METODICKÁ KNIHA PRO EXTERNÍ PARTNERY

ČÁST II.
MINUTOVÁ PŮJČKA

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

1.1. Žádost o Půjčku 3

1.1.1. Společné grafické prvky jednotlivých obrazovek 3

2. Vstup do žádosti 4

2.2. Návrat do rozpracované žádosti 6

3. Žádost – sběr dat o Žadateli 8

3.1. Obrazovka pro zadání mobilního telefonu 9

3.2. Obrazovka pro zadání autorizační SMS 9

3.3. Obrazovka zadání osobních údajů 12

3.4. Obrazovka adresy 13

3.5. Obrazovky rodinných údajů 14

3.6. Obrazovka zákonné informace 16

3.7. Obrazovka zdroj příjmů 18

3.8. Obrazovka výdaje 25

3.9. Obrazovka TelcoScore 26

4. Schvalování a výsledky 27

4.1. Obrazovka zamítnuto 28

4.2. Obrazovka ověřování příjmu 28

4.3. Obrazovka manuální schvalování 33

5. Finalizace žádosti 33

5.1. Obrazovka schváleno 34

5.2. Obrazovka pojištění 35

5.3. Obrazovka volby způsobu podpisu smlouvy 36

5.3.4. Podpis smlouvy pomocí Bank ID 44

6. Akceptace úvěrového návrhu a čerpání obchodu 45

7. Zrušení (storno) žádosti 45

8. Hlášení chyby 45

1. Sjednání Minutové půjčky

1.1. Žádost o Půjčku

Žádost o Půjčku může být podána přes FA Portál https://poradci.rb.cz.
V případě, že je žádost zadána jiným způsobem, **je třeba ručně doplnit KÓD prodejce** (viz. Obr.3), **bez jeho zadání nemůže být obchod provizován.**

1.1.1. Společné grafické prvky jednotlivých obrazovek

- **Záhlaví stránky**

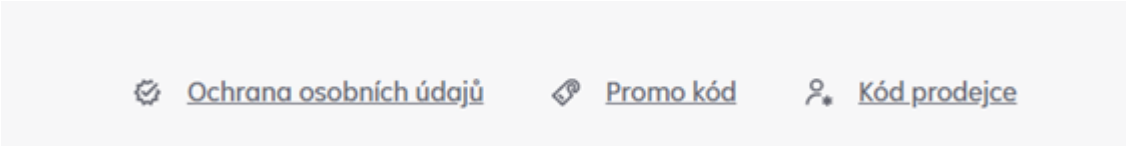
Obr. 1

Záhlaví na Obr. 1 je společné pro všechny obrazovky kromě výjimek na vybraných obrazovkách, kde nejsou konkrétní prvky relevantní (např. na kalkulačce a ve schvalování není šipka zpět apod.) a obsahuje tyto prvky:

- Progress bar – zelený, vyznačuje fázi procesu.
- Šipka pro návrat na předchozí obrazovku.
- Kontakt v bance.
- Nákupní košík (ikonka košíku, tučně částka Půjčky z kalkulačky a pod částkou méně výrazně splátka.)
  Košík se při najetí myši rozbalí pro zobrazení detailu (částka Půjčky, splatnost, splátka a link **UPRAVIT PŮJČKU** viz Obr. 2. Tento link na změnu parametrů (z kterékoli obrazovky) vede na kalkulačku v modálním okně, kde lze editovat zadané parametry Půjčky.)

Obr. 2

- **Zápatí stránky**

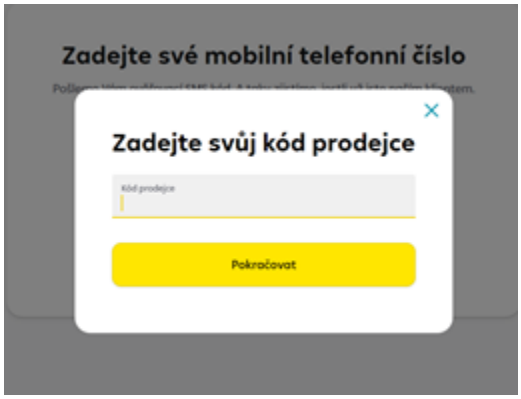


Obr. 3

V zápatí jsou s několika výjimkami po celou dobu žádosti zobrazeny 3 odkazy, viz Obr. 3.
Ochrana osobních údajů – Při kliknutí se otevře pop-up okno s informacemi o nakládání s osobními údaji a odkazem na Memorandum o zpracování osobních údajů, viz Obr. 5. Po potvrzení tlačítka POKRAČOVAT se Žadatel /Poradce dostane zpět na stejnou obrazovku, z které pop-up okno vyvolal.

Kód prodejce – při kliknutí na link, viz Obr. 3. se otevře pop-up okno pro doplnění kódu, viz Obr. 6, slouží pro identifikaci prodejce.

V případě přihlášení do žádosti z FA portálu je pole vyplněno automaticky. Pokud je obchodník přihlášen, zobrazuje se místo textu Kód prodejce jeho jméno.



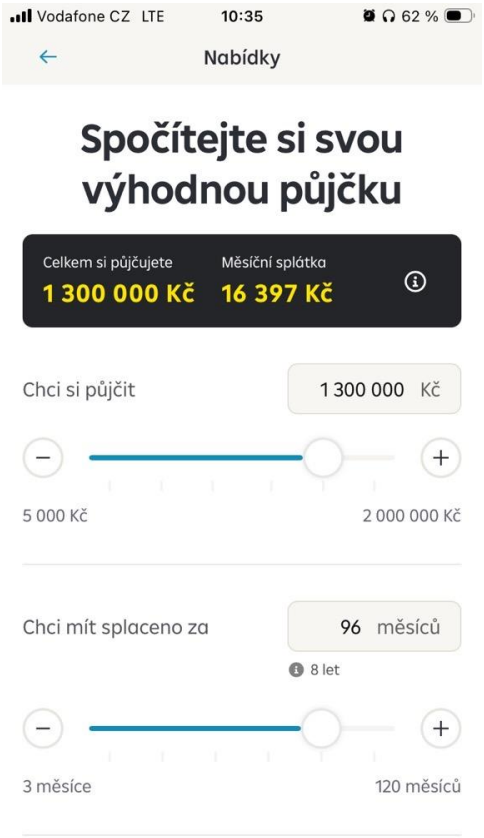
Obr. 6

2. Vstup do žádosti

Je možný:

- Přes FA portál https://poradci.rb.cz)
- Přes link pro rozpracovanou žádost, který dorazí klientovi nebo poradci na email - klient se dostane na kalkulačku, zadá tel. číslo a RČ a může pokračovat dále v žádosti.
- Pro vstup do žádosti a podpis smlouvy **NENÍ** potřeba nejdříve zakládat běžný účet. Účet zakládáme žadateli automaticky v rámci úvěrového procesu.

2.1. Kalkulačka Půjčky



Obr. 7 až 8

V kalkulačce **Žadatel** (čísla odpovídají označením na Obr. 7 (pro desktop zobrazení) a Obr. 8 (pro mobilní verzi):

1. Požadovaná výše Půjčky (možno měnit i posuvníkem, resp. znaménky **+** a **–** v případě mobilní verze)
2. Požadovaná splatnost Půjčky (možno měnit i posuvníkem, resp. znaménky **+** a **–** v případě mobilní verze)

Pokud uživatel hýbe posuvníkem, dochází bezprostředně k úpravě zvolené částky a přepočtu měsíční splátky + souvisejících hodnot.
V oblasti označené č. 3 (na Obr. 7 a Obr. 8) je rekapitulace parametrů požadované Půjčky – měsíční splátka při požadované výši úvěru a splatnosti, úroková sazba, RPSN a celková částka splatná spotřebitelem.

Následně Žadatel / Poradce **přejde do žádosti** stisknutím tlačítka **POŽÁDAT O PŮJČKU HNED**.

2.2. Návrat do rozpracované žádosti

Žadatel má několik možností, jak se vrátit do rozpracované žádosti:

- Pokud zkusí zadat novou žádost přes web, je při zadání telefonního čísla identifikována rozpracovaná žádost, v takovém případě po dokončení autorizace (SMS, rodné číslo/datum narození) následuje obrazovka pro rozpracovanou žádost, viz Obr. 9.
- Obdrží link pro návrat do rozpracované žádosti.
- Pokud je žadatel stávající klient, vstoupí do SPB (mobilní bankovnictví) nebo do IB (internetové bankovnictví) a vrátí se do rozpracované žádosti.

Aktuálně může mít klient rozpracovanou pouze 1 žádost.

Odkaz pro návrat do rozpracované žádosti.

Je pro všechny klienty jednotný:

https://pujcka.rb.cz/

Klientům je odesílán e-mailem, pokud nechají žádost rozpracovanou.
Pokud si jej klient otevře, zobrazí se mu obrazovka pro zadání telefonního čísla Obr. 11, avšak bez košíku.

Dále klient pokračuje:
- Na obrazovku autorizační SMS Obr. 12 se shodným chováním jako v žádosti (pouze je vynechán košík)
- Z obrazovky autorizační SMS jde Klient na obrazovku Rozpracované žádosti Obr. 9 pokud existuje žádost
- Pokud neexistuje žádost, zobrazí se Klientovi obrazovka neexistující žádost Obr. 10

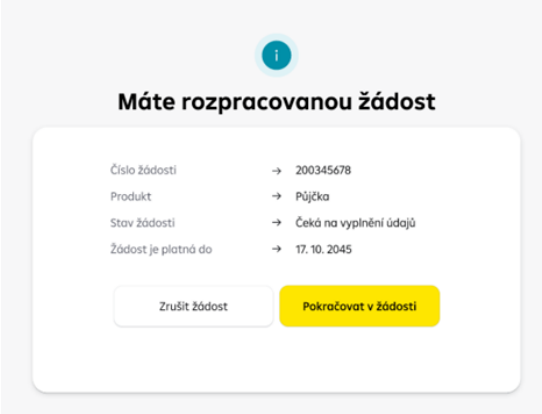
Obrazovka rozpracovaná žádost

Zobrazí se v situacích uvedených v 3.2.2.

Obsahuje vždy konkrétní:

- číslo žádosti
- název produktu
- stav žádosti
- datum platnosti žádosti (datum, po kterém žádost exspiruje)

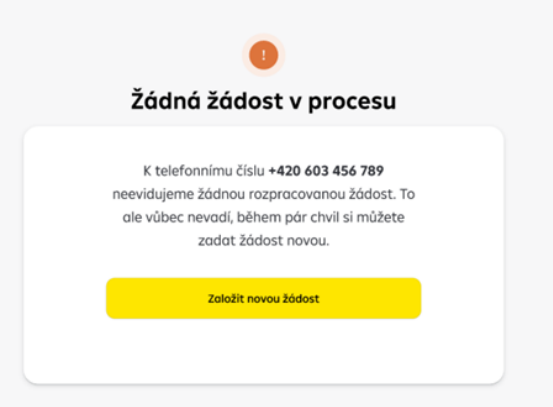
A individuálně v závislosti na typu a stavu žádosti navíc tlačítka POKRAČOVAT V ŽÁDOSTI a ZRUŠIT ŽÁDOST



Obr. 9

Obrazovka neexistující žádost

Pokud se uživatel vrací do žádosti přes odkaz a pro daného uživatele neexistuje rozpracovaná žádost
(tj. na dané telefonní číslo není evidována rozpracovaná žádost), zobrazí se Obr. 10.
Obrazovka obsahuje tlačítko: ZALOŽIT NOVOU ŽÁDOST, po kliknutí na něj se otevře nová žádost na obrazovce kalkulačky Obr. 7.



Obr. 10

Pokud se uživatel vrací do žádosti přes odkaz v kapitole Odkaz pro návrat do rozpracované žádosti 3.2.2.1. a pro daného uživatele neexistuje rozpracovaná žádost (tj. na dané telefonní číslo není evidována rozpracovaná žádost), zobrazí se Obr. 10.
Obrazovka obsahuje tlačítko: ZALOŽIT NOVOU ŽÁDOST, po kliknutí na něj se otevře nová žádost na obrazovce kalkulačky Obr. 7.

3. Žádost – sběr dat o Žadateli

Průchod žádosti – zobrazovaní jednotlivých obrazovek – je volen dynamicky. V zásadě platí, že **nový Klient** vyplňuje všechny údaje (obrazovky), **stávající Klient** se autorizuje a vyplňuje ty údaje, které si vyžádá oddělení Risku.
(Je zohledněno i to, že při opakované žádosti v rámci stejného dne je už podruhé není nutné vyplňovat).

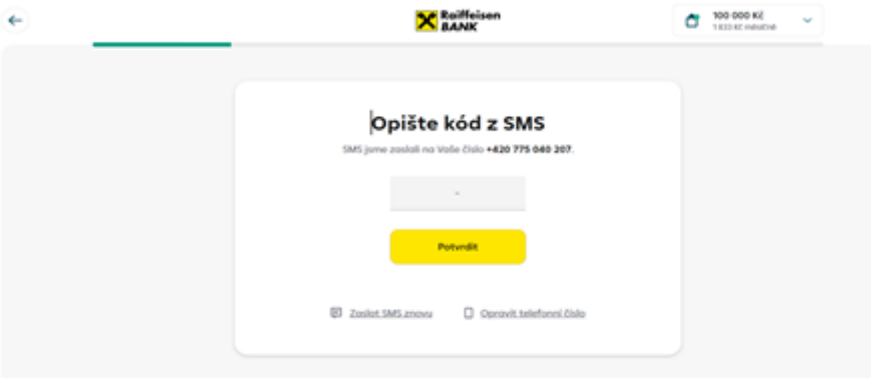
Jednotlivé obrazovky jsou navrženy s ohledem na zefektivnění procesu, proto z obrazovky kalkulačky Žadatel / Poradce pokračuje na obrazovku zadání telefonního čísla, abychom rozlišili, zda se jedná o stávajícího Klienta nebo ne.

3.1. Obrazovka pro zadání mobilního telefonu

Na obrazovce **Žadatel** zadává telefonní číslo. Podle něj systém zjistí, zda už telefonní číslo Banka zná nebo nikoli a podle toho pokračuje v dalším scénáři (po zadání autorizační SMS). Vizualizace na Obr 11.
Pokud stávající klient zadá telefonní číslo, které není evidováno v systému, zobrazí se chybová hláška:
"Něco se pokazilo".
Akceptujeme telefonní čísla s předvolbou +420 a +421 (Slovensko).
Vždy se zadává telefonní číslo klienta – žadatele!

