Raiffeisen Bank

# METODICKÁ KNIHA PRO EXTERNÍ PARTNERY

## Část I.
## Spotřebitelské úvěry

**Raiffeisenbank a.s.**, Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4, IČO 49240901,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 2051.

## Obsah


0. Úvod ... 3
1. Výběr produktu a vstup do žádosti: ... 3
2. Zadání žádosti a požadavky na žadatele o spotřebitelský úvěr ... 4
   Požadavky na žadatele o spotřebitelský úvěr ... 5
      Hlavní žadatel - musí splňovat tyto podmínky: ... 5
      Žadatelem o spotřebitelský úvěr může být: ... 5
      Doklady k prokázání pobytu a občanství ... 5
      Doložení výše příjmu ... 7
      Neakceptujeme: ... 7
3. Odeslání žádosti do schvalování ... 7
   Automatické schválení ... 7
   Manuální kontrola žádosti a ověření příjmu ... 7
   Vyhodnocení žádosti ... 7
   Schválená žádost ... 7
   Úroková sazba a sleva ... 7
   Zamítnutá žádost ... 7
   Potvrzení finálních parametrů ... 7
   Pojištění schopnosti splácet ... 8
4. Podpis smlouvy a čerpání úvěru ... 10
   Podpis smlouvy na pobočce ... 10
   Podpis smlouvy online přes SMS ... 10
5. Akceptace úvěrového návrhu a čerpání obchodu ... 11
6. Způsoby ukončení spotřebitelského úvěru ... 11
   Řádné splacení ... 11
   Mimořádné splacení a předčasné splacení ... 11
   Odstoupení od smlouvy ... 11
7. FaPortál ... 11

## 0. Úvod

**Tato část metodické knihy upravuje základní kroky sjednávání spotřebitelských úvěrů pro EFA poradce.**

Dozvíte se zde:

- jaké typy spotřebitelských úvěrů a s jakými parametry můžete v RB jako EFA poradce sjednat
- jakým způsobem zadává žádost o spotřebitelský úvěr
- s jakými situacemi se můžete v průběhu procesu zadání žádosti setkat (schvalování, vyhodnocení, čerpání)
- informace ohledně pojištění schopnosti splácet
- co je FaPortál

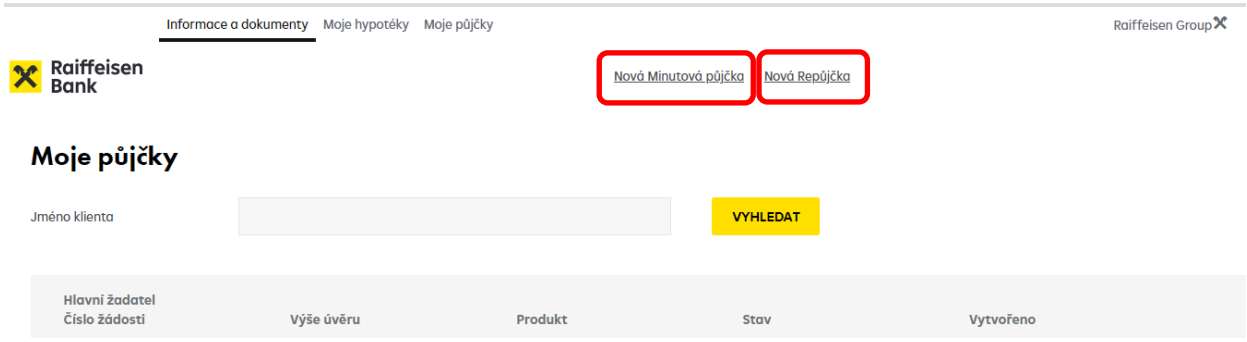
**Detailní postup pro zadání žádostí naleznete v části II. a III., tj. Sjednání Minutové půjčky a Sjednání RePůjčky.**

## 1. Výběr produktu a vstup do žádosti:

Poradce může klientovi v rámci spotřebitelských úvěru sjednat:

1. Minutovou půjčku – neúčelový spotřebitelský úvěr
2. RePůjčku – refinancování předešlých závazků klienta s možností neúčelového limitu navíc

Parametrové rozdíly v těchto produktech naleznete níže v tabulce. Pro vstup do žádosti je potřeba se přihlásit do FaPortálu a zvolit příslušnou žádost (obr. 1), kdy podrobný návod registrace a přihlášení popisuje poslední kapitola FaPortál.




