potrebuje sredstva za nakup trgovskega blaga takoj, brez obiska bančne poslovalnice in brez dodatne dokumentacije. Namenjen je financiranju nakupov danes, z odplačevanjem v prihodnosti.

Ko ugotovimo, da stranka za uresničitev svojih želja – to je nakup trgovskega blaga potrebuje kredit, ji predstavimo ponudbo.

✓ Zakaj je pred sprejemom odločitve za najem kredita pomembno razumevanje osnovnih pojmov iz področja kreditiranja?

Razumevanje osnovnih pojmov pomaga kreditnemu posredniku oblikovati jasno sliko o kreditu, podati prave informacije stranki in pridobiti njeno zaupanje.

Kreditni posredniki morajo **poznati pomen** ključnih pojmov, ki izhajajo iz relevantne zakonodaje (zlasti Zakona o potrošniških kreditih), kot tudi obveznih sestavin kreditne pogodbe. To je osnova za podajanje učinkovitih informacij potencialnim kreditojemalcem ter posledično zmanjšanje morebitnega tveganja banke.

✓ Zakaj je pomembno poznati lastnosti NLB Kredita na prodajnih mestih?

Poznavanje lastnosti NLB Kredita na prodajnih mestih zagotavlja kreditnemu posredniku, da financiranje nakupa s sredstvi kredita ponudi pravi stranki ter z ustrezno komunikacijo ustvari obojestransko zadovoljstvo.

Predstavitev osnovnih pojmov iz Zakona o potrošniških kreditih (ZPotK-2)

Zakon o potrošniških kreditih (ZPotK-2)

Zagotavljanje predhodnih informacij

Banka mora skladno z ZPotK-2 kreditojemalcu pisno na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov pravočasno pred sklenitvijo kreditne pogodbe brezplačno zagotoviti **predhodne informacije o kreditni pogodbi**.

Predhodne informacije vsebujejo podatke o dajalcu kredita, lastnostih in pogojih kredita, pravicah in obveznostih potrošnika in dajalca kredita ter dodaten pouk, opozorila in pojasnila glede vrste in načina sklepanja kreditnih pogodb.

Kreditojemalec bo v procesu odobritve kredita v aplikaciji NLB Krediti na prodajnih mestih prejel v pregled in podpis dokument Standardne predhodne informacije za potrošniški kredit.

Potrošniška kreditna pogodba

Potrošniška kreditna pogodba je dvostranski dogovor med kreditodajalcem (banko) in kreditojemalcem (stranko), ki se sklene, ko kreditodajalec prepusti kreditojemalcu na voljo določeno število enot denarja, z obveznostjo vrnitve posojenih enot denarja in obresti v določenem časovnem roku. Kreditna pogodba mora biti vedno sklenjena pisno na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov in mora vsebovati informacije o vseh pogojih kredita.

Kreditojemalec bo v procesu odobritve kredita v aplikaciji NLB Krediti na prodajnih mestih prejel v pregled in podpis dokument Kreditna pogodba.

Bistvene sestavine kreditne pogodbe 1/4

Skupni znesek kredita je znesek, ki je kreditojemalcu na razpolago po sklenitvi kreditne pogodbe.

Trajanje kreditne pogodbe - je doba od sklenitve kreditne pogodbe do poplčila vseh obveznosti kreditojemalca, izražena v mesecih.

Banka sme odstopiti od pogodbe in zahtevati takojšnje plačilo celotnega preostalega dolga po tej pogodbi, če je kreditojemalec v zamudi s plačilom začetne ali dveh zaporednih mesečnih obveznosti in jih kljub pisnemu opominu banke niti v naknadnem petnajstdnevem roku ne plača.

Nespremenljiva obrestna mera kreditojemalcu zagotavlja stabilnost in ne prinaša obrestnega tveganja. Nespremenljiva obrestna mera je obrestna mera, ki ostane nespremenjena ves čas trajanja kreditne pogodbe, zato je mesečna obveznost v celotnem obdobju odplačevanja kredita enaka.

Mesečna obveznost je obveznost kreditojemalca po kreditni pogodbi iz naslova vračila kredita in plačila obresti. Mesečna obveznost je določena na anuitetni način. Anuitetni način odplačevanja pomeni odplačevanje, pri katerem kreditojemalec mesečne obveznosti odplačuje v enakih zneskih, iz katerih se najprej pokrijejo obresti za obdobje med dvema obračunoma obresti, ostanek zneska pa pomeni razdolžnino, za katero se dejansko zmanjša glavnica kredita.

Strošek odobritve kredita je definiran kot določen odstotek, ki se izračuna od višine kredita in je hkrati opredeljen z minimalnim/maksimalnim zneskom, ki ga plača kreditojemalec.

Strošek ocene tveganja je strošek, ki ga kreditojemalec plača za odobritev nezavarovanega kredita. Za prejeto plačilo banka izvede oceno tveganja in posledično tudi prevzame tveganje morebitnega neplačila kredita.

Osnova za izračun nadomestila za tveganje je glavnica odobrenega kredita, povečana za pogodbene obresti, znane ob sklenitvi kreditne pogodbe, obračunane za vso dobo kreditiranja.

Interkalarne obresti so obresti, ki se obračunajo za čas od dne, ko je bil kredit črpan do zadnjega dne v mesecu črpanja.

Bistvene sestavine kreditne pogodbe 2/4

Skupni stroški kredita so:

- vsi stroški, vključno z obrestmi, provizijami, davki in drugimi vrstami pristojbin, ki jih mora kreditojemalec plačati v zvezi s kreditno pogodbo in so banki znani,
- stroški, povezani s pomožnimi storitvami v zvezi s kreditno pogodbo, zlasti zavarovalne premije, članarine, takse in stroški drugih pogodb, sklenjenih z banko,
- v skupne stroške kredita se ne vštevajo notarski stroški in zavarovalne premije za zavarovanje blaga, katerega nakup se financira s kreditom.

Skupni znesek, ki ga mora plačati kreditojemalec je vsota skupnega zneska kredita in skupnih stroškov kredita. Pomeni vsoto izposojene glavnice, obresti in morebitnih stroškov, povezanih s kreditom.

Skupni znesek se lahko spremeni - izračun temelji na predpostavki, da je črpan celotni znesek kredita, da se kredit odplačuje na način v rokih dogovorjenih s kreditno pogodbo, ter da kreditojemalec ne uveljavlja pravic iz 8. člena kreditne pogodbe (predčasno odplačilo kredita).

Efektivna obrestna mera ali EOM je letna stopnja, ki odraža dejansko ceno denarja in se izračuna z upoštevanjem pogojev kredita, to je skupnega zneska kredita, roka črpanja, roka vračila, števila mesečnih obveznosti in skupnih stroškov kredita; njen izračun je namenjen kot informacija kreditojemalcu ob sklenitvi kreditne pogodbe in je pripravljen na podlagi naslednjih predpostavk:

- skupni znesek kredita je v celoti črpan na dan sklenitve kreditne pogodbe,
- obrestna mera in skupni stroški kredita, ki vplivajo na efektivno obrestno mero, ostanejo enaki začetni višini ob sklenitvi te pogodbe.

Spremembe zgoraj navedenih predpostavk bi vplivale na višino EOM.

Stroški, ki obstajajo in niso zajeti v izračun efektivne obrestne mere:

- obresti in stroški, ki bi jih kreditojemalec plačal zaradi neizpolnjevanja svojih obveznosti po tej pogodbi, kot npr. zamudne obresti, obresti za nekorektno poslovanje, stroški upravljanja z zapadlimi neplačanimi terjatvami, stroški opominjanja in stroški sodnega uveljavljanja terjatev banke, vključno z odvetniškimi stroški, in podobno.

Bistvene sestavine kreditne pogodbe 3/4

Način vračila kredita - kreditojemalec se zavezuje vrniti kredit in plačati obresti v rokih in na način v skladu z določili kreditne pogodbe (z bremenitvijo osebnega računa s trajnim nalogom ali prek SEPA direktne bremenitve).

Pogoji in način črpanja kredita

Banka dovoli črpanje kredita, ko so izpolnjeni naslednji predpogoji:

- kreditna pogodba je sklenjena,
- plačilo stroška odobritve kredita,
- plačilo stroška ocene tveganja,
- plačilo interkalarnih obresti.

Banka nakaže kreditnemu posredniku (prodajalcu) **znesek kredita, zmanjšan za interkalarne obresti, morebitne stroške odobritve kredita in stroške ocene tveganja.**

Pravica do odstopa

Kreditojemalec lahko odstopi od kreditne pogodbe brez navedbe razloga v štirinajstih koledarskih dneh od dneva sklenitve kreditne pogodbe, pod pogojem, da to pisno s priporočeno pošiljko ali na drugem trajnem nosilcu podatkov sporoči banki. V tem primeru mora kreditojemalec plačati banki glavnico in obresti, obračunane na glavnico, od dneva, ko je bil kredit črpan, do dneva, ko je glavnica odplačana, najkasneje v 30 koledarskih dneh od dneva oddaje obvestila o odstopu.

