

СТАНДАРТ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ ПО КРЕДИТНО ПОСРЕДНИЧЕСТВО

ПРЕАМБЮЛ

Настоящият документ описва по ясен, последователен и прозрачен начин начина, по който се осъществява взаимодействието между клиента и кредитния консултант при предоставяне на услуги по кредитно посредничество.

Кредитният консултант действа от името и за сметка на кредитния посредник и подпомага клиента в процеса на избор, договаряне и реализиране на кредитно финансиране.

Документът е разработен в съответствие с изискванията на:

- Директива 2014/17/ЕС относно договорите за кредит за жилищни недвижими имоти (Mortgage Credit Directive – MCD);
- Закона за кредитите за недвижими имоти на потребители (ЗКНИП);
- Общия регламент относно защитата на данните (GDPR);
- приложимите разпоредби на българското законодателство в областта на финансовите услуги и защитата на потребителите;
- професионалните стандарти и етичните правила на Асоциацията на кредитните посредници в България.

Настоящият стандарт има за цел да установи прозрачни правила за работа между клиента и кредитния посредник, като гарантира:

- информираност на клиента;
- обективност при представянето на кредитните предложения;
- професионално съдействие през целия процес по кандидатстване и реализиране на кредита;
- защита на финансовия интерес на потребителя.

Основният принцип на този стандарт е поставянето на клиента в центъра на процеса, като всяко кредитно решение се основава на достатъчна информация, професионален анализ и ясно разбиране на поетите финансови ангажименти.

ДЕФИНИЦИИ

За целите на настоящия стандарт използваните по-долу термини следва да се тълкуват, както следва.

Клиент

Под „клиент“ се разбира всяко физическо лице, което търси:

- съдействие при избор или сравнение на ипотечен кредит;
- помощ при кандидатстване, договаряне или рефинансиране на кредит;

- професионална консултация във връзка с финансиране на недвижим имот или управление на кредитния риск.

Клиентът предоставя доброволно своята лична и финансова информация, необходима за извършване на оценка на кредитоспособността съгласно разпоредбите на Закона за кредитите за недвижими имоти на потребители.

Клиент е и всяко физическо лице - в качеството на солидарен длъжник или поръчител, което става страна по договор за ипотечен кредит по ЗКНИП, предлаган чрез кредитния посредник на клиента – кредитополучател.

Кредитен посредник

Под „кредитен посредник“ се разбира юридическо лице или едноличен търговец, вписан в Регистъра на кредитните посредници към Българската народна банка, което извършва дейност по посредничество между клиента и кредитора.

Кредитният посредник организира и управлява процеса по кредитно посредничество, поддържа договорни отношения с кредиторите и носи отговорност за дейността на лицата, които извършват посредничество от негово име.

Кредитен консултант

Под „кредитен консултант“ се разбира физическо лице, което извършва дейности по кредитно посредничество по силата на договор с кредитния посредник и действа от негово име и за негова сметка.

Кредитният консултант осъществява пряката комуникация с клиента и подпомага процеса по подготовка и реализиране на кредитното финансиране.

В рамките на своята дейност кредитният консултант:

- събира информация за финансовото и кредитното състояние на клиента;
- анализира потребностите на клиента и възможностите за финансиране;
- подпомага клиента при сравняването на кредитни предложения;
- съдейства при подготовката на необходимите документи;
- координира комуникацията между клиента, кредитора и останалите участници в сделката.

Кредитор – партньор

Под „кредитор-партньор“ се разбира банка или финансова институция, с която кредитният посредник има договорни отношения и която предоставя информация и условия за кредитни продукти, които могат да бъдат предлагани на клиентите в рамките на дейността по кредитно посредничество.

РАЗДЕЛ 1: ПЪРВОНАЧАЛНА КОНСУЛТАЦИЯ И ПРЕДВАРИТЕЛЕН АНАЛИЗ НА КРЕДИТОСПОСОБНОСТТА

Първата среща между клиента и кредитния консултант поставя основата на целия процес по финансиране. Тя започва с изпълнение на изискванията за защита на личните данни, като клиентът подписва декларация за съгласие за обработка на личните му данни съгласно чл. 6 от GDPR и в съответствие с изискванията на чл. 21 от Закона за кредитите за недвижими имоти на потребители, който предвижда спазване на правилата за обработка и защита на лични данни.