*Obr. 1*

**Důležité upozornění:**

**Pokud nestihnete žádost dokončit do 30 minut, systém vás z bezpečnostních důvodů odhlásí a je potřeba začít znovu včetně přihlášení!**

**Parametry jednotlivých úvěrů:**

Minutová půjčka

| | |
|---|---|
| Výše úvěru | 5 000 – 2 000 000 Kč |
| Splatnost | 3 - 120 měsíců (96 m. klienti s hypotékou), anuitní splácení |
| Účel úvěru | Neúčelový úvěr |
| Úroková sazba | Neměnná po dobu splácení |
| Mimořádné splátky | Kdykoli bezplatně. Po vložení mimořádné splátky se zachová její výše a zkrátí délka splatnosti |
| Čerpání | Jednorázové na běžný účet klienta ihned po schválení. |
| Zajištění | Není |

RePůjčka

| | |
|---|---|
| Výše úvěru | 5 000 – 2 000 000 Kč |
| Splatnost | 3 - 120 měsíců (96 m. klienti s hypotékou), anuitní splácení |
| Účel úvěru | Refinancování spotřebitelských úvěrů, kreditních karet a kontokorentů v jiných finančních institucích i RB |
| | Neúčelová část jako navýšení účelové části zaslaná na běžný účet Klienta |
| Úroková sazba | Neměnná po dobu splácení |
| Mimořádné splátky | Kdykoli bezplatně. Po vložení mimořádné splátky se zachová její výše a zkrátí délka splatnosti |
| Čerpání | Jednorázové na běžný účet klienta ihned po schválení. Odtud je částka pro refinancování hlavního závazku přeposlána na účet dané instituce. |
| Zajištění | Není |

## 2. Zadání žádosti a požadavky na žadatele o spotřebitelský úvěr

Samotné zadání žádosti Vám zabere cca 5 minut a pro její zadání je potřeba si dopředu připravit základní informace o klientovi. Pro vstup do žádosti se klient **identifikuje SMS kódem**, který mu přichází na **jeho telefonní číslo**.
V žádosti se pak ptáme na následující informace: **osobní údaje, rodinné údaje, příjmy a výdaje a zákonné informace, v případě RePůjčky také na to, kolik peněz klientovi zbývá k doplacení u předešlého závazku.**
Podrobné postupy pro zadání žádosti naleznete v části II. a III., tj. **Sjednání Minutové půjčky a Sjednání RePůjčky**.

**Požadavky na žadatele o spotřebitelský úvěr**

Hlavní žadatel - musí splňovat tyto podmínky:

- **Fyzická osoba - občan ČR, nebo cizinec**
- **Minimální věk je 18 let.** Na výjimku Raiffeisenbank akceptuje věk nižší než 18 let, a to v případě, kdy žadatel o spotřebitelský úvěr má soudem přiznanou plnou svéprávnost (§ 37 občanského zákoníku). Z právního pohledu má zcela stejné postavení, jako kdyby byl plnoletý.

Žadatelem o spotřebitelský úvěr může být:

- Osoba s příjmy ze závislé činnosti (zaměstnanec)
- Osoba s příjmy z podnikání (IČO aktivní posledních 12 měsíců bez přerušení)
- Důchodce
- Osoba s příjmy z pronájmu
- Osoba s příjmy ze státní podpory
- Osoba s příjmy ze zahraničí
- Osoba pobírající rentu
- Osoba pobírající příspěvěk na péči
- Osoba pobírající dávky pěstounské péče
- Osoba pobírající mateřskou/rodičovskou

Doklady k prokázání pobytu a občanství

- **Povolení k pobytu** může být součástí pasu, či může být samostatným dokladem.
- Pokud se jedná o žadatele ze zemí **mimo EU**, může být maximální doba splatnosti pouze do délky jeho pobytu v ČR. Pokud chce klient splatnost delší, je potřeba zažádat o výjimku.
- Pokud není povolení k pobytu k dispozici, lze cizince akceptovat pouze na výjimku oddělení risku
- V rámci vyhodnocení žádosti o produkt Minutová půjčka a RePůjčka se **NEprovádí AML kontrola klienta.** Pokud se jedná o klienta cizince, tak **může nastat AML kontrola ze strany RB až při zakládání běžného účtu,** který je potřeba pro poskytnutí CL. V praxi tedy může nastat situace, kdy klient má žádost ve stavu Smlouva vygenerována a při podpisu na pobočce je odeslán požadavek na kontrolu AML. Typicky se to může stát u rizikových zemí, které jsou v RB definované. Následně je klient odmítnut na základě AML z důvodu rizikovosti nebo rizikových vazeb a žádost je mu stornována.

Doložení výše příjmu

- Žadatel svůj příjem ověří **posláním 3 bankovních výpisů e-mailem**.
- Akceptujeme pouze originální výpisy v PDF formátu s certifikátem, ne jejich scan (výjimkou jsou výpisy ze zahraničí).
- Pokud výpisy posílá za klienta poradce, je potřeba aby do předmětu emailu uvedl Jméno a příjmení klienta, číslo žádosti/RČ.
- Minimální výše příjmu je **12 000 Kč** měsíčně.
- **Při vyplňování výše příjmu, berte v úvahu průměrný měsíční příjem za poslední 3 měsíce.**
- Akceptujeme příjem v těchto měnách: CZK, EUR, USD, PLN, GBP, CHF, AUD, CAD, SEK, NOK, DKK, HUF, AED.

