|  |  |
| --- | --- |
|  | **ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ** |

|  |
| --- |
|  |
| **Χορήγηση Προϊόντος Payday Loan μέσω Internet Banking** |
|  |

**Περιγραφή Διαδικασίας**

**Πληροφορίες Διαδικασίας**

|  |  |
| --- | --- |
| **Εταιρεία** | ΕΤΕ |
| **Λειτουργική Περιοχή** | Πιστοδοτήσεις Λιανικής Τραπεζικής |
| **Λειτουργική Υποπεριοχή** | Καταναλωτικά Δάνεια |
| **Ομάδα Διαδικασιών** | Υποβολή Αίτησης |
| **Υποομάδα Διαδικασιών** | Καταχώρηση Αιτήματος |
| **Διαδικασία** | Χορήγηση Προϊόντος Payday Loan μέσω Internet Banking |
| **Σύντομη Περιγραφή** | Η διαδικασία περιγράφει τις ενέργειες που πραγματοποιούνται από τον Πελάτη για τη χορήγηση του προϊόντος Payday Loan, μέσω της υπηρεσίας Internet Banking. |
| **Οικογένεια Προϊόντων** | Προϊόντα Καταναλωτικών Δανείων:  • Payday Loan |
| **Συμμετέχουσες Μονάδες** |  |
|  |  |
| **Έκδοση** | 01 |
| **Ημερομηνία Ισχύος** | 03.08.2023 |

**Σύνταξη, Έγκριση & Έκδοση**

|  |  |
| --- | --- |
| **Αρμόδιες Μονάδες** | Δ/νση Οργάνωσης (012)  Δ/νση Digital Business (021)  Τομέας Ανάπτυξης & Στήριξης Δανειακών Προϊόντων Λιανικής (593) |
| **Συντάχθηκε από** | Δ/νση Οργάνωσης (012) |
| **Εγκρίθηκε από** | Διεύθυνση Οργάνωσης (012)  Διεύθυνση Digital Business (021)  Τομέας Ανάπτυξης & Στήριξης Δανειακών Προϊόντων Λιανικής (593)  Διεύθυνση Ψηφιακού Μετασχηματισμού (914)  Διεύθυνση Συντήρησης Εφαρμογών Πληροφορικής Ομίλου (942)  Διεύθυνση Επιχειρηματικής Ανάλυσης (972) |
| **Εκδόθηκε από** | Δ/νση Οργάνωσης (012) |

**Ιστορικότητα Μεταβολών**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Έκδοση/Τροποποίηση** | **Ημερομηνία** | **Περιγραφή Μεταβολών** |
| 01 | 03.08.2023 | Διάθεση προϊόντος Payday Loan |

**Εισαγωγή**

Στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας για τη βελτίωση και αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων, αλλά και στοχεύοντας στην περαιτέρω ενδυνάμωση της θέσης της Τράπεζας στις μικρές καταναλωτικές πιστοδοτήσεις, δημιουργήθηκε ένα νέο και καινοτόμο προϊόν, το Payday Loan με στόχο την παροχή άμεσης ρευστότητας, χαμηλού ύψους σε προεπιλεγμένους Πελάτες που είναι χρήστες του Ιinternet Βanking, κάτοχοι λογαριασμού ταμιευτηρίου/τρεχούμενου (χωρίς Overdraft) και έχουν τη μισθοδοσία/σύνταξή τους στην Εθνική Τράπεζα.

Το εν λόγω προϊόν αφορά στη χορήγηση ορίου πίστωσης που μπορεί να λάβει ο Πελάτης (σύμφωνα με τα κάθε φορά καθορισμένα όρια και προϋποθέσεις), με μηνιαία αποπληρωμή όλου του ποσού που έχει αναλάβει.

