



METODIKA HYPOTEČNÍCH ÚVĚŘŮ
PROCES EXTERNÍHO PRODEJE HYPOTÉK

VERZE 2/2024

Určeno pro potřeby Externích obchodních partnerů

OBSAH

1.	Základní ustanovení	4
2.	činnosti obchodních zástupců	4
3.	Jednání s klientem	4
3.1	Identifikace klienta.....	4
3.2	Poskytnutí informací o HÚ obchodním zástupcem.....	5
3.3	Elektronický podpis	5
3.3.1.	Pravidla podepisování	6
3.3.2.	Podpis na zařízení poradce.....	7
3.3.3.	Podpis na zařízení klienta.....	7
3.3.4.	Hlášení poruchy.....	8
4.	Založení obchodu Poradcem.....	8
4.1	Přihlášení do aplikace NOBY	8
4.1.1.	První přihlášení.....	8
4.1.2.	Druhé a další přihlášení	8
4.2	Modelace obchodu	9
4.2.1.	Rozšířené parametry úvěru	9
4.2.2.	Nabídka hypotečního úvěru.....	9
4.2.3.	Úroková sazba	9
4.2.4.	Garance úrokové sazby.....	9
4.2.5.	Individuální sleva z úrokové sazby	10
4.3	Domácnost a její žadatelé.....	10
4.3.1.	Vyhledání klienta Banky	10
4.4	Žádost o úvěr.....	10
4.4.1.	Obecné povinnosti obchodního zástupce.....	10
4.4.2.	Podpis žádosti o úvěr a daňové rezidence	10
4.5	Scoring klienta.....	11
4.6	Objednání ocenění nemovitosti	11
4.6.1.	Typy ocenění nemovitosti	12
4.7	Dokumenty pro posouzení Žádosti o úvěr	12
5.	Předání obchodu do banky.....	12
5.1	Předání obchodu.....	12
5.2	Předání dokumentů.....	12
6.	Posouzení obchodu Bankou	12
6.1	Schválení obchodu	13
6.2	Odložení obchodu	13
6.3	Zamítnutí obchodu.....	13
6.4	Ukončení obchodu ze strany klienta	13
7.	Smluvní dokumentace.....	13

7.1.1.	ESIP	13
7.1.2.	Smlouva o úvěru	13
7.1.3.	Zástavní smlouva.....	14
7.1.4.	Podpis smluvní dokumentace	14
8.	Zřízení běžného účtu	14
9.	Čerpání	14
9.1	Čerpání přes aplikaci NOBY	14
9.2	Žádost o čerpání.....	14
9.3	Podmínky čerpání	15
9.3.1.	Dokumenty vždy vyžadované v originále (nejen k čerpání)	15
9.4	Ukončení čerpání.....	15
10.	Změna podepsané smlouvy o úvěru	15
10.1	Žádost o změnu	15
10.2	Podpis dodatku ke smlouvě o poskytnutí úvěru / zástavní smlouvy	16
11.	ostatní	16
11.1	Notifikace	16
12.	Kontakty.....	17
12.1	Hlášení chybových stavů v NOBY	17
13.	Přílohy	18
13.1	Příloha č.1 – dokumenty požadované k ocenění nemovitosti	18

1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

S platností od 1.12.2018 mohou hypoteční úvěry zakládat, měnit a rušit pouze poradci, kteří úspěšně složili odbornou zkoušku podle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru.

Pro všechny poradce platí zákaz osobně se podílet na zpracování vlastního obchodního případu, a to v kterékoli fázi procesu.

Poradce je povinen vykonávat činnosti poctivě, v dobré víře a s vynaložením odborné péče, zejména pak v souladu s Metodikou úvěrových produktů a zákonem č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru.

Dále je povinen dbát zájmů Banky, jednat v souladu s pověřením a pokyny Banky a sdělovat Bance veškeré podstatné informace, které má k dispozici.

2. ČINNOSTI OBCHODNÍCH ZÁSTUPCŮ

Obchodní zástupce se zavazuje vykonávat zejména následující činnosti

- a) vyhledávat klienty se zájmem o úvěrový produkt
- b) seznamovat klienty se základními podmínkami pro poskytnutí Úvěrového produktu
- c) provádět předběžný propoččet schopnosti klienta splácet úroky a jistinu z poskytnutého Úvěrového produktu
- d) provést identifikaci každého klienta za jeho fyzické přítomnosti, zaznamenat a ověřit zjištěné identifikační údaje klienta a zajistit další nezbytné údaje nebo předložení dokumentů klienta pro účely plnění systému vnitřních zásad Banky dle zákona č.253/2008 sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů, nebo jiných regulatorních účelů
- e) předávat klientům dokumenty v souladu s Metodikou
- f) podat náležité vysvětlení před smluvních informací v případě, že klient podepisuje smlouvu o poskytnutí Úvěrového produktu u Obchodního zástupce
- g) Zkompletovat a předávat Bance všechny podklady nezbytné k posouzení Úvěrového produktu
- h) Zajišťovat podepisování smlouvy o poskytnutí Úvěrového produktu a/nebo Zástavní smlouvy, včetně dodatků k nim, ze strany klienta a/nebo poskytovatele zajištění, do okamžiku ukončení lhůty čerpání úvěru stanovené ve smlouvě o poskytnutí Úvěrového produktu
- i) Zajišťovat zpracování žádosti o čerpání a/nebo žádosti o změnu do okamžiku ukončení čerpání Úvěrového produktu, vůči danému klientovi.
- j) Zkompletovat a předávat Bance všechny podklady nezbytné k čerpání Úvěrového produktu

3. JEDNÁNÍ S KLIENTEM

Během prodejního rozhovoru musí být klient Poradcem informován o tom, že mu není poskytována rada, ale doporučení:

Na základě omezených informací sdělených klientem, nikoli na základě finanční analýzy při výběru z omezeného množství produktů, které KB poskytuje.

Poznámka: Doporučení není tak formální jako rada (musí však být splněna pravidla jednání, a je to součástí procesu, který vede ke sjednání spotřebitelského úvěru, při němž se stále vychází z potřeb klienta.

