

## Основни можни ризици за потрошувачите

### 1. Ризик од прекумерна задолженост

**Ризик од прекумерна задолженост** упатува на состојба кога вкупните приходи на потрошувачот не можат да ги покријат вкупните расходи, вклучувајќи ги расходите врз основа на долг, не како краткотрајна, туку како подолгорочна појава, што ја ограничува способноста за нови задолжувања.

**Ризикот од прекумерна задолженост** е финансиски ризик кој се јавува кога клиентот има такво ниво на долгови што неговата способност навремено да ги сервисира обврските се намалува или станува невозможно. Тоа води до зголемена веројатност за доцнење, реструктурирање, или целосно нефункционалност на кредитната изложеност.

Овој ризик е критичен и за клиентот (финансиска нестабилност), и за Банката (зголемена кредитна загуба).

**Ризикот од прекумерна задолженост** е еден од најважните кредитни ризици. Тоа е комбинација од недоволна платежна способност, несоодветно управување со личните финансии и надворешни економски фактори. Банката активно го следи, ограничува и ублажува преку аналитичко кредитно одлучување, мониторинг и превентивни мерки.

**Основни индикатори дека клиент е прекумерно задолжен:**

1. **Висок однос Долг/Приход ДСТИ** (англ. debt service-to-income)
  - Клиентот троши голем дел од месечните приходи на отплата на кредити
  - Во банкарската пракса, DTI над 40–50% веќе се смета за висок ризик

Под „показател ДСТИ“ се подразбира односот помеѓу износот на вкупните обврски на учесниците во кредитниот ангажман врз основа на кредитните изложености во сите банки, штедилници и други финансиски институции на месечна основа и вкупните приходи на учесниците, на месечна основа. Под учесници во кредитниот аранжман се подразбираат кредитобарателот и ко-кредитобарателите.

Со цел митигирање на можноста од преголема задолженост, Банката применува законски поставена максимална вредност на ДСТИ, при што Банката не одобрува кредитни изложености надвор од границите наведени во Методологија за одобрување кредитни изложености на физички лица.

2. **Често користење на дозволени пречекорувања, кредитни картички и кеш кредити**
  - Овие продукти имаат повисоки камати, што ја влошува состојбата со тек на време
3. **Историја на доцнење во КИБС**
  - Редовни или повторливи доцнења укажуваат на хроничен недостиг на ликвидност
4. **Земање повеќе кредити во краток временски период**
  - Особено ризично кај клиенти со нереално зголемени очекувања за идни приходи
5. **Постојани барања за рефинансирање**
  - Ова обично означува дека клиентот тешко ги сервисира постојните обврски

*Во случаи кога се одобрува кредит на клиент со кој се рефинансираат кредитни изложености надвор од Банката, по наменското пуштање на средствата од кредитот спрема другите банки и/или финансиски институции, а со цел формално ликвидирање на овие изложености, Банката му укажува на клиентот за обврската од формално затворање на изложеностите*

кои се предвидени да бидат затворени со ново одобрениот кредит. За да се заштити клиентот дека кредитните изложености се затворени, а и Банката да се осигура дека обврските навистина се затворени, на клиентот му се укажува дека е најдобро е да побара писмен документ од другите банки и/или финансиски институции, со кој ќе се потврди дека изложеностите се во целост затворени, и со кои потврди клиентот ќе биде целосно заштитен.

### Причини за прекумерна задолженост

#### **1. Недоволни приходи во однос на обврските**

Ниска платежна моќ на клиентот, нерегуларни приходи или привремено вработување и сл.

#### **2. Неочекувани животни настани**

Болест, развод, губење на работа, зголемени трошоци во домаќинството и сл.

#### **3. Лошо финансиско управување**

Недостаток на буџетирање, импулсивно трошење, несоодветно користење на кредити и сл.

#### **4. Нереално планирање на идни приходи**

Особено кај фриленсери, самовработени или клиенти во нестабилни сектори

### Како Банката го следи и контролираат овој ризик

#### **1. Анализа на платежна способност (ДСТИ)**

Редовно се пресметува дали клиентот има доволен слободен приход

#### **2. Проверка во кредитни бироа**

Се следи:

- број на кредити,
- должина на задолжување,
- доцнења,
- искористеност на лимити.

#### **3. Постапување лимити на задолжување**

Банката дефинира максимален дозволен ДСТИ и минимален слободен приход

#### **4. Стрес тестирање**

Се проверува дали клиентот може да ги сервисира кредитите и при:

- зголемување на каматната стапка,
- намалување на приходите,
- поскапување на трошоците за живот.