Ακολουθεί η περιγραφή των βημάτων της διαδικασίας:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Είσοδος στο Internet Banking, επιλογή δανείου Payday Loan και ενημέρωση. |
|  | Ο Πελάτης: |
|  | Πραγματοποιεί είσοδο στο Internet Banking ("Είσοδος για Ιδιώτες") και ενημερώνεται για τη δυνατότητα απόκτησης του προϊόντος Payday Loan:   * μέσω της splash screen που εμφανίζεται αμέσως μετά το login ή * στη σελίδα των νέων προϊόντων ή * από το notification center ή * μεταβαίνοντας στις ενότητες "Λογαριασμοί" ή "Δάνεια" ή * στην αρχική σελίδα, στο τμήμα των Λογαριασμών.   Στη συνέχεια, εφόσον το επιθυμεί, επιλέγει την απόκτηση του προϊόντος Payday Loan. |
| 2. | Αυτόματος συστημικός έλεγχος (Συστημικό Βήμα). |
|  | Με την επιλογή του προϊόντος, το σύστημα Internet Banking διεξάγει τους προβλεπόμενους μηχανογραφικούς ελέγχους πληρότητας των στοιχείων του Πελάτη.  Ελέγχεται συστημικά η πληρότητα των στοιχείων και η τήρηση επικαιροποιημένων εγγράφων του Πελάτη στη μερίδα ΣΥ.ΔΙ.ΠΕΛ. του, καθώς και η ύπαρξη ενεργού ερωτηματολογίου Ο/Σ προφίλ βάσει πρόσφατων οικονομικών στοιχείων.  Σε περίπτωση που διαπιστωθούν ελλείψεις στα ως άνω στοιχεία και έγγραφα ή εφόσον απαιτείται συμπλήρωση/επικαιροποίησή τους, ο Πελάτης προβαίνει σε τακτοποίηση των σχετικών ελλείψεων, είτε μέσω του Προφίλ χρήστη της εφαρμογής Internet/Mobile Banking, είτε μέσω της υπηρεσίας eGov–KYC, πριν την ενεργοποίηση του προϊόντος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο AML/CFT/KYC Rulebook for Retail Business Units, το οποίο είναι διαθέσιμο στο intranet site της Διεύθυνσης Financial Crime Compliance (955). |
| 3. | Επιλογή προϊόντος Payday Loan. |
|  | Ο Πελάτης: |
|  | Πραγματοποιεί τα εξής:   * Χαρακτηριστικά δανείου: Επιλέγει το ποσό του πιστωτικού ορίου (μπάρα). Για την εξόφληση του αναληφθέντος πιστωτικού ορίου, είναι προεπιλεγμένος ο λογαριασμός μισθοδοσίας/σύνταξης. Για τη δαπάνη χρήσης του πιστωτικού ορίου ισχύουν τα εκάστοτε προβλεπόμενα και η χρέωσή της γίνεται ανά μήνα κατά τον οποίο γίνεται πράγματι χρήση του πιστωτικού ορίου, ανεξαρτήτως του πόσες φορές έγινε χρέωσή του μέσα στον μήνα, ενώ προβλέπεται μηνιαία ολική αποπληρωμή. * Στοιχεία επικοινωνίας (e-mail): Είναι προσυμπληρωμένο το e-mail που έχει δηλώσει ο Πελάτης. Υπάρχει επίσης dropdown μενού με τα λοιπά e-mail του Πελάτη, εφόσον υφίστανται περισσότερα του ενός, προκειμένου να επιλέξει ένα από αυτά, ενώ μπορεί να προσθέσει και νέο. Στην περίπτωση αυτή, θα απαιτηθεί λήψη και καταχώρηση κωδικού επιβεβαίωσης (OTP) που θα του αποσταλεί μέσω Viber ή SMS στον δηλωθέντα στην Τράπεζα αριθμό κινητού του τηλεφώνου. * Αποδοχή όρων προϊόντος: Ο Πελάτης δηλώνει ότι έλαβε τη σχετική Προσυμβατική Ενημέρωση, ότι ενημερώθηκε για τη Δήλωση περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και ότι αποδέχεται τους Όρους της δανειακής Σύμβασης. Επίσης, ενημερώνεται για το δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 14 ημερολογιακών ημερών. * Συνδικαιούχος/οι (εφόσον υφίσταται/νται): Εφόσον είναι καταχωρημένα, εμφανίζονται προσυμπληρωμένα τα ακόλουθα στοιχεία του/των συνδικαιούχου/ων: Όνομα, Επώνυμο, Τηλέφωνο και e-mail Επικοινωνίας. Υφίσταται δυνατότητα ενημέρωσης του τηλεφώνου και του e-mail επικοινωνίας του/των συνδικαιούχου/ων. |