Pravico potrošnika do odstopa od pogodbe v primeru potrošniškega kredita urejajo določbe Zakona o potrošniških kreditih (ZPotK-2), ki so povzete tudi v kreditni pogodbi. V primeru odstopa od pogodbe je kreditojemalec upravičen do vračila stroškov ocene tveganja, ni pa upravičen do vračila stroškov odobritve kredita.

Bistvene sestavine kreditne pogodbe 4/4

Predčasno odplačilo

Kreditojemalec lahko kadarkoli predčasno odplača kredit, bodisi delno ali v celoti z nakazilom na račun banke, o čemer je dolžan banko predhodno pisno obvestiti vsaj 5 dni pred tem.

V primeru predčasnega poplačila kredita je kreditojemalec upravičen do zmanjšanja skupnih stroškov kredita v delu, ki ga sestavljajo obresti in stroški preostalega obdobja trajanja pogodbe.

Banka bo kreditojemalcu ob predčasnem delnem ali celotnem odplačilu kredita vrnila sorazmeren del plačanih stroškov odobritve kredita in stroškov ocene tveganja. Banka v primeru predčasnega odplačila kredita v celoti, obresti obračuna le do dneva dokončnega odplačila kredita. V primeru predčasnega delnega odplačila kredita bosta kreditojemalec in banka sklenila dodatek h kreditni pogodbi.

Sorazmernega dela stroškov se ne vrača v primerih, ko kreditna pogodba preneha iz drugih razlogov, ki ne pomenijo kreditojemalčeve prostovoljne predčasne izpolnitve obveznosti po kreditni pogodbi.

Stroški, ki niso zajeti v izračun efektivne obrestne mere, kot je opredeljeno v 2. členu te kreditne pogodbe, se v primeru predčasnega odplačila kredita ne vračajo.

Banka vračilo stroškov izračuna sorazmerno po linearni metodi, ob upoštevanju zneska plačanih stroškov kredita, ki so predmet vračila, dogovorjenega trajanja kredita, skrajšane odplačilne dobe, v primeru predčasnega delnega odplačila pa tudi zneska delnega odplačila in skupnega zneska kredita.

Podrobnejše informacije glede načina vračila in izračuna sorazmernega dela stroškov, ki so predmet vračila so na voljo na <https://www.nlb.si/informacije-o-vracilu-sorazmernega-dela-stroškov-v-primeru-predcasnega-odplacila-kredita.pdf> oziroma v dokumentu »Informacije o vračilu sorazmernega dela stroškov v primeru predčasnega odplačila kredita«, ki je na voljo v poslovalnicah banke.

Predstavitev ponudbe - NLB Kredit na prodajnih mestih

Kreditni posrednik mora za sklepanje kreditov fizičnim osebam na prodajnih mestih dobro poznati tudi lastnosti ponudbe, to je NLB Kredita na prodajnih mestih.

Prednosti

Enostavna in **hitra odobritev kredita za nakup trgovskega blaga v le nekaj minutah.**

Odobritev kredita se izvede skozi avtomatiziran proces odobritve v aplikaciji NLB Krediti na prodajnih mestih.

Ciljna skupina

Ponudba NLB Kredita na prodajnih mestih je namenjena **komitentom NLB in nekomitentom** (strankam drugih bank) iz segmentov: **Zaposleni** in **Upokojenci**, z rednimi prilivi iz naslova plače/pokojnine na osebni račun.



Lastnosti kredita

Lastnost kredita	Opis
Višina kredita	◇ nad 500 EUR do 10.000 EUR Znesek kredita je nižji ali enak znesku nakupa (po računu za trgovsko blago), v kolikor bo kreditodajalec del nakupa in/ali stroške kredita pokrili z lastnimi sredstvi; Znesek kredita je lahko višji od zneska nakupa, vendar največ za vrednost stroškov odobritve kredita (v kolikor kreditodajalec nima lastnih sredstev za plačilo stroškov);
Odplačilna doba	◇ nad 13 do 60 mesecev
Vrsta obrestne mere	◇ nespremenljiva
Strošek odobritve	◇ brez stroškov odobritve kredita
Zavarovanje kredita	◇ brez stroškov ocene tveganja
Starost kreditodajalca	◇ spodnja meja starosti ob najemu kredita je 18 let. ◇ zgornja meja starosti ob izteku kredita je največ 80 let.
Državljanstvo / rezidentstvo	◇ slovenski državljan s stalnim prebivališčem v RS
Način odplačila kredita	◇ za komitente NLB: z bremenitvijo osebnega računa s trajnim nalogom 22. v mesecu ◇ za nekomitente (stranke drugih bank): z bremenitvijo osebnega računa prek SEPA direktne bremenitve 22. v mesecu
Dokumentacija	◇ veljavni osebni dokument (slovenska osebna izkaznica ali slovenski potni list), ◇ davčna številka, ◇ bančna kartica, ◇ brez dodatne dokumentacije – kreditodajalec v procesu odobritve podpiše Izjavo kreditodajalca, s katero se izjavi o višini mesečnih prilivov, obstoječih mesečnih obveznostih, življenjskih stroških, vzdrževanih družinskih članih.

Pridobivanje informacij o kreditojemalcu – **obrazložitev pojmov** 1/3

Banka mora pred sklenitvijo kreditne pogodbe izvesti oceno kreditne sposobnosti kreditojemalca na podlagi prihodkov in izdatkov kreditojemalca ter njegovih drugih finančnih in ekonomskih okoliščin.

Iz teh razlogov mora kreditni posrednik v procesu odobritve naložbe **nameniti ugotavljanju kreditne sposobnosti posebno pozornost**, saj le ustrezno ocenjena kreditna sposobnost pomeni večjo verjetnost za vračilo naložbe in posledično manjše tveganje.

Prejemki, ki se upoštevajo kot osnova za izračun kreditne sposobnosti, so glede na segment kreditojemalca različni.

Prejemki predstavljajo osnovo za ugotavljanje kreditne sposobnosti. V kreditno osnovo se upoštevajo redni prilivi, in sicer :

- za Zaposlene: *plača (neto plača + stroški v zvezi z delom)*
- za Upokojence: *pokojnina*

Zaposleni so kreditojemalci, ki so na podlagi pogodbe o zaposlitvi, v delovnem razmerju za določen ali nedoločen čas.

Upokojenci so kreditojemalci, ki prejemajo starostno, vdovsko, družinsko pokojnino ali pokojnino iz tujine.

Kreditno osnovo predstavlja povprečje dohodka iz naslova zaposlitve/upokojitve zadnjih **12 mesecev** oz. minimalno povprečje zadnjih **3 mesecev**, če kreditojemalec pred tem ni bil zaposlen (zahteva izhaja iz Sklepa Banke Slovenije o makrobonitetnih omejitvah pri kreditiranju prebivalstvu).

Odtegljaji - pri izračunu kreditne sposobnosti je potrebno upoštevati tudi odtegljaje:

- iz sodnih in upravnih izvršb,
- iz Upravno – izplačilnih prepovedi,
- iz naslova katerihkoli finančnih obveznosti (kredit, leasingi, nakupi na obroke...)

Pridobivanje informacij o kreditojemalcu – obrazložitev pojmov 2/3

Podatki o vzdrževanih družinskih članih

V kolikor kreditojemalec preživlja družinskega člana ali drugo osebo, ki jo mora preživljati po zakonu, mu mora ostati tudi znesek v višini prejemka, določenega za osebo, ki jo preživlja, po merilih, ki jih določa zakon, ki ureja socialno varstvene prejemke za dodelitev denarne socialne pomoči.

Od kreditojemalca je potrebno pridobiti podatke:

- o številu otrok do 18. leta starosti oz. do 26. leta starosti, če se redno šolajo (v kolikor jih kreditojemalec ima),
- o številu odraslih oseb, ki so jih dolžni preživljati po zakonu (npr. zakonec; oseba nad katero je podaljšana roditeljska pravica), v kolikor jih je kreditojemalec dolžan preživljati,
- o tipu družine (enostarševska, dvostarševska) v kolikor ima kreditojemalec vzdrževane družinske člane (*enostarševsko družino označite v primeru, da otrok ne prejema prejemkov po pokojnem staršu, je eden od staršev neznan ali ne plačuje preživnine*).

Življenjski stroški

Pri ugotavljanju kreditne sposobnosti je potrebno upoštevati tudi kreditojemalčeve življenjske stroške, kot jih oceni kreditojemalec. Prosti denarni tok kreditojemalca po odbitku vseh odtegljajev mora zadoščati za pokrivanje njegovih življenjskih stroškov in vzdrževanja družinskih članov.

Mesečni življenjski stroški so sestavljeni iz stroškov bivanja (najemnina, ogrevanje, električna energija,...), hrane in pijače, oblačil in obutve, prevoza, rekreacije, izobraževanja in kulture. Kreditojemalec poda informacijo o višini svojega deleža mesečnih življenjskih stroškov v primeru, da so mesečni stroški v gospodinjstvu razdeljeni med več članov gospodinjstva (več plačnikov stroškov).

Podatki o prejemkih, odtegljajih, vzdrževanih družinskih članih in življenjskih stroških so podatki, ki jih kreditni posrednik pridobi od kreditojemalca in se izpišejo na dokumentu **Izjava kreditojemalca**, ki jo kreditojemalec podpiše.