| | |
|---|---|
| **Zaměstnání** | • Žadatel uvádí průměr měsíčního příjmu za poslední 3 měsíce.<br>• V případě, že je výplata vyplácena v hotovosti, bude záležet na vyhodnocení daného příjmu oddělením Risku.<br>• Akceptujeme pouze originální výpisy v PDF formátu s certifikátem, ne jejich scan<br>• **Neakceptujeme potvrzení o příjmu (PoP).**<br>• Pokud má žadatel více příjmů, částky nesčítá, ale zadává každý příjem zvlášť.<br>• Patří sem i příjem z dohod DPP a DPČ - zadáte jako další příjem.<br>• Výpisy z firemního účtu lze doložit pouze v případě, pokud je žadatel 100% vlastník firmy. Pokud je žadatel **jednatel** ve firmě, uvádí **zdroj příjmu zaměstnání.**<br>• **Neakceptujeme potvrzení o příjmu (PoP).** |
| **Podnikání** | • Podnikání trvající alespoň 1 rok (aktivní IČO bez přerušení).<br>• Žadatel uvádí průměr měsíčního příjmu z podnikání za poslední 3 měsíce.<br>• Do kolonky příjem žadatel uvede skutečnou výši příjmu, nehledě na to, co má uvedeno v daňovém přiznání.<br>• Sledujeme obrat na účtu a je jedno zda je hotovostní (vklad) nebo bezhotovostní.<br>• I v případě paušální daně dokládá podnikatel 3 výpisy z účtu.<br>• Pokud je žadatel **společník** ve firmě, uvádí **zdroj příjmu podnikání.**<br>• Pokud je žadatel jednatel i společník ve firmě, zadává zdroj příjmu podle příjmu doložitelného na výpisech:<br><br>**společník** - dokládá **výpisy z účtu na své jméno**, kde je viditelný příjem z deklarované společnosti, pokud takový účet nemá a **je jediným společníkem, může doložit výpisy z účtu na společnost.**<br><br>**jednatel -** uvádí se jako **zaměstnanec a dokládá výpisy na své jméno**, kde je vidět příjem ze zaměstnání.<br><br>**OSVČ** - dokládá **výpisy na své jméno** z podnikatelského účtu (příp.osobného účtu), kam mu chodí příjmy z podnikání. |
| **Důchod** | • Žadatel uvádí svůj průměrný měsíční důchod.<br>• Pokud pobírá více druhů důchodu, částky sečte.<br>• Akceptujeme starobní, invalidní (všechny stupně), vdovský/vdovecký, sirotčí důchod.<br>• Akceptujeme důchod ze zahraničí (pokud dokážeme identifikovat - jedná se o příchozí platby ve stejné měsíční výši, případně dle poznámky uvedené u příchozí platby).<br>• Důchod, který žadateli chodí na poštu/vybírá jej v hotovosti, **neakceptujeme**. |
| **Pronájem** | • Žadatel uvede čistý měsíční příjem, který mu plyne z pronájmu.<br>• Pokud pronajímá více nemovitostí, částky sečte.<br>• Pokud bude patrné z výpisu, že jde o pravidelně se opakující platbu od jiné osoby, nebo o pravidelný vklad majitele účtu (pokud dostává nájem v hotovosti) je vše ok. |
| **Státní podpora** | • Žadatel uvede průměr příjmu za poslední 3 měsíce, který mu plyne ze státní podpory. |

| | |
|---|---|
| **Příjem ze zahraničí** | • Žadatel uvede průměr měsíčního příjmu, který mu plyne ze zaměstnání, za poslední 3 měsíce přepočtený na Kč aktuálním kurzem.<br>• Zahraniční příjem se bere stejně jako příjem v ČR - jen není uvedený v základních 3 typech zdrojů příjmu.<br>• Neakceptujeme příjem z podnikání v zahraničí |
| **Renta** | • Žadatel uvede průměr renty za poslední 3 měsíce.<br>• Spadá sem i renta hornická. |
| **Příspěvek na péči** | • Žadatel uvede průměrnou výši příspěvku na péči za poslední 3 měsíce . |
| **Dávky pěstounské péče** | • Žadatel uvede průměrnou výši pěstounské péče za poslední 3 měsíce. |

**Neakceptujeme:**

- Potvrzení o příjmu v jakékoli formě
- Příjem, který není posílán na účet, tzn. je vyplácen v hotovosti
- Dohodu o pracovní činnosti a dohodu o provedení práce (neakceptujeme jako jediný příjem – lze uvést jako další doplňující příjem)

### 3. Odeslání žádosti do schvalování

*Automatické schválení*

Po vyplnění potřebných údajů odchází žádost do úrovně schvalování. Může být vyhodnocena obratem, tedy automaticky a klient zná výsledek schválení ihned nebo přechází do manuální kontroly pro vyhodnocení oddělením risku.