Obr. 11

3.2. Obrazovka pro zadání autorizační SMS



Obr. 12

Na této obrazovce Žadatel potvrzuje autorizační SMS, že disponuje zadaným telefonním číslem. Text obsahuje tel. číslo, které vyplnil.

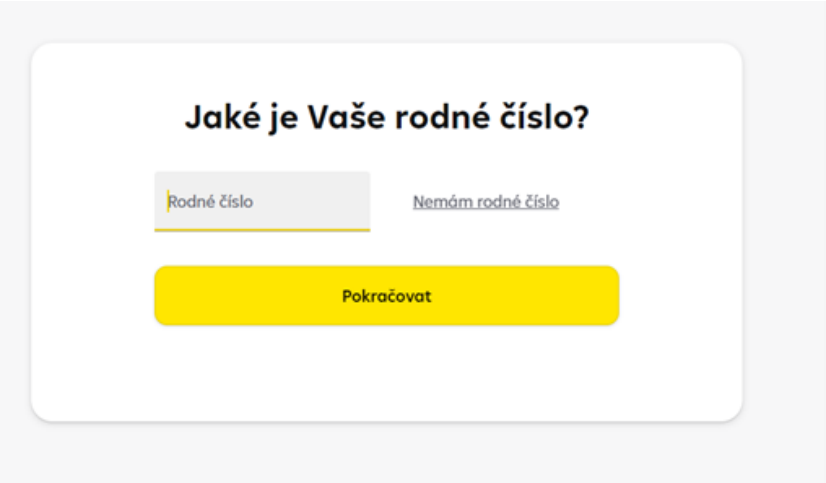
- Pokud Žadatel klikne na odkaz „opravte telefonní číslo", vrátí se na obrazovku zadání telefonního čísla
- Pokud Žadatel klikne na odkaz „Klikněte si pro novou SMS", spustí se odeslání nové SMS.
- Pokud je vyčerpán počet pokusů o ověření telefonu, žádost přejde na obrazovku „Nepodařilo
  se ověřit Vaše telefonní číslo" – obr. 13.

Obr. 13

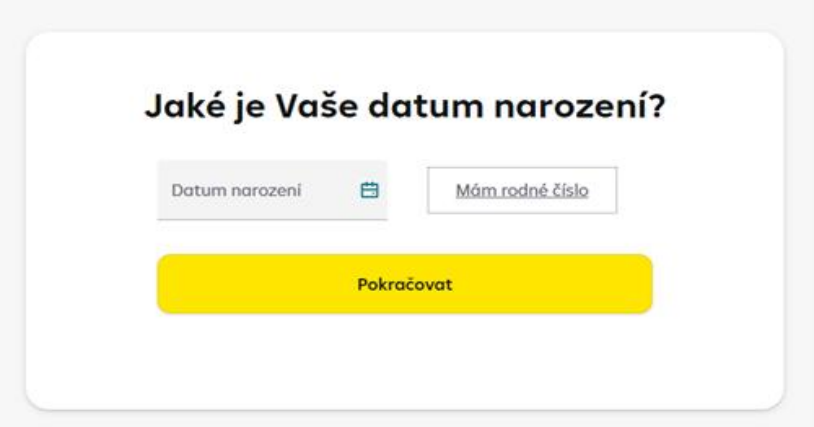
Správná autorizace:
V případě správné autorizace žádost pokračuje podle výsledku kontrol:

- u existujícího Klienta nebo rozpracované žádosti na obrazovku zadání rodného čísla / data narození *Obr. 14*
- u nového Klienta na obrazovku zadání osobních údajů *Obr. 17*

Pro získání Minutové půjčky není podmínkou mít rodné číslo.



Obr. 14



Obr. 15

Obrazovka se **nezobrazuje** v případě žádosti:

- Nových Klientů (tedy zadaných přes tel. číslo, které v našich systémech nemáme vedeno u našich Klientů)
- Klientů přihlášených přes IB nebo SPB (internetové nebo mobilní bankovnictví)

Zobrazuje se u Klientů v případě online žádosti o Půjčku nebo návratu do rozpracované žádosti. Pokud Žadatel zadá správné rodné číslo, tedy takové, které spolu s jím zadaným telefonním číslem tvoří dvojici stejnou, jako máme v databázi stávajících Klientů, žádost pokračuje (dle scénáře, ve kterém na tuto obrazovku narazil):

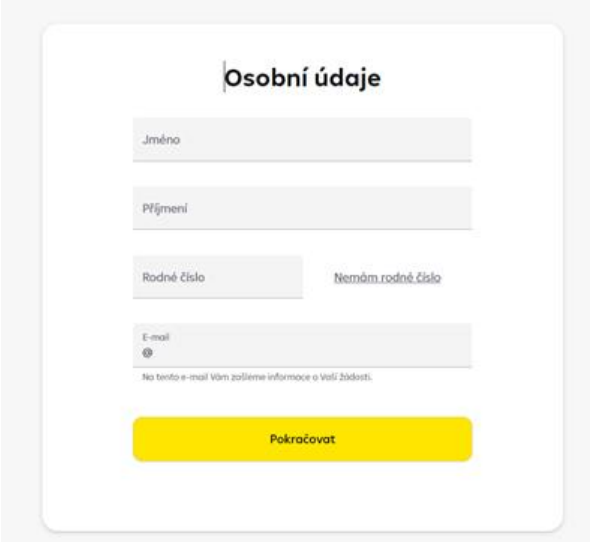
- návratem do rozpracované žádosti na obrazovku Obr. 9
- další obrazovkou základního scénáře, tedy vyplněním údajů požadovaných oddělením Risku, v nejsnazším průběhu může dojít k přechodu až na obrazovku schvalování.

Uživatel může na obrazovce přepínat mezi zadáním rodného čísla (Obr. 14) a data narození (Obr. 15).

Po kliknutí na volbu NEMÁM RODNÉ ČÍSLO se otevře pop-up okno (Obr. 16) s upozorněním:

Obr. 16

3.3. Obrazovka zadání osobních údajů



Obr. 17

Obrazovka se nezobrazuje v případě žádosti:

- Klientů (tedy zadaných přes tel. číslo, které jsou v systémech Banky vedená u Klientů)

Žadatel / Poradce vyplní pole:
Jméno
Příjmení
Rodné číslo
E-mail

A dále volitelně:
Datum narození (Po kliknutí na link NEMÁM RODNÉ ČÍSLO)

Po kliknutí na link NEMÁM RODNÉ ČÍSLO se objeví modální okno varování (Obr. 18) se zněním: *Pokud rodné číslo máte a nevyplníte ho, snižujete tak šanci na získání půjčky. Rodné číslo je základní údaj pro ověření Vaší úvěruschopnosti.*

Toto okno obsahuje 2 tlačítka:

- VYPLNIT RODNÉ ČÍSLO – pro zrušení této volby (následuje návrat na obrazovku pro vyplnění osobních údajů včetně RČ).
- RODNÉ ČÍSLO NEMÁM – pro vyplnění data narození (následuje návrat na obrazovku pro vyplnění osobních údajů s polem pro datum narození, link textu se změní na MÁM RODNÉ ČÍSLO pro znovu vyvolání pole RČ).

Obr. 18

Po potvrzení tlačítkem POKRAČOVAT následuje kontrola, zda v naší databázi nefiguruje Klient se shodnými údaji (RČ / datum narození + jméno + příjmení). Pokud ne, žádost pokračuje na zadání adresy Obr. 20
Pokud je nalezen Klient se shodnými údaji, zobrazí se obrazovka pro ověření Žadatele pomocí autorizačního telefonu, který v Bance používá.

Obrazovka se zobrazí, pokud Žadatel zadá telefonní číslo, pro které v systémech Banka nemá evidovaného Klienta (registrovaná osoba, fyzická osoba) a následně na obrazovce osobních údajů Obr. 17 zadá údaje existujícího Klienta.

3.4. Obrazovka adresy

Obrazovka se nezobrazuje v případě žádosti:

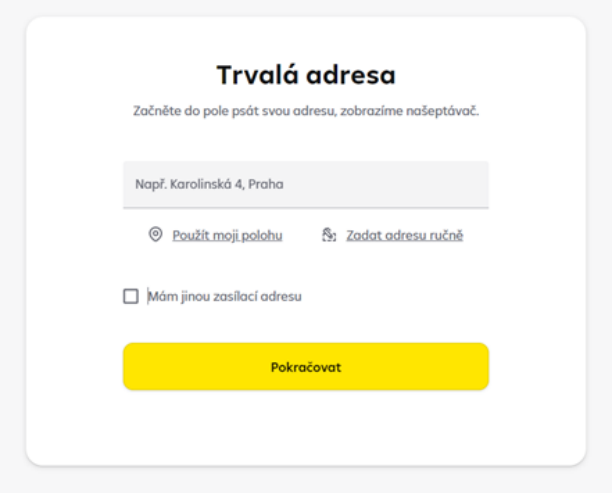
- Klientů (tedy zadaných přes tel. číslo, které v systémech Banky nejsou vedená u našich Klientů)

Jednotlivá pole adresy je možné vyplnit jednotlivě, anebo je načíst z aktuální GPS polohy prohlížeče přes link POUŽÍT MOJI POLOHU

V případě vyplňování adresy ručně vyplní Žadatel / Poradce následující pole:

Ulice
Při vyplňování se spustí našeptávač
Pokud vyberu adresu, doplní se Ulice, Obec, PSČ, pokud ne, nic se nedoplňuje
Číslo domu
Je-li vybrána adresa z našeptávače v předchozím bodě, pak se při vyplňování spustí našeptávač obsahující číslo popisné a orientační pro konkrétní ulici (reálná čísla budov konkrétní ulice)
Město
PSČ
Země
Výchozí hodnota Země adresy je pro trvalou i korespondenční adresu Česká republika

Pro vyplnění odlišné korespondenční adresy Žadatel / Poradce zaškrtne volbu MÁM JINOU KORESPONDENČNÍ ADRESU
K stávající trvalé se přidá stejná sada polí i pro adresu korespondenční.



Obr. 20

3.5. Obrazovky rodinných údajů

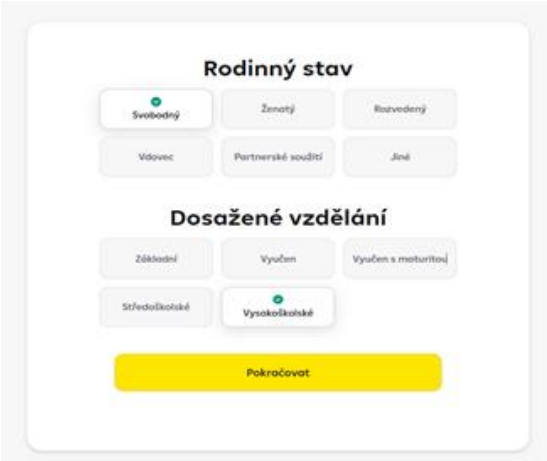
Obrazovky se nezobrazují v případě žádostí:

- Stávajících Klientů, u kterých to pro danou žádost nepožaduje oddělení Risku.

Požadovaná data jsou rozdělena do 3 kategorií:

Rodinný stav
- Partnerské soužití – jedná se o náhradu volby Druh/Družka. Registrované partnery zařaďte do stejné kategorie.

Dosažené vzdělání

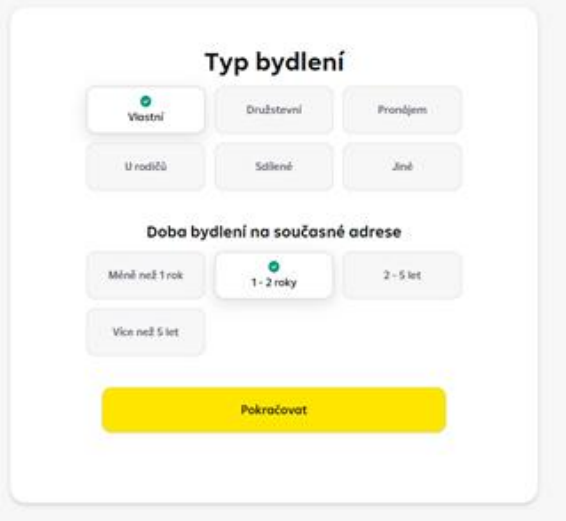


Obr. 21

Typ bydlení + doba bydlení

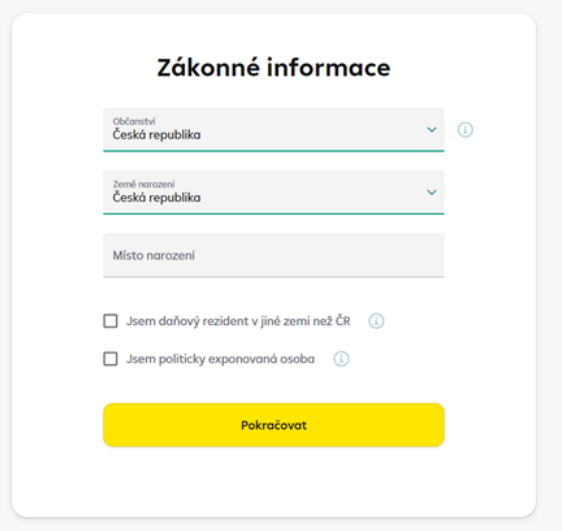
- Sdílené bydlení – když si např. 4 kamarádi vezmou spolu bydlení, nebo když bydlím v AirBnb.

Žadatel / Poradce nemusí hodnoty vyplňovat do polí, vybírá je kliknutím na dlaždici z nabídky.
V každé oblasti musí být zvolena právě jedna hodnota, při volbě se objeví zelená fajfka.



Obr. 22

3.6. Obrazovka zákonné informace



Obr. 23

Obrazovka se nezobrazuje v případě žádostí:
Stávajících Klientů, u kterých to pro danou žádost nepožaduje oddělení Risku.

Žadatel / Poradce vyplňuje následující pole:
Občanství
- Pole je povinné
- U nových Klientů s RČ je vyplněna hodnota Česká republika, u nových Klientů bez RČ není vyplněno nic a Česká republika není v nabídce
- U stávajících Klientů je vyplněna hodnotou ze systému a pole není editovatelné
- U pole je ikona nápovědy s textem: Máte-li více občanství, tak můžete o účet požádat na kterékoli z našich poboček.

Země narození
- Pole je povinné
- U nových Klientů s RČ je vyplněna hodnota Česká republika, u nových Klientů bez RČ není vyplněno nic a Česká republika není v nabídce
- U stávajících Klientů je vyplněna hodnotou ze systému a pole není editovatelné.