Pridobivanje informacij o kreditojemalcu – **obrazložitev pojmov** 3/3

Naročilo za odobritev kredita je vloga kreditojemalca, ki vključuje osebne podatke o kreditojemalcu, podatke o kreditu ter podatke o zaposlitvi. Z oddajo vloge kreditojemalec poda tudi **soglasje**, da banka za namen izdelave ocene kreditne sposobnosti v zvezi s sklenitvijo posla, pridobi in obdeluje njegove osebne podatke iz **sistema izmenjave informacij o zadolženosti oseb (SISBON)** ter jih hrani za namen dokazila o opravljeni oceni kreditne sposobnosti, Prav tako kreditojemalec z oddajo vloge poda soglasje, da bo odločitev o odobritvi sprejeta na podlagi avtomatizirane obdelave podatkov.

Odobritev kredita

V primeru odobritve kredita bo kreditojemalec vso **pogodbeno dokumentacijo** prejel na svoj elektronski naslov.

Zavrnitev kredita

V primeru zavrnitve kredita z razloga SISBON bo kreditojemalec na elektronski naslov prejel Obvestilo o zavrnitvi naročila kredita (kot narekuje zakonodaja). V primeru zavrnitve iz drugih razlogov bo kreditojemalec na prodajnem mestu za več informacij in dodatne možnosti preusmerjen v najbližje NLB Poslovalnice.

Za kakovostno obravnavo na prodajnem mestu je pomembno, da **kreditni posrednik potencialnemu kreditojemalcu pojasni:**

- glavne značilnosti kredita,
- stroške in tveganja, povezana z odobritvijo kredita,
- druge informacije, zajete v predhodnih informacijah in kreditni pogodbi,

predvsem pa mu mora nameniti dovolj časa, da se kreditojemalec seznani z dokumentacijo ter da razume, kaj podpisuje.

Kreditni posrednik je dolžan slediti vsem usmeritvam, zapisanim v tem izobraževalnem gradivu in Uporabniškim navodilom, ki kreditnega posrednika vodijo skozi proces odobritve v aplikaciji NLB Krediti na prodajnih mestih.

Predstavitev elektronskega sistema izmenjave informacij o boniteti stranke - **SISBON**

Kaj je SISBON

SISBON je sistem izmenjave informacij o zadolženosti fizičnih oseb. Članom sistema omogoča učinkovito ocenjevanje in obvladovanje kreditnih tveganj, vzpodbuja politike in ukrepe za odgovorno kreditiranje, vzdržno zadolževanje in preprečevanje prezadolženosti kreditojemalcev. Navedene informacije so, poleg podatkov s katerimi člani že razpolagajo, zgolj v pomoč pri ugotavljanju kreditne sposobnosti kreditojemalcev in spremljanju kreditnih poslov.

Upravljevec sistema je Banka Slovenije. Do podatkov v SISBON lahko dostopajo člani sistema, ki skladno z zakonodajo posredujejo podatke v sistem.

Seznanitev posameznika pred vpogledom v SISBON

Banka je ob sklepanju posla, o poizvedbi v SISBON dolžna posameznika **predhodno** obvestiti, zato je na vlogo za odobritev posla dodana izjava stranke o seznanjenosti z vpogledom v SISBON → stranka s podpisom vloge potrdi, da je seznanjena, da bo banka iz naslova sklepanja naložbe izvedla vpogled v sistem SISBON.

Zavrnitev posla iz naslova rezultata poizvedbe v SISBON

Če je naročilo za sklenitev posla zavrnjeno iz naslova rezultata poizvedbe v SISBON, stranki izročite zloženko SISBON ter ji pojasnite, da se za več informacij obrne na najbližjo poslovalnico NLB ali na Kontaktni center NLB, saj financiranje izvaja NLB. V teh primerih prejme stranka tudi e-pošto s strani NLB z dodatnimi pojasnili.

Če stranka od vas želi več informacij glede SISBON, ji pojasnite, da vi teh informacij nimate ter jo usmerite na NLB.

Izpis podatkov iz sistema SISBON

Posameznik – fizična oseba ima v skladu s predpisi o varstvu osebnih podatkov pravico do izpisa svojih podatkov, ki se v SISBON nanašajo nanj.

Posameznik se lahko s svojimi podatki v SISBON seznani na naslednje načine:



- ✓ prek spletne ali mobilne aplikacije Moj SISBON (z uporabo elektronske osebne izkaznice s čipom ali osebnega kvalificiranega digitalnega potrdila)
- ✓ z oddajo zahteve za izpis podatkov pri katerikoli banki ali pri Banki Slovenije.

Pravila NLB v skladu s Kodeksom ravnanja v NLB Skupini

Modul Etika, integriteta in Kodeks ravnanja

E-izobraževanje Kreditni posredniki



Etično poslovanje

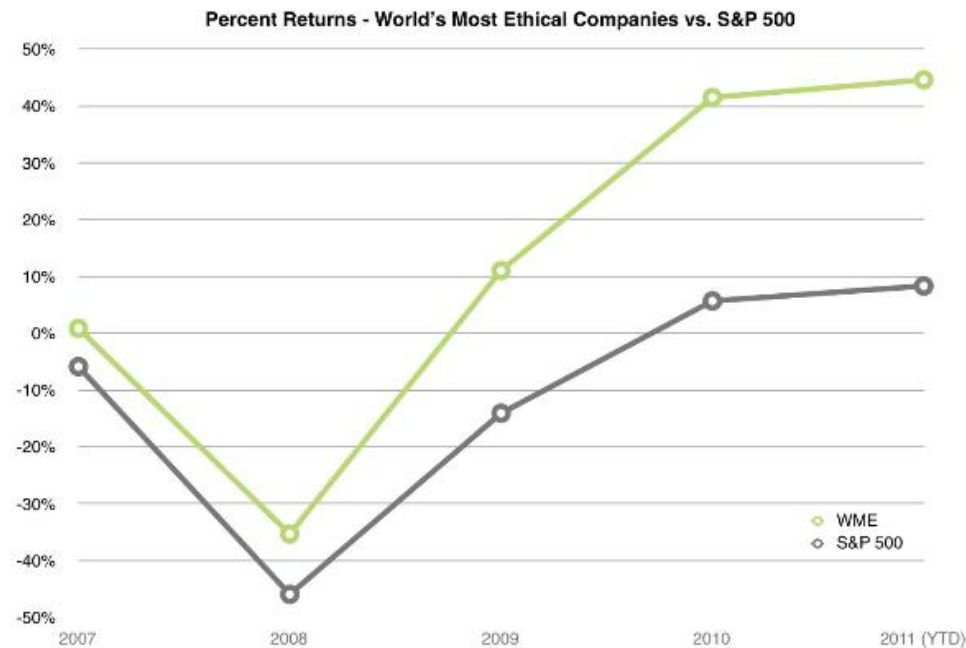
S tem, ko stvari delamo etično, torej jih delamo prav, lažje ustvarjamo **dodano vrednost** in tako lažje komuniciramo oziroma pokažemo vrednost naših storitev. Če smo zanesljivi, to stranke začutijo in nam **zaupajo**. V nasprotnem, ko stvari delamo narobe, pa so naše storitve manj kakovostne in tako škodujemo strankam, poslovnim partnerjem, banki in širšemu okolju.

K **etičnemu poslovanju** smo zavezani prav vsi, tudi kreditni posredniki. **Etično vodenje** ima močan pozitiven vpliv na **obvladovanje tveganj** etike in skladnosti. Visoki etični standardi poslovanja vodijo do tega, da so zaposleni bolj ustvarjalni, saj so v okolju zaupanja in odgovornega ravnanja vseh. Ravnanje skladno z najvišjimi etičnimi standardi zahteva tudi **zakonodaja**.

Ali se **etika** **splača**?

Številne raziskave kažejo, da etično poslovanje vpliva tudi na donosnost podjetja. Slednje še posebej velja v kriznih razmerah, kar se je izkazalo tudi ob zadnji finančni krizi.

Organizacija Ethisphere vsako leto objavi seznam najbolj etičnih podjetij na svetu. Podjetja dokazujejo jasno povezavo med etičnimi poslovnimi praksami in izboljšano finančno uspešnostjo. Raziskave v ZDA so pokazale, da so bila ta podjetja (WME-world most ethical companies) v obdobju zadnje recesije v povprečju veliko uspešnejša od 500 največjih podjetij, ki so uvrščena na borzo (500 S&P- Standard in Poor).