*Manuální kontrola žádosti a ověření příjmu*

Pokud u klienta potřebujeme ověřit příjem, je možné příjem ověřit přes PSD2 (ověření přes banku žadatele) nebo zaslat výpisy z účtu za uplynulé 3 měsíce přílohou v emailu.

Pro zaslání výpisů použijte tuto emailovou adresu overovani@rb.cz, kdy je do emailu potřeba uvést číslo žádosti. Výpisy musí být staženy v elektronické podobě přímo z internetového bankovnictví dané banky ve formátu PDF. Pokud má klient více účtů, zasílá výpisy z toho účtu, na který mu chodí příjem. Manuální kontrola může trvat do dvou dnů od zaslání potřebných výpisů, ale obvykle známe výsledek už do jednoho pracovního dne.

*Vyhodnocení žádosti*

Stav zadané žádosti je možné sledovat ve FaPortálu v přehledu „moje půjčky". Po vyhodnocení žádosti přichází poradci také emailová notifikace s výsledkem vyhodnocení.

*Schválená žádost*

Při automatickém vyhodnocení se poradce dozvídá, že bylo schváleno plynulým pokračováním v žádosti, kdy může rovnou potvrdit následující obrazovky jako „délka splatnosti, výše limitu, atp.".

Pro vstup do žádosti schválené po manuální kontrole nebo ověření příjmu je potřeba přejít do záložky „moje půjčky" ve FaPortálu, kde je u schválené žádosti tlačítko pro „pokračovat v žádosti".

Pro vstup do žádosti mimo FaPortál je možné použít odkaz https://pujcka.rb.cz/dokoncitzadost. Pro ověření klienta je při vstupu do žádosti třeba zadat jeho telefonní číslo a sms kód.

Informaci o schválené žádosti dostává poradce také prostřednictvím mailové notifikace.

*Úroková sazba a sleva*

Úroková sazba se stanovuje na základě vyhodnocení profilu klienta. Výsledná úroková sazba je tedy poradci a klientovi známa ve stavu Nabídka vytvořena.

EFA poradce má možnost nechat sazbu u **žádosti** snížit **(nevztahuje se na již načerpané obchody)**. U Minutové půjčky je možné sazbu snižovat ve stavu Nabídka vytvořena a dále. U RePůjčky je možné sazbu snížit před potvrzením finálních parametrů. Tedy na stránce, kde se potvrzuje délka splatnosti a výše úvěru.

Rozsah možné slevy a zda je na žádost možné aplikovat slevu, zjistí poradce na EFA CL Support lince 222 010 499 nebo emailu cl.support@rb.cz

*Zamítnutá žádost*

V případě automaticky zamítnuté žádosti je možné požádat o přeschválení žádosti na EFA CL Support lince 222 010 499 nebo emailu cl.support@rb.cz

Pokud je žádost zamítnuta manuálně, je schválení pro tuto chvíli definitivní a novou žádost doporučujeme zadat nejdříve za 3 měsíce.

*Potvrzení finálních parametrů*

Pro kompletní dokončení žádosti je potřeba potvrdit finální parametry úvěru (tj. délka splatnosti, výše limitu, v případě RePůjčky například, jaké všechny závazky chce klient refinancovat). Následně také klient vybírá, zda chce půjčku pojistit. Posledním krokem potvrzení finálních parametrů je výběr způsobu podpisu smlouvy.

*Pojištění schopnosti splácet*

Chrání pojištěné **před neschopností splácet úvěr v důsledku úmrtí, invalidity I., II, a III. stupně či přiznání ZTP/P, pracovní neschopnosti, ztráty zaměstnání nebo ztráty živnosti a při ošetřování člena rodiny.**je **volitelným** doplňkovým produktem ke spotřebitelskému úvěru, bez něho není přistoupení k pojistné smlouvě možné

- klient tzv. přistupuje k **pojistné smlouvě,** kterou uzavřela UNIQA pojišťovna a Raiffeisenbank

| | |
|---|---|
| **Pojistné krytí** | **Pojištění úmrtí pojištěného**<br>- nesplacená část úvěru k datu vzniku pojistné události + 10% ze zůstatku obmyšlené osobě<br>**Pojištění invalidity II. a III. stupně pojištěného**<br>- nesplacená část úvěru k datu vzniku pojistné události<br>**Pojištění invalidity I. stupně pojištěného**<br>- až 12 splátek úvěru<br>**Pojištění pracovní neschopnosti pojištěného**<br>- až 12 splátek úvěru<br>- pracovní neschopnost musí trvat nepřetržitě alespoň 30 dní<br>**Pojištění nedobrovolné ztráty zaměstnání pojištěného/ztráta živnosti**<br>- až 12 splátek úvěru<br>- |

