

ИНСТРУКЦИИ И РАБОТЕН ПРОЦЕС

ЗА ЕКСПРЕСЕН ПАКЕТ ПРИ КАНДИДАТСТВАНЕ ЗА ЖИЛИЩНО-ИПОТЕЧЕН КРЕДИТ

I. Същност на услугата

Услугата за експресен пакет при кандидатстване за жилищно-ипотечен кредит позволява на клиентите да се възползват приоритетно от следните услуги:

- ***Експресно разглеждане на искане за отпускане на жилищно-ипотечен кредит (предварително одобрение);***
- ***Експресно изготвяне на пазарна оценка, за имота обезпечение по кредита.***

И двете услуги следва да се изпълнят в рамките на 8 работни часа!

В допълнение към двете услуги, кредитоискателите получават като бонус възможността да получат и незабавно/експресно издаване на една дебитна и една кредитна карта.

Обхват на услугата:

Кандидатстването за жилищно-ипотечен кредит с избрана опция за експресно разглеждане на искането е приложимо **само за клиенти на трудов договор**, с доходи, генерирани в България. Опцията не се прилага при кандидатстване онлайн, при удостоверяване на доходи от собствен бизнес или друг доход, различен от трудов договор и при индивидуални оферти за кредит с параметри и условия, различни от стандартните за Банката. В случай, че вече има дадена индивидуална оферта за клиента, то тя **може** да се вземе предвид при предварителното одобрение. За финално одобрение следва да се приеме дадена индивидуална оферта за кредит, в случай че има такава.

Услугата за експресен пакет при кандидатстване за жилищно-ипотечен кредит може да бъде предлагана единствено **за размер на искана сума на кредита над 60 000 лева.**

Услугата за Експресно изготвяне на пазарна оценка за имота обезпечение по кредита се предлага само за апартаменти, намиращи се в сгради завършено строителство с издадено Удостоверение за въвеждане в експлоатация/Разрешение за ползване, в един от следните градове – София, Пловдив, Варна, Бургас, Стара Загора.

Услугата се предлага във всички финансови центрове на банката. Клиентите, които желаят да се възползват от тази услуга, следва да заплатят „Такса за комплексно експресно разглеждане на кредит, по реда и условията за предоставяне на съответната експресна услуга“, указана в Тарифата на Банката в частта за Жилищни/потребителски кредити с обезпечение ипотека върху недвижим имот. Таксата за експресно разглеждане е платима преди изпращане на кредита за одобрение и не освобождава кредитоискателя от заплащането на другите дължими първоначални такси при кандидатстване.

Банката се задължава в рамките на 8 (осем) работни часа от въвеждането на искането и сканирането в i-Apply на разписаните „Условия за експресен пакет при кандидатстване за жилищно-ипотечен кредит“, да разгледа искането и да изготви становище, с което да одобри,

отхвърли или да изиска допълнителна информация/документи към искането за кредит, както и да изготви пазарна оценка за имота, предложен като обезпечение по кредита.

Изключително важно е при входирание на апликацията в i-Apply, да бъде въвеждана точна и вярна информация, както и актуален и коректен e-mail и телефон за връзка с клиента!

След изготвяне на становище по искането за кредит и получаване на доклад за пазарна оценка на имота, служителят от банковия офис, който е приел искането за кредит (или в негово отсъствие заместващият го служител) се обаждат незабавно на Кредитополучателя на посочения от него мобилен телефон и го уведомява за това че има изготвено становище и какво е то. Това уведомление има характер на доказателство, че банката е изготвила становище в рамките на 8 работни часа.

В случай, че клиентът не разполага с мобилен телефон за връзка, е необходимо да посочи номер на мобилен телефон на свой близък (препоръчително на съкредитоискателя).

В случай, че в процеса на изготвяне на кредитната оценка, възникне необходимост от предоставяне на допълнителна информация/документи (статус „Чакащ“ за която и да е от двете услуги, включена в пакета), банката не се ангажира да даде становище по искането за кредит в рамките на посочените срокове.