Vir: www.worldsmoethicalcompanies.com

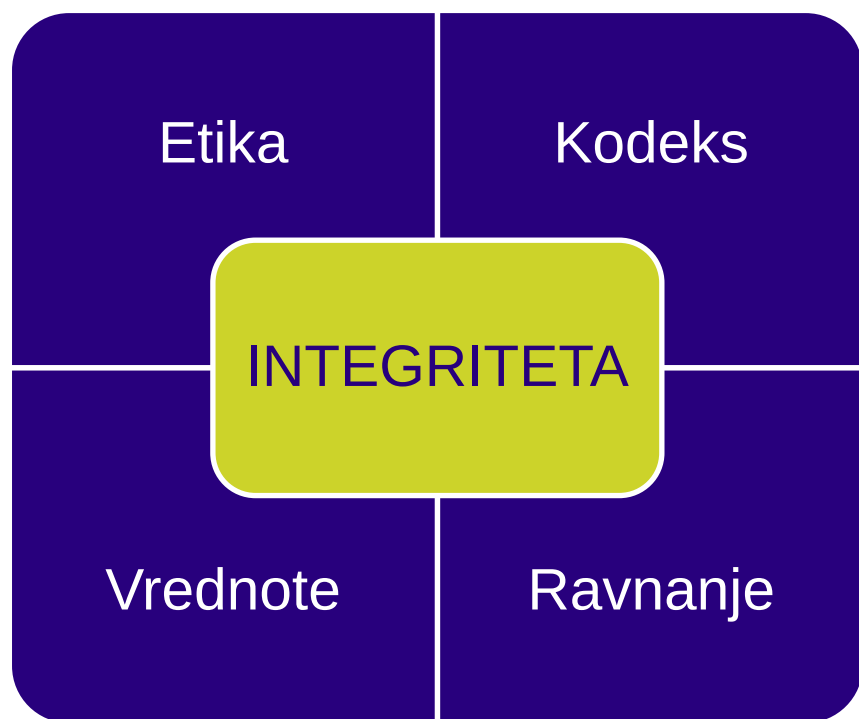
Etika, skladnost in integriteta v NLB

ETIKA	ZAKONI IN PREDPISI	SKLADNOST POSLOVANJA IN INTEGRITETA
Kako naj delujemo v vsakdanjem življenju, tako v službi, kot tudi zasebno.	Določajo naše ravnanje in vedenje in tudi ravnanja banke.	Upoštevamo veljavne pravne predpise h katerim smo zavezani, in upoštevamo standarde, ki si jih je NLB postavila v obliki temeljnih etičnih načel in vrednot. Integriteta je za NLB ključnega pomena z vidika vsakodnevnega delovanja.

Integriteta

Integriteta zajema **skladno, načelno, etično delovanje**.

Udejanjanje integritete terja skladnost med izjavami in izvedbo. To pomeni, da govorimo to, kar mislimo in delamo, kar govorimo.



Tudi kreditni posredniki morate standarde ravnanja NLB izvrševati tudi v praksi. Če moralna načela ostajajo le pri določilih v internih aktih, v praksi pa se ne izvajajo, ne moremo govoriti o etiki in integriteti. Integriteta je torej povezava med etiko in dejanskim delovanjem v skladu z načeli in vrednotami.

Poslovna integriteta in njeni učinki

Pri sledenju vrednotam banke, ki so opredeljeni v Kodeksu ravnanja v NLB Skupini, se moramo vsi zavedati, da v nekaterih primerih sicer zakonito ravnanje ni hkrati tudi etično oziroma moralno ravnanje.

Posledično moramo vsi, ki predstavljamo NLB, svoja ravnanja v okviru delovnih nalog, ki jih opravljamo, presojati ne le z vidika veljavnih pravnih in drugih predpisov, pač pa tudi z vidika etičnega ravnanja. Na ta način bomo etično ravnali tako do svojih sodelavcev kot tudi do v odnosu do svojih strank. Zakaj je to pomembno?

Etični prekrški v odnosu do sodelavcev kvarijo odnose, s tem slabšajo delovno klimo in prizadevnost zaposlenih. Etični prekrški v odnosu do strank negativno vplivajo na podobo NLB in prodajalca. Zaupanje strank je vselej zaupanje v človeka in ne v banko, katere obraza ne moremo videti. Zaupanje pa se lahko ohranja predvsem s poštenjem in etičnim ravnanjem.

Etična odgovornost se namreč prične pri posamezniku in "sistemska slaba praksa" (saj vsi to počnejo) je nesprejemljiv izgovor za neetična ravnanja.

Kodeks ravnanja v NLB Skupini

- V NLB d.d. so standardi in načela ravnanja opredeljeni v **Kodeksu ravnanja v NLB Skupini**.
- Vsebuje pravila, ki jih morate **upoštevati** pri svojem delu tudi kreditni posredniki.
- Vsebuje **konkretne usmeritve**, kako ravnati pri vašem delu.

Standardi ravnanja

TEMELJNA NAČELA

Ravnamo etično-
odgovorno

Spoštujemo sodelavce in
skrbimo za prijazno
delovno okolje

Preprečujemo nedopustne
prakse

Poslujemo zakonito in
upoštevamo pravila

PRAVILA RAVNANJA

- Ravnamo odgovorno, v skladu s pooblastili
- Spoštujemo pravila Kodeksa

- Pošten in spoštljiv odnos do sodelavcev
- Ničelna toleranca do diskriminacije
- Prijazno in varno delovno okolje
- Skrb za varstvo osebnih podatkov zaposlenih

- Zavračamo podkupovanje in korupcijo
- Preprečujemo in prijavljamo vsa škodljiva ravnanja

- Poslujemo zakonito
- Preprečujemo pranje denarja in financiranje terorizma
- Varujemo zaupne in strogo informacije
- Ne zlorablamo notranjih informacij
- Zavezani smo pošteni konkurenci

Standardi ravnanja

TEMELJNA NAČELA

Spoštujemo naše stranke

Izogibamo se nasprotju interesov

Skrbno in etično ravnamo s sredstvi in premoženjem družb članic NLB skupine

Smo družbeno odgovorni

PRAVILA RAVNANJA

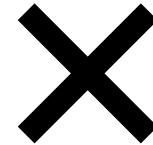
- Spoštovanje interesov strank
- Skrb za varovanje zaupnosti podatkov o strankah
- Profesionalen odnos
- Poštena obravnava pritožb strank
- Izločitev iz postopka priprave predlogov, prejema gradiv in postopkov odločanja s povezanimi osebami (npr. sorodniki, osebno poznanstvo)
- Pridobitev vnaprejšnjega soglasja za opravljanje funkcij oziroma dejavnosti izven NLB Skupine
- Zaščita in racionalna uporaba službenih sredstev in virov
- Zaščita intelektualne lastnine
- Spoštovanje človekovih pravic
- Skrb za družbeno okolje
- Okoljevarstvena ozaveščenost
- Komuniciranje NLB Skupine
- Sodelovanje s pristojnimi organi

Niso vsi produkti primerni **za vse...**

Praktični primer: Gospa Marija vam pove, da se nima časa ukvarjati z dolgim postopkom kreditiranja. Čez 5 minut je zmenjena za razgovor in želi le podpisati pogodbo.

Je ta primer problematičen z vidika etičnega poslovanja?

Ne. Seveda ji damo za podpisati vso dokumentacijo. Stranka ima vedno prav.



Pomembno je stranki pojasniti, kakšne so glavne značilnosti kredita, vsa tveganja, predhodne informacije, ji dati dovolj časa, da se seznani (prebere) z dokumentacijo ter da razume, kaj podpisuje. Pri tem sledite vsem korakom procesa, kot je napisano po navodilih za delo in kot vas vodi aplikacija banke NLB Krediti na prodajnih mestih.

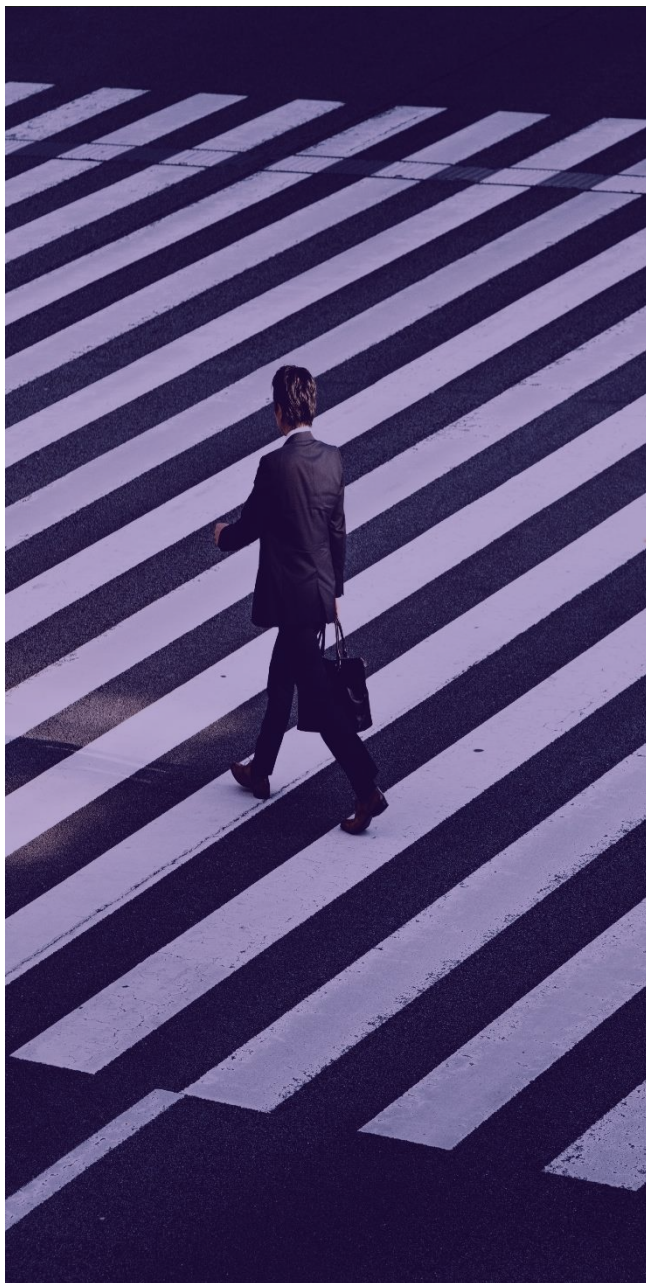


Osebne okoliščine (družinske in druge osebne povezave...) so najpogostejši vzrok za nastanek nasprotja interesov.