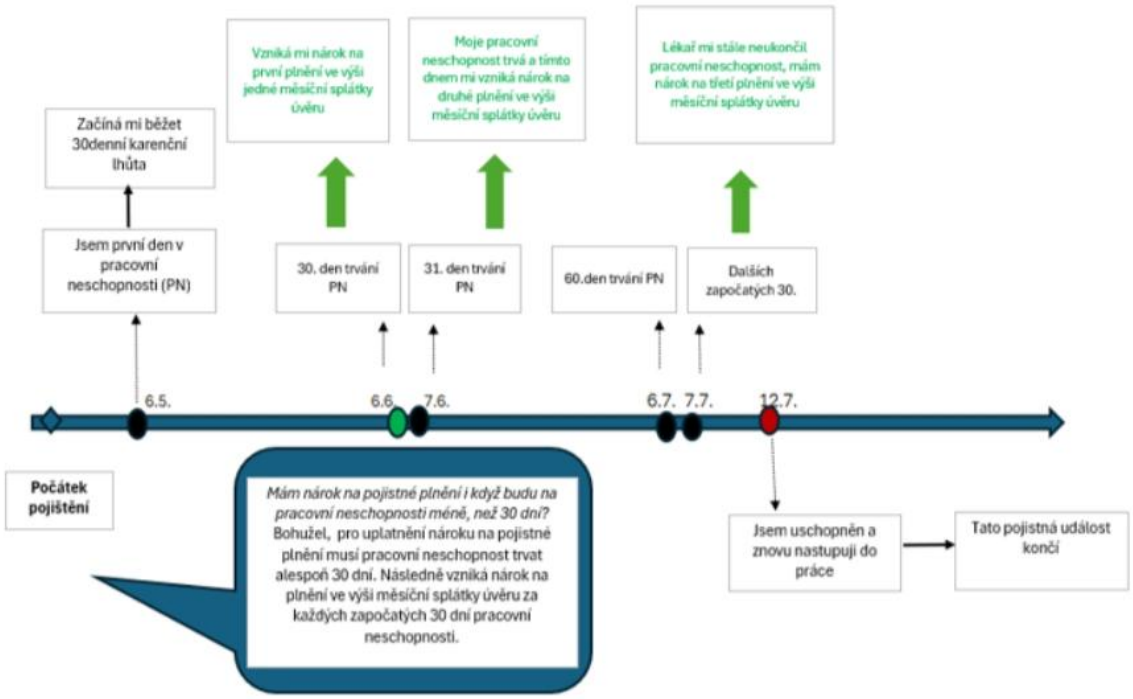
<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><th>POJISTNÉ NEBEZPEČÍ:</th><th>Jak dlouho musí trvat pojistná událost, abych měl nárok na plnění? (tzv. karenční doba)</th><th>Jaké bude vyplaceno plnění?</th><th>Kam bude plnění zasláno?</th></tr>
<tr><td>Úmrtí</td><td>x</td><td>aktuální nesplacená výše úvěru + 10 % z aktuální nesplacené výše úvěru</td><td rowspan="2">Bance, tj. pojistníkovi (10 % navíc v případ úmrtí obdrží obmyšlená osoba specifikovaná v pojistné smlouvě)</td></tr>
<tr><td>Invalidita III. stupně, Invalidita II. stupně ZTP/P</td><td>x</td><td>aktuální nesplacená výše úvěru</td></tr>
<tr><td>Invalidita I. stupně</td><td>x</td><td rowspan="5">splátka úvěru vč. úhrady poplatku za pojištění po celou dobu trvání pojistné události (max. 12měsíčních splátek po sobě jdoucích)</td><td rowspan="5">Vám, tj. pojištěnému, a to na libovolný účet v ČR, který si zvolíte</td></tr>
<tr><td>Pracovní neschopnost</td><td>30 dní</td></tr>
<tr><td>Nedobrovolná ztráta zaměstnání</td><td>0 dní</td></tr>
<tr><td>Zrušení živnosti OSVČ</td><td>0 dní</td></tr>
<tr><td>Ošetřování člena rodiny</td><td>7 dní</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Pojištění nekryje</td><td>Pojištění se nevztahuje především na škodné události:<ul><li>související s úrazy a onemocněními, které vznikly nebo se projevily před počátkem pojištění, nebo mají příčinnou souvislost s úrazy nebo onemocněními, které vznikly nebo se projevily před počátkem pojištění. Toto omezení se aplikuje pouze v průběhu prvních 12 měsíců od počátku pojištění.</li><li>při jejichž oznamování uvedla obmyšlená nebo oprávněná osoba vědomě nepravdivé nebo hrubě zkreslené údaje týkající se rozsahu škodné události nebo podstatné údaje o této škodné události zamlčela</li><li>související se sebevraždou pojištěného ve lhůtě 12 měsíců od počátku pojištění</li><li>související s jednáním, pro které byl pojištěný uznán vinným úmyslným trestným činem nebo kterým si úmyslně ublížil na zdraví</li><li>související s aktivní účastí pojištěného na válečné události, teroristickém činu, nepokojích nebo jiném ozbrojeném konfliktu</li></ul>Úplný seznam výluk z pojištění je uveden v pojistných podmínkách, které jsou přílohou a nedílnou součástí pojistné smlouvy</td></tr>
<tr><td>Omezení v pojistném krytí</td><td>Pojišťovna je oprávněna snížit pojistné plnění:<ul><li>Pokud k pojistné události došlo v důsledku požití alkoholu nebo jiné návykové látky pojištěným:</li></ul>a. nebudeme pojistné plnění snižovat, pokud bezprostředně po pojistné události bude zjištěná hodnota alkoholu v krvi maximálně 0,5 ‰ anebo pojištěný při této události zemře,<br><br>b. můžeme pojistné plnění snížit až na polovinu v ostatních případech. Při snížení plnění z důvodu požití alkoholu budeme postupovat podle tabulky uvedené v pojistných podmínkách, a to v závislosti na zjištěné hodnotě alkoholu v krvi.<ul><li>Pojišťovna pojistné plnění nesníží, pokud alkohol nebo návykové látky obsahovaly léky, které pojištěný užil dle předpisu lékaře a zároveň nebyl</li></ul></td></tr>
</table>