Работните часове се определят като часове в рамките на официално обявеното работно време между 08.30-17.00 часа (например, ако даден клиент входи документите по услугата за „Експресно разглеждане“ в 16.00 часа в петък, времето за отговор е до 15.30 часа в понеделник - общо 8 работни часа).

Услугата за Експресно разглеждане на жилищно-ипотечен кредит се предлага по всички активни кредитни продукти на банката за нов ипотечен бизнес.

II. Работен процес - детайли

Служителите в клоновете на Банката, следва активно да предлагат на своите клиенти, кандидатстващи за жилищно-ипотечен кредит, възможността да се възползват от **услугата експресен пакет при кандидатстване за жилищно-ипотечен кредит**, като трябва предварително да преценят, дали кредитоискателят отговаря на изискванията, описани в т. I.

1. Подаване на Заявление за експресно разглеждане

1.1. За да ползва услугата, клиентът (вкл. съкредитоискател/ите при наличие на такъв/ива) трябва да посети офис на Банката и да представи на упълномощен представител на Банката следните документи:

- Лични карти на участниците в сделката (кредитоискател, съкредитоискателя/лите);
- Удостоверение за трудова заетост и служебна бележка, издадени от работодателя /бланка на Банката/, при доказване на доход от трудови правоотношения и в случаите, в които доходите не са официални;
- Удостоверение за трудова заетост, издадено от работодателя /бланка на Банката/ за служители на МВР и Министерство на Отбраната;
- Документ за собственост за имота, който ще се ипотекира (Нотариален акт, Нотариално заверен договор за покупко-продажба, други документи за собственост);

- Актуални кадастрални документи за имота;
- Удостоверение за въвеждане в експлоатация / Разрешение за ползване (в случай, че в нотариалния акт е отбелязано, че имотът предмет на оценката е в състояние различно от „в експлоатация“).

1.2 Клиентът попълва надлежно и подписва следните документи:

- „Искане за кредитен продукт“;
- Декларация за свързани лица за кредитоискателя/лите. Декларацията се изисква, само в случаите, в които кредитната експозиция (поотделно за всеки един кредитоискател) надвишава 1 млн. лева към момента на проверката.

1.3. Служителят, обработващ искането за експресен пакет, следва да прегледа внимателно всички горепосочени документи и да се увери, че всички те са налични и че са надлежно попълнени и подписани, където е необходимо.

Важно!

При неокомплектовани и/или неизрядни документи Банката няма да е в състояние да изпълни поетия ангажимент за експресно разглеждане на искането за жилищно-ипотечен кредит и експресно изготвяне на пазарна оценка, за имота обезпечение по кредита. **От изключителна важност е услугата за Експресен пакет при кандидатстване за жилищно-ипотечен кредит да бъде стартирана само след предоставянето на всички необходими документи.**

1.4. След като служителят се увери, че предоставените документи отговарят на изискванията, той уведомява кредитоискателя, че вече може да заяви услугата за Експресен пакет при кандидатстване за жилищно-ипотечен кредит. За целта кредитоискателят следва да заплати на каса дължимата такса съгласно тарифата на банката.

Таксата се събира през „Плащания“ => „Банкови услуги“ => „16. Кредитни сделки“ => „32. Жилищни кредити“ => „Такса Разглеждане на експресен пакет ЖК“.

Клиентът трябва да предостави бордерото за заплатена такса на служителя, приел искането за кредит.

1.5. Крединоискателят задължително следва да попълни и подпише бланка: „**Условия за експресен пакет при кандидатстване за жилищно-ипотечен кредит**“.