Místo narození
- Pole je povinné
- Obsahuje našeptávač míst narození, funguje již od 2 znaků (Aš), funguje pouze pro Občanství ČR
- U stávajících Klientů je vyplněna hodnotou ze systému a pole není editovatelné
- Pokud uživatel nevyplní shodu s našeptávačem, objeví se pod polem místo narození nové pole Země narození.

Jsem daňový rezident v jiné zemi než ČR
- Zobrazí se pouze v případě, kdy má Žadatel zároveň RČ, trvalou i korespondenční adresu v ČR a občanství ČR
- Nezobrazuje se u stávajícího Klienta a v případech, kdy Žadatel nesplňuje zároveň všechny výše uvedené podmínky
- Pokud se nezobrazí, je nahrazeno polem Země daňového rezidentství.

Země daňového rezidenství

- Nezobrazuje se u stávajícího Klienta, u ostatních jen při splnění pravidel uvedených u předchozích polí.
- Je-li vybrána jiná hodnota než Česká republika, pod polem se zobrazí další 2 pole – Zahraniční DIČ a zaškrtávací políčko DIČ v zemi daňového rezidenství mi nebylo přiděleno.

Zahraniční DIČ

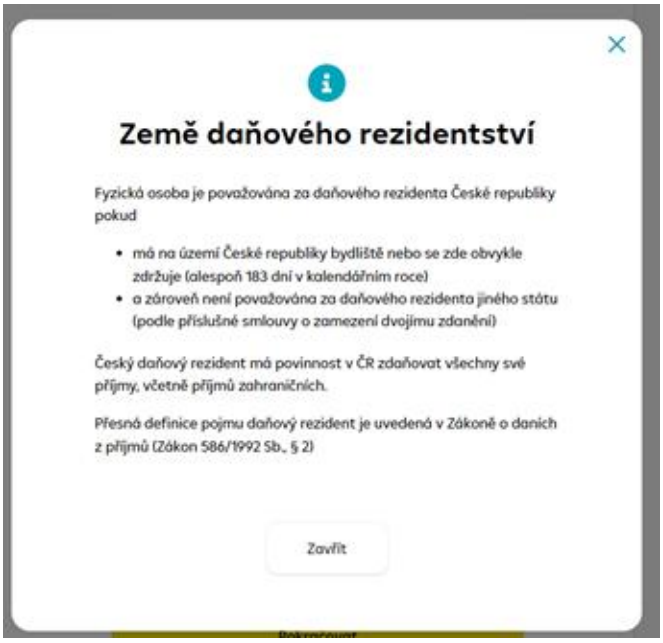
- Povolená délka znaků je 2-50.
- Při zobrazení je povinné.
- Je skryto, je-li zaškrtnuto pole DIČ V ZEMI DAŇOVÉHO REZIDENSTVÍ MI NEBYLO PŘIDĚLENO.

DIČ v zemi daňového rezidenství mi nebylo přiděleno

- Zobrazí se pouze v případě, kdy má Žadatel jinou zemi daňového rezidenství než ČR.
- Nezobrazuje se u stávajícího Klienta.
- Při zaškrtnutí skryje (a vymaže obsah) pole Zahraniční DIČ, při odškrtnutí jej zobrazí.

- Pokud Žadatel / Poradce zaškrtne pole JSEM DAŇOVÝ REZIDENT V JINÉ ZEMI NEŽ ČR, zobrazí se mu 3 nová pole – Země daňového rezidenství, Zahraniční DIČ a zaškrtávátko DIČ V ZEMI DAŇOVÉHO REZIDENSTVÍ MI NEBYLO PŘIDĚLENO. Při odškrtnutí se tato pole skryjí a vymažou se z nich hodnoty.

- Vedle pole je ikona nápovědy s textem:



Obr. 24

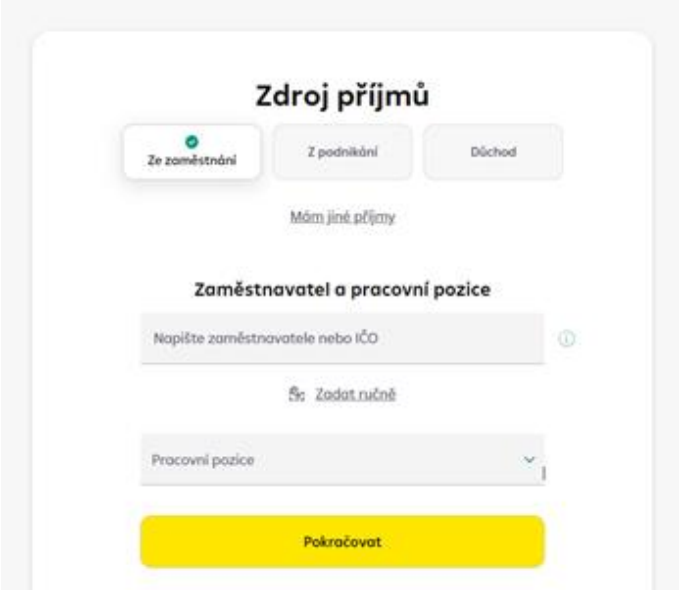
Jsem politicky exponovaná osoba
- Zobrazuje se vždy, u Klienta je to jediná editovatelná položka na stránce.
- Vedle pole je ikona nápovědy s textem, viz náhled na *Obr. 25*

Obr. 25

3.7. Obrazovka zdroj příjmů

Obrazovka se nezobrazuje v případě žádostí:

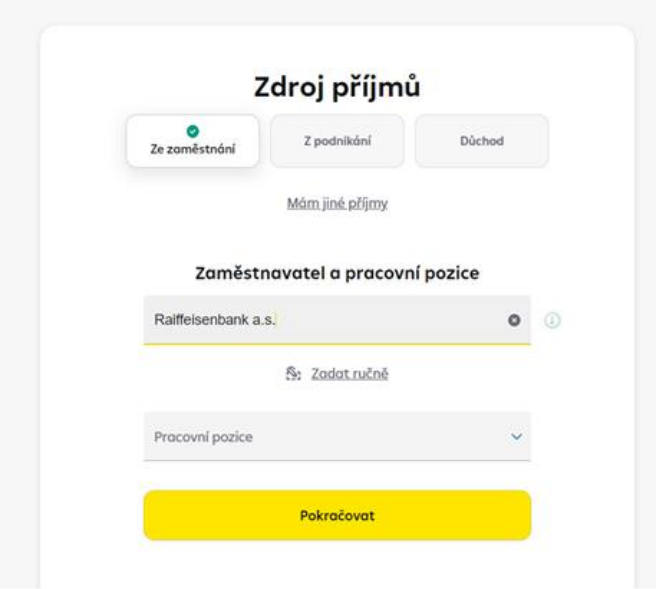
- Stávajících Klientů, u kterých to pro danou žádost nepožaduje oddělení Risku.
- Pokud má žadatel více příjmů, uvádí každý příjem zvlášť, nesčítá je.



Obr. 26

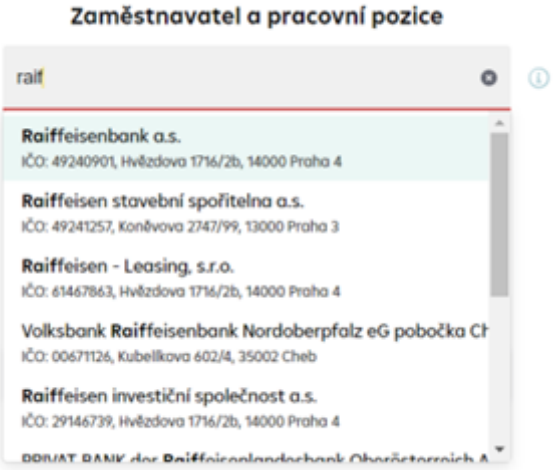
Žadatel/Poradce nejdříve zvolí typ příjmu z nabídnutých dlaždic, dle zvolené hodnoty se mu zobrazí ostatní související pole.
Výchozí (předvolená hodnota) zdroje příjmu je zaměstnání viz *Obr.* 26 (platí pouze pro první zadávaný příjem, pokud Žadatel/Poradce přidává další příjem, typ není předvolen)
Přepnutí mezi typem příjmu smaže aktuální vyplněné hodnoty na formuláři (i skrytá pole)
Jednotlivé možnosti typů příjmů jsou:

3.7.1. ZAMĚSTNÁNÍ



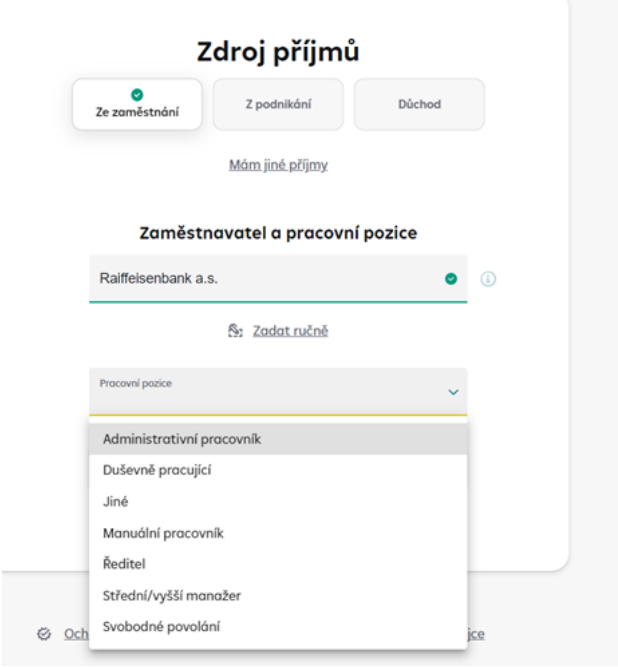
Obr. 27

Pole zaměstnavatel
- Při výchozím zobrazení je pod polem typu příjmu volba názvu zaměstnavatele, viz *Obr.* 26
- Pole je povinné.
- Vedle pole je ikona nápovědy s textem: *Začněte vyplňovat název společnosti nebo IČO, zobrazíme Vám našeptávač. Pokud máte příjem ze zahraničí, zvolte typ příjmu Ostatní a možnost Příjem ze zahraničí.*
- Pokud Žadatel/Poradce začne psát název nebo IČ (vyhledává se podle obojího), zobrazí se dvouřádkový našeptávač, kde první řádek je název firmy, v druhém je IČO a adresa, vizualizace na *Obr.* 28.



Obr. 28

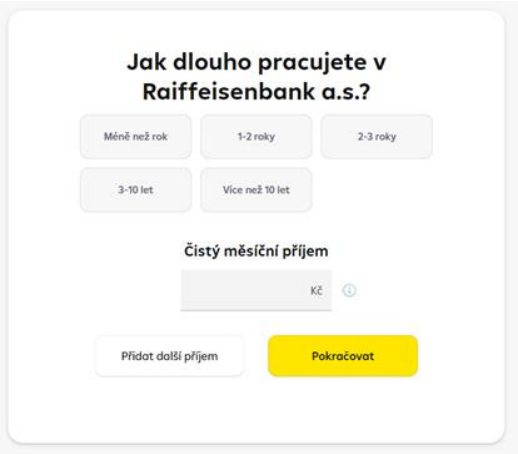
Pole pracovní pozice
- Pole je povinné.
- Zde jsou dané pozice přesně definovány a nedají se editovat, žadatel vybere vždy jednu možnost, viz Obr. 29



Obr. 29

Na této záložce je také zobrazen link Mám i jiné příjmy pro přidání dalšího příjmu.

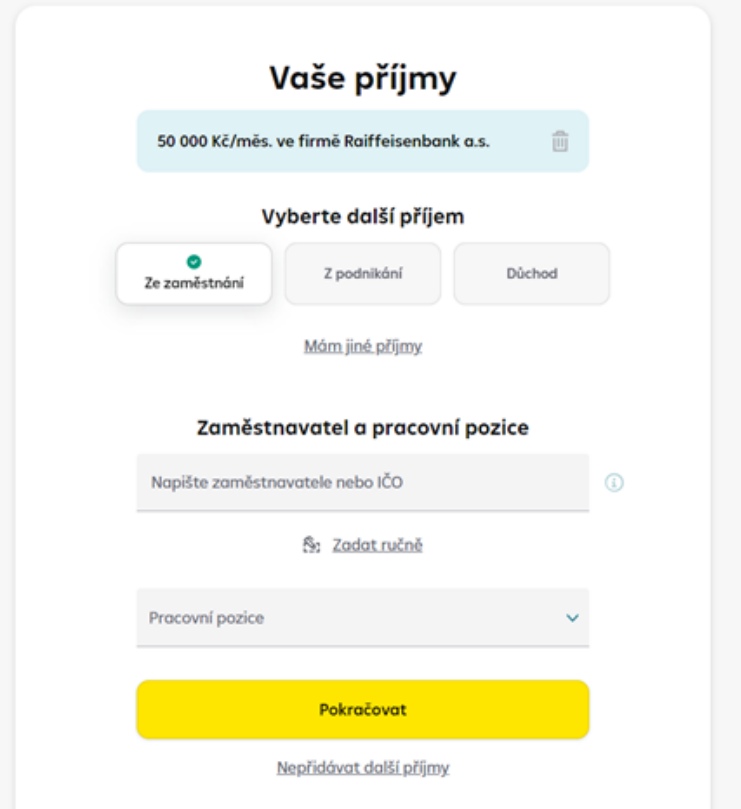
Délka zaměstnání
- Nadpis zahrnuje název zvoleného zaměstnavatele, *Obr. 30*
- Volba hodnoty je povinná.
- Zkušební doba není K.O. kritérium.
- Žádná z hodnot není předvolená a na výběr jsou připraveny možnosti:
MÉNĚ NEŽ ROK / 1-2 ROKY / 2-3 ROKY / 3-10 LET / VÍCE NEŽ 10 LET



Obr. 30

Pole Čistý měsíční příjem
- Umožňuje vkládat pouze číslice, *Obr. 30*
- Maximální délka je 6 číslic.
- Pole je povinné.
- Vedle pole je ikona nápovědy s textem: *Uveďte průměr měsíčního příjmu, který Vám plyne ze zaměstnání, za poslední 3 měsíce.*

Přidat další příjem
- Uloží daný příjem do žádosti a mezi nadpisy Příjmy a Zdroj příjmů vloží záznam (dlaždici) obsahující název zaměstnavatele, výši měsíčního příjmu v Kč a ikonu pro smazání hodnoty. Viz *Obr. 31.*

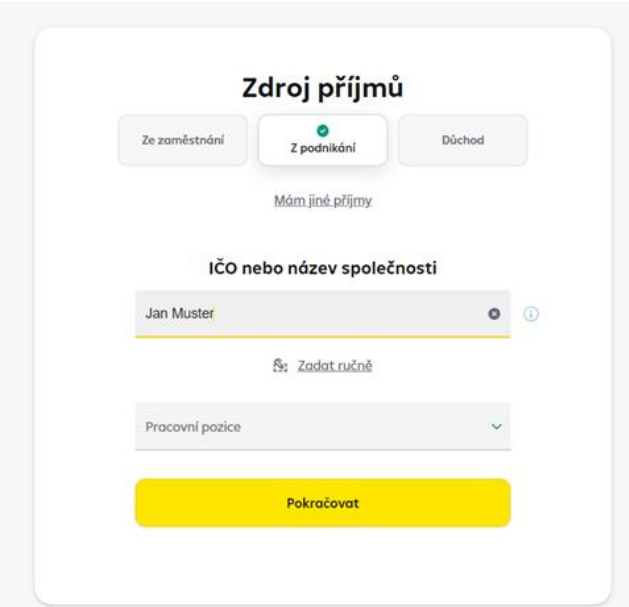


Obr. 31

Pole IČO společnosti
- Zobrazí se pouze v případě neshody názvu zaměstnavatele s číselníkem.
- Může obsahovat pouze 8 číslic.
- Je-li zobrazeno, je povinné.
- Vedle pole je přepínač MÁM POUZE DIČ, který při kliknutí změní pole IČO za DIČ a popisek se retextuje na MÁM POUZE IČO (přepínat lze opakovaně). Přepnutí smaže vyplněnou hodnotu.