| | |
|---|---|
| | lékařem nebo výrobcem léku upozorněn, že v době jejich aplikace nelze vykonávat činnost, která byla příčinou pojistné události.<br><br>• Pokud jednání či opomenutí oprávněné osoby mělo podstatný vliv na vznik pojistné události nebo na zvětšení rozsahu jejích následků; v takovém případě může pojišťovna snížit pojistné plnění přímo úměrně vlivu jednání či opomenutí.<br><br>Pojištění lze sjednat k úvěru v maximální výši **1.500.000** Kč.<br><br>Jeden klient může mít sjednána pojištění dle této smlouvy k libovolnému množství smluv o úvěru, avšak pojistitel vyplatí v případě pojistných událostí pro rizika úmrtí a invalidity III. nebo II. stupně pojistné plnění maximálně ve výši **2.500.000** Kč v součtu za všechny pojistné události pro uvedená rizika ze všech pojištění sjednaných ke všem uzavřeným smlouvám o úvěru jednoho klienta. |
| **Počátek pojištění** | - počátek pojištění se stanoví na 00:00 hodin dne následujícího po dni přistoupení klienta k pojistné smlouvě, nejdříve však 00:00 hodin dne prvního čerpání úvěru |
| **Konec pojištění** | - zánik pojištění se stanoví na 24:00 hodin dne:<br>• dovršení 75 let věku pojištěného<br>• zániku smlouvy o úvěru<br>• splacení úvěru<br>• zesplatnění úvěru<br>• který je posledním dnem dodatečné lhůty stanovené bankou v důsledku opomenutí pojištěného zaplatit mu pojistné, se kterým je v prodlení; dodatečná lhůta musí být stanovena v délce nejméně 1 měsíce ode dne doručení upomínky a pojištění zanikne jejím marným uplynutím<br>• který je posledním dnem dodatečné lhůty stanovené pojišťovnou v důsledku opomenutí banky zaplatit jí pojistné, se kterým je v prodlení; dodatečná lhůta musí být stanovena v délce nejméně 1 měsíce ode dne doručení upomínky a pojištění zanikne jejím marným uplynutím<br>• který byl dohodou banky a pojištěného stanoven jako den zániku pojištění<br>• který byl dohodou pojišťovny a banky stanoven jako den zániku pojištění<br>- |
| **Pojistné** | • **11,9 %** z anuitní splátky měsíčně<br>• v případě mimořádné splátky je výše pojistného přepočítána na aktuální výši měsíční splátky. |
| **Hlášení pojistné události** | • na webu www.uniqa.cz<br>• e-mailem na adresu: hlaseni.PU@uniqa.cz<br>• písemně: |

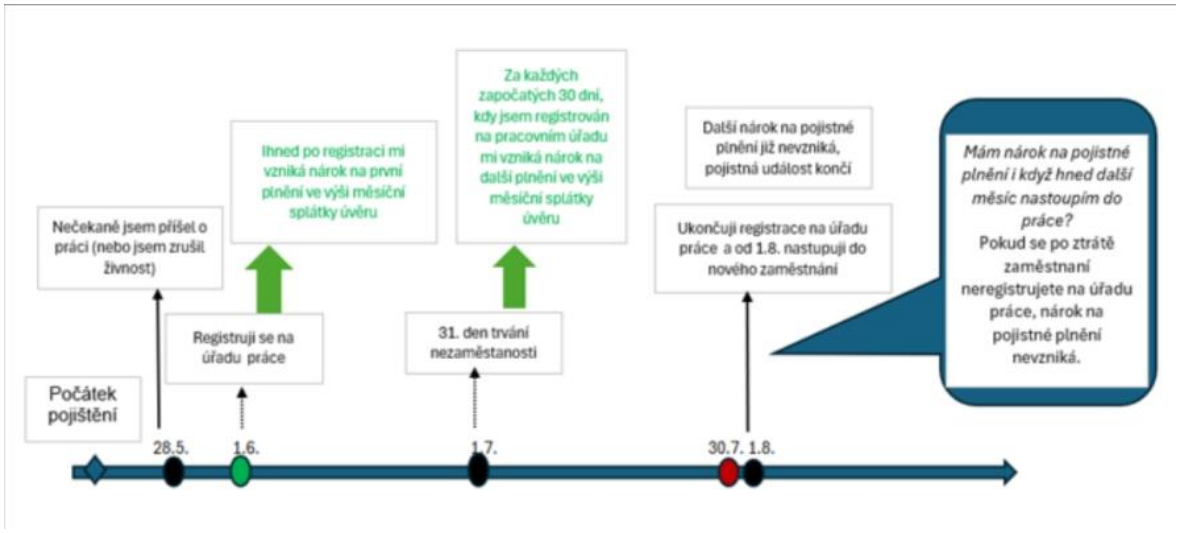
| | |
|---|---|
| | **UNIQA pojišťovna, a.s,**<br>**sekce pojištění osob,**<br>**Evropská 810/136,**<br>**160 00 Praha 6** |
| **Dokumentace k pojištění** | • naleznete ji na webových stránkách Raiffeisenbank |