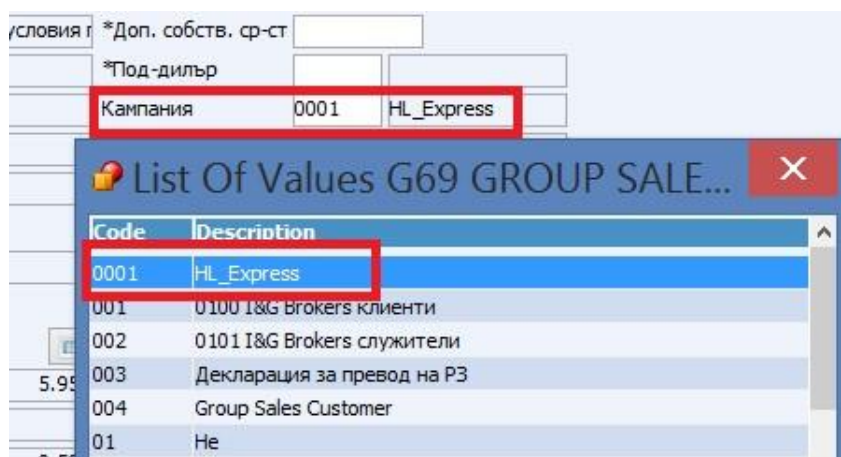
Бланката с условията е налична в Хелпдеск в *раздел Индивидуално банкиране => 1. Продукти => Жилищни кредити => 3. Експресно разглеждане на кредит.*

В присъствието на клиента, служителят записва в бланката „Условия за експресен пакет при кандидатстване за жилищно-ипотечен кредит“ дата и час на въвеждане на искането за кредит. От този момент нататък започва да тече времето за обработка.

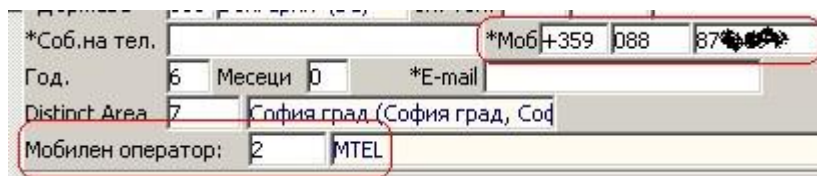
Важно!!!

- Подписаните „Условия за експресен пакет при кандидатстване за жилищно-ипотечен кредит“ трябва да се сканират и да се прикачат в заявлението в i-Apply, както и заявката за изготвяне на пазарна оценка в системата Real II.

- В i-Apply от Group Sales Code се избира HL_Express чрез падащото меню:



- В „Забележки“ в HL апликацията се изписва: **Експресно разглеждане на искането.**
- Изключително важно е **коректното въвеждане на мобилен телефон** (код и телефонен номер) **и мобилен оператор**.



- В „Забележки“ в Real II се изписва: **Експресна оценка.**

Кредитоискателя трябва да бъде уведомен, че трябва да осигури достъп до имота, обект на пазарна оценка в рамките на 3 часа от заплащане на експресния пакет. В случай, че за вземане на решение е необходимо представяне на допълнителни документи или не е осигурен достъп до оценявания имот, Банката не се ангажира с изготвяне на пазарна оценка или предоставянето на предварително одобрение или отхвърляне на Искането в посочения срок.

1.6. След като гореописаната информация е въведена и запазена, заявленията трябва веднага да се изпратят едновременно: към Отдел ОКФЛ за разглеждане (Искането за експресно разглеждане на искане за отпускане на жилищно-ипотечен кредит) и към Отдел Оценителски услуги (Искането за експресно изготвяне на пазарна оценка, за имота обезпечение по кредита), тъй като реално договореното време вече тече. Служителят трябва да уведоми клиента, че ще му се обади за да го уведоми за становището на банката в рамките на 8 работни часа. **Веднага след изпращането на исканията към ОКФЛ и Оценителски услуги, служителят следва да се напише мейл до следните групи HL_Express@postbank.bg и Admin_Valuations@postbank.bg, с номерата на апликациите от i-Apply и Real II, с които съответните отдели да бъдат уведомени, че към тях са изпратени искания за експресно разглеждане на кредит и експресно изготвяне на пазарна оценка, за имота обезпечение по кредита.**

2. Изготвяне на становище

2.1 Разглеждане за заявлението за експресен жилищно-ипотечен кредит.