| 4. | Επιβεβαίωση στοιχείων. |
|  | Ο Πελάτης: |
|  | Με την ολοκλήρωση των καταχωρήσεων και αφού εμφανιστούν τα ακόλουθα:   * Λογαριασμός εξυπηρέτησης (ο λογαριασμός μισθοδοσίας/σύνταξης) * Ποσό δανείου (το ποσό του πιστωτικού ορίου που έχει επιλέξει ο Πελάτης) * Προμήθεια (η εκάστοτε προβλεπόμενη) * Τρόπος πληρωμής (ολική αποπληρωμή) * Συνδικαιούχος/οι (εφόσον υφίσταται/νται) * E-mail συνδικαιχούχου/ων (εφόσον υφίσταται/νται)   συμπληρώνει τον κωδικό επιβεβαίωσης OTP που λαμβάνει μέσω μηνύματος Viber ή SMS στον δηλωθέντα στην Τράπεζα αριθμό κινητού του τηλεφώνου, για να επιβεβαιώσει τα παραπάνω.  Στην περίπτωση που:  α) Ο λογαριασμός δεν έχει συνδικαιούχο/ους (βλ. Βήμα 5).  β) Ο λογαριασμός έχει συνδικαιούχο/ους (βλ. Βήμα 6). |
| 5. | Ολοκλήρωση απόκτησης Payday Loan. |
|  | Ο Πελάτης: |
|  | Εφόσον δεν υφίσταται/νται συνδικαιούχος/οι, ο Πελάτης μπορεί να κάνει άμεσα χρήση του πιστωτικού ορίου Payday Loan.  Επίσης, μετά την επιτυχή καταχώρηση της αίτησης, επιλέγοντας "Προβολή PDF", δύναται να μεταβεί σε αρχείο που περιλαμβάνει τα στοιχεία της αίτησης.  Η χορήγηση του προϊόντος Payday Loan σε λογαριασμό που δεν υφίστανται συνδικαιούχοι ολοκληρώθηκε (ολοκλήρωση διαδικασίας). |
| 6. | Αναμονή σύμφωνης γνώμης συνδικαιούχου/ων. |
|  | Ο Πελάτης: |
|  | Εφόσον ο λογαριασμός έχει συνδικαιούχο/ους, αναμένει την αποδοχή εκ μέρους τους των συμβατικών εγγράφων, ενώ έχει τη δυνατότητα να μεταβεί στο τμήμα των αιτήσεων της σελίδας δανείων για να παρακολουθήσει την πορεία της αίτησης.  Εφόσον η αίτηση βρίσκεται σε κατάσταση "Αναμονή", ο Πελάτης έχει τις επιλογές:   * Ακύρωση αίτησης (περιγράφεται παρακάτω) * Προβολή PDF   Εφόσον η αίτηση βρίσκεται σε κατάσταση "Ακυρώθηκε", ο Πελάτης έχει τις επιλογές:   * Διαγραφή αίτησης (περιγράφεται παρακάτω) * Προβολή PDF   Σημειώνεται ότι, εφόσον οι συνδικαιούχοι είναι χρήστες Internet Banking, τους δίνεται προθεσμία 7 ημερών για την αποδοχή, ενώ εάν δεν είναι, τους δίνεται προθεσμία 15 ημερών. |
| 7. | Ενέργειες συνδικαιούχων. |
|  | Ο Συνδικαιούχος: |
|  | Ενημερώνεται για την εκκρεμή αίτηση είτε μέσω των ειδοποιήσεων στην αρχική σελίδα, είτε μέσω του κέντρου ειδοποιήσεων του Internet Banking και έχει τις εξής επιλογές:   * Διαγραφή αίτησης * Απόρριψη αίτησης * Ακύρωση αίτησης (υπό τις προϋποθέσεις που αναγράφονται παρακάτω) * Δήλωση συμμετοχής (αποδοχή αίτησης).   Ο χρήστης/συνδικαιούχος, μεταβαίνοντας στο τμήμα των αιτήσεων της σελίδας δανείων, μπορεί επίσης να παρακολουθήσει την πορεία της αίτησης και εφόσον βρίσκεται σε κατάσταση "Απαιτείται ενέργεια", έχει τις εξής επιλογές:   * Αποδοχή αίτησης * Απόρριψη αίτησης * Προβολή PDF   Εφόσον η αίτηση βρίσκεται σε κατάσταση "Απορρίφθηκε", ο χρήστης/συνδικαιούχος έχει τις επιλογές:   * Διαγραφή αίτησης * Προβολή PDF   Στην περίπτωση που:  α) Ο συνδικαιούχος επιθυμεί να αποδεχθεί την αίτηση (βλ. Βήμα 8).  β) Ο συνδικαιούχος ή/και ο Πελάτης επιθυμεί να απορρίψει ή να ακυρώσει την αίτηση (βλ. Βήμα 10).  γ) Ο Πελάτης ή ο συνδικαιούχος επιθυμεί να διαγράψει την αίτηση (βλ. Βήμα 11). |