3.1 Identifikace klienta

Obchodní zástupce je povinen provést identifikaci klienta (fyzické osoby) za její fyzické přítomnosti a na základě platného průkazu totožnosti této osoby, který musí klient předložit v originále. Obchodní zástupce při identifikaci klienta ověřuje shodu podoby identifikované osoby s vyobrazením v průkazu totožnosti a dále, zda průkaz totožnosti obsahuje identifikační údaje:

- jméno a příjmení,

- rodné číslo, a ne bylo-li přiděleno, datum narození,
- trvalý nebo jiný pobyt,
- místo narození,
- státní občanství.

Obchodní zástupce zaznamená druh, číslo a dobu platnosti průkazu totožnosti a stát a orgán, který doklad vydal, do Žadosti o hypoteční úvěr v aplikaci NOBY.

Průkazem totožnosti může být pouze občanský průkaz, pas (cestovní, služební, diplomatický nebo ministerský) anebo průkaz o povolení k pobytu vydaný orgánem veřejné správy České republiky. V případě, že některý z výše uvedených identifikačních údajů není zaznamenán v předloženém průkazu totožnosti klienta, Obchodní zástupce současně zjišťuje další doplňující údaje nebo dokumenty, které jsou Bankou vyžadovány pro stanovení rizikového profilu nebo daňových údajů klienta.

Obchodní zástupce přeruší jednání se klientem, pokud:

- klient nepředloží platný průkaz totožnosti potřebný k zajištění identifikace
- klient odmítne poskytnout součinnost při zjišťování nebo ověřování identifikačních, doplňujících nebo daňových údajů nebo dokumentů
- klient zjevně nejedná svým jménem nebo zastírá, že jedná za třetí osobu;
- existují jakékoli pochybnosti o pravdivosti nebo aktuálnosti identifikačních nebo doplňujících údajů, průkazech totožnosti nebo dalších dokumentů, na jejichž základě má být identifikace a kontrola klienta provedena
- předložené průkazy totožnosti jsou poškozeny tak, že zápisy v nich uvedené jsou nečitelné nebo je porušena celistvost těchto dokumentů, obsahují neoprávněně provedené změny nebo nesprávné údaje anebo ve kterých u klienta došlo k podstatné změně podoby, kdy podoba identifikované osoby zjevně nekoresponduje s vyobrazením této osoby v průkazu totožnosti
- existuje podezření, že by prostřednictvím úvěru mohlo dojít k podezřelému obchodu ve smyslu zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. Obchodní zástupce tuto skutečnost neprodleně oznámí Bance
- i na základě subjektivního posouzení vyhodnotí, že klient vykazuje vysoké reputační riziko a může být pro Banku obchodně nepřijatelný. Obchodní zástupce tuto skutečnost neprodleně a prokazatelně oznámí Bance

3.2 Poskytnutí informací o HÚ obchodním zástupcem

Obchodní zástupce

- Poskytne klientovi informace o hypotečních produktech KB a jejich základních parametrech, splatnosti, úrokové sazbě a poplatcích
- Vysvětlí podrobně celý proces vyřízení úvěru a časový harmonogram
- Zadá základní informace o klientovi a jeho úvěru do NOBY
- Předá základní informace o Rizikovém životním pojištění u Komerční pojišťovny, a.s., popřípadě informace o pojištění nemovitosti u Komerční pojišťovny, a.s. (údaje k pojištění získá z dílčích aplikací a přepíše do NOBY, tím jsou započítávány do RPSN při pozdější simulaci)
- Sdělí klientovi výši navržené úrokové sazby a může klientovi předat neadresnou kalkulaci úrokové sazby
- Může předat Splátkový kalendář obsahující rozpis jistiny, úroků, anuitních splátek dle spočítané modelace

První informace o hypotečních úvěrech jsou poskytovány zdarma, jen na základě klientem sdělených informací bez nutnosti předložení jakýchkoli dokumentů a jsou nezávazné.

3.3 Elektronický podpis

Podpisová metoda je označovaná zkratkou VEP = vlastnoruční elektronický podpis. Metodou VEP podepisuje pouze žadatel/é, za banku je připojen automatický podpis. Žadatel může pro podpis využít také KB klíč.

VEP i podpis pomocí KB klíče musí vždy proběhnout za fyzické přítomnosti žadatele u Externího partnera. Každá podepisující osoba musí mít kontaktní e-mail a jedinečné telefonní číslo. Pokud je pro podpis dokumentu zvolena metoda Elektronického podpisu, musí daný dokument podepsat stejnou metodou všichni Žadatelé. Každý žadatel může zvolit jinou variantu VEP

Varianty podpisu

- 1) Klient podepisuje na zařízení poradce
- 2) Klient podepisuje na svém telefonu, NEMÁ zasmluvněný kontakt
- 3) Klient podepisuje na svém telefonu, MÁ zasmluvněný kontakt
- 4) Klient podepisuje pomocí KB klíče (preferovaná varianta)

Možnosti využití jednotlivých variant

Dokument	Povolené varianty podpisu			
	1	2	3	4
Žádost o poskytnutí úvěru	x	x	x	x
Prohlášení o daňovém rezidenství	x	x	x	x
Smlouva o úvěru			x	x
Žádost o čerpání úvěru			x	x
Žádost o změnu podmínek smlouvy	x	x	x	x
Dodatek ke smlouvě o úvěru navazující na žádost o změnu			x	x

Všeobecné zásady

- Ověření totožnosti klienta oproti platnému dokladu
- Poskytnutí informací o zpracování zvláštní kategorie osobních údajů (v případě metody VEP na zařízení poradce, kde dochází ke sběru biometrických podpisových dat)
- KB je oprávněna zpracovávat tyto údaje po dobu trvání vztahu a dále po dobu zákonem dané archivace dokumentu za účelem prokázání provedení jednání podepisujícího. Souhlas je dobrovolný a je možné jej kdykoli odvolat.
 - Rozsah poskytovaných údajů
 - Souřadnice dotyků v čase
 - Rychlost, směr a pořadí tahů
 - Doba trvání podpisu
- Žadatel musí tento souhlas osobně fyzicky potvrdit pomocí stisknutí tlačítka „ANO, souhlasím. Tuto akci **nesmí** provést poradce.
- Poradce seznámí žadatele s obsahem podepisovaného dokumentu.