**Modelové příklady pojistného plnění**

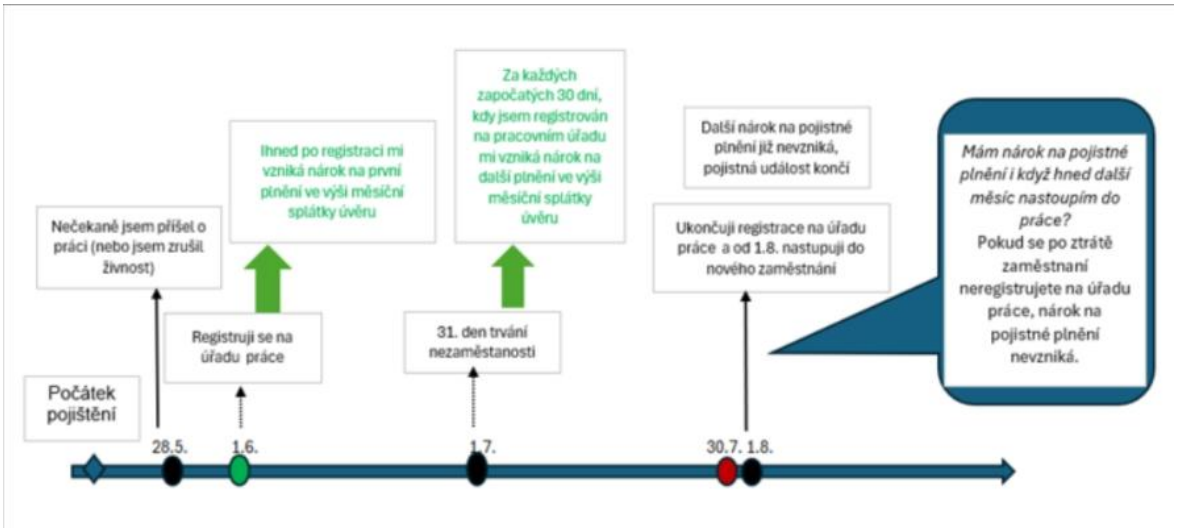
**Pracovní neschopnost:**



**Nedobrovolná ztráta zaměstnání (či zrušení živnosti)**




**Ošetřování člena rodiny**




### 4. Podpis smlouvy a čerpání úvěru

Pokud nemá Žadatel povolený **podpis online,** zobrazí se pouze obrazovka s možností **podpisu na pobočce** (zpravidla každý nový Klient). U stávajícího Klienta v případě potřeby dořešení jiné administrativy.

Pokud má Žadatel možnost podepsat smlouvu přes SMS, je vždy nejrychlejší využít tento způsob podpisu.

Pokud má Žadatel před podpisem **novou OP** a trvalou adresu, tak i přes to lze návrh smlouvy podepsat. Pokud by ale žadatel měnil jméno, příjmení, pohlaví, tak se původní žádost musí stornovat a zadat nová.

Po vybrání způsobu podpisu smlouvy se žadateli vygenerují smluvní dokumenty, individuální smlouvy jsou zde uloženy jako PDF dokumenty, všeobecné pak jako linky odkazující na konkrétní dokument. Žadatel má možnost si je jednotlivě otevřít do nového okna.

Kliknutím na dokumenty žadatel stáhne zvolené dokumenty.

*Podpis smlouvy na pobočce*

Potvrzením tlačítka Dokončit žádost na pobočce dojde k uložení zvoleného typu podpisu a k uložení pobočky, pod kterou chce Klient podepsat smlouvu.

*Podpis smlouvy online přes SMS*

Žadatel má umožněn online podpis přes SMS, nejdřív však musí smlouvy přečíst.