След това кредитният консултант събира необходимата информация за финансовото, семейното, кредитното и имотното състояние на кредитоискателя. Оценката на кредитоспособността се извършва въз основа на информация за доходите, разходите и всички релевантни финансови обстоятелства на клиента, съгласно изискванията на чл. 16, ал. 1–2 ЗКНИП.

Клиентът следва да предостави вярна и точна информация, необходима за извършване на оценката на кредитоспособността. Кредитният посредник е длъжен да предупреди клиента, че при непредоставяне на необходимата информация или при предоставяне на непълни или неточни данни е възможно искането за кредит да бъде отказано от кредитора (чл. 19 ЗКНИП).

Анализът, който кредитният посредник извършва на този етап, включва, предварителна оценка на кредитоспособността на клиента, извършена въз основа на предоставената информация за доходите, разходите и другите финансови обстоятелства, като тази оценка има подготвителен характер спрямо оценката на кредитоспособността, извършвана от кредитора съгласно чл. 16 ЗКНИП, и включва

- ✓ преценка на разумната кредитна задлъжнялост; съобразяване с вътрешните правила и политики на банките кредитори;
- ✓ отчитане на предпочитанията на клиента относно размера, срока и характеристиките на кредита.

Обработката и оценката на предоставената информация се извършват при стриктно спазване на принципите на почтеност, добросъвестност, прозрачност и професионално поведение в интерес на потребителя, съгласно чл. 42 ЗКНИП.

След събирането на данните посредникът предоставя на клиента ясна, точна и разбираема информация за последователността на процеса по кандидатстване и одобрение на кредита.

Законът изисква предоставяне на пълна преддоговорна информация относно видовете кредити, лихвените проценти, сроковете, таксите и обезпеченията (чл. 5 ЗКНИП).

В този контекст клиентът бива запознат с:

- необходимите документи;
- стандартните срокове за обработка
- разходите за оценка на имота, правно обслужване и нотариални услуги;
- таксите за учредяване, подновяване и заличаване на ипотека;
- особеностите при прехвърлянето на собствеността върху недвижимия имот.

Кредитният консултант отделя специално внимание на ключовите права на потребителя. Обсъждат се:

- правото на предсрочно погасяване съгласно чл. 42 от ЗКНИП;
- възможността за ограничена или разширена имуществена отговорност при принудително изпълнение;
- рисковете при нередовно обслужване на кредита;
- специфични рискове, свързани с лихвените условия или вида на кредита.

Тези разяснения са част от задължението на посредника да действа добросъвестно, прозрачно и в интерес на клиента—изискване, установено в чл. 42, ал. 1 от ЗКНИП.

На клиента се предоставя информация съгласно чл. 7, ал. 1 ЗКНИП относно идентичността на кредитния посредник, регистрацията му в регистъра на БНБ, начина на възнаграждение и кредиторите, с които посредникът работи. • седалището, наименованието и регистрационният номер на посредника в регистъра на БНБ;

- дали се дължи такса за посредническата услуга и как се определя;
- списък на кредиторите, с които посредникът работи;
- информация относно евентуални комисиони или стимули от кредитори;
- процедурите за подаване на жалби.

Още в началната фаза посредникът/консултанта задължително информира клиента за разходи, които **не се включват в годишния процент на разходите (ГПР)**, но са съществени за общата цена на придобиване на имота. Съгласно дефиницията в чл. 3, т. 4 ЗКНИП тези разходи могат да включват:

- местни данъци при придобиване на имот;
- нотариални такси;
- такси за вписване на ипотека;

- други административни или свързани разходи.

По този начин клиентът получава пълна яснота, прозрачност и разбиране на процеса по кредитно финансиране. На тази основа последващите решения — включително изборът на кредитор, параметрите на кредита и структурата на финансирането — се вземат информирано, обосновано и в защита на финансовия интерес на клиента.

Раздел 2: Процес на събиране на оферти от банки-партньори

След приключване на първоначалната консултация кредитният посредник преминава към събиране и договаряне на предложения от банки-партньори. На този етап той е длъжен да предостави на кредиторите **пълната и вярна информация**, която клиентът е предоставил доброволно по време на консултацията. Това задължение произтича от чл. 16, ал. 2 от ЗКНИП, според който оценката на кредитоспособността се извършва въз основа на всички релевантни финансови и икономически данни.