V vsakem primeru je potrebno morebitne osebne okoliščine, zaradi katerih bi lahko nastal vtis, da ste v nasprotju interesov, nemudoma razkriti, da se prepreči negativne posledice za banko in vas same.

Pravila NLB poleg tega izrecno določajo, da kreditni posrednik:

- mora razkriti nadrejenim, da smo s stranko oziroma s poslovnim partnerjem v osebnem, finančnem ali poslovnem razmerju, ki bi lahko vplivalo na odločanje o poslu ali na vplivanje drugih poslovnih odločitev.
- ne sme izvajati svojih lastnih poslov in vseh drugih poslov (t.j. ne sme sklepati kreditov zase ali za svoje povezane osebe); prepoved velja ne glede na to ali gre za posle v imenu kreditnega posrednika ali v imenu druge osebe (kot pooblaščenec). Za lastne posle štejejo tudi posli, ki bi jih kreditni posrednik opravil za račun z njim povezanih oseb.



Razkrijte, posvetujte se, in preprečite.

Vnaprejšnje razkritje zasebnih interesov predstavlja učinkovit način, da se izognemo nastanku nasprotij interesov. S tem namenom mora vsak **kreditni posrednik proaktivno razkrivati svoje zasebne interese**.

Dodatno je potrebno ob nastanku potencialnega ali dejanskega nasprotja interesov **izvesti ustrezne ukrepe** za njihovo preprečevanje ali obvladovanje.

Zahtevano ravnanje in vedenje – sledite interesom stranke

- Delujte odkrito, pošteno in profesionalno, nepristransko, v skladu z najboljšimi interesi stranke v vseh fazah sklepanje kredita.
- Stranki morate posredovati poštene, jasne in nezavajajoče informacije o produktu.
- Delujte v skladu z interesom stranke, zato te interese preverite, preverite potrebe stranke ter jih upoštevajte skladno z njimi v celotnem postopku kreditnega posredovanja.

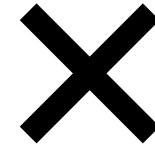


Brat na blagajni

Praktični primer: Vaš brat se znajde na vaši blagajni. Že prej vas je kontaktiral, da bo v vaši trgovini kupoval novo opremo na kredit.

Je ta primer problematičen z vidika nasprotja interesov?

Ne. Vsako stranko moram enako obravnavati.



Da. Sorodstvena povezava s stranko vas postavlja v konflikt interesov, ker bi lahko izgledalo, da niste objektivni pri obravnavi stranke (vašega sorodnika). Navedena situacija je izrecno prepovedana. V tem primeru torej pokličete nadrejenega ter preusmerite brata na sodelavca.



Preprečevanje korupcije in podkupovanja



Preprečevanje **korupcije** in **podkupovanja**

Splošna pravila so zapisana v [Kodeksu ravnanja v NLB Skupini](#).



V NLB Skupini obsojamo in zavračamo vse vrste podkupovanja in korupcije. Te oblike delovanja so nepoštene, nezakonite in škodujejo državam, v katerih prihaja do koruptivnih praks, in družbi nasploh.

V NLB Skupini ne dajemo in ne sprejemamo podkupnin ali neprimernih spodbud za kateri koli namen niti podkupnin ali neprimernih spodbud ne sprejemamo.



Vaša dejanja in vaše obnašanje **ne smejo dajati vtisa** podkupljivosti ali koruptivnosti.

NLB prepoveduje sprejemanje ali dajanje podkupnin in drugih oblik korupcije v kakršnikoli obliki, na katerikoli ravni.

Zagotoviti morate, da vaša dejanja in vaše obnašanje ne dajejo vtisa podkupljivosti ali koruptivnosti.



Koruptivna ravnanja absolutno zavračamo in obsojamo.

V NLB in NLB Skupini velja absolutna **ničelna toleranca** do vseh oblik korupcije.

Korupcija pomeni vsako zlorabo položaja za zasebne namene. To vključuje pridobivanje finančnih kot tudi nefinančnih koristi zase ali za koga drugega.

Primeri korupcije so izsiljevanje, podkupnine, goljufije in druge oblike prevar, nepotizem, pospešena plačila (angl. facilitation payments).

Darila in gostoljubnosti so omejena za vašo zaščito

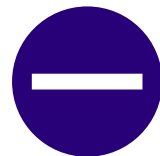
Pravila ščitijo NLB in vas, tako pred videzom ali vtisom vplivanja na vaše ravnanje in odločanje, kot tudi pred nezakonitim ravnanjem.

Za vse kreditne posrednike zato veljajo omejitve glede sprejemanja in dajanja daril, izrazov gostoljubja in drugačnega vplivanja na vaše ravnanje.

Darila

- ❖ Prepovedano je sprejemati ali dajati denar in denarju podobne koristi (npr. delnic, potrdil o depozitih, bonov za popuste ipd.),
- ❖ NLB pravila dovoljujejo, da sprejmete ali date darilo manjše vrednosti, ki so del vzpostavljanja ali ohranjanja poslovnega odnosa. Pogoji so, da to ne vpliva in ne daje vtisa da bi lahko vplivalo na poslovno odločanje in ravnanje kreditnega posrednika.

Ravnanja, ki niso dovoljena...



- ❖ **Prepovedano je** prositi ali zahtevati ali sprejeti ali obljubiti denarja, nagrade, darila, druge koristi ali (proti-)usluge od katerekoli stranke, kateregakoli (obstoječega ali potencialnega) poslovnega partnerja ali tretje osebe.
- ❖ **Prepovedano je** zase ali za ožje družinske člane ali za povezane osebe posredno ali neposredno prejeti ali dati denarja ali denarju podobnih koristi v nobenem trenutku.
- ❖ **Prepovedano je** zase ali za ožje družinske člane ali za povezane osebe prositi ali zahtevati za kakršnokoli obliko darila ali gostoljubnosti, ne glede na vrednost.

Praktični primeri

Stranka pride v trgovino in želi kredit za nakup televizorja. Stranki predhodno celovito predstavim ponudbo in tveganja. Stranka mi v zahvalo za kredit izroči 10 eur.

Katero ravnanje je pravilno v tem primeru?

- Ker sem se za stranko res zelo potrudil, denar vzamem. Nenazadnje gre le za 10 eur.
- Stranki prijazno pojasnim, da sem s predstavitvijo ponudbe z veseljem opravljal svoje delo in denar zavrnem. NLB pravila prepovedujejo sprejemanje vsakršnih daril v gotovini.



Preprečevanje pranja denarja

Modul: PPDFT (AML) izobraževanje

E-izobraževanje za Kreditne posrednike v pomožni funkciji



Splošno o pranju denarja 1/2



Začetki preprečevanja pranja denarja v Sloveniji segajo v leto 1994, ko je bil, pod okriljem Ministrstva za finance, ustanovljen Urad za preprečevanje pranja denarja. Z njim je RS oblikovala organizirani sistem preprečevanja pranja denarja (v nadaljevanju: PPD) na nivoju celotne države in že leto kasneje vanj vključila tudi banke.