3.3.1. Pravidla podepisování

Platí pro podpis na telefonu poradce i žadatele

- Telefon musí být při podepisování položen na rovné ploše, nejlépe na stole (nesmí být držen v ruce)
- Žadatel podepisuje vsedě
- Mobilní telefon přidrží za jeho okraje tak, aby se nedotýkal displeje
- Pro zajištění dostatečného prostoru pro podpis, je nezbytné, aby jej Žadatel vyhotovil na šířku telefonu
- Žadatel podepisuje dominantní rukou, případně rukou, kterou je zvyklý podepisovat
- Podpis vyhotoví pomocí stylusového pera

- Není přípustné dotýkat se displeje ničím jiným, než stylusem. V případě dotyku např. hranou dlaně, je možné způsobit vznik nechtěných artefaktů – podpisu by byl poté neplatný
- Plastový hrot (ploška) podpisového pera musí celým povrchem přiléhat na displej telefonu
- Podpis musí dosahovat dostatečné úrovně komplexity (žádné geometrické tvary, XXX, smajlíky apod.)
- Pokud Žadatel podepisuje více dokumentů, je důležité, aby jednotlivé podpisy nebyly diametrálně odlišné a byla zachována jejich vzájemná konzistence. Pokud tomu tak není, podpisy je nutné smazat a Žadatele vyzvat k jejich znovu podepsání

3.3.2. Podpis na zařízení poradce

Požadované hardwarové a softwarové vybavení

- Zprovozněný mobilní telefon se snímkovací frekvencí 100Hz
 - v případě telefonů s OS Android trvale nastavit parametr plynulosti pohybu (úprava obnovovací frekvence obrazovky v menu Nastavení – Displej – Plynulost pohybu) na Vysoká či Adaptivní (změna zajistí nastavení snímkování frekvence na maximum.
- Stylus (dotykové podpisové pero)
- Nainstalovaná a spárovaná aplikace **inSign**
- Naimportovaný kořenový certifikát **KB Root 3 CA** (k dispozici na stránkách pro externí partnery <https://www.kb.cz/cs/kb-partneri/noby>)
- Připojení mobilního telefonu k internetu

Návod na import certifikátu v zařízení Android

- 1) Z extranetu KB si poradce do svého mobilního telefonu stáhne soubor KB Root 3 CA
- 2) Spustí „Nastavení“
- 3) Vybere „Biometrika a zabezpečení“
- 4) Pokračuje přes „Další nastavení zabezpečení“
- 5) Zmáčkne „Instalovat z paměti zařízení“
- 6) Zvolí „Certifikát CÚ“
- 7) Vyskočí okno s varováním „Vaše soukromí je ohroženo“. Stiskne „Přesto nainstalovat“
- 8) Zadá PIN kód zařízení
- 9) Vybere z nabídky právě naimportovaný certifikát a potvrdí

Návod na import certifikátu v zařízení iOS

- 1) Z extranetu KB si poradce do svého mobilního telefonu stáhne soubor KB Root 3 CA
- 2) Spustí „Nastavení“
- 3) Přejde do sekce „Profil byl stažen“
- 4) Najde certifikát k instalaci a zvolí tlačítko „Instalovat“
- 5) Zadá PIN kód k zařízení
- 6) Vyskočí okno s varováním, stiskne „Instalovat“
- 7) Následně se zobrazí informace „Profil nainstalován“

Prvotní spárování telefonu

- Prvotní spárování mobilního telefonu je povinnou prerekvizitou pro zprovoznění podpisové metody VEP na telefonu poradce. Bez tohoto kroku není možné touto podpisovou metodou dokumenty podepisovat
- Po provedení prvotním spárováním mobilního telefonu se již tento krok znovu neopakuje a podepisuje se standardní cestou
- V průběhu procesu podepisování se v NOBY zobrazí kód do aplikace, který poradce opíše do aplikace inSign a potvrdí tlačítkem „Připojit“

3.3.3. Podpis na zařízení klienta

Požadované hardwarové a softwarové vybavení

- Funkční smartphone (mobilní telefon s dotykovým displejem) se SIM kartou
- Připojení mobilního telefonu k internetu
- Stylus (dotykové podpisové pero)
- Zapnuté automatické otáčení displeje na mobilním telefonu

Proces podpisu

- Poradce iniciuje podpis Žádosti v NOBY.
- Před odesláním dokumentu k podpisu poradce zkontroluje správnost telefonního čísla Žadatele
- Žadatel obdrží SMS s odkazem. Pomocí odkazu se dostane na podpisové pole dokumentu.
- Každý hypoteční dokument je opatřen jedinečným identifikátorem (číslo procesu). Tento identifikátor lze najít jak na obrazovce „Čekání na podpis“ ve webovém rozhraní aplikace inSign, tak v dolní části obrazovky mobilní aplikace inSign při vyhotovování podpisu. Prostřednictvím těchto informací si může Žadatel ověřit, že skutečně podepisuje dokument, který je součástí sjednávaného produktu a podpis se nepropíše do jiného dokumentu.
- Číslo procesu lze nalézt i v SMS, která byla zaslána klientovi na jeho mobilní telefon

3.3.4. Hlášení poruchy

V případě, že se poradce setká s jedním z níže uvedených problémů, kontaktuje Linku obchodní podpory. Pracovník Linky nahlásí reportovaný problém příslušným pracovníkům Banky, kteří budou následně poradce kontaktovat ohledně řešení.

tel: **955 559 553**, e-mail: info.partneri@kb.cz

Reportované problémy

- Nedaří se mi napárovat mobilní telefon
- Nelze se podepsat Vlastnoručním elektronickým podpisem
- Aplikace inSign vypadává

4. ZALOŽENÍ OBCHODU PORADCEM

Obchod se vždy zakládá v aplikaci NOBY umístěné na www.noby.cz. Banka umožní aplikaci NOBY využívat Obchodnímu zástupci pro plnění povinností Obchodního zástupce.