Кредитният посредник и кредитният консултант (чл. 42 ЗКНИП) са длъжни да действат честно, добросъвестно, прозрачно и професионално в интерес на клиента, като не допускат умишлено укриване на съществена информация или представяне на подвеждащи данни, които биха могли да повлияят на информирания избор на клиента.

Кредитният посредник организира получаването на **минимум три индикативни оферти**, когато това е възможно. В случаите, когато поради особености на доходите, кредитната история или характеристиките на имота това не може да бъде постигнато, посредникът предоставя наличните предложения и **аргументира причините за ограничения избор**, в съответствие с чл. 5 и чл. 7 от ЗКНИП, които изискват предоставяне на ясна, точна и изчерпателна информация преди сключване на договор.

В този процес кредитният посредник спазва и изискванията на чл. 24 ЗКНИП, свързани с предоставянето на информация на кредитора за целите на извършването на оценка на кредитоспособността.

Накрая клиентът получава кредитните предложения в ясно структурирана и разбираема форма, при спазване на изискванията за прозрачност и професионално поведение в интерес на клиента съгласно чл. 42, ал. 1 ЗКНИП.

Раздел 3: Анализ и сравнение на офертите

След получаване на предложенията кредитният посредник извършва подробен анализ и подготвя персонализирано сравнение на кредитните предложения. Предоставяната на клиента информация е ясна, точна и разбираема, така че да му позволи да вземе информирано решение съгласно изискванията на чл. 5–7 ЗКНИП.

Сравнението включва всички основни параметри, необходими за разбиране на структурата на кредита, както и информация за:

- размера на кредита;
- вида на вноските;
- вида на лихвата – фиксирана, плаваща или хибридна;
- срока на фиксиране;
- възможни гратисни периоди;
- условия за траншово или еднократно усвояване.

Кредитният посредник разяснява на клиента значението на Годишния процент на разходите (ГПР) и Общия разход по кредита като основни показатели за общата цена на кредита съгласно чл. 19 ЗКНИП, които позволяват обективно сравнение между различни кредитни предложения.

Разясняват се също:

- ✓ първоначалните такси — съгласно изискването за предоговорна информация (чл. 5);
 - ✓ структурата на лихвата и използвания референтен лихвен процент (чл. 4 ЗКНИП — дефиниции);
 - ✓ застраховките, изискуеми по кредита, и дали представляват свързани продажби (чл. 40 ЗКНИП);
 - ✓ допълнителните такси, вкл. за обслужване на сметка;
- условията при предсрочно погасяване (чл. 42 ЗКНИП).

По този начин клиентът получава пълна, обективна и разбираема картина на кредитните предложения, при спазване на принципите за честно, прозрачно и професионално поведение в интерес на потребителя съгласно чл. 42, ал. 1 ЗКНИП.

Раздел 4: Подготовка на кредитната сделка и процес по кандидатстване

След като клиентът избере предпочитан кредитор, кредитният посредник преминава към подготовка на необходимите документи и структурата на кредита. Клиентът се информира предварително за необходимите документи, сроковете за обработка и основните изисквания на кредитора при спазване на принципите за прозрачност съгласно чл. 5 ЗКНИП.

Кредитният посредник предоставя на клиента изчерпателен списък с необходимите документи и оказва съдействие при тяхната подготовка.

Подаването на коректна и пълна информация е от съществено значение, тъй като оценката на кредитоспособността се извършва въз основа на информацията, предоставена от клиента, съгласно изискванията на чл. 16 ЗКНИП.

По време на процеса посредникът координира комуникацията между:

- ✓ банката кредитор ;

- ✓ брокера на недвижими имоти;
- ✓ лицензиран оценител;
- ✓ нотариус;
- ✓ юридически или застрахователни партньори.

Тази координация гарантира съответствие със задължението по чл. 42 ЗКНИП за добросъвестно и професионално поведение.

Посредникът следи движението на обработката на документацията в банката и информира клиента своевременно за развитието на процеса, като предоставя актуална и разбираема информация при спазване на принципите на прозрачност и професионално поведение съгласно чл. 42 ЗКНИП.