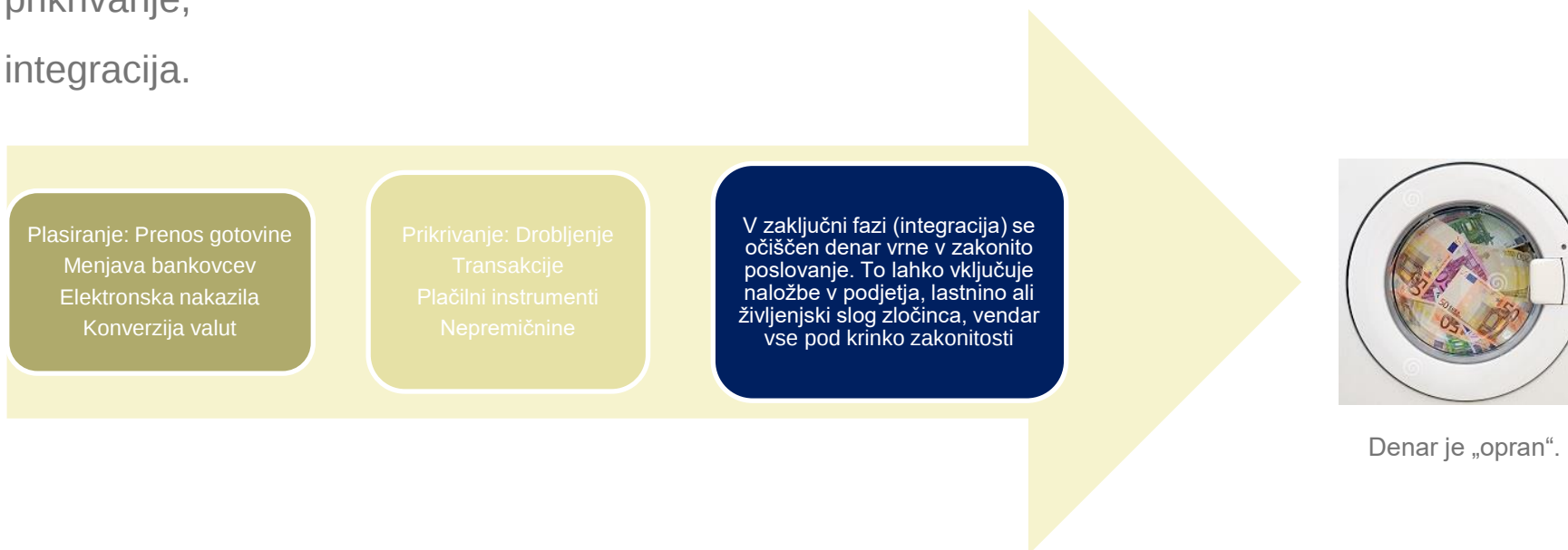
Zakon o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma se je iz leta v leto širil ter dopolnjeval, tako je v trenutno veljavnem ZPPDFT-2 **opredeljeno pranje denarja** kot katerokoli ravnanje z denarjem ali premoženjem, pridobljenim s kaznivim dejanjem, ki vključuje: zamenjavo ali kakršen koli prenos denarja ali drugega premoženja, ki izvira iz kaznivega dejanja in/ali/ter skrivanje ali prikrivanje prave narave, izvora, nahajanja, gibanja, razpolaganja, lastništva ali pravic v zvezi z denarjem ali drugim premoženjem, ki izvira iz kaznivega dejanja

Splošno o pranju denarja 2/2



Pranje denarja je proces, ki obsega tri faze prikrivanja nelegalno pridobljenega denarja ali drugega premoženja:

- plasiranje,
- prikrivanje,
- integracija.



Denar je „oprán“.

Ukrepi za odkrivanje in preprečevanje PD



NLB je, kot zavezanec po ZPPDFT-2, dolžna izvajati ukrepe za odkrivanje in preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma, določene v tem zakonu, pred oziroma pri sprejemanju, izročitvi, zamenjavi, hrambi, razpolaganju oziroma drugem ravnanju z denarjem ali drugim premoženjem in pri sklepanju poslovnih razmerij.

Ker pravne in fizične osebe, pri katerih dejavnost posredništva ni glavna dejavnost in poslov ne sklepajo v imenu in za račun finančne ali kreditne institucije (kreditni posredniki v pomožni funkciji) niso zavezanci po ZPPDFT-2, je NLB odgovorna tudi za njihovo pravilno izvedbo pregleda stranke.

Splošna načela PPFT so: ugotavljanje in preverjanje identitete stranke, spoštovanje predpisov in standardov, sodelovanje z organi nadzora banke.

Pregled stranke je predpogoj za dobro poznavanje stranke, zato je izredno pomembno, da se opravi skrbno, natančno in pravočasno.

Pregled stranke 1/3



Pregled stranke obsega sledeče ukrepe:

- **ugotavljanje in preverjanje istovetnosti stranke**
 - istovetnost stranke se ugotavlja **v njeni navzočnosti** (face to face)
 - **pred sklenitvijo poslovnega razmerja** je potrebno pridobiti zahtevane podatke o stranki, ki so potrebni za ugotavljanje in potrjevanje njene istovetnosti
 - podatke se pridobi **na podlagi veljavnih, uradnih identifikacijskih dokumentov**, s sliko (npr. osebna izkaznica, potni list...)
- **pridobitev podatkov o namenu in predvideni naravi poslovnega razmerja**
- **pridobitev podatkov o predvidenem obsegu in višini transakcij**
- **redno in skrbno spremljanje poslovnih aktivnosti, ki jih stranka izvaja v banki**

Pregled stranke 2/3



Ugotavljanje in preverjanje istovetnosti stranke

Pri preverjanju istovetnosti stranke moramo biti izredno pozorni in skrbno izvajati ter preveriti naslednje:

- stranka je prisotna (face to face identifikacija),
- stranka se izkazuje z veljavnim identifikacijskim osebnim dokumentom (ID),
- fotografija na osebni dokumentu predstavlja osebo, ki jo preverjamo,
- stranka se podpisuje enako, kot na predloženem ID.

V primeru, da istovetnosti stranke ni mogoče zanesljivo ugotoviti ali preveriti, **se ne sme skleniti poslovnega razmerja** ali opraviti transakcije.

Pregled stranke 3/3



Pregled stranke je ključen element v sistemu odkrivanja in preprečevanja pranja denarja, ker z njim na verodostojen način ugotovite in potrdite identiteto stranke ter spoznate namen transakcije oz. predvideno naravo poslovnega razmerja.

Dobro poznavanje stranke (Know Your Customer) je predpogoj za vzpostavitev kvalitetnega dolgoročnega poslovnega odnosa, ki rezultira v obojestranskem zadovoljstvu pogodbenih partnerjev.



Preprečevanje škodljivih ravnanj

Modul Prijava škodljivih ravnanj

V NLB imamo postavljene enotne standarde ravnanja

Kadar povzročimo ali odkrijemo škodljivo ravnanje, povzročeno zaradi malomarnosti ali neustrezne pozornosti pri opravljanju rednih del in izvajanju ustreznih postopkov (napaka oz. malomarno ravnanje):

- obvestimo nadrejenega
- skupaj napako preučimo in poiščemo najbolj ustrezno rešitev
- po potrebi poiščemo pomoč v NLB
- postopek in aktivnosti za odpravo napake ustrezno zapišemo in arhiviramo.



Pri namerno/naklepno storjenih dejanjih pa NLB nima **tolerance** ter zahteva strogo in dosledno sankcioniranje kršiteljev, odpravo posledic in preprečitev ponovitve ravnanja.

Kako prijavim sum škodljivega ravnanja

Vsak kreditni posrednik, ki ugotovi ali na kateri koli način izve za **sum škodljivega ravnanja**, je **dolžan** tak sum takoj prijaviti nadrejenemu in/ali NLB. S tem pripomore k temu, da se lahko zagotovi pravočasno ukrepanje in prepreči nastanek škode ali se jo vsaj omili.

NLB spodbuja podajo **prijave v dobri veri**, t. j. prijave, pri katerih prijavitelj na podlagi njemu dostopnih informacij in opažanj upravičeno sumi ali ve za nastanek škodljivega, protipravnega ali neetičnega ravnanja.



Prijavo suma škodljivega ravnanja je možno oddati preko aplikacije <https://whistler.nlb.si/> (razkrito ali anonimno).

Pri obravnavi in preiskovanju posamezne prijave NLB skrbi, da so podatki prijave in prijavitelj strogo varovani in se zavezuje varovati prijavitelja pred morebitnimi povračilnimi ukrepi tudi v primeru, ko se prijavljeno ravnanje ne izkaže kot škodljivo.

Praktični primer

Po sklenitvi kredita za stranko ugotovim, da se podpis na kreditni pogodbi in osebni izkaznici ne ujemata. Kaj storim? (možnih je več pravilnih odgovorov)

➤ O ugotovitvi obvestim svojega nadrejenega.



➤ Sem tiho in ne povem nikomur, saj ne bo nihče opazil.



➤ Nemudoma podam prijavo suma škodljivega ravnanja preko aplikacije <https://whistler.nlb.si/>



➤ Nič, saj se tudi jaz na različne dokumente različno podpisujem.



Varstvo osebnih podatkov



Namen in cilj

Namen izobraževanja je preprečiti kršitev ureditve na področju varstva osebnih podatkov ter neupravičeno obdelavo osebnih podatkov s strani kreditnih posrednikov.

Cilj izobraževanja je zaposlenim pri kreditnem posredniku pojasniti ureditev področja varstva osebnih podatkov in njihove odgovornosti v zvezi z ravnanjem z osebnimi podatki.

Uvod

- Pravica do varstva zasebnosti in pravica do varstva posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov je temeljna pravica.
- S **25. majem 2018** je stopila v veljavo splošna uredba EU, tako imenovana **GDPR**, ki ureja področje varstva osebnih podatkov na območju celotne Evropske unije (»EU«) in se neposredno uporablja tudi pri nas. Poleg uredba imamo še Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2), ki ureja področja, ki jih sama uredba ni uredila (npr. videonadzor, biometrija) in daje podlago Informacijskemu pooblaščenču za izrekanje sankcij po GDPR.



Kaj je **podatek**?



OSEBNI PODATEK je katerikoli podatek oziroma informacija, ki se nanaša na določenega ali določljivega posameznika. Ko v banki govorimo o osebnih podatkih velja to tako za osebne podatke o komitentih, nekomitentih in zaposlenih s katerimi se lahko srečamo pri našem poslovanju.

Vi se boste srečevali z osebnimi podatki strank, ki so lahko komitenti ali nekomitenti (bodo postali stranke banke).

Osebni podatki so podatki, ki:

- omogočajo identifikacijo posameznika (ime in priimek oz. drug znak, fotografija ipd.) in
- o njem nekaj povedo (kakšen je njegov status, kje se nahaja ipd.).