Založení obchodu je stejné pro všechny typy hypotečních úvěrů (Standardní hypotéka, Americká hypotéka).

4.1 Přihlášení do aplikace NOBY

4.1.1. První přihlášení

- 1.) Přihlášení pomocí BANK ID
Poradce na přihlašovací obrazovce vybere Bank ID přihlášení, nebo
- 2.) Přihlášení pomocí KB identity (preferovaná verze)
 - a. Obchodní zástupce již má KB identitu (KB klíč) – Obchodní zástupce vyplní uživatelské jméno, zadává telefonní číslo a potvrzuje KB klíčem či skenem QR kódu nebo SMS heslem
 - b. Obchodní zástupce nemá KB identitu a chce jí získat – stažení aplikace KB+, získání KB identity

POZOR: pokud je Obchodní zástupce cizí státní příslušník, nebo nemá žádnou BANK ID, může získat KB identitu pouze na pobočce Banky.

4.1.2. Druhé a další přihlášení

- 1.) Pokud Poradce při prvním přihlášení získal KB identitu a prošel identifikačním procesem, může pro druhé a další přihlášení využít tzv. dvoufaktorové přihlášení nebo KB klíč
Na přihlašovací obrazovce vyplní uživatelské jméno (e-mail, registrovaný u KB) a vybere možnost pokračovat.

Podle vybrané metody buď využije KB klíč nebo na jeho telefonní číslo registrované u KB obdrží SMS s heslem. Po vyplnění hesla do aplikace je poradce přihlášen a může využívat aplikaci v jejím celém rozsahu.

2.) Přihlášení pomocí BANK ID – není možné využít dvoufaktorové přihlášení.

4.2 Modelace obchodu

Prvním krokem pro založení obchodu je modelace obchodu (kalkulace). Po vyplnění a uložení modelace je obchodu přiřazeno ID a je možné generovat nabídku úvěru.

Pokud Obchodní zástupce potvrdí slevu za sjednání pojištění schopnosti splácet od Komerční pojišťovny a/nebo slevu za sjednání pojištění nemovitosti, je následně povinen tyto produkty sjednat a v modelaci vyplnit předpokládanou částku platby za pojištění (Rozšířené parametry úvěru)

4.2.1. Rozšířené parametry úvěru

- Den splácení v měsíci
- Typ čerpání: jednorázové/postupné
- Předpokládaný termín prvního čerpání
- RŽP – celková cena pojištění / měsíc
- Pojištění nemovitosti – celková cena / rok
- Developer / Developerský projekt – pokud je nemovitost součástí developerského projektu, vyhledá obchodní zástupce příslušný developerský projekt.

4.2.2. Nabídka hypotečního úvěru

Pro vygenerování Nabídky hypotečního úvěru je třeba zadat jméno, příjmení, datum narození a číslo mobilního telefonu nebo e-mail žadatele

Pokud klient nesdělí své osobní údaje, lze využít neadresnou Kalkulaci hypotečního úvěru, která není závazná a zobrazuje navrženou úrokovou sazbu a zadané parametry pro její výpočet. Klientovi je možné vygenerovat i detailní Splátkový kalendář, který je doplňující informací k výpočtu anuitní splátky.

Do nabídky se propagují hodnoty poplatků dle Ceníku Banky nebo developerských výhod (podle vybraného developera.

Individuální výše poplatků nemá vliv na garanci úrokové sazby, tzn. i za předpokladu, že jsou poplatky nastaveny v individuální výši, lze vygenerovat garantovanou nabídku vypočtené sazby.

4.2.3. Úroková sazba

Standardní úroková sazba je určena na základě slev a přírážek k vyhlášené úrokové sazbě dle úrokové skládačky:

- Domicilace – přírážka 0,5 procentního bodu v případě nesplnění
- Rizikové životní pojištění od Komerční pojišťovny – přírážka 0,1 procentního bodu v případě nesplnění
- Pojištění nemovitosti od Komerční pojišťovny – sleva 0,1 procentního bodu v případě splnění
- Financování udržitelného bydlení – sleva 0,1 procentního bodu při doložení PENB A nebo B k objektu úvěru a předmětu zajištění
- Individuální sleva z úrokové sazby – vždy podlého schválení Bankou a nevzniká na ni nárok

Kromě takto stanovené standardní úrokové sazby při správném označení obchodu v NOBY může nabývat vypočtená sazba hodnot odlišných a to

- Developerská sazba určená developerským balíčkem, je podmíněná domicilací, ale není ovlivněna dalšími položkami úrokové skládačky

4.2.4. Garance úrokové sazby

Úroková sazba je garantována od data uložení Modelace po dobu 45 dnů. Podmínkou platnosti garance je schválení úvěru do výše uvedeného termínu.

Pokud Obchodní zástupce provede novou modelaci na nových úrokových sazbách a uloží ji, zruší se původní garance a začne běžet nových 45 dnů garance. Původní garance (včetně již schválené individuální slevy) již nebude platit.

4.2.5. Individuální sleva z úrokové sazby

Obchodní zástupce může v aplikaci NOBY požádat o individuální slevu z úrokové sazby. Proces schválení žádosti o slevu nemá vliv na pokračování v Žádosti. Schválená výjimka (sleva) je platná po dobu garance. Počátek garance úrokové sazby v takovém případě nepředstavuje den schválení, ale den, kdy sazba před schválením výjimky byla simulována.

4.3 Domácnost a její žadatelé

4.3.1. Vyhledání klienta Banky

Obchodní zástupce pomocí lupy a zadání požadovaných údajů zjistí, zda je klient klientem Banky. Pokud je klient identifikován jako klient Banky, automaticky se doplní údaje z databáze KB.

V případě že se klient nepodaří identifikovat jako klienta Banky, musí Obchodní zástupce založit nový subjekt – vyplnit všechny požadované údaje.

U stávajícího klienta Banky zkontroluje, zda nedošlo ke změně identifikačních údajů klienta proti stavu posledního ověření (zobrazeným údajům).