Исканията за експресно разглеждане на ипотечен кредит ще се разглеждат и оценяват от служителите в Отдел „Одобрение на кредити на физически лица“, (ОКФЛ), управление

„Одобрение на кредити Банкиране на дребно“ преди всички останали, включително и преди кредити по Премиум условия.

В рамките на 5 часа от получаване на заявлението в ОКФЛ, **експерт отдел ОКФЛ** проверява досието и пълнотата на исканите документи, прави необходимите проверки и насочва искането за кредит към съответното ниво на одобрение.

В рамките на 2 часа от получаването на заявлението за кредит супервайзор/ръководител секция/началник отдел в ОКФЛ дава становище по искането за кредит и насочва апликацията в i- Apply към финансов център.

При наличие на необходимост от допълнителна информация (деклариране на финансови задължения и др.), експерт в ОКФЛ, ще се свързва с клиента и/или с експерта във ФЦ, с цел бързо набавяне на информацията, така че да се спази времето за отговор. Ако допълнителната информация не може да се набави на момента, заявлението ще получи статус „Чакащ“ и отпада възможността и ангажимента за усвояване до 8 работни часа (разглеждането на документите ще продължи по стандартния ред).

2.2 Изготвяне на експресна пазарна оценка.

Исканията за експресно изготвяне на пазарна оценка, за имота обезпечение по кредита ще се разглежда от служителите в Отдел Оценителски услуги, преди всички останали.

Услугата за експресно изготвяне на пазарна оценка, за имот обезпечение по кредита се предлага само за апартаменти, намиращи се в сгради завършено строителство с издадено Удостоверение за въвеждане в експлоатация/Разрешение за ползване, в един от следните градове – София, Пловдив, Варна, Бургас, Стара Загора.

След получаване на и-мейл с искане за изготвяне на експресна пазарна оценка, служител в отдел Оценителски услуги насочва искането **възможно най-бързо при наличие на всички необходими реквизити за изготвяне на доклада, като документи и коректно възлагане**, към външен оценител, с когото банката има договор за изготвяне на експресни пазарни оценки.

При назначаване на експресна оценка не може да се избира оценител от клиента.

Клиентът следва да осигури достъп до оценяваният имот в рамките на до 3 часа от свързването с оценителя, от своя страна оценителя следва да извърши оглед в рамките на 3 часа от получаване на заявката.

В рамките на общо до 6 часа и 30 минути от получаване на заявката, външния оценител изготвящ оценката следва да насочи доклада към отдел Оценителски услуги в Real II.

При необходимост, в рамките на 1 час от получаване на доклада за експресна пазарна оценка, **служителите от отдел Оценителски услуги преглеждат и потвърждават доклада, след което служителят от финансовия център може да изтегли доклада от Real II.**

При наличие на необходимост от допълнителна информация, служител от Оценителски услуги, **ще се свързва с експерта във ФЦ**, с цел бързо набавяне на информацията, така че да се спази времето за отговор. Ако допълнителната информация не може да се набави на момента, заявлението ще получи статус „Паузиран“ и отпада възможността и ангажимента за усвояване до 8 работни часа (разглеждането на документите ще продължи по стандартния ред).

2.3 Сроковете за получаване на експресната дебитна и/или кредитна карта са както следва:

2.3.1 За банкови офиси с налична машина за незабавно издаване на карта:

- **Дебитна карта** – до 15 минути. Картата ще бъде произведена на машината в офиса.
- **Кредитна карта** – до 60 минути. Заявлението за КК следва да е подадено до 15 ч. в работен ден. Картата ще бъде произведена на машината в офиса. Следва да бъде спазен процесът за незабавно издаване на КК, описан в **Инструкцията за издаване на КК в клоновете, които разполагат с машина за производство на карта.**

2.3.2 За банкови офиси без машина за незабавно издаване на карта:

- Дебитна карта – до 3 работни дни. За целта служителят следва да въведе тикет в категория „Заявки по Дебитни карти“-> „Заявка за експресно/стандартно издаване на ДК“- като задължително в забележка на тикета трябва да отбележи задължително, че картата се издава към Експресен жилищен кредит, за да не бъде таксувана отделно. Служител в ЦУ произвежда картата и я изпраща заедно с прилежащият ѝ ПИН код в клон подател на тикета.
- Кредитна карта – до 3 работни дни, считано от момента на финално одобрение на КК. Следва да бъде спазен процесът за незабавно издаване на КК, описан в **Инструкцията за издаване на КК в клоновете, които не разполагат с машина за производство на карта.** Съгласно инструкцията в заявлението за КК в i-Apply служителят следва задължително да въведе активити код за незабавно издаване на карта, както и да отбележи в поле Моментно издаване на карта - Yes. В поле забележки в i-Apply, служителят задължително следва да отбележи, че картата се издава към Експресен жилищен кредит, за да не бъде таксувана отделно.

3. Възстановяване на заплатена такса

Само в случай че клиентът е отговорил на всички условия за Експресно разглеждане, но Банката не е изпълнила поетия ангажимент, а именно да разгледа и даде становище по заявленията за 8 работни часа, таксата за експресен пакет ще се сторнира частично и на Кредитоискателя ще бъде възстановена сума, както следва:

- ✓ Експресно изготвяне на пазарна оценка, за имота обезпечение по кредита - сума в размер на 160 лева.

Тоест клиентът ще е заплатил 500 лева предварително при кандидатстването за експресен пакет, като ще трябва частично да се сторнират 160 лева При неизпълнение на услугата експресно изготвяне на пазарна оценка, за имота обезпечение по кредита, клиентът ще е заплатил такса за стандартно изготвяне на пазарна оценка – 240 лева.

Преди сторниране на таксата следва към HL_Express да се отправи писмено искане за разрешение на сторното.

Такса не се сторнира в случай на дадено становище със статус „Отхвърлен“ или „Чакащ“, дадено в рамките на 8 работни часа.

4. Уведомяване на клиента

При получаване на становищата от ОКФЛ и Оценителски услуги, служителят във ФЦ незабавно трябва да се свърже с клиента, като:

- При статус „Одобрен“ трябва да уведоми клиента и да му съдейства при следващите стъпки от процеса, необходими за получаването на окончателно одобрение.
- При статус „Отхвърлен“ трябва да уведоми клиента, че няма положително становище от страна на банката.

- При статус „Чакащ“ трябва да уведоми клиента за необходимата информация/документи, които трябва да предостави (ангажиментът за експресно усвояване отпада, кандидатстването продължава по стандартния ред).

Работен процес Експресен Пакет за жилищно-ипотечен кредит



III. Допълнителни насоки

Предлагайте активно услугата за експресен пакет при кандидатстване за жилищно-ипотечен кредит на всички клиенти включително и на тези, които имат нужда от финансови средства за текущи нужди – например покупка на автомобил, спешен неотложен ремонт, покриване на извънредно възникнали разходи или др.

Винаги съобразявайте предварително ограниченията, при които е приложима услугата.

Не предлагайте Експресно одобрение на ипотечен кредит на клиенти, за които е ясно/подразбираемо, че ще получат становище „Чакащ“ или „Отхвърлен“ (например когато се чакат допълнителни документи/информация или източника на доход и имота не отговарят на изискванията, за да е приложима услугата).

Стрежете се към бързина и максимално оптимизиране на процесите. Набавяйте всички документи и информация предварително. Документите, които трябва да се прикачат в системата, също трябва да бъдат сканирани предварително.

Спазвайте инструкциите и спецификите за въвеждане и попълвайте подробно и коректно цялата налична информация.

Задължително в присъствието на клиента попълвайте коректни дата и час в бланка „Условия за експресен пакет при кандидатстване за жилищно-ипотечен кредит“ и събирайте таксата и необходимите документи преди самото попълване на бланката.