Pole DIČ
- Je zobrazeno pouze po vyvolání – kliknutím na přepínač MÁM POUZE DIČ.
- Výchozí hodnotou pole je „CZ".
- Je-li zobrazeno, je povinné.
- Formát je CZ + 8-10 číslic.

3.7.2. PODNIKÁNÍ

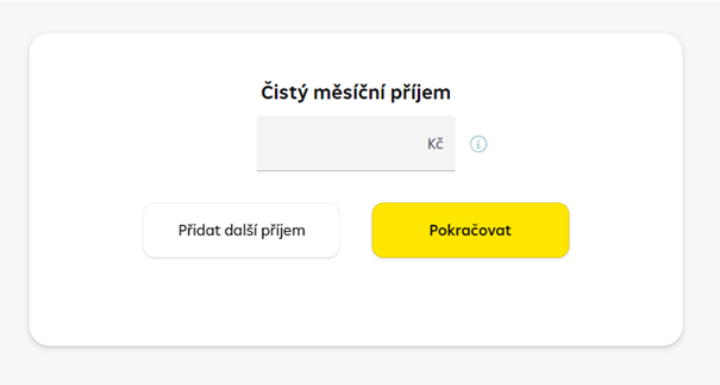


Obr. 32

IČO nebo název společnosti
- Pole je povinné.
- Vedle pole je ikona nápovědy s textem: Začněte vyplňovat název společnosti nebo IČO, zobrazíme Vám našeptávač. Pokud máte příjem ze zahraničí, zvolte typ příjmu Ostatní a možnost Příjem ze zahraničí.

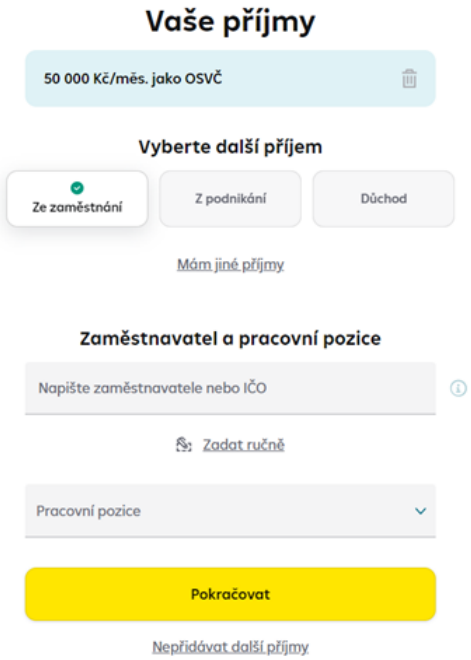
Pole pracovní pozice
- Pole je povinné.
- Zde jsou dané pozice přesně definovány a nedají se editovat, žadatel vybere vždy jednu možnost, viz Obr. 29

Pole Čistý měsíční příjem
- Umožňuje vkládat pouze číslice, viz *Obr. 33*
- Maximální délka je 6 číslic.
- Pole je povinné.
- Vedle pole je ikona nápovědy s textem: *Uveďte průměr měsíčního příjmu, který Vám plyne z podnikání, za poslední 3 měsíce.*



Obr. 33

Přidat další příjem
- Uloží daný příjem do žádosti a mezi nadpisy Příjmy a Zdroj příjmů vloží záznam (dlaždici) obsahující název společnosti, výši měsíčního příjmu v Kč a ikonu pro smazání hodnoty. Viz *Obr. 34.*

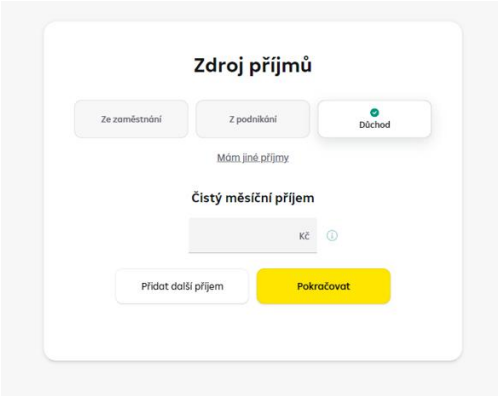


Obr. 34

Pole IČO společnosti
- Zobrazí se pouze v případě neshody názvu společnosti s číselníkem.
- Může obsahovat pouze 8 číslic.
- Je-li zobrazeno, je povinné.
- Vedle pole je přepínač MÁM POUZE DIČ, který při kliknutí změní pole IČO za DIČ a popisek se retextuje na MÁM POUZE IČO (přepínat lze opakovaně). Přepnutí smaže vyplněnou hodnotu.

Pole DIČ
- Je zobrazeno pouze po vyvolání – kliknutím na přepínač MÁM POUZE DIČ.
- Výchozí hodnotou pole je „CZ".
- Je-li zobrazeno, je povinné.
- Formát je CZ + 8-10 číslic.

3.7.3. DŮCHOD



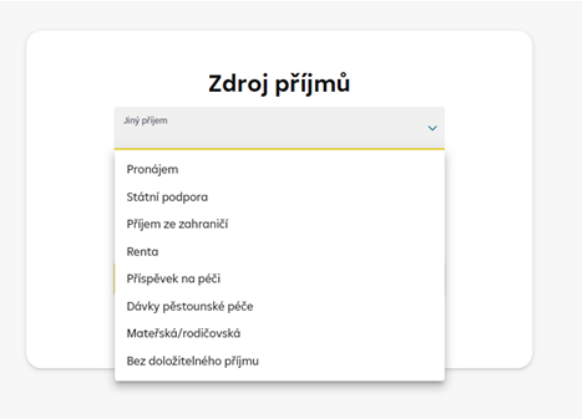
Obr. 35

Čistý měsíční příjem
- Umožňuje vkládat pouze číslice.
- Maximální délka je 6 číslic.
- Pole je povinné.
- Vedle pole je ikona nápovědy s textem: Uveďte svůj měsíční důchod. Pokud pobíráte více druhů důchodu (starobní, invalidní, vdovský/vdovecký, sirotčí), částky prosím sečtěte.
- Důchod, který žadateli chodí na poštu/vybírá jej v hotovosti, neakceptujeme.

Přidat další příjem
- Uloží daný příjem do žádosti a mezi nadpisy Příjmy a Zdroj příjmů vloží záznam (dlaždici) s popiskem „Důchod“, výši měsíčního příjmu v Kč a ikonu pro smazání hodnoty.

3.7.7. JINÉ PŘÍJMY

Pokud má žadatel jiný příjem než Ze zaměstnání, podnikání či důchodu, může kliknout na link: MÁM I JINÉ PŘÍJMY a vyrolují se mu předdefinované možnosti, *Obr. 36*.



Obr. 36

- **Pronájem**

- Žadatel uvede čistý měsíční příjem, který mu plyne z pronájmu. Pokud pronajímá více nemovitostí, částky sečte.

- 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.
- Zahraniční příjem se bere stejně jako příjem v ČR - jen není uvedený v základních 3 typech zdrojů příjmu. Pokud příjem chodí na náš účet, např. v EUR, bereme jej do nápočtu. Pokud chodí do jiné banky, je potřeba příjem doložit přes výpisy - akceptujeme i scan, pokud obsahuje hlavičku i zápatí výpisu a všechny pohyby na účtu.
- V tomto případě se **nevyplňuje IČO** zaměstnavatele.

- **Renta**

- Žadatel uvede průměr renty za poslední 3 měsíce.
- Spadá sem i renta hornická.

- **Příspěvek na péči**

- Žadatel uvede výši příspěvku na péči, který je mu měsíčně vyplácen.

- **Dávky pěstounské péče**

- Žadatel uvede výši pěstounské péče, která je mu měsíčně vyplácena.

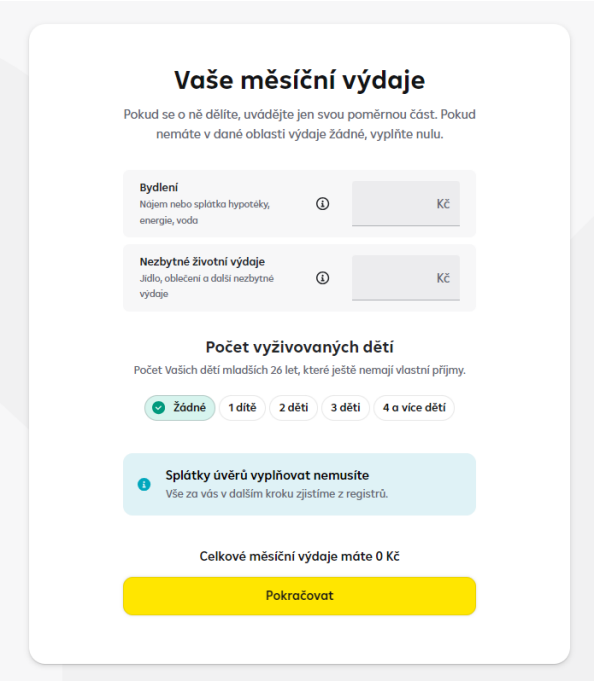
- **Mateřská/rodičovská**

- Žadatel uvede výši finančního příspěvku v mateřství/rodičovství, který je mu měsíčně vyplácen.

- **Bez doložitelného příjmu**

- Žadatel, který nemá účet a nemůže doložit výpisy.

3.8. Obrazovka výdaje



Obr. 37

Do kolonky Bydlení uveďte náklady na bydlení, které vám klient deklaruje. V nápovědě se dotazujeme pouze na splátku hypotéky.

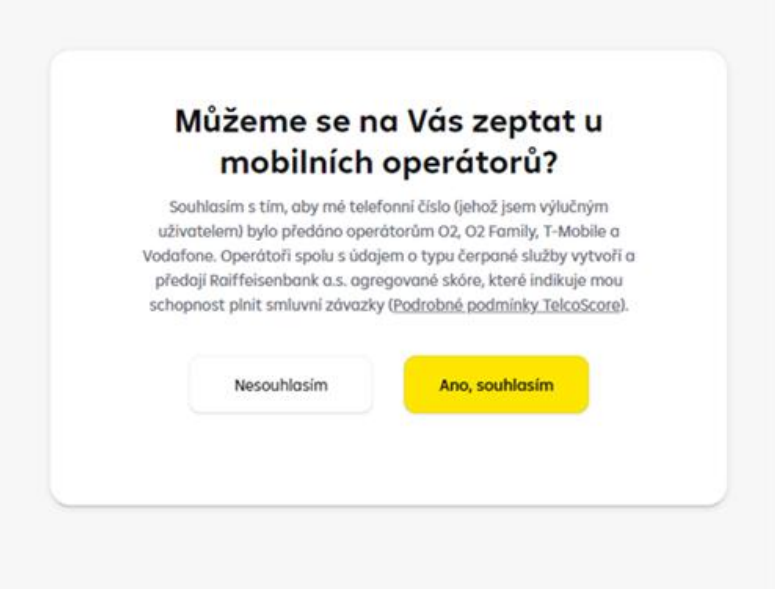
- Žadatel / Poradce vyplňuje 2 pole jednotlivých kategorií výdajů.
- Všechna pole jsou povinná.
- Pokud Žadatel daný typ výdajů nemá, je nutno vyplnit číslici 0.
- Dále je potřeba vyplnit počet vyživovaných dětí.

Pro každou kategorii výdajů je **uveden popis, jaké typy výdajů se k ní vztahují**.

Pro všechna pole platí, že pokud Žadatel sdílí společnou domácnost, anebo se o kterýkoli **výdaj dělí s dalšími osobami, do pole vyplňuje hodnotu,** kterou skutečně vynakládá, tedy jen svou poměrnou část, **kterou reálně platí.**

Do žádného z polí nevyplňuje splátky stávajících půjček (vyjma hypotéky). Tyto hodnoty si načítáme z registrů. Výši **splátky hypotéky** vyplňuje do kategorie Bydlení. Do pole Bydlení naopak **neuvádí** splátku úvěru ze stavebního spoření (pokud klient trvá i na zadání výdajů splátky úvěru ze stavebního spoření, tak je uveďte také).