#### **5. Рано предупредувачки индикатори (EWI – Early Warning Indicators)**

Пример:

- често доцнење 5–30 дена,
- нагло зголемено користење на лимити,
- пад на просечни месечни приливи.

### Последици од прекумерната задолженост за клиентот:

- Влошен кредитен рејтинг
- Зголемени трошоци поради казнени камати
- Ограничен пристап до нови кредити
- Финансиски, па и психолошки стрес

На клиентот јасно му се укажува дека новата изложеност влијае во одредена мера на неговата задолженост и дека самиот клиент, покрај насоките на Банката, е потребно да внимава од преоѓање во прекумерна задолженост кој ќе влијае на неговата способност за месечно сервисирање, не само на банкарските, туку и на секојдневните обврски со што може да се наруши благосостојбата на клиентот. Препорачаната максимална изложеност преку вредноста на DSTI насочува на баланс помеѓу редовните приходи на клиентот и обврските кон финансиската институција и секојдневниот живот. Клиентот се советува да се обврзе за ануитет кој долгорочно ќе биде во можност да го сервисира.

## **2. Ризик од можни промени во условите за користење одреден производ или услуга при користење варијабилна каматна стапка којашто е поврзана со некоја пазарна стапка и се менува зависно од условите на пазарот**

Ризикот од промена на условите при користење варијабилна каматна стапка е еден од најзначајните финансиски ризици за клиентите на Банката. Тој произлегува од нестабилноста на пазарните каматни стапки и може да доведе до значително повисоки трошоци, нарушена платежна способност и зголемени кредитни загуби.

**Ризикот од можни промени во условите за користење на производ или услуга кога е користена варијабилна каматна стапка е ризик дека:**

- каматната стапка може да се зголеми (или намали),
- месечниот ануитет на клиентот ќе се промени,
- вкупниот трошок на задолжувањето може да се зголеми,
- клиентот може да има потешкотии да продолжи да ги сервисира обврските под изменети услови.

*Варијабилната стапка е врзана за пазарен индекс (пр. **EURIBOR**, **Национална референтна каматна стапка (НРКС)**, **LIBOR** – историски), што значи дека секоја промена на пазарот автоматски се рефлектира и кај клиентот.*

**Од што е составена варијабилната каматна стапка**

**Вкупна Каматна Стапка = Референтна пазарна стапка + Маржа на Банката**

- **Референтна стапка (индекс):** се менува согласно пазарни услови
- **Маржа:** фиксна компонента што Банката ја определува врз основа на профил на ризик

*Референтните стапки се менуваат редовно (секој месец или квартал), па и обврските на клиентот автоматски се приспособуваат.*

### **Кои се главните ризици за клиентот**

#### **1. Зголемување на месечната рата**

Кога пазарната стапка расте (како резултат на инфлација, монетарна политика, економски притисоци), месечната рата може да стане значително повисока отколку во моментот на одобрување на кредитот.

#### **2. Зголемување на вкупната цена на кредитот**

Порастот на референтната стапка со тек на времето значи дека клиентот може да плати многу повеќе камата до крајот на договорот.

#### **3. Намалување на финансиската стабилност на клиентот**

Растечките рати може да го загрозат буџетот на домаќинството или фирмата → зголемен ризик од доцнење, НПЛ, реструктурирање.

#### **4. Неизвесност и тешкотии во планирање**

Клиентот не може со сигурност да планира долгорочни трошоци, особено кај кредити со рок од 10–30 години.

### **Зошто пазарната стапка се менува**

Пазарните индекси се менуваат поради:

- Монетарна политика (одлука на НБРСМ)
- Инфлација
- Раст или пад на економската активност
- Трошоци за финансирање на банките
- Глобални финансиски услови

Пример:

Пораст на **EURIBOR** од 0% на 4% значи дека кредит со 3% маржа оди од 3% на 7% → **драстично повисока рата**.

**Пример за тоа како варијабилната стапка влијае врз кредитната рата / ануитет**

За кредит од 50.000 EUR / 20 години:

- При каматна стапка **3%** → рата: околу **277 EUR**
- При каматна стапка **7%** → рата: околу **387 EUR**

→ тоа е **110 EUR повисока рата месечно**

→ или **1.320 EUR годишно повеќе**

→ или повеќе од **26.400 EUR** дополнителни трошоци за 20 години

**Како Банката настојува да го ублажи овој ризик за клиентот**

✓ **1. Транспарентност во договорите**

Јасно наведени начини на пресметување, периоди на промена, можни сценарија

✓ **2. Стрес тест при одобрување (доколку има потреба и на барање на клиент)**

Се пресметува дали клиентот би можел да ја плаќа ратата ако стапката порасне за на пример +2%, +3%, +5%

✓ **3. Ограничувања на DSTI**

Се спречува прекумерна задолженост при подигнување на кредит со варијабилна стапка

✓ **4. Информирање при промена на стапка**

Банката има обврска навремено да го извести клиентот за сите промени во висината на каматната стапка и висината на ратата/ануитетот.