- Pokud ke změně údajů došlo (tj. údaje v předloženém dokladu jsou rozdílné od údajů v bankovních systémech), změní příslušné údaje podle předloženého dokladu a pořídí pro dokumentační účely fotokopii dokladu totožnosti klienta
- Pokud ke změně údajů nedošlo, fotokopii základního dokladu nepořizuje

U nového klienta banky obchodní zástupce pořídí fotokopii základního dokladu totožnosti klienta.

4.4 Žádost o úvěr

4.4.1. Obecné povinnosti obchodního zástupce

Obchodní zástupce:

- S klientem prochází údaje na jednotlivých obrazovkách v NOBY a doplňuje údaje poskytnuté klientem, ať už ústně sdělené nebo vyplývající z předložených dokladů
- Upozorní klienta, že nejpozději před zahájením čerpání úvěru bude muset uhradit poplatky za zpracování obchodu dle Ceníku Banky.

Před sepsáním Žádosti je nutno

- Seznámit klienta s tzv. informačním memorandem umístěným na www.kb.cz – O bance – Dokumenty ke stažení – Zpracování klientských údajů – dokumenty: Informační memorandum Bankovního registru klientských informací a Nebankovního registru klientských informací, dále dokument Poučení o registrech sdružení SOLUS
- Upozornit klienta na všeobecné informace o spotřebitelských úvěrech na bydlení. Dokument je umístěn na www.kb.cz – O bance – Dokumenty ke stažení – Úvěry a TF Online
- Zajistit sběr všech potřebných dat a ověření příjmů a výdajů
- Zadá údaje potřebné pro ocenění nemovitosti a provede scoring.

Před odesláním údajů do Banky k vyhodnocení bude vždy klientem podepsána Žádost o poskytnutí úvěru a potvrzení o zprostředkování (dále jen Žádost). Obsahem Žádosti je, mimo jiné, i potvrzení klient, že mu byl Obchodním zástupcem zprostředkování příslušný Úvěrový produkt (dále jen Potvrzení o zprostředkování).

POZOR: v případě více žadatelů ve dvou domácnostech je v NOBY vygenerována Žádost pro každou domácnost samostatně.

4.4.2. Podpis žádosti o úvěr a daňové rezidence

- A) **Podpis Žádosti v elektronické podobě** – v případě podpisu Žádosti v elektronické podobě se Žádost před jejím podpisem založí v aplikaci, je v ní automaticky uložena, včetně verze s podpisem a Obchodní zástupce tak nečiní aktivní krok jejímu uložení. Pokud bude klient Žádost podepisovat digitálním způsobem, podepíše Žádost dle metod digitálních podpisů dostupných v aplikaci

- B) Podpis Žádosti v papírové podobě** – Obchodní zástupce neprodleně po jejím podpisu klientem naskenuje Žádost do NOBY. Bez nahrání skenu nebude Žádost dále zpracovávána. **Originál** podepsané Žádosti **zašle** Obchodní zástupce do **10 pracovních dnů** od podpisu na adresu: **Komerční banka, a.s.,
Centrum dokumentace
Nádražní 1087
738 01 Frýdek-Místek**
nebo osobně donese do Banky dle předchozí telefonické nebo e-mailové domluvy s příslušným pracovníkem Banky.
Obchodní zástupce potvrdí podpis Žádosti v NOBY, v opačném případě aplikace neumožní pokračovat v procesu zpracování Žádosti. Pokud Obchodní zástupce potvrdí podpis Žádosti, ale neuloží do aplikace sken Žádosti, bude povinen tak neprodleně učinit na základě Žádosti Banky.

POZOR: Doručení originálu podepsané Žádosti je jednou z podmínek možného **schválení** poskytnutí Úvěrového produktu.

Pokud později během zpracování obchodu dojde ke změně některých údajů obsažených v původní klientem podepsané žádosti, nebude se aktualizovaná žádost již znovu tisknout. Pro potřeby KB je plně dostačující původní klientem podepsaná žádost. V případě úpravy výdajů či závazků je však nutné předložením dokumentu klientem, který bude prokazovat měněný stav. Změna ostatních údajů a parametrů obchodu bude zpracovateli sdělena formou konzultace či odpovědi na dožádání.

4.5 Scoring klienta

Klient podpisem žádosti o úvěr bere na vědomí, že banka ověřuje jeho úvěruschopnost mj. i prostřednictvím údajů získaných od bankovních a nebankovních úvěrových registrů a předává jim jeho údaje.

Obchodník provede dotaz do registrů a výsledek prověření klienta se zobrazí ve výsledku aplikačního ratingu.

Jsou-li u klienta zjištěny negativní záznamy v interních nebo externích registrech, je možné požádat o individuální posouzení případu, nebo bude žádost o úvěr ukončena.

4.6 Objednání ocenění nemovitosti

Ocenění nemovitosti je možné objednat nejdříve po podpisu Žádosti a scoringu klienta.

Metodu ocenění vybírá automaticky NOBY na základě zadaných parametrů nemovitosti i úvěru.

Ocenění se zpracovává vždy k nové hypotéce (u Hypotéky bez nemovitosti až v okamžiku požadavku na dodatek, který řeší konkrétní nemovitost a účel). Níže uvedený postup se neaplikuje v situaci developerského projektu, ke kterému existuje zpracované hromadné ocenění.

V sekci Ocenění nemovitosti Obchodní zástupce

- Vyplní parametry nemovitosti a pro její identifikaci využije našeptávač adres
- Na zobrazeném detailu listu vlastnictví (dále jen LV) vybere nemovitosti, které požaduje ocenit
- V případě, že NOBY nabídne více možných způsobů ocenění, vybere obchodník optimální variantu z pohledu Banky i klienta (zohlední benefity konkrétní metody, rychlost zpracování, finanční náklady, atd.)
- Pokud NOBY vyhodnotí jako povolenou metodu KB Model a zároveň zobrazí požadavek na provedení tzv. kontrolního přecenění, upozorní klienta na to, že po podpisu úvěrové smlouvy bude proveden odhad s místním šetřením odhadcem KB (údaje na kontaktní osobu vyplňuje v NOBY)
- Přiloží dokumenty potřebné k ocenění (viz příloha č.1)

Výsledek ocenění je Obchodním zástupci dostupný v detailu obchodu – Nemovitosti.