Znění textů na obrazovce je přizpůsobeno konkrétní žádosti, tedy zda je k Půjčce zvoleno i pojištění či nikoli. Možnost online podpisu aplikace neumožňuje novým Klientům, jedná se tedy vždy o žádost Klienta stávajícího.

Individuální smlouvy jsou zde uloženy pod příslušnými tlačítky, všeobecné pak jako linky odkazující na konkrétní dokument. Žadatel má možnost si je jednotlivě otevřít do nového okna.

Pokud si uživatel prohlédne některé dokumenty a odejde ze žádosti, při návratu musí Předsmluvní informace a Návrh smlouvy otevřít znovu. V takovém případě bude více uložených událostí u otevření jednotlivých dokumentů.

*Podpis smlouvy přes RB klíč*

Pokud má stávající klient jako primární autentinzační metodu veden RB klíč, bude podepisovat smlouvy touto metodou. Pokud bude primární autentizační metoda u klienta jiná, než RB klíč, stále zůstává podpis SMS kódem.

*Podpis smlouvy přes BankID*

Dále je možné podepsat úvěrovou smlouvu spotřebitelského úvěru pomocí bankovní identity. Takový podpis je umožněn klientům, kteří **jsou občany ČR a nejedná** se o stávající **klienty Raiffeisenbank**. Stávajícím klientům je umožněn podpis pomocí RB Klíče (případně SMS). Podpis smlouvy pomocí Bank ID je umožněn tedy neklientům, kteří si sjednávají úvěr přes EFA nebo veřejný web.

Založení žádosti o Minutovou půjčku probíhá standardním způsobem. Po schválení je potřeba žádost dokončit do stavu vygenerované smluvní dokumentace. Po přečtení smluvní dokumentace si žadatel jednoduše vybere “Ověřit rychle přes Bank ID".

Následně žadatel projde ověřením a podepíše smluvní dokumentaci pomocí jednorázového SMS kódu a PINu, který si nastavil. Po podpisu je téměř hotovo. Nyní si klient pouze stáhne aplikaci mobilního bankovnictví a po její aktivaci již má klient plně aktivní běžný účet s načerpaným spotřebitelským úvěrem.

## 5. Akceptace úvěrového návrhu a čerpání obchodu

Po podpisu přes pobočku nebo po podpisu online, dojde k akceptaci a čerpání obchodu na běžný účet Klienta.

Pokud byl běžný účet Klientovi v rámci procesu založen, je při akceptaci aktivován.

Po načerpání obchodu Klient obdrží email: Poslali jsme Vám peníze na účet.

## 6. Způsoby ukončení spotřebitelského úvěru

*Řádné splacení*

Je provedeno zasláním poslední splátky v řádném datu splatnosti na běžný účet pro splacení úvěru. Klientovi je cca 14. dní před poslední splátkou zaslán dopis, kde je uvedeno, že se jedná o poslední splátku a její výše.

*Mimořádné splacení a předčasné splacení*

Splátka jistiny mimo stanovený splátkový kalendář (úhrada "navíc"). Klient může kdykoli v průběhu trvání úvěru provést libovolný počet mimořádných splátek v jakékoli výši. Mimořádné splacení je zdarma.

Mimořádnou splátku může klient zadat ve svém internetovém bankovnictví v záložce Půjčky a hypotéky,

Mimořádná splátka. Při volbě mimořádné splátky si klient může vybrat ze dvou možností, zkrácení doby splatnosti nebo snížení měsíční spláky.

Po provedení MS klientovi do IB vkládáme dokument Oznámení o provedení částečné mimořádné splátky Půjčky, kde je přehledná tabulka, jak bude následně splácení probíhat. Klient v dokumentu zjistí novou výši splátky/počet zbývajících splátek.

*Odstoupení od smlouvy*

- Klient má právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od Akceptace smlouvy bankou.
- Odstoupení od smlouvy:
  1. klient pošle na adresu banky, Třída Kosmonautů 1082/29, 779 00, Olomouc
  2. nebo jej předá osobně na kterékoli pobočce Raiffeisenbank.
- Pokud klient posílá odstoupení poštou, je nutné úřední ověření podpisu. Stejně tak toto ověření dělá pracovník pobočky, pokud řeší klient odstoupení přes pobočku.
- Klientovi momentem vyřízení požadavku odchází na kontaktní adresu doporučenou poštou dopis i s vyčíslením.
- Pak je nutné, aby klient poslal prostředky na technický účet (účet pro splácení) dle smlouvy. Tento technický účet se uzavírá po doplacení automaticky.

**Po provedení odstoupení vyžadujeme po klientovi celou vyčerpanou částku a úroky za dny, kdy úvěr čerpal.**

## 7. FaPortál

Jedná se o informační platformu banky **https://poradci.rb.cz, kde se dozvíte aktuální novinky, bonusové akce. Zároveň se jedná o primární způsob pro zadání žádosti o spotřebitelský úvěr**

**Podrobný postup pro registraci a přihlášení naleznete zde:**

Prezentace aplikace PowerPoint (rb.cz)