

Kreditna ponudba – NLB Kredit na prodajnem mestu

E-izobraževanje Kreditni posredniki

Upravljanje strank, produktov in digitalnih
storitev, Partnerstva





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 kreditojemalec del nakupa in/ali stroške kredita pokril z lastnimi sredstvi; Znesek kredita je lahko višji od zneska nakupa, vendar največ za vrednost stroškov odobritve kredita (v kolikor kreditojemalec 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 kreditojemalca	◇ 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 – kreditojemalec v procesu odobritve podpiše Izjavo kreditojemalca, s katero se izjavi o višini mesečnih prilivov, obstoječih mesečnih obveznostih, življenjskih stroških, vzdrževanih družinskih članih.

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

Banka mora pred sklenitvijo kreditne pogodbe izvesti oceno kreditne sposobnosti kreditujemalca na podlagi prihodkov in izdatkov kreditujemalca 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 kreditujemalca 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 kreditujemalci, ki so na podlagi pogodbe o zaposlitvi, v delovnem razmerju za določen ali nedoločen čas.

Upokojenci so kreditujemalci, 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 kreditujemalec 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, elektrika,...), 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.