4.6.1. Typy ocenění nemovitosti

Typ ocenění nemovitosti je stanoven dle platné Metodiky Banky a je objednáván Obchodním zástupcem na základě doložených dokumentů. Ocenění nemovitosti je zpracování jedním z následujících způsobů:

- a) Online ocenění – metoda určená pro stanovení ceny dokončených bytových jednotek bez zatížení nájmem či jiným omezením vlastnických práv. Lze použít i pro refinancování, kde dojde k zániku váznoucího zástavního práva
- b) Zjednodušené ocenění (supervizorem banky) – interní model pro stanovení ceny dokončených bytových jednotek i rodinných domů v obcích nad 2 000 obyvatel
- c) standardní ocenění na základě místního šetření

4.7 Dokumenty pro posouzení Žádosti o úvěr

Obchodní zástupce požádá klienta o dokumenty potřebné pro posouzení žádosti o úvěr:

- Dokumenty potřebné k identifikaci klienta
- Dokumenty prokazující výši a stabilitu příjmu a informace k závazkům a dalším výdajům klienta
- Dokumenty k jednotlivým účelům úvěru
- Dokumenty k zajištění úvěru

Podle konkrétního účelu úvěru provede sběr podkladů podle produktové metodiky a ověří, zda podklady obsahují všechny potřebné údaje, jsou čitelné a kompletní.

Všechny dokumenty, vyjma dokumentů k ocenění, vkládá obchodní zástupce do NOBY k příslušnému obchodnímu případu do složky Dokumenty. Po vložení dokumentu obchodní zástupce vyplní:

- Název dokumentu
- Kategorii dokumentu (např. příjmy, účel, klient, atd.)
- Typ dokumentu (zobrazí se nabídka podle zvolené kategorie)

5. PŘEDÁNÍ OBCHODU DO BANKY

5.1 Předání obchodu

Po podpisu Žádosti všemi účastníky a scoringu je možné obchod předat k dalšímu zpracování do Banky. Spolu s odeslanou žádostí jsou v elektronické podobě přiloženy všechny podklady. Povinností obchodního zástupce je zajistit čitelnost takových dokumentů a jejich zařazení do odpovídajících kategorií.

5.2 Předání dokumentů

V případě dokumentů, na jejichž papírové podobě banka trvá, předá obchodní zástupce dokumenty do Banky – Centrum zpracování dokumentace:

**Komerční banka, a.s.,
Centrum dokumentace
Nádražní 1087
738 01 Frýdek-Místek**

Ostatní dokumenty se do Banky nezasílají. V případě doručení budou tyto dokumenty skartovány bez předchozího naskenování a archivace.

6. POSOUZENÍ OBCHODU BANKOU

Standardní doba posouzení obchodu jsou 3 pracovní dny ode dne předání kompletní složky do schvalování.

Pokud by se doba posouzení obchodu prodlužovala (například z důvodu naplnění kapacity), jsou Obchodní zástupci na delší dobu zpracování upozorněni.

6.1 Schválení obchodu

V případě schválení obchodu jsou v NOBY v detailu obchodu – záložka Podmínky ke splnění zobrazeny podmínky ke splnění:

- Podmínky pro uzavření zástavní smlouvy k nemovitostem sloužícím jako zajištění úvěru
- Odkládací podmínky čerpání úvěru
- Další podmínky úvěru (podmínky po čerpání úvěru)
- Další povinnosti (povinnosti klienta v souvislosti s HÚ, které trvají po dobu existence produktu)

6.2 Odložení obchodu

Pokud Banka zjistí nedostatky ve složce obchodu při schvalování dle platné Metodiky, schvalovatel odloží obchod a vloží úkol do NOBY. Obchodní zástupce je na vložení úkolu upozorněn notifikačním e-mailem. Podklady k odloženým obchodům musí být Obchodním zástupcem dodány v požadovaném termínu. Pokud nebudou doklady doloženy, bude obchod zamítnut.

6.3 Zamítnutí obchodu

V případě zamítnutí žádosti o úvěr je všem žadatelům o úvěr automaticky zasláno Vyrozumění o odmítnutí poskytnutí úvěru. Tento dopis je zaslán jako příloha e-mailu.

Zákonná povinnost informovat klienta o důvodu zamítnutí je pouze v případě, že zamítnutí poskytnutí úvěru je v důsledku posouzení jeho úvěruschopnosti.

6.4 Ukončení obchodu ze strany klienta

V případě ukončení žádosti ze strany klienta – požádá klient Banku o ukončení žádosti (písemnou formou). Pokud je ukončení žádosti o úvěr zpracovááno v aplikaci NOBY (nebylo předáno ke zpracování do Banky), je v NOBY vygenerován dopis Ukončení žádosti o poskytnutí úvěru, určený všem žadatelům.

Pokud došlo k ukončení žádosti klientem až když je úvěr ve zpracování v Bance, pak:

- Obchodní zástupce přes aplikaci NOBY – prostřednictvím obecné konzultace požádá o storno žádosti, kde jako příloha bude žádost od klienta včetně informace, zda požaduje potvrzení o ukončení žádosti

7. SMLUVNÍ DOKUMENTACE

Před podpisem smluvní dokumentace je Obchodní zástupce povinen klienta seznámit s předmluvními informacemi, poskytnout jejich náležitě vysvětlení a seznámit jej s návrhem smluvní dokumentace. Pokud klient nepožaduje návrh smluvní dokumentace vytisknout nebo zaslat elektronicky, pak Obchodní zástupce zobrazí klientovi příslušné dokumenty na monitoru nebo obrazovce tak, aby byl dokument čitelný a umožnil klientovi seznámit se řádně s jejich obsahem.

Obchodní zástupce smluvní dokumentaci nestiskne pro potřeby podpisu. Smluvní dokumentaci podepsanou za Banku obdrží od Hypotečního specialisty a následně zajistí podpisy klientů.