| 8. | Επιβεβαίωση στοιχείων για την αποδοχή της αίτησης από τον συνδικαιούχο. |
|  | Ο Συνδικαιούχος: |
|  | Εφόσον επιθυμεί να αποδεχθεί την αίτηση, επιβεβαιώνει τα ακόλουθα:   * Στοιχεία δανείου: * Ποσό δανείου (το πιστωτικό όριο που έχει επιλέξει ο Πελάτης/πρώτος δικαιούχος) * Προμήθεια (η εκάστοτε προβλεπόμενη) * Τρόπος πληρωμής (ολική αποπληρωμή) * Προσωπικά στοιχεία: * Ονοματεπώνυμο * Σχέση στο δάνειο (συνδικαιούχος) * ΑΦΜ * Επάγγελμα * Τηλέφωνο και e-mail επικοινωνίας * Όροι προϊόντος: Αποδοχή Όρων δανειακής σύμβασης.   Στη συνέχεια, εφόσον συμφωνεί με τα αναγραφόμενα, συμπληρώνει τον κωδικό επιβεβαίωσης OTP που λαμβάνει μέσω μηνύματος Viber ή SMS στον δηλωθέντα στην Τράπεζα αριθμό κινητού του τηλεφώνου, για να επιβεβαιώσει τα παραπάνω.  Μετά την επιτυχή αποδοχή της αίτησης, επιλέγοντας "Προβολή PDF', ο χρήστης δύναται να μεταβεί σε αρχείο που περιλαμβάνει τα στοιχεία της αίτησης. |
| 9. | Ολοκλήρωση απόκτησης Payday Loan. |
|  | Ο Πελάτης: |
|  | Εφόσον έχουν κάνει αποδοχή όλοι οι συνδικαιούχοι, μπορεί να κάνει χρήση του πιστωτικού ορίου Payday Loan.  Η χορήγηση του προϊόντος Payday Loan σε λογαριασμό που υφίστανται συνδικαιούχοι οι οποίοι αποδέχθηκαν την αίτηση, ολοκληρώθηκε (ολοκλήρωση διαδικασίας). |
| 10. | Εμφάνιση στοιχείων αίτησης και απόρριψη/ακύρωσή της από τον συνδικαιούχο. |
|  | Ο Συνδικαιούχος: |
|  | Εφόσον επιθυμεί την απόρριψη ή ακύρωση της αίτησης, επιλέγει απόρριψη ή ακύρωση αντίστοιχα, και εμφανίζονται τα ακόλουθα:   * Στοιχεία δανείου: * Ποσό δανείου (το πιστωτικό όριο που έχει επιλέξει ο Πελάτης) * Προμήθεια (η εκάστοτε προβλεπόμενη) * Τρόπος πληρωμής (ολική αποπληρωμή) * Προσωπικά στοιχεία: * Ονοματεπώνυμο * Σχέση στο δάνειο (συνδικαιούχος) * ΑΦΜ * Επάγγελμα * Τηλέφωνο και e-mail επικοινωνίας * Όροι προϊόντος: Αποδοχή Όρων δανειακής σύμβασης.   Στη συνέχεια, συμπληρώνει τον κωδικό επιβεβαίωσης OTP που λαμβάνει μέσω μηνύματος Viber ή SMS στον δηλωθέντα στην Τράπεζα αριθμό κινητού του τηλεφώνου, για να επιβεβαιώσει την απόρριψη ή την ακύρωση της αίτησης.  Σημειώνεται ότι ακύρωση της αίτησης, μπορεί να επιλέξει ένας συνδικαιούχος, μόνον εφόσον έχει αρχικά κάνει αποδοχή της αίτησης και υφίσταται και άλλος συνδικαιούχος, ο οποίος δεν έχει αποδεχθεί ακόμη την αίτηση.  Επίσης, ακύρωση της αίτησης μπορεί να επιλέξει και ο Πελάτης/πρώτος δικαιούχος, εφόσον η αίτηση είναι σε κατάσταση "Αναμονή".  Η αίτηση απορρίφθηκε / ακυρώθηκε (ολοκλήρωση διαδικασίας). |
| 11. | Διαγραφή αίτησης. |
|  | Ο Πελάτης ή  Ο Συνδικαιούχος: |
|  | Εφόσον η αίτηση είναι σε κατάσταση "Ακυρώθηκε" ή "Απορρίφθηκε" και επιθυμεί τη διαγραφή της (ώστε να μην εμφανίζεται στο ιστορικό των αιτήσεών του), επιλέγει "Διαγραφή" και εμφανίζεται σχετικό μήνυμα επιβεβαίωσης. Στη συνέχεια, επιλέγει "Ολοκλήρωση" και η διαγραφή ολοκληρώνεται. Τέλος, επιλέγοντας "Προβολή PDF" ο χρήστης μπορεί να προβάλει τα στοιχεία της ενέργειας.  Η αίτηση διαγράφηκε (ολοκλήρωση διαδικασίας). |