3.9. Obrazovka TelcoScore



Obr. 38

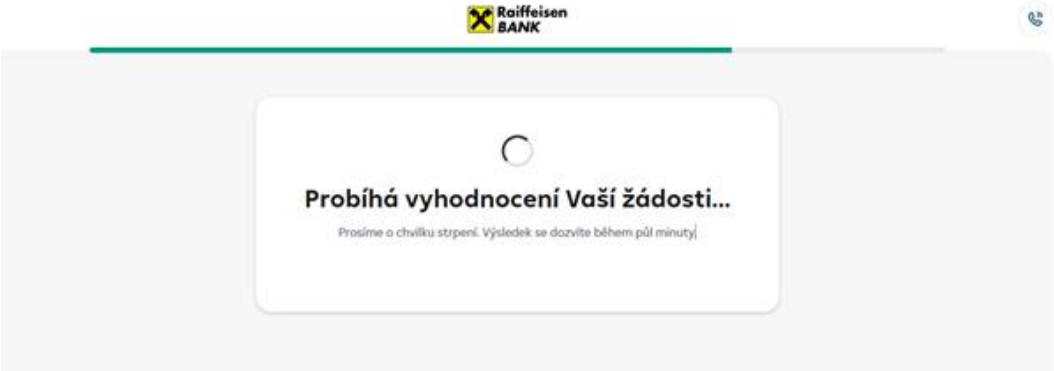
Obrazovka slouží pro sběr souhlasu s dotazem na službu TelcoScore a je jak pro stávající Klienty, tak pro nové Klienty volitelná, tj. zobrazí se v případě, kdy si to vyžádá oddělení Risku

Využití služby má stejné nastavení jako v dosavadní žádosti o Půjčku, tedy volba souhlasu **může mít pouze pozitivní dopad** – Klientovi může pomoct k lepšímu vyhodnocení, avšak pokud by výsledek ověření v TelcoScore byl negativní, Banka jej nebere v potaz. V případě nesouhlasu Žadatele s ověřením, je tento posuzován stejně jako před spuštěním spolupráce se službou TelcoScore, bez jakéhokoli zhoršení. O tomto Žadatele informuje doplňující text pod nadpisem.

Pokud žadatel nebude chtít souhlas udělit, není to důvod pro zamítnutí půjčky.

4. Schvalování a výsledky

Po udělení souhlasu s TelcoScore, případně vynecháním této obrazovky, se žádost dostává do schvalování.
Žádost je poslána k automatizovanému vyhodnocení, Žadateli / Poradci se v takovém případě zobrazí probíhající schvalovací proces, viz *Obr. 39*.



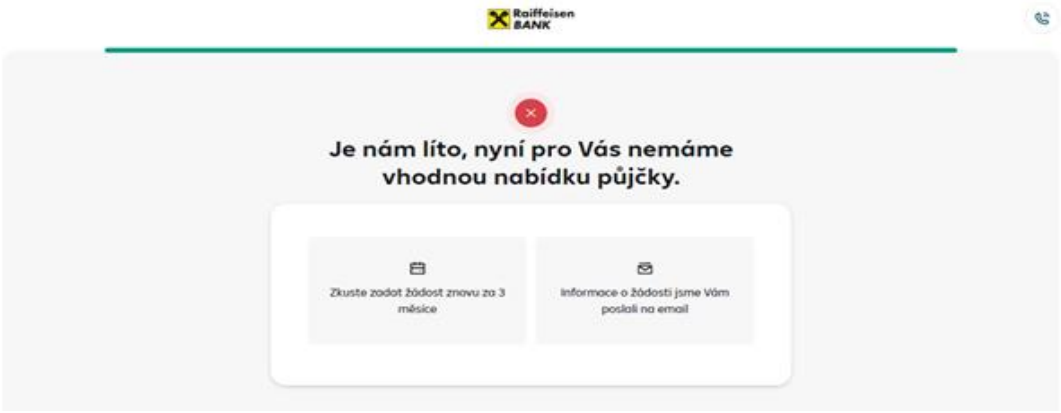
Obr. 39

Tato obrazovka se zobrazí ve všech žádostech, není možné ji přeskočit.
Schvalování může skončit v některém z následujících stavů:

1. Zamítnuto (přechod na obrazovku *Obr. 40*)
2. Ověřování příjmu (přechod na obrazovku *Obr. 41*)
3. Manuální schvalování (přechod na obrazovku *Obr. 48*)

4. Schváleno (přechod na obrazovku *Obr. 50*)

4.1. Obrazovka zamítnuto



Obr. 40

Zobrazí se, pokud dojde k zamítnutí žádosti
Žadateli o zamítnutí žádosti následně dorazí e-mail a proces je tím ukončen.

Žadatel může o Minutovou půjčku znovu požádat ihned, **ale doporučujeme počkat 3 měsíce**.

Klientům sdělujeme pouze **3 důvody zamítnutí** (negativní záznam v registrech, nedostatečné příjmy, interní důvody), které se dozví v notifikačním emailu.

4.1.1. Zadání výjimky na přeschválení – revokace

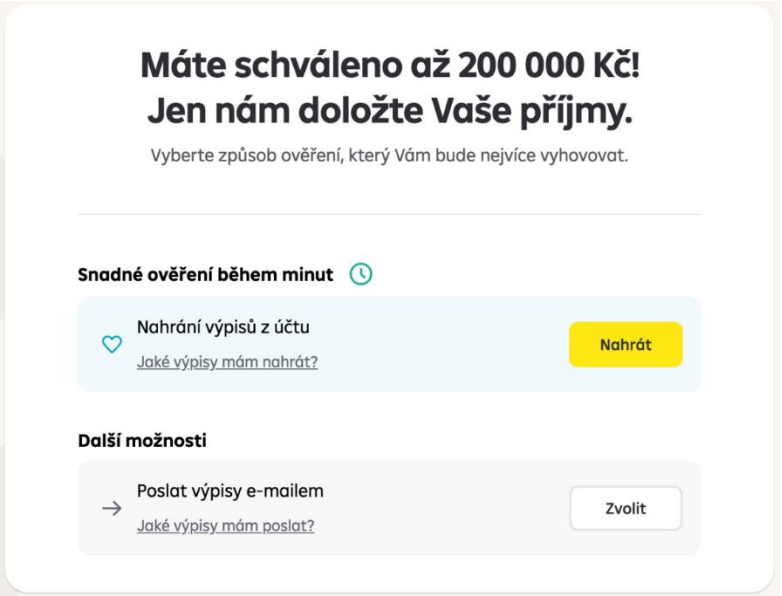
V případech, že se jedná o **automaticky** zamítnutou žádost, můžete zamítnutí konzultovat s Cash loan support oddělením **(na čísle 222 010 499).**

4.2. Obrazovka ověřování příjmu

Obrazovka se může zobrazit klientovi, přestože RB je jeho hlavní banka a chodí mu na účet v RB výplata, v případě, že

1. se systému nepodařilo příjmy na účtu napočítat
2. výše příjmů není dostačující pro vytvoření nabídky

Klientovi tak zobrazíme ještě jednou obrazovku „Doložte příjmy".
Klient/Pracovník pobočky zvolí možnost doložení příjmů „Výpisy" a zašle na **overovani@rb.cz** tři poslední výpisy z klientova účtu. Kolegové z oddělení Risku, tak manuálně ověří klienta a případně vytvoří nabídku.



Obr. 41

Zobrazí se Žadatelům, u kterých ve schvalování bude rozhodnuto o potřebě ověření příjmu.
V nadpisu je uvedena skutečná částka, kterou Banka Žadateli schválí v případě kladného ověření příjmu.
Pokud je Žadatelem klient RB, ověříme příjmy na pozadí, pokud jsou nedostatečné, vyžádáme si po žadateli doložení přes výpisy z účtu z jiné banky.
Žadatel má možnost zvolit si ze 2 způsobů ověření příjmů, volbu vybírá označením příslušné dlaždice.

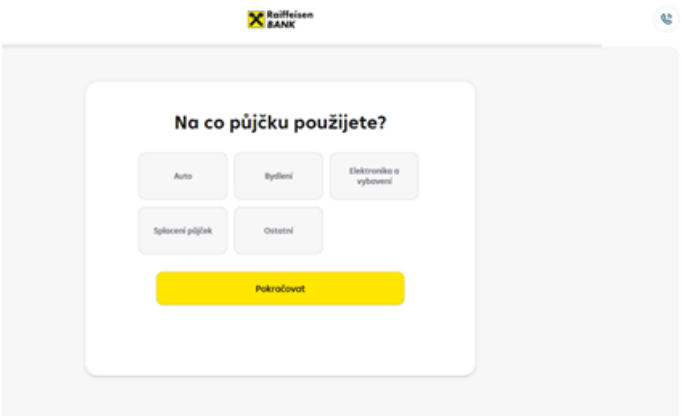
Možnost 1: **Nahrání výpisů online**- Žadatel může nahrát výpisy z účtu přímo do žádosti. Výpisy tak nebudou tak padat do žádné fronty, kde by čekaly na zpracování, ale dojde ke strojovému čtení dokumentu přímo schvalovací aplikací (tzv. OCR), čímž se celý proces ověřování příjmu významně zrychlí. Více v kapitole 1.4.2.2.

- Možnost 2: **Odeslání výpisů**

- Zpracováváme do 2 pracovních dnů od zaslání
- Žadatel/poradce nám na e-mail **overovani@rb.cz** odesílá 3 poslední výpisy ve formátu pdf (pokud výpisy posílá za klienta poradce, je potřeba aby do předmětu emailu uvedl Jméno a příjmení klienta, číslo žádosti/RČ).
- v případě podnikatelů, kteří mají vyšší obraty jen v určitém období v roce, je možné dodat výpisy za více než 3 poslední měsíce. Je pak na ověřovateli, jaký příjem ověří - při ověřování pak ověřovatel může např. napsat, že klient měl za poslední 3 měsíce příjem jen např. 30 tis, kvůli tomu, že prodal méně zboží (je léto, tak se zimní bundy moc neprodávají), ale v přechozích 9 měsících měl průměrný příjem 100 tis měsíčně (to se zase ty bundy prodávaly), takže je příjem 70 tis OK. Je tedy na ověřovateli, jaký příjem ověří.

Dále Žadatel / Poradce pro usnadnění posouzení volí jednu z hodnot s plánovaným účelem využití Půjčky. Volba je povinná a je potřeba zvolit právě jednu hodnotu z uvedených možností:

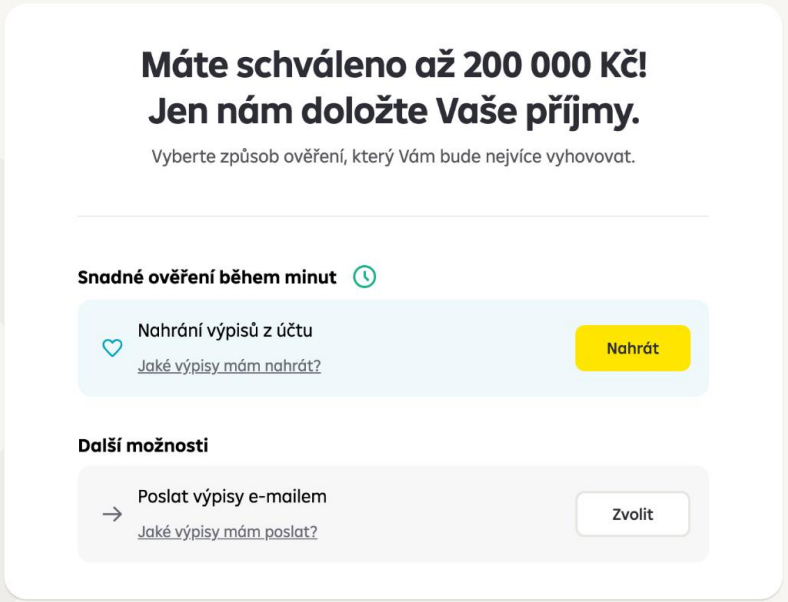
AUTO / BYDLENÍ / ELEKTRONIKA A VYBAVENÍ / SPLÁCENÍ PŮJČEK / OSTATNÍ



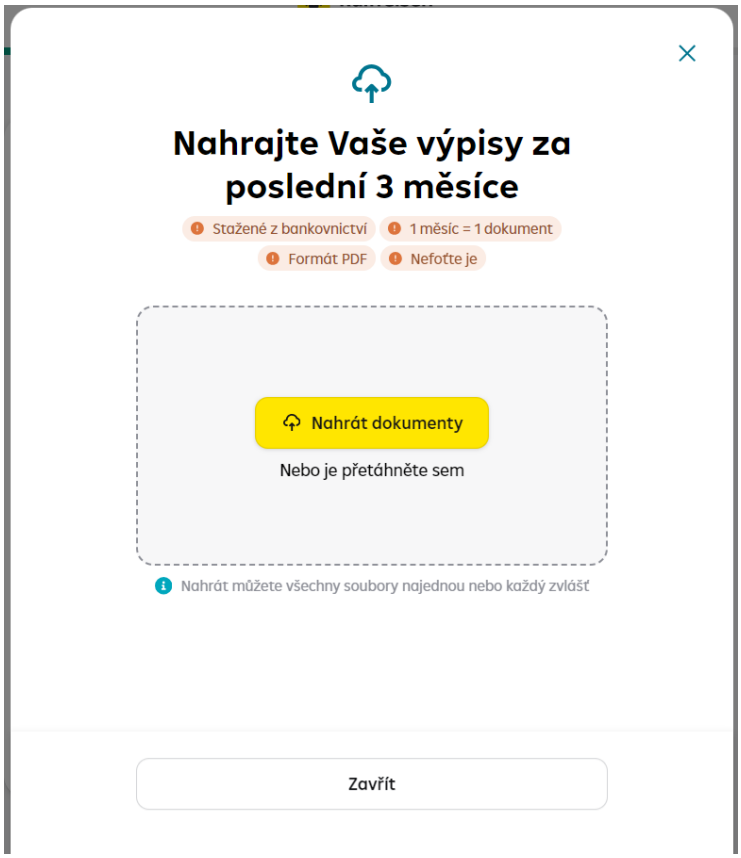
Obr. 42

4.2.1. Nahrání výpisů online

Obrazovka se zobrazí poté, co Klient zvolí metodu ověření příjmu prostřednictvím nahrání výpisů z účtu.



Obr. 43



Obr. 45

- Pokud chodí výplata žadatele na účet jiné osoby, je možno doložit výpisy z tohoto účtu. Následně je na posouzení risku, zda tento příjem budeme akceptovat. V případě souběhu příjmů, které chodí na různé účty, žadatel dokládá výpisy ze všech účtů.

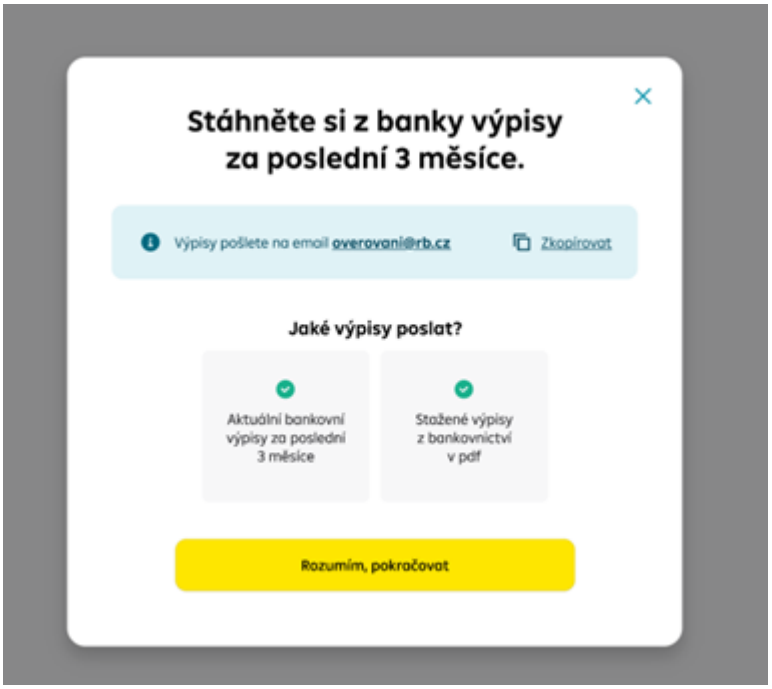
- Žadatel může 3 poslední příjmy doložit přes výpisy z různých bank (záleží, do které banky mu výplata v daném měsíci dorazila).