7.1.1. ESIP

Klient obdrží ESIP (předmluvní informace spotřebitelského úvěru na bydlení) e-mailem po schválení úvěru. Obchodní zástupce ověří u klienta, zda skutečně ESIP (předmluvní informace) obdržel. Pokud nikoliv, stáhne Obchodní zástupce ESIP prostřednictvím NOBY a klientovi jej neprodleně předá v papírové podobě. Obchodní zástupce je povinen klienta s obsahem ESIPu seznámit a podat jim náležitě vysvětlení a to před podpisem Smlouvy o úvěru. Klient potvrzuje seznámení se s ESIPem až podpisem Smlouvy o úvěru

7.1.2. Smlouva o úvěru

Obchodní zástupce je povinen, v případě zájmu klienta, zajistit podpisy smlouvy o poskytnutí úvěru a/nebo zástavní smlouvy. Obchodní zástupce nepodepisuje smlouvy za Banku, návrhy smluv jsou podepisovány

ze strany Banky před jejich předáním Obchodnímu zástupci za účelem zajištění podpisu ze strany klient či poskytovatele zajištění.

POZOR: Smlouva o úvěru nabývá účinnosti až po doručení podepsané Smlouvy do Banky (v případě fyzického podpisu).

7.1.3. Zástavní smlouva

Zástavní smlouva je vyhotovena spolu se Smlouvou o úvěru pokud nejsou stanoveny podmínky pro uzavření zástavní smlouvy. V takovém případě je Zástavní smlouva vyhotovena až po jejich splnění. Podpisy zástavců musí být úředně ověřeny, u podpisů vedlejších účastníků nejsou ověřené podpisy nutné.

7.1.4. Podpis smluvní dokumentace

Digitální podpis

V případě podpisu smlouvy o poskytnutí úvěru digitálně zajistí Obchodní zástupce podpis klienta metodou dostupnou v aplikaci NOBY. Smlouvy obdrží Obchodní zástupce již s podpisem za banku do aplikace NOBY.

Podpis smlouvy probíhá na mobilním zařízení klient.

Fyzický podpis

V případě podpisu smlouvy o poskytnutí úvěru a/nebo zástavní smlouvy v papírové podobě Obchodní zástupce smlouvu z aplikace netiskne, obdrží vytištěný návrh smlouvy již podepsaný Bankou. Po vytištění smluvní dokumentace Bankou ji má Obchodní zástupce k dispozici v aplikaci NOBY k náhledu. Obchodní zástupce na papírovou verzi smlouvy vždy připojí svůj podpis s prohlášením, že provedl identifikaci klient a/nebo poskytovatele zajištění podepisujícího smlouvu. Pokud není podpis zájemců ověřen Obchodním zástupcem, musí být ověřen úředně. **Obchodní zástupce je povinen papírovou podepsanou smlouvu zaslat** neprodleně, nejpozději však **do 10 pracovních dnů** ode dne jejího podpisu klientem a/nebo poskytovatelem zajištění na následující adresu:

Komerční banka, a.s.

Centrum dokumentace

Nádražní 1087

738 01 Frýdek-Místek

8. ZŘÍZENÍ BĚŽNÉHO ÚČTU

Klient si může zřídit běžný účet potřebný ke splácení hypotečního úvěru až před čerpáním úvěru. Do žádosti o první čerpání úvěru napíše číslo běžného účtu, který bude určen pro splácení úvěru.

Účet si klient může zřídit buď osobně na pobočce banky nebo online prostřednictvím online aplikace Banky.

9. ČERPÁNÍ

9.1 Čerpání přes aplikaci NOBY

Pro čerpání hypotečního úvěru může Obchodní zástupce využít aplikaci NOBY. Dokumenty k čerpání vkládá přímo k jednotlivým podmínkám čerpání.

9.2 Žádost o čerpání

Obchodní zástupce v případě zájmu klient (nyní již klienta Banky) zajistí jeho podpis Žádosti o čerpání. Obchodní zástupce žádost vygeneruje z aplikace NOBY a klient je oprávněn ji podepsat buď digitální metodou podpisu dostupnou v aplikaci nebo v papírové podobě

Podpis elektronicky

V případě podpisu žádosti v elektronické podobě se žádost před jejím podpisem založí v aplikaci NOBY, je v ní automaticky uložena, včetně verze s podpisem.

Podpis fyzicky

V případě podpisu žádosti v papírové podobě Obchodní zástupce neprodleně po jejím podpisu klient v aplikaci NOBY potvrdí podepsání papírové žádosti klient a do dokumentů k čerpání nahraje sken podepsané žádosti.

Obchodní zástupce je povinen papírovou klientem podepsanou **žádost zaslat do 10 pracovních dnů** ode dne jejího podpisu na následující adresu:

Komerční banka, a.s.
Centrum dokumentace
Nádražní 1087
738 01 Frýdek-Místek

POZOR: Doručení originálu je jednou z podmínek možného čerpání poskytnutého Úvěrového produktu.

9.3 Podmínky čerpání

Obchodní zástupce je povinen vložit do aplikace dokumenty doložené klientem nezbytné pro doložení splnění podmínek pro čerpání Úvěrového produktu. Tyto dokumenty dokládající splnění podmínek čerpání se fyzicky nearchivují a do Banky nepředávají.

9.3.1. Dokumenty vždy vyžadované v originále (nejen k čerpání)

- **Žádost o hypoteční úvěr** podepisovaný fyzicky (povinnost doložit před schválením úvěru
- **Žádost o čerpání** podepisovaná fyzicky – doložení originálu je požadované před čerpáním úvěru
- **Smlouva o úvěru** podepisovaná fyzicky – doložení originálu je požadované před čerpáním úvěru dle termínu uvedeném ve Smlouvě
- **Zástavní smlouva** – pro zahájení čerpání je umožněno předložení Zástavní smlouvy k nemovitosti formou naskenovaného dokumentu, který bude vložen do NOBY. Obchodní zástupce je povinen zabezpečit dodání originálu dokumentu zástavní smlouvy k nemovitosti nejpozději do 10 kalendářních dnů od podpisu všech účastníků do KB Centrum dokumentace
- **Žádost o změnu**
- **Dodatek** (jakýkoli podepsaný fyzicky)

9.4 Ukončení čerpání

Obchodnímu zástupci je v aplikaci NOBY dostupná informace o klientovi a jeho obchodu do okamžiku ukončení lhůty určené pro čerpání poskytnutého úvěru. Informacemi se rozumí zejména parametry poskytnutého Úvěrového produktu, identifikace klient a poskytovatele zajištění.