**Έντυπα / Έγγραφα**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Α/Α** | **Έντυπο / Έγγραφο** | **Περιγραφή** | **Βήματα Διαδικασίας** |
| 1 | [AML/CFT/KYC Rulebook for Retail Business Units](http://mynbgportal/sites/div955/site2/Shared%20Documents/AML%20Rulebook_v.1.pdf) | Για την επικαιροποίηση της μερίδας του Πελάτη, βλ. σχετικές ενότητες:   * Επικαιροποίηση επιβεβαιωτικών εγγράφων Φυσικών Προσώπων & Νομικών Προσώπων, * Οικονομικό / Συναλλακτικό Προφίλ και * Λήψη και καταχώριση επιβεβαιωτικών εγγράφων Φυσικών Προσώπων. | 2 |

**Συστήματα και Εγχειρίδια**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Α/Α** | **Σύστημα** | **Εγχειρίδιο** | **Βήματα Διαδικασίας** |
| 1 | Internet Banking | [Διαδικασία Επικαιροποίησης Προσωπικών Στοιχείων στο Ιnternet & Μobile Βanking μέσω της Υπηρεσίας eGOV-KYC](https://groupnbg.sharepoint.com/sites/InstitutionalDocuments/SitePages/document.aspx?l=28&d=1583&env=Embedded) | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 & 11 |