РАЗДЕЛ 5

ОДОБРЕНИЕ, СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР И ИЗПОВЯДВАНЕ НА ИПОТЕКА

След приключване на вътрешните проверки и оценката на кредитоспособността от страна на кредитора, клиентът получава решение относно отпускането на кредита. При положително решение кредиторът предоставя на клиента Европейския стандартен информационен формуляр (ЕСИФ), който съдържа подробна информация за условията на предложението за кредит съгласно чл. 18 и Приложение № 2 към ЗКНИП.

ЕСИФ съдържа всички съществени параметри на кредита, включително размера на кредита, срока, вида на лихвения процент, погасителния план, Годишния процент на разходите (ГПР), общия разход по кредита, изискванията за обезпечения и всички допълнителни условия, свързани с отпускането и обслужването на кредита.

Кредитният посредник подпомага клиента при запознаването с този документ, като разяснява съдържанието на отделните клаузи и посочва евентуалните разлики спрямо представените по-рано индикативни предложения. Това разяснение е част от задължението на посредника да действа честно, прозрачно и професионално в интерес на клиента съгласно чл. 42 ЗКНИП.

След като клиентът се запознае с условията на предложението и потвърди намерението си да пристъпи към сделката, кредитният посредник организира процеса по подписване на договора за кредит. В рамките на този етап посредникът координира действията между всички участници в сделката, включително кредитора, клиента, брокера на недвижими имоти, оценителя, нотариуса и останалите участници, когато такива са налице.

Кредитният посредник съдейства за правилното протичане на процеса при спазване на изискванията на чл. 81–83 ЗКНИП относно формата и съдържанието на договора за кредит, като подпомага клиента да разбере основните договорни клаузи, неговите права и задължения и условията за усвояване и обслужване на кредита.

След подписването на договора за кредит се преминава към нотариалното изповядване на сделката и учредяването на ипотеката върху недвижимия имот. В този етап кредитният посредник оказва организационно съдействие и подпомага координацията между страните, като:

- координира действията между кредитора, клиента, продавача и нотариуса;
- следи за наличието на всички необходими документи за нотариалното производство;
- съдейства за изпълнение на условията за усвояване на кредита;
- подпомага проверката на документите, свързани с учредяването и вписването на ипотеката;
- съдейства за спазване на изискванията за вписване на ипотеката съгласно Закона за задълженията и договорите, Закона за кадастъра и имотния регистър и приложимите специални разпоредби.

След вписването на ипотеката в имотния регистър кредитният посредник оказва съдействие за финалното усвояване на кредита съгласно условията на договора и подпомага клиента при приключване на административните действия, свързани със сделката.

По този начин кредитният посредник подпомага клиента през последния етап от процеса на кредитно финансиране, като изпълнява задължението си за добросъвестна грижа, прозрачност и професионално поведение в интерес на клиента съгласно чл. 42 ЗКНИП.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ И ПРИНЦИПИ НА ПРИЛАГАНЕ НА СТАНДАРТА НА АКПБ

Настоящият стандарт определя основните принципи и правила за предоставяне на услуги по кредитно посредничество и има за цел да гарантира високо ниво на професионализъм, прозрачност и защита на потребителите при процеса на кредитно финансиране.

Прилагането на този стандарт осигурява последователна и прозрачна организация на работата между клиента, кредитния посредник и кредитора през всички етапи на кредитния процес — от първоначалната консултация, през анализа и избора на кредитно предложение, до подписването на договора за кредит и учредяването на ипотеката.

Кредитният посредник и кредитният консултант са длъжни да действат честно, добросъвестно, прозрачно и професионално в интерес на клиента съгласно чл. 42 ЗКНИП, като предоставят на клиента ясна, точна и разбираема информация, необходима за вземането на информирано решение.

Чрез спазването на настоящия стандарт членовете на Асоциацията на кредитните посредници в България утвърждават общ професионален модел на работа, основан на доверие, почтеност и защита на финансовия интерес на потребителя.

Настоящият стандарт има за цел не само да регламентира процеса на кредитно посредничество, но и да утвърди високи професионални и етични стандарти в дейността на кредитните посредници в България.