10. ZMĚNA PODEPSANÉ SMLOUVY O ÚVĚRU

10.1 Žádost o změnu

Obchodní zástupce v případě zájmu klienta zajistí jeho podpis na Žádosti o změnu již poskytnutého Úvěru. Obchodní zástupce žádost vygeneruje z aplikace NOBY a klient je oprávněn ji podepsat buď digitálně metodou podpisu dostupnou v aplikaci nebo v papírové podobě.

Digitální podpis

v případě podpisu žádosti v elektronické podobě se žádost před jejím podpisem založí v aplikaci, je v ní automaticky uložena včetně verze s podpisem.

Fyzický podpis

V případě podpisu žádosti v papírové podobě Obchodní zástupce neprodleně po jejím podpisu klientem naskenuje žádost do aplikace a potvrdí podepsání papírové žádosti klientem. Po vložení podepsané

žádosti do aplikace odešle Obchodní zástupce originál žádosti nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne jejího podpisu na následující adresu:

Komerční banka, a.s.
Centrum dokumentace
Nádražní 1087
738 01 Frýdek-Místek

Obchodní zástupce vloží do aplikace NOBY i jiné dokumenty doložené klient, které slouží jako podklady k požadované změně. Tyto dokumenty se fyzicky nearchivují a do Banky nepředávají.

Žádost o změnu může Obchodní zástupce v aplikaci NOBY zpracovat jen do okamžiku ukončení lhůty určené pro čerpání poskytnutého úvěru. Po tomto termínu musí klient veškeré změny řešit přímo s Bankou (prostřednictvím pobočky nebo v klientské on-line aplikaci).

10.2 Podpis dodatku ke smlouvě o poskytnutí úvěru / zástavní smlouvy

Obchodní zástupce v případě zájmu klienta zajistí podpis dodatku ke smlouvě o poskytnutí úvěru nebo zástavní smlouvě. Obchodní zástupce nepodepisuje dodatky smlouvy za Banku, dodatky jsou podepisovány ze strany Banky před jejich předáním Obchodnímu zástupci. Formu podpisu dodatku lze zvolit bez ohledu na formu podpisu smlouvy o poskytnutí úvěru.

Digitální podpis

V případě podpisu dodatku digitálně Obchodní zástupce zajistí podpis klienta metodou dostupnou v aplikaci NOBY.

Fyzický podpis

V případě podpisu dodatku v papírové podobě Obchodní zástupce obdrží vytištěný návrh dodatku již Bankou podepsaný. Obchodní zástupce na papírovou verzi dodatku vždy připojí svůj podpis s prohlášením, že provedl identifikaci klienta nebo poskytovatele zajištění, který podepisuje dodatek. Obchodní zástupce **zašle podepsaný dodatek** nejpozději **do 10 pracovních dnů** ode dne jeho podpisu na následující adresu:

Komerční banka, a.s.
Centrum dokumentace
Nádražní 1087
738 01 Frýdek-Místek

11. OSTATNÍ

11.1 Notifikace

Obchodní zástupce /klient obdrží e-mailovou notifikaci v těchto stavech:

Událost/stav	Obchodní zástupce	Klient
Schválení individuální úrokové sazby	x	
Konec garance úrokové sazby	x	
Hotové ocenění nemovitosti	x	
Vyřešení konzultace	x	
Předání obchodu do schvalovacího procesu	x	x

Dožádání úvěru	x	x
Schválení úvěru	x	
Vygenerování smluv + ESIP	x	x
Nabytí účinnosti		x
Potvrzení/zamítnutí čerpání	x	x
Dožádání k čerpání	x	x
Blížící se konec čerpání	x	x
Schválení/zamítnutí dodatku	x	
Dožádání dodatku	x	x

12. KONTAKTY

Kontakt na hypotečního specialistu získává Obchodní zástupce při první registraci v KB, případně v termínu, kdy mu je hypoteční specialista přidělen.

Při odeslání obchodu na zpracování bez využití hypotečního specialisty získá Obchodní zástupce kontakt na zpracovatele v případě dožádání dokumentů zpracovatelem prostřednictvím aplikace NOBY.

- **Servisní linka pro poradce:** 955 559 553, e-mail: info.partneri@kb.cz
- **Předkonzultace, výjimky:** prostřednictvím hypotečního specialisty
- **Všeobecné obchodní dotazy:** 955 559 553

12.1 Hlášení chybových stavů v NOBY

V případě technické chyby nebo při potížích s přihlášením do aplikace může poradce nahlásit příslušnou chybu na Linku obchodní podpory – tel: **955 559 553**, e-mail: info.partneri@kb.cz.

U hlášení problému s přihlášením je nutné uvést následující informace:

- Jméno a příjmení poradce
- společnost
- Typ chyby
- Případně print-screen chybové hlášky

Pokud se jedná o nefunkční KB klíč nebo jiný způsob přihlášení, poradce uvádí následující:

- Jméno a příjmení poradce
- Společnost
- Telefon a e-mail poradce
- Metoda přihlášení
- Přesný čas a datum přihlášení
- Printscreen chybové hlášky

13. PŘÍLOHY

13.1 Příloha č.1 – dokumenty požadované k ocenění nemovitosti

Online Ocenění v KB modelu

- Minimálně 2 fotografie (1x foto domu, 1x interiér bytu)
- Dokument dokládající výměru bytu – např. nabývací titul, prohlášení vlastníka, odhad zpracovaný jinou bankou (bez ohledu na jeho stáří, předpis služeb od správce objektu, pojistná smlouva, daňové přiznání k dani z nemovitosti, apod.

Ostatní dokumenty

- Geometrický plán (potvrzený katastrálním úřadem, a to pouze v případě, kdy je očekávána změna údajů v katastru nemovitosti)
- Pojistná smlouva o pojištění nemovitosti proti živelním a jiným rizikům + doklad o zaplacení (pouze v případě, že k datum žádosti tato pojistná smlouva existuje)
- Průkaz energetické náročnosti budovy (PENB)