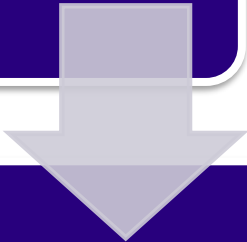
Posameznika identificirate neposredno:

- s pomočjo njegovih identifikacijskih števil (npr. EMŠO, davčna številka, številka zdravstvenega zavarovanja, telefonska).

-

Kaj je **obdelava** osebnih podatkov?

Obdelava osebnih podatkov pomeni **vsako dejanje, ki se izvaja z osebnimi podatki**. Za obdelavo osebnih podatkov šteje že samo *zbiranje* podatkov, kot tudi njihovo beleženje - vpis, urejanje, shranjevanje, prilagajanje ali spreminjanje, priklicanje, **vpogled**, uporabo, razkritje s prenosom, sporočanje, širjenje ali drugo dajanje na razpolago, razvrstitev ali povezovanje, blokiranje, anonimiziranje, izbris ali uničenje.



Posrednik obdeluje osebne podatke za namen sklenitve kredita na prodajnem mestu.

Kaj so **osnovna načela** pri varstvu osebnih podatkov?

OSNOVNA NAČELA, ki jih je potrebno upoštevati pri obdelavi osebnih podatkov:

1. **Zakovitost, pravičnost in preglednost** –

Obdelava je zakonita, če jo **določa zakon** ali če je za obdelavo podana **osebna privolitev posameznika**. V zasebnem sektorju, se osebni podatki lahko med drugim obdelujejo v primeru, ko na podlagi povpraševanja posameznika sklepamo kreditno pogodbo.

2. **Omejitev namena** – namen obdelave mora biti določen in zakonit – obdelovanje osebnih podatkov mora torej imeti podlago v zakonu ali privolitvi posameznika

3. **Najmanjši obseg podatkov** – zbiranje osebnih podatkov **ni prekomerno glede na namen**. Za namene sklepanja kreditnih poslov so vsi podatki, ki jih vnašate v aplikacijo »NLB krediti na prodajnih mestih« zakonsko potrebni.

Točnost (in ažurnost) – Točnost podatkov ni enaka ažurnosti podatkov: točnost pomeni, da so podatki pravilni in popolni, ažurnost pa pomeni, da se uporablja zadnji, v tem trenutku veljaven podatek. Npr.: zaradi spremembe naslova stranke, ki vam ga ponudi aplikacija za stranko NLB, **moramo popraviti netočne podatke**.

4. **Omejitev shranjevanja** – osebni podatki se lahko shranjujejo le toliko časa, dokler je to potrebno za doseg namena (10 let po zaključku poslovnega razmerja).

5. **Celovitost in zaupnost** – zagotavljati je potrebno varovanje podatkov z namenom preprečevanja nepooblaščne obdelave osebnih podatkov.

6. **Odgovornost** – med drugim pomeni obveščanje o varnostnih incidentih, izvajanje varnostnih ukrepov, idr.



Kdaj lahko **obdelujemo** osebne podatke?

Posredniki so pogodbeni upravljalci za banko in velja enako kot za banko in sicer lahko osebne podatke obdeluje le, če za to obstoji ustrezna pravna podlaga, ki je v primeru potrošniških kreditov:

- **Zakon o bančništvu,**
- **zakon, ki ureja preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma,** ki banki nalaga izvajanje ukrepa prepoznavne stranke, s katerim se preverja istovetnosti stranke, in sicer izrecno pri sklepanju poslovnega razmerja. Banka osebne podatke stranke pridobi neposredno od stranke in z vpogledom v njen uradni osebni dokument.
- **zakon, ki ureja potrošniške kredite** nalaga, da pred sklenitvijo kreditne pogodbe s potrošnikom oceni njegovo kreditno sposobnost. Ta se opravi na podlagi informacij o prihodkih in izdatkih oziroma premoženjskem stanju potrošnika, ki jih banka pridobi od potrošnika in iz centralnega kreditnega registra oziroma sistema SISBON – navedeno obdelavo SISBON izvaja banka in ne posrednik.
- **pogodba,** velik del osebnih podatkov banka obdeluje tudi na pogodbeni podlagi, saj pogodbe in obveznosti banke, ki izhajajo iz kreditne pogodbe, brez tega ne bi bilo moč izvajati.



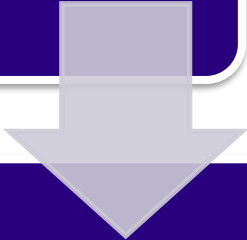
Kako mora vsak od nas **varovati** osebne podatke?



- Za varstvo osebnih podatkov poskrbimo tako, da:
 - ne izvajamo nepooblaščenih obdelav podatkov (npr.: neupravičen vpogled, neupravičeno posredovanje, obdelava brez ustrezne pravne podlage);
 - podatke varujemo pred nenamernim ali nezakonitim uničenjem, izgubo, spremembami in drugimi zlorabami;
 - redno in sproti brišemo ali uničujemo podatke, ko jih ne potrebujemo več oz. jim je potekel rok hrambe in sicer tako v papirni, kot tudi v elektronski obliki;
 - ne razkrivamo osebnih podatkov nepooblaščenim osebam;
 -
 -
- Kako varujemo osebne podatke?
 -
- Kreditni posrednik mora varnost osebnih podatkov zagotavljati z doslednim izvajanjem naslednjih pravil:
 - zaklepamo prostore, omare in predale,
 - zaklepamo računalnik, ko nismo prisotni,
 - zavarujemo podatke pri njihovem elektronskem prenosu (šifriranje),
 - učinkovito uničujemo nepotrebne podatke na papirnih in elektronskih nosilcih,
 - upoštevamo pravila za varno ravnanje in izbiro gesel,
 - z vso skrbnostjo se trudimo prepoznati socialni inženiring.

Posledice neustreznega izvajanja varovanja osebnih podatkov

nezakonita obdelava, nepooblaščno razkritje, izguba ali zloraba osebnih podatkov lahko povzroči izgubo zaupanja strank in ugleda NLB ter odgovornost za nastanek morebitne škode, ki bi posamezniku, na katerega se nanašajo podatki, ob tem nastala



zaradi neprimerne varovanja osebnih podatkov smo odgovorni za kršitev predpisov in se nam lahko izreče globa, globa se lahko izreče NLB in zaposlenemu pri posredniku, ki je kršil svoje obveznosti glede varstva osebnih podatkov.

Kaj moramo storiti, če **zaznamo** kršitev varstva osebnih podatkov?



Vsak zaposleni pri posredniku je dolžan nemudoma poročati o kršitvi varstva osebnih podatkov!

Komu moramo poročati kršitve varstva osebnih podatkov?

Sporočimo jih nemudoma **kontaktni osebi pri posredniku**, ki mora nemudoma poročati naprej NLB.

Na kakšen način poročamo o kršitvi varstva osebnih podatkov?

Sporočimo jih preko:

- elektronske pošte, ki je določena pri posredniku

Kaj mora vsebovati obvestilo o kršitvi?

Obvestilo o kršitvi varstva osebnih podatkov mora vsebovati najmanj naslednje informacije:

- datum in čas kršitve varstva osebnih podatkov,
- kraj kršitve varstva osebnih podatkov,
- opis kršitve varstva osebnih podatkov,
- ime in priimek osebe, ki je zaznala kršitev varstva osebnih podatkov.

Po GDPR je obvezno poročanje nadzornemu organu (Informacijski pooblaščenec Republike Slovenije) o incidentih, katerih posledica je ogrožanje zaupnosti osebnih podatkov v 72 urah (npr. nepooblaščena obdelava osebnih podatkov, izguba podatkov, kraja podatkov), pri večjih incidentih pa tudi obveznost obveščanja posameznikov.

Revizijska sled

Informacijski sistem beleži vse dostope (tudi vpogled) do osebnih podatkov, s katerimi upravlja NLB. Beleženje dostopov omogoča naknadno preverjanje, kdo, kdaj in do katerih osebnih podatkov je dostopal.

Banka lahko revizijsko sled uporablja v primerih postopkov reševanja varnostnih incidentov in v postopkih nadzora poslovne upravičenosti obdelav osebnih podatkov.

Primeri nedopustnega ravnanja oz. kršitve varovanja osebnih podatkov

Primeri **nedopustnega ravnanja** z osebnimi podatki:

1. Sodelavka, ki nima dostopa do aplikacije, me prosi, da v aplikaciji »NLB krediti na prodajnih mestih« pogledam naslov stranke. Ker gre za enkraten dogodek, brez skrbi pridobim podatek iz aplikacije.
2. Ker vem, da je prijatelju stranka, ki sem ji urejal kredit vseč, naredim s telefonom sliko ekrana v aplikaciji »NLB krediti na prodajnih mestih« kjer je razviden naslov stranke.





POMEMBNO!

Kreditni posredniki razpolagamo s pooblastili za dostop in posledično obdelavo osebnih podatkov strank. Pooblastila so nam dodeljena z namenom izvajanja sklepanja kreditnih pogodb, kar pa **ne pomeni**, da v osebne podatke lahko vpogledujemo tudi iz radovednosti, lastnega interesa ali z namenom posredovanja osebnih podatkov znancu ali drugi nepooblaščenim osebi.