- Akceptujeme pouze originální výpisy v PDF formátu s certifikátem, ne jejich scan.

- Není možné akceptovat zaheslované, ani jinak editované výpisy.

4.2.2. Ověření přes výpisy

Obrazovka se zobrazí poté, co Klient zvolí metodu ověření příjmu přes zaslání výpisů.
V případě souběhu příjmů, které chodí na různé účty, žadatel dokládá výpisy ze všech účtů.



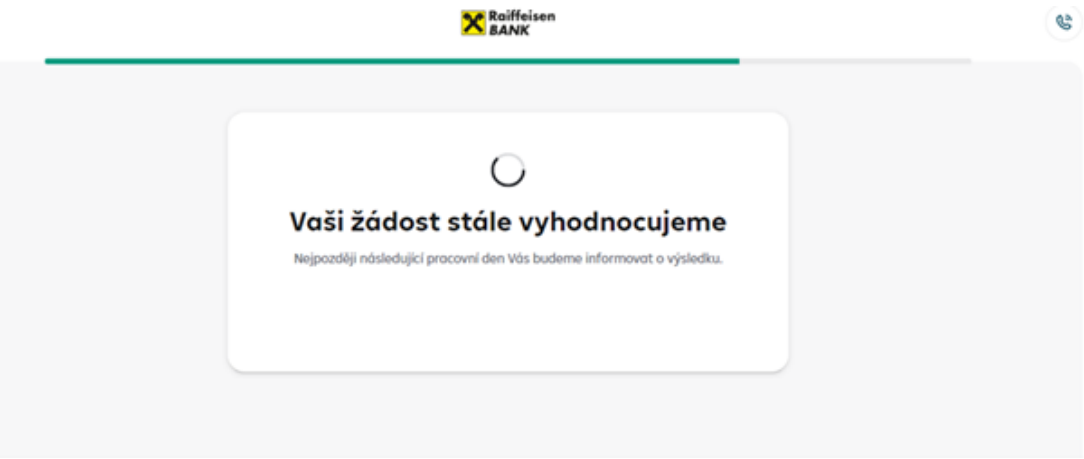
Obr. 47

- Žadatel / Poradce už nemá možnost návratu (a změny metody).
- Následuje Zpracování výpisů na uvedené e-mailové adrese a nové provolání schvalování po vydání rozhodnutí.
- Pokud chodí výplata žadatele na účet jiné osoby, je možno doložit výpisy z tohoto účtu. Následně je na posouzení risku, zda tento příjem budeme akceptovat.
- Akceptujeme pouze originální **výpisy v PDF formátu s certifikátem**, ne jejich scan (výjimkou jsou výpisy ze zahraničí).

- Žadatel může 3 poslední příjmy doložit přes výpisy z různých bank (záleží, do které banky mu výplata v daném měsíci dorazila).

4.3. Obrazovka manuální schvalování

Pokud potřebují kolegové z oddělení Risku další informace, zasílají servisní požadavek na oddělení Cash loan support, které Vám upřesní, co je potřeba doložit.
Potřebné informace klient/poradce zasílá na emailovou adresu **Consumer.underwriting@rb.cz**.



Obr. 48

Zobrazí se v případě, kdy je výsledkem schvalování manuální schvalování.
Výsledek manuálního schválení bude klientovi sdělen nejpozději do konce následujícího pracovního dne.

Žadatel / Pracovník pobočky následně zvolí právě jednu možnost z nabídky účelu využití Půjčky, které jsou zobrazeny dlaždicemi:

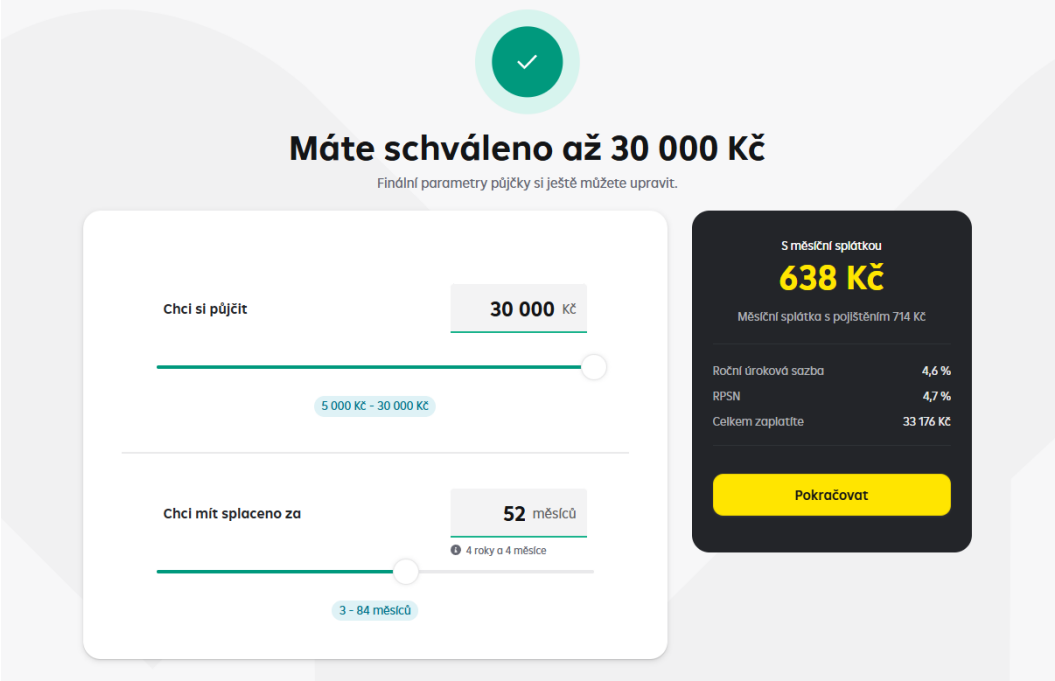
AUTO / BYDLENÍ / ELEKTRONIKA A VYBAVENÍ / SPLÁCENÍ PŮJČEK / JINÝ ÚČEL

V případě, když máme pro klienta nabídku, zobrazí se stav žádosti: "**Nabídka vytvořena**".
Klient si může nabídku prohlédnout ve svém IB.

5. Finalizace žádosti

Je umožněna všem žádostem, které byly úspěšně schváleny.

5.1. Obrazovka schváleno + pojištění

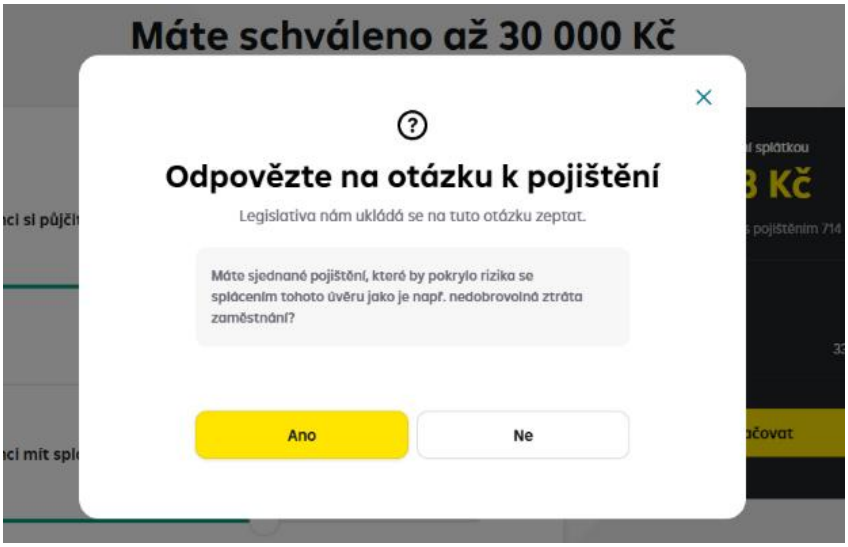


Obr. 50

Stav žádosti je v tento moment **"Nabídka vytvořena".**
Od tohoto momentu je možné zažádat o slevu na úrokové sazbě.
Tato obrazovka se zobrazí ve všech žádostech, není možné ji přeskočit.

Zobrazuje schválenou verzi Půjčky ve formě kalkulačky, Žadatel má stále možnost parametry Půjčky upravit, tentokrát v limitech určených pro konkrétního Žadatele.
DŮLEŽITÉ – na rozdíl od vstupní kalkulačky počítá tato kalkulačka s platební kapacitou Klienta, rozsah povolených hodnot je tedy omezen na konkrétní situaci Žadatele.

Dále se klienta ptáme, zda má sjednané pojištění, které by pokrylo rizika se splácením tohoto úvěru.



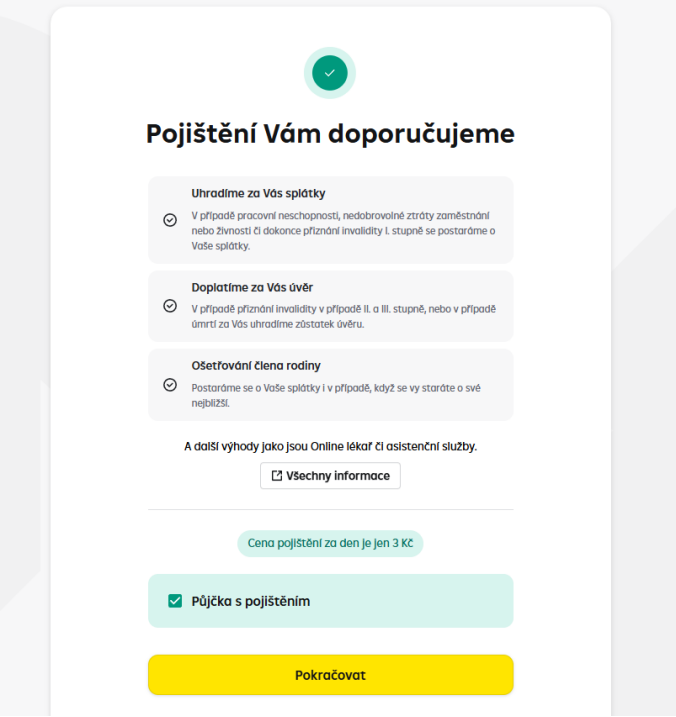
V dalším kroku může klient zvolit, zda pojištění chce sjednat.

Volba **pojištění** se zobrazí sve všech žádostech, kde Žadatel splňuje podmínky pro pojištění:

- Žadateli je méně než 65 let v době podání žádosti,
- Pojištění končí v den, kdy má žadatel 75 let včetně

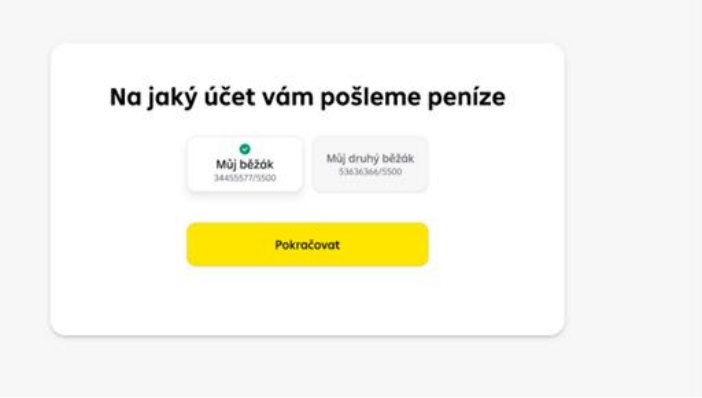
Pozor, v některých případech (v závislosti na výši splátky, profilu klienta atd.) bude pojištění automaticky vypnuté.

Pojištění lze případně dosjednat později prostřednictvím IB/SPB.
Zrušit pojištění jde přes CC.



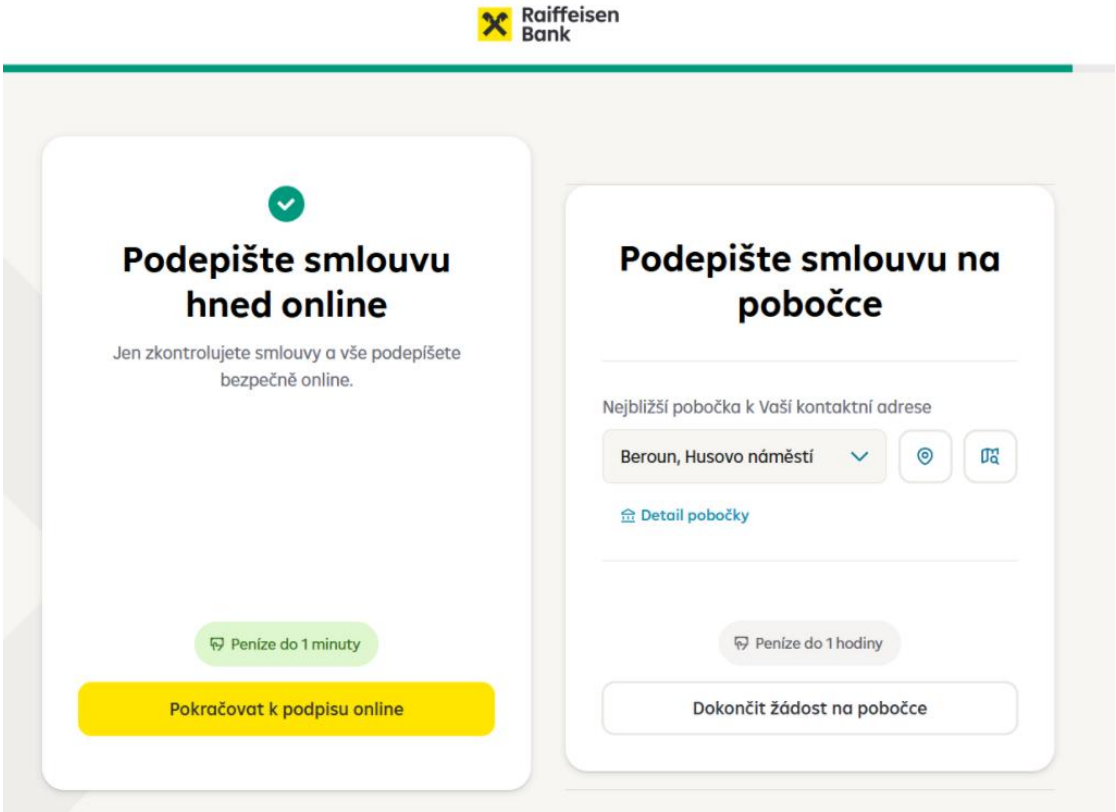
Obr. 51

Pokud má klient více běžných účtů, zeptáme se ho, na který z nich chce peníze poslat, *Obr. 52*.



Obr. 52

5.3. Obrazovka volby způsobu podpisu smlouvy



Obr. 53

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.

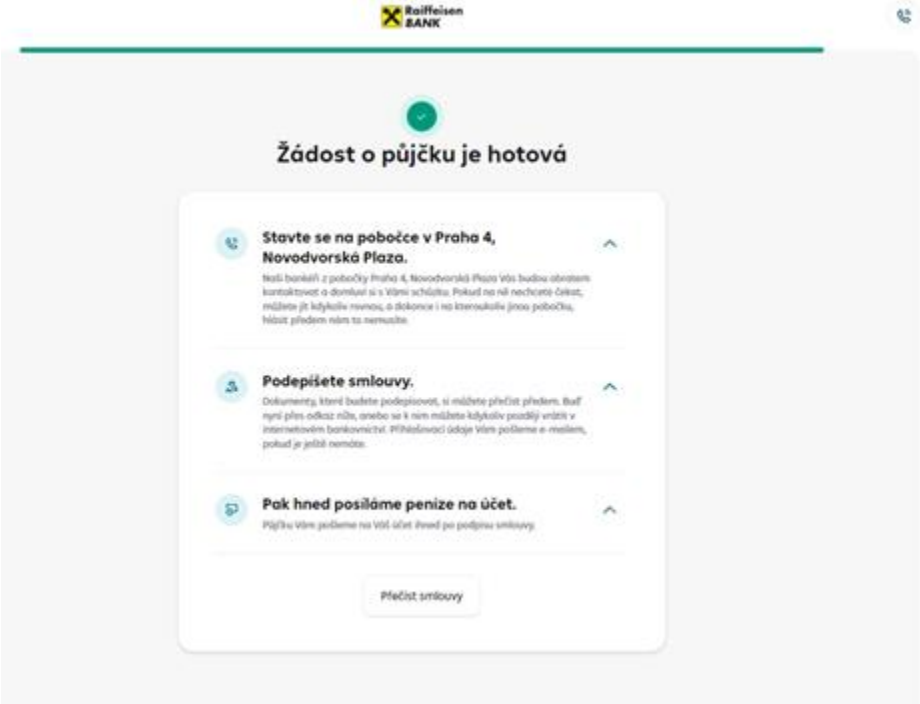
V případě možnosti podpisu smlouvy na pobočce, je ve výchozím nastavení z nabídky poboček vybraná ta, kterou má aktuální Žadatel nejblíže. Způsob vyhodnocení blízkosti lze přepínat tlačítky – PODLE POLOHY / PODLE ADRESY. Zvolit si však může kteroukoli další po kliknutí na název aktuálně uvedené.
U zvolené pobočky je zobrazena adresa a otevírací doba.

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.**

5.3.1. Podpis smlouvy na pobočce

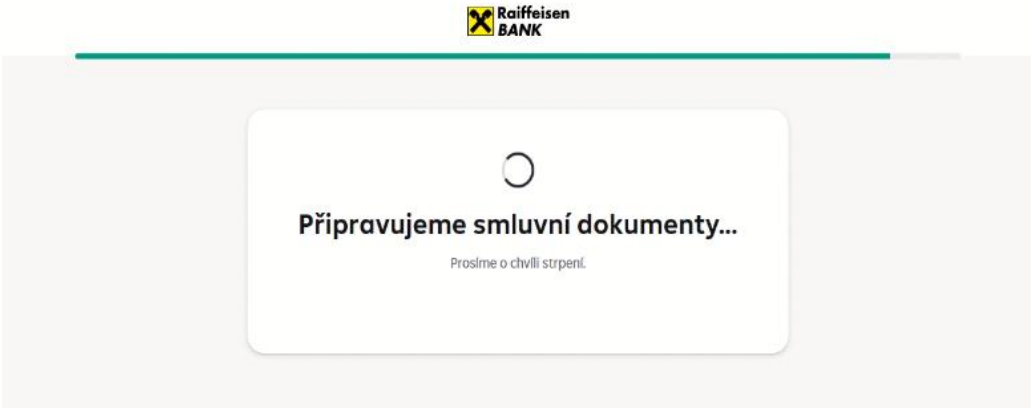
Potvrzením tlačítka Dokončit žádost na pobočce dojde k uložení zvoleného typu podpisu a k uložení pobočky, pod kterou chce Klient podepsat smlouvu.

Dle zvolené varianty Žadatel / Poradce pokračuje na děkovací sumarizační obrazovku, *Obr. 54* .



Obr. 54

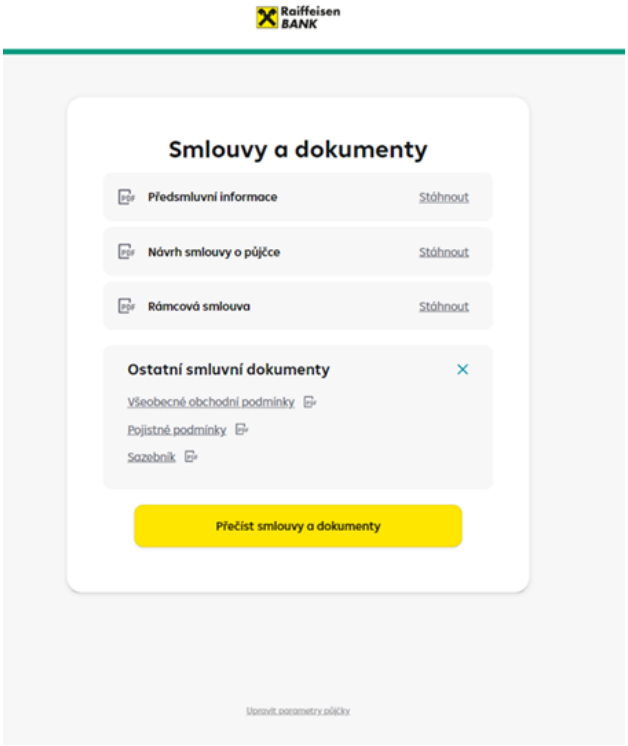
Obsahuje přehledný nástin dalších kroků, které Žadatele čekají, včetně konkrétního názvu pobočky, kterou si zvolil (včetně instrukce, že tato pobočka není „povinná", ale dostavit se může na kteroukoliv jinou). Na obrazovce je jediné tlačítko – **pro zobrazení smluvní dokumentace**. Po kliknutí se zobrazí obrazovka generování smluvní dokumentace *Obr. 55*.



Obr. 55

Zobrazí se v případě, že se pro Klienta načítá zobrazení smluvní dokumentace, tedy pokud na děkovací sumarizační obrazovce zvolil PŘEČÍST SMLOUVY, anebo pokud Klient dokončí finalizaci a má umožněn podpis přes SMS.

Seznam zobrazených smluvních dokumentů se liší podle toho, je-li Žadatel novým Klientem (má navíc Rámcovou smlouvu) a jestli zvolí pojištění (má navíc zobrazeny Všeobecné pojistné podmínky a Rámcovou pojistnou smlouvu), *Obr. 56*.



Obr. 56

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.

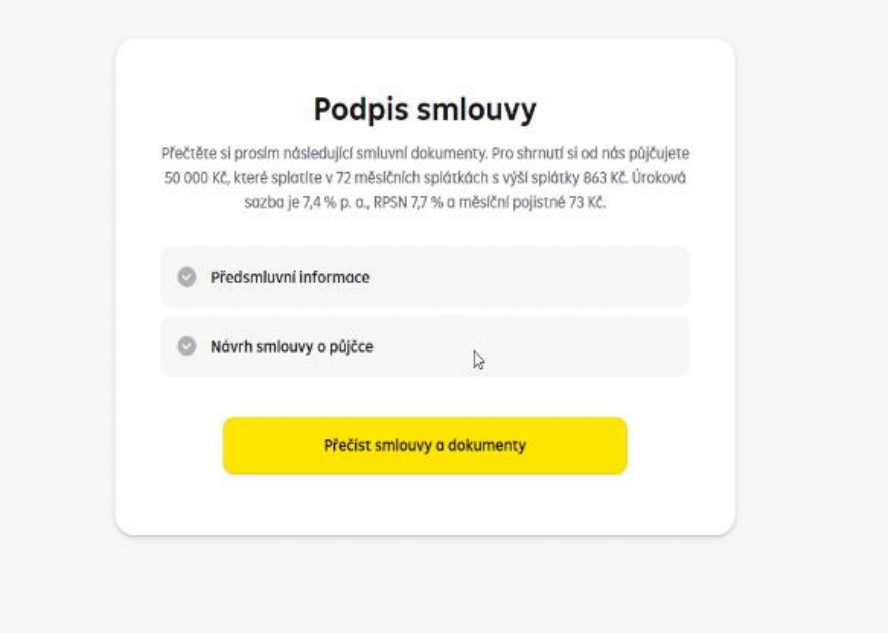
Kliknutím na dokumenty žadatel stáhne zvolené dokumenty.

Z obrazovky se nedá pokračovat na další krok. Pro kanál podpisu pobočka je v zápatí obrazovky odkaz *Upravit parametry půjčky*, kliknutí na tuto možnost vrátí uživatele na obrazovku *Obr. 50*.

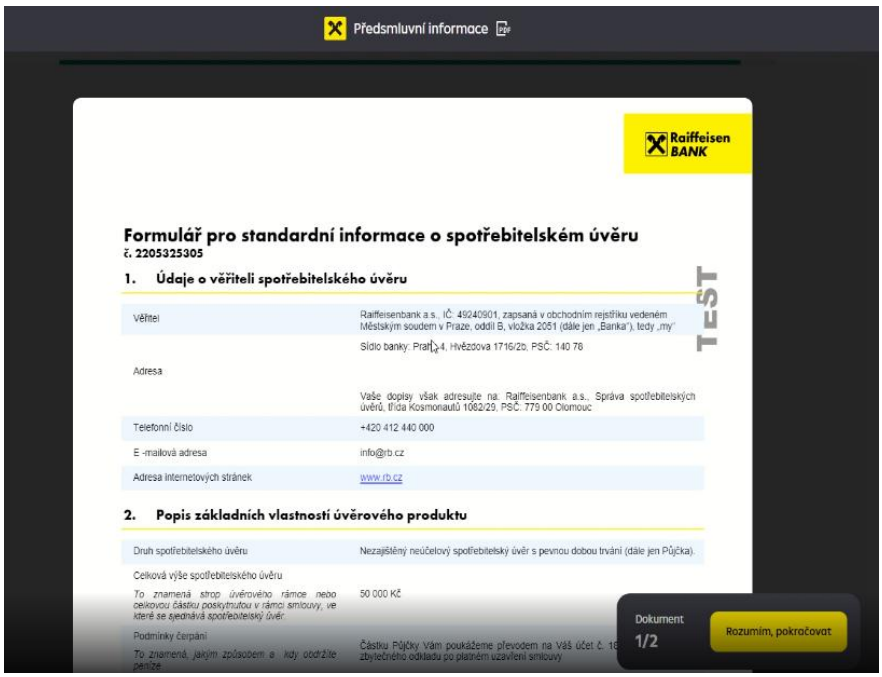
5.3.2. Podpis smlouvy online přes SMS

Žadatel má umožněn online podpis přes SMS, nejdřív však musí smlouvy přečíst, *Obr. 57*.
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.

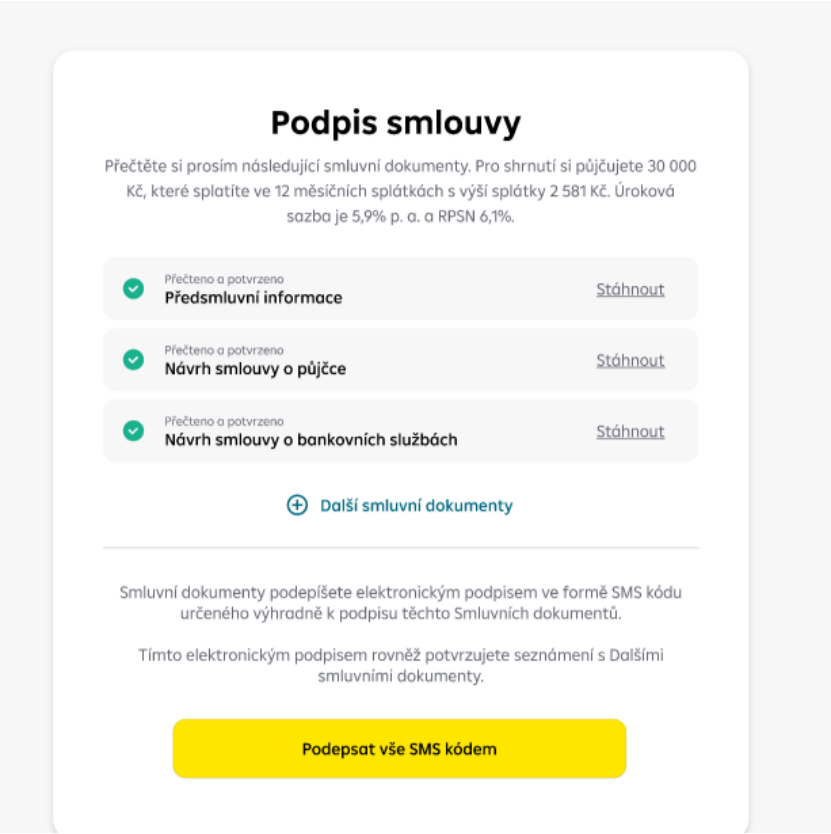
Po kliknutí na tlačítko PŘEČÍST SMLOUVY A DOKUMENTY, se žadateli otevře daný dokument. *Obr. 58*.
Po přečtení a kliknutí na *Rozumím, pokračovat,* se žadateli otevře další dokument. Jakmile žadatel přečte všechny potřebné dokumenty, klikne na tlačítko *Vše jsem přečetl, pokračovat,* v tu chvíli se u všech dokumentů zobrazí zelená fajfka a zobrazí tlačítko Podepsat vše SMS kódem, *Obr. 59*.