Vpogledovanje v osebne podatke brez ustrezne pravne podlage (brez poslovne potrebe), je strogo prepovedano. Do takih dejanj imamo v NLB ničelno toleranco.

Upoštevajoč določila GDPR mora banka vse ugotovljene oziroma potrjene primere obdelave osebnih podatkov brez ustrezne pravne podlage, javiti Informacijskemu pooblaščenцу Republike Slovenije. Le-ta lahko v skladu s svojimi pristojnostmi posamezniku, ki je nepooblaščen obdeloval osebne podatke izreče kazen v obliki plačila globe ali celo poda kazensko ovadbo organom pregona.

Pravice, ki jih ima posameznik v zvezi s svojimi osebnimi podatki



- NLB posameznikom – strankam, na katere se nanašajo osebni podatki, omogoča uresničevanje naslednjih pravic: pravice do dostopa do osebnih podatkov in popravka ali izbrisa osebnih podatkov, pravice do omejitve obdelave, pravice do prenosljivosti ter uresničevanje pravice do ugovora.
- Posameznika, ki bi želel uveljavljati pravice po GDPR usmerite na Pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov, ki ga stranka lahko kontaktira na elektronski naslov dpo@nlb.si

Varovanje informacij



Namen in cilj

Namen izobraževanja je kreditne posrednike seznaniti z osnovnimi načeli varovanja informacij v procesu odobravanja kreditov

Kaj je **potrebno** varovati?

Varovanje informacij ne obsega le informacij samih, ampak tudi vsa ostala sredstva, ki omogočajo uporabo informacij:

Informacije

- podatkovne zbirke in datoteke s podatki
- sistemska dokumentacija, operativni in podporni postopki, uporabniški priročniki, načrti za neprekinjeno delovanje,...
- projektna dokumentacija, delovni postopki, uporabniška navodila,...
- pogodbe, naročila,... (podatki o komitentih in poslih)
- poročila o poslovanju

Programska oprema

- aplikacijska programska oprema
- sistemska programska oprema
- razvojna orodja in podporni programi

Storitve

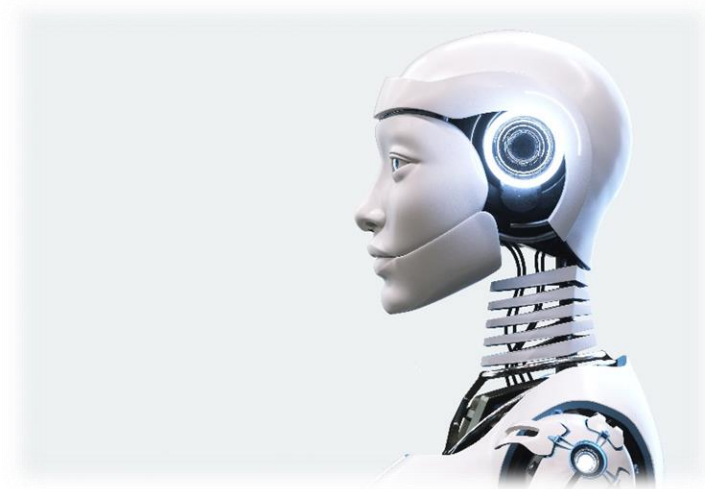
- računalniške in komunikacijske storitve
- druge tehnične storitve (razsvetljava, električno napajanje, klima)

Ljudje

- zaposleni, pogodbeniki, zainteresirane stranke

Fizična sredstva

- računalniška in komunikacijska oprema
- nosilci podatkov (diski, trakovi, CD-ROM, ključki ...)
- druga tehnična oprema (naprave neprekinjenega delovanja – UPS napajalniki, hladilne naprave)
- prostori, pohištvo



Primeri **varnostnih incidentov** v Sloveniji

Vdor v elektronsko pošto ministrice Klampferjeve: malomarnost ali namerna napaka?

Pri sumu kaznivega dejanja vdora v elektronsko pošto ministrice za delo Ksenije Klampfer gre najverjetneje za hudo malomarnost ali pa namerno napako računalniškega administratorja. Zaradi tega so v njeno službeno elektronsko pošto lahko le z nekaj kliki nepooblaščno dostopali številni uslužbenci ministrstva.

Lekarna Ljubljana je bila v avgustu 2019 tarča napada z izsiljevalskim virusom, ki je vplival na razpoložljivost informacij in informacijskega sistema. Nepridipravom je uspelo zakleniti celotno bazo podatkov. Poslovalnice so bile zaprte, šele zvečer so izdajanje na papirnati recept vzpostavili v enoti pri polikliniki, naslednji dan so obnovili izdajo zdravil na papirnati recept.

Vir: 24ur.com

Intersport tarča hekerskega napada: skušali skenirati podatke o kreditnih karticah

Tarča zlonamernega napada so bile slovenska, hrvaška, srbska, bosanska in makedonska spletna stran. V hekerskem napadu so na spletno stran namestili kodo, ki naj bi domnevno skenirala podatke o kreditnih karticah, vendar po podrobnem preverjanju do omenjene aktivnosti ni prišlo, kodo pa so odstranili.

Vir: 24ur.com



Osnovni ukrepi, ki jih zagotavlja posameznik – kreditni posrednik 1/2

Varovanje informacij je sestavljeno iz ukrepov in postopkov, ki jih opravimo zaposleni z namenom, da informacije zaščitimo pred odtujitvijo, zlorabami, uničenjem, poškodovanjem oziroma kakšnim drugim, za podjetje škodljivim dejanjem.

Pri tem uporabljamo znanje, psihofizične sposobnosti, dokumentacijo, tehnična sredstva in opremo.

Varovanje informacij obsega logične, organizacijske in tehnične postopke in ukrepe za varovanje v vseh fazah življenjskega cikla informacij. To pomeni tako v fazi nastajanja, obdelovanja, prenašanja, hranjenja, arhiviranja, kot tudi uničevanja informacij.



Osnovni ukrepi, ki jih zagotavlja posameznik – kreditni posrednik 2/2

Osnovni ukrepi, ki jih zagotavlja kreditni posrednik

Določilo "čista miza" pomeni, da moramo zaposleni, v času odsotnosti s svojega delovnega mesta, vse informacije, ki niso za javno objavo pospraviti v predal ali omaro. Na ta način preprečimo, da bi se nepooblaščen oseb seznanila s podatki oziroma informacijami.

Določilo "čisti ekran" pomeni, da moramo vsakokrat, preden zapustimo vklopljeno delovno postajo, leto ročno zakleniti. To naredimo s pritiskom tipk "Ctrl+Alt+Delete" in potrditvijo izbora "Lock this Computer". Tako preprečimo nekomu drugemu uporabo delovne postaje, ki je prijavljena v sistem pod uporabniku lastnim imenom in geslom. Hkrati preprečimo tudi branje informacij z ekrana.

Načelo »need to know« pomeni, da so podatki na razpolago le osebam, ki jih potrebujejo za realizacijo svojih delovnih zadolžitev.

Zagotavljanje zaupnosti podatkov pomeni, da podatke in informacije, ki smo jih pridobili v okviru procesa odobrevanja NLB Kredita na prodajnih mestih ne delimo s posamezniki, ki niso upravičeni do seznaitve s tovrstnimi podatki oziroma informacijami.

Prepovedano posojanje uporabniških imen in gesel oziroma drugih komponent na katere kreditni posrednik prejema geslo (enkratno geslo) za dostop do aplikativne podpore NLB Krediti na prodajnih mestih. Uporabniško ime in geslo služita za preverjanje identitete uporabnika in evidentiranje dostopa uporabnika do podatkov. **Uporabniki se moramo zavedati, da smo osebno odgovorni za vse akcije in transakcije, ki so vezane na naše uporabniško ime in geslo.** Vsak dostop do aplikativne podpore NLB Krediti na prodajnih mestih kot tudi aktivnosti, ki jih uporabnik realizira pri uporabi aplikativne podpore, se beležijo v t.i. revizijski sledi.

Neobičajno delovanje aplikativne podpore NLB Krediti na prodajnih mestih smo dolžni nemudoma javiti kontaktni osebi pri kreditnem posredniku, ki mora nemudoma poročati naprej NLB.

Zaključek

Namen varovanja informacij je **PREPREČEVATI** s ciljem **OHRANJATI** zaupnost / celovitost / razpoložljivost podatkov in informacij.

Z varovanjem informacij preprečujemo:

- nezakonito, neupravičeno in nepooblaščno poseganje v informacije,
- nastanek večje poslovne škode,
- realizacijo operativnih tveganj (npr. prekinitev delovanja informacijskega sistema).

Z varovanjem informacij ohranjamo:

- zaupnost - dostopnost do informacij le pooblaščenim osebam,
- celovitost - pravilnost in popolnost podatkov in obdelav,
- razpoložljivost - podatki in obdelave so dostopne uporabnikom, ko jih potrebujejo.

Varovanje informacij je del etičnega ravnanja in vrednota vsakega zaposlenega. Za izvajanje varovanja informacij in za skrbnost varovanja informacij smo odgovorni vsi zaposleni.