Podpis smlouvy
Přečtěte si prosím následující smluvní dokumenty. Pro shrnutí si od nás půjčujete 50 000 Kč, které splatíte v 72 měsíčních splátkách s výší splátky 863 Kč. Úroková sazba je 7,4 % p. a., RPSN 7,7 % a měsíční pojistné 73 Kč.
Předsmluvní informace
Návrh smlouvy o půjčce
Přečíst smlouvy a dokumenty

Obr. 57


Předsmluvní informace
Raiffeisen BANK
Formulář pro standardní informace o spotřebitelském úvěru
č. 2205325305
1. Údaje o věřiteli spotřebitelského úvěru
Věřitel
Raiffeisenbank a.s., IČ: 49240901, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2051 (dále jen „Banka"), tedy „my"
Sídlo banky: Praha 4, Hvězdova 1716/2b, PSČ: 140 78
Adresa
Vaše dopisy však adresujte na: Raiffeisenbank a.s., Správa spotřebitelských úvěrů, třída Kosmonautů 1062/29, PSČ: 779 00 Olomouc
Telefonní číslo
+420 412 440 000
E-mailová adresa
info@rb.cz
Adresa internetových stránek
www.rb.cz
2. Popis základních vlastností úvěrového produktu
Druh spotřebitelského úvěru
Nezajištěný neúčelový spotřebitelský úvěr s pevnou dobou trvání (dále jen Půjčka).
Celková výše spotřebitelského úvěru
To znamená strop úvěrového rámce nebo celkovou částku poskytnutou v rámci smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr.
50 000 Kč
Podmínky čerpání
To znamená, jakým způsobem a kdy obdržíte peníze
Částku Půjčky Vám poukážeme převodem na Váš účet č. 16
zbytečného odkladu po platném uzavření smlouvy
TEST
Dokument 1/2
Rozumím, pokračovat

Obr. 58

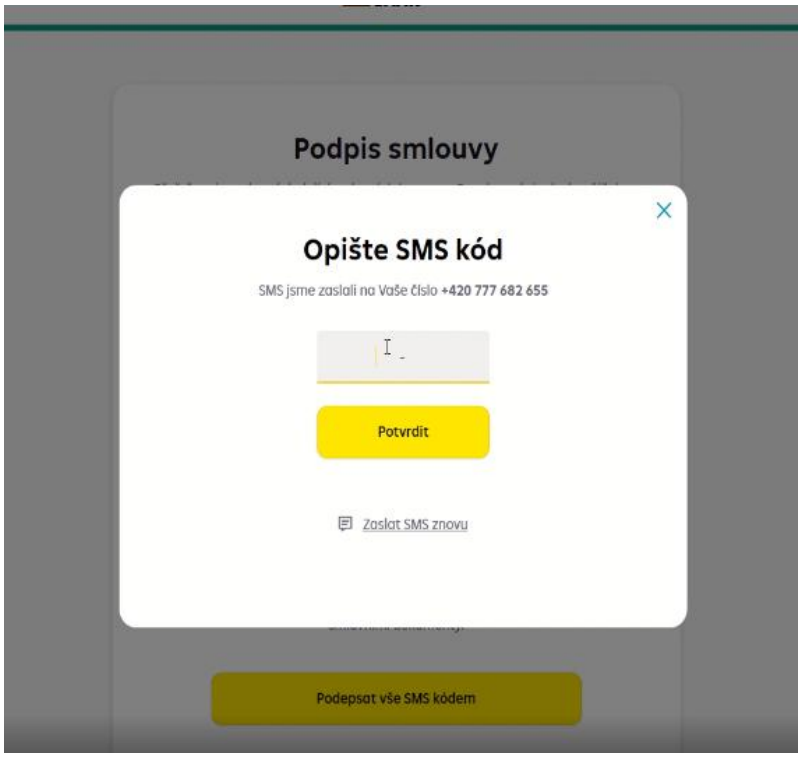


Obr. 59

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.

V zápatí obrazovky je odkaz *Změnit parametry půjčky*, kliknutí na tuto možnost vrátí uživatele na obrazovku *Obr. 50*.

Po kliknutí na tlačítko Podepsat vše SMS kódem, se zobrazí modální okno pro zadání SMS kódu, Znění SMS, která Klientovi odchází je: *Pro podpis Navrhu smlouvy prosim opiste kod: XXXXXX*
(XXXXXX je proměnný 6místný kód), *Obr. 60*.



Obr. 60

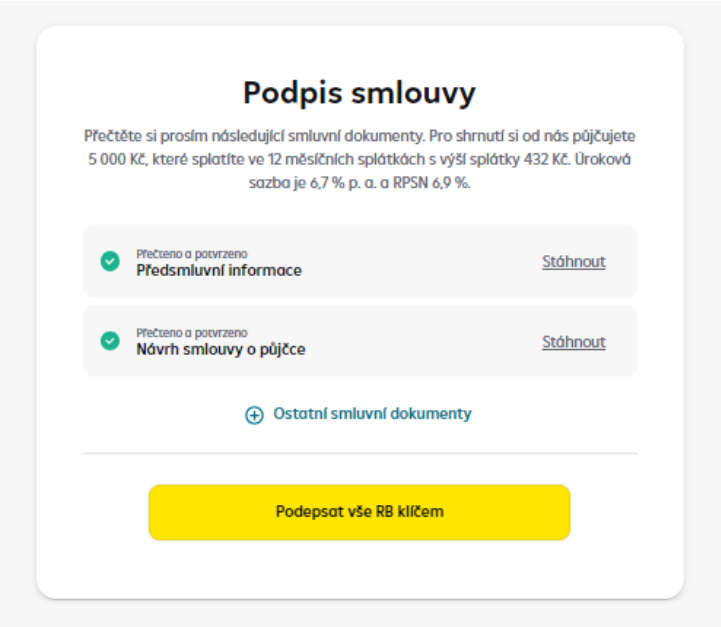
- Pokud uživatel zadá správný autorizační kód, je smlouva podepsána a zobrazí se obrazovka Děkujeme, vše je hotovo. *Obr. 61.*
- Do návrhu smlouvy a předsmluvních informací se na poslední stranu uloží certifikační výzva a potvrzení o podpisu, *Obr. 62*
- Lze zaslat maximálně 3 ověřovací SMS a na každou SMS jsou 3 pokusy, po dosažení maximálního možného počtu pokusů je SMS podpis zakázán (nedojde ke stornu žádosti, zobrazí se chybová hláška *Překročen maximální počet pokusů pro podpis smlouvy. Pro podpis smlouvy prosím kontaktujte Klientskou linku 412 440 000).* Tato hláška se bude následně zobrazovat, pokud by uživatel klikal na tlačítko PODEPSAT ON-LINE).

Obr. 61

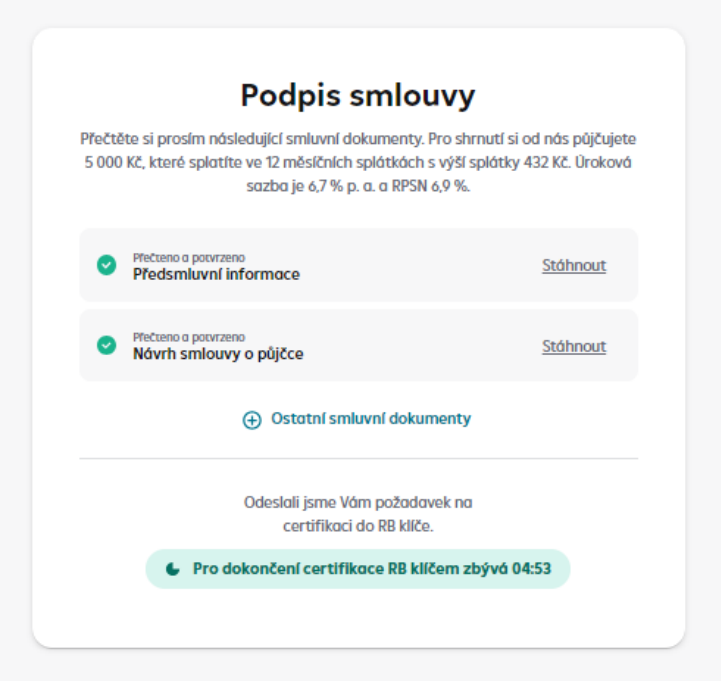
Obr. 62

5.3.3 Podpis smlouvy přes RB klíč

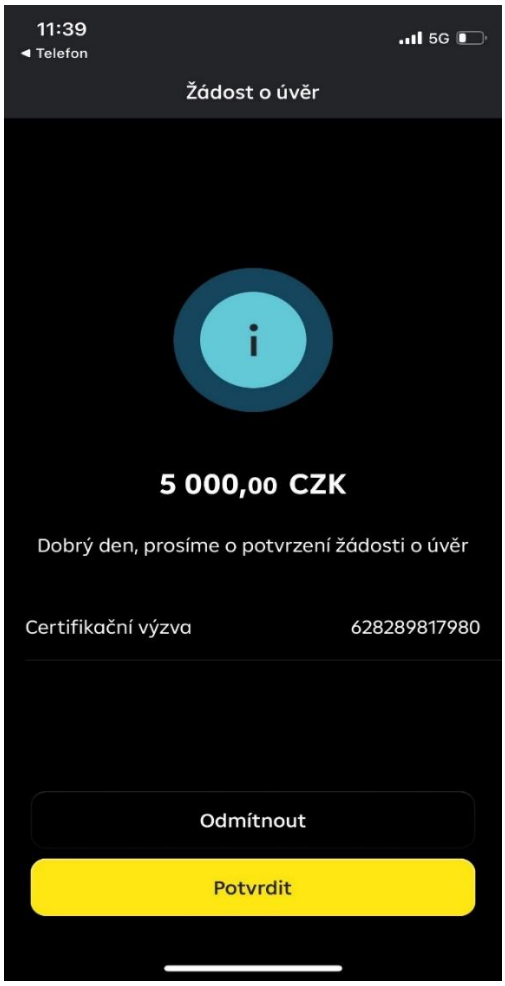
Pokud má stávající klient jako primární autentizační metodu veden RB klíč, bude podepisovat smlouvy touto metodou. Pokud bude primární autentizační metoda u klienta jiná, než RB klíč, stále zůstává podpis SMS kódem.


Podpis smlouvy
Přečtěte si prosím následující smluvní dokumenty. Pro shrnutí si od nás půjčujete 5 000 Kč, které splatíte ve 12 měsíčních splátkách s výší splátky 432 Kč. Úroková sazba je 6,7 % p. a. a RPSN 6,9 %.
Přečteno a potvrzeno
Předsmluvní informace
Stáhnout
Přečteno a potvrzeno
Návrh smlouvy o půjčce
Stáhnout
Ostatní smluvní dokumenty
Podepsat vše RB klíčem

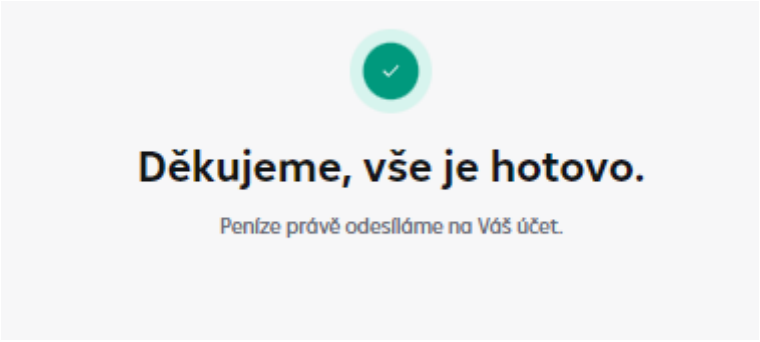
Obr. 63


Podpis smlouvy
Přečtěte si prosím následující smluvní dokumenty. Pro shrnutí si od nás půjčujete 5 000 Kč, které splatíte ve 12 měsíčních splátkách s výší splátky 432 Kč. Úroková sazba je 6,7 % p. a. a RPSN 6,9 %.
Přečteno a potvrzeno
Předsmluvní informace
Stáhnout
Přečteno a potvrzeno
Návrh smlouvy o půjčce
Stáhnout
Ostatní smluvní dokumenty
Odeslali jsme Vám požadavek na certifikaci do RB klíče.
Pro dokončení certifikace RB klíčem zbývá 04:53

Obr. 64



Obr. 65

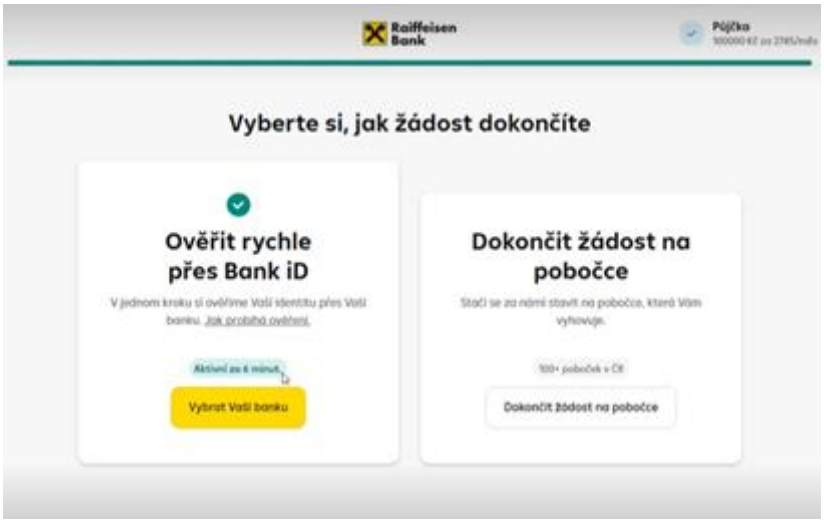


Obr.66

5.3.4. Podpis smlouvy pomocí Bank ID

Také 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 public 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".



Obr. 67

6. 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.

Pokud by chtěl klient Minutovou půjčku předčasně splatit, nebo provést mimořádnou splátku, je toto zdarma.

7. Zrušení (storno) žádosti

Storno žádosti je možné provést přes Cash loan support linku (222 010 499).

8. Hlášení chyby

Něco se pokazilo

Při zobrazení hlášky "Něco se pokazilo" zadejte požadavek na opravu přes Cash loan support linku 222 010 499.