✓ **6. Repricing на полугодишно ниво** – Банката прави промена на редовните каматни стапки

врзани со референтните каматни стапки два пати во годината на 01.01 и 01.07. Со ова се овозможува предвидливост и се избегнуваат ануитети со различна вредност за секој месец.

**Во продажниот разговор и при склучување на договорот за конкретниот продукт**, на клиентот јасно и транспарентно му се укажува на типот на каматната стапка за тој продукт. Доколку станува збор на варијабилна каматна стапка на клиентот му се укажува дека иницијално договорениот ануитет може да се зголеми и намали на полугодишно ниво. Кај комбинирани каматни стапки, каде во првиот период се задолжува фиксна каматна стапка, а по истекот на овој период има варијабилна каматна стапка е исто така битно клиентот да знае дека ануитетот кој го добива во амортизациониот план нема да биде идентичен со влез во периодот на варијабилна каматна стапка, поради промени што се случиле во вредноста на референтните каматни стапки. За новата вредност на ануитетот, клиентот има можност да изврши увид преку мобилната апликација, а Банката секако ќе го известува за сите промени во вредноста на ануитетот преку договорните канали.

### **3. Ризик од доцнење во отплатите**

**Ризик од доцнење во отплатите** упатува на преземање правни дејствија за присилна наплата, во согласност со Закон

**Ризикот од доцнење во отплатите кој води до правна / присилна наплата**, е комплексен кредитен ризик кој ги комбинира финансиските, правните и оперативните ризици. Навремениот мониторинг, квалитетната анализа и ефикасната комуникација со клиентот се најсилните механизми за превенција. Кога присилната наплата е неизбежна, Банката мора да постапува строго по Закон, транспарентно и професионално.

Во договорите и преддоговорните информации/информативниот формулар за кредитна изложеност се наведени ризиците кои произлегуваат од доцнење во редовната отплата на кредитната изложеност.

**Ризикот од доцнење во отплатите** е кредитен ризик кој се јавува кога клиентот не ги плаќа своите договорни обврски (главница, камата, надоместоци) навремено и во согласност со договорот.

Кога доцнењето станува подолго, Банката може да биде доведена во ситуација да преземе **правни дејствија за присилна наплата**, согласно законите и внатрешните политики.

Овој ризик е критичен затоа што:

- го зголемува ризикот кредитот да стане ненаплатлив (NPL),
- создава потреба за дополнителни резервирања,
- води кон процеси што се скапи, долготрајни и оптоварувачки за Банката и клиентот.

### **Фази на доцнење и ескалација до правни дејствија**

Банкарската практика ги дели периодите на доцнење на неколку нивоа:

1. Рано доцнење (1–30 дена)
  - Ова е почетна фаза
  - Клиентите често сеуште имаат способност да подмират заостанатите обврски
  - Применливи се телефонски контакти, потсетници, мејлови
2. Средно доцнење (31–90 дена)
  - Ризикот се зголемува, поради веќе нарушена ликвидност на клиентот
  - Во овој период Банката започнува интензивен мониторинг, испраќа официјални опомени и нуди можности како ре-програм, пролонгација или реструктурирање (доколку постојат реални услови).
3. Критично доцнење (над 90 дена)
  - Кредитот најчесто преминува во класификација NPL
  - Банката мора да направи повисоки исправки на вредност (резервирања)
  - Се почнува со подготовка за правна постапка: опомени пред тужба, нотарски извршни исправи, подготовка за извршување

### **Кога Банката презема правни дејствија**

Банката започнува правна постапка кога:

- клиентот не реагира на опомени,
- е надминат одреден праг на доцнење (обично 90+ дена),
- нема индикации дека клиентот ќе го врати долгот доброволно,
- колатералот (обезбедувањето) е загрозен,
- се создава опасност загубата да се зголеми.

Правните дејствија се преземаат во согласност со Законот за облигациони односи, Законот за банки, Законот за извршување, Законот за нотарите и друго релевантно законодавство.

### **Кои правни дејствија може да ги преземе Банката**

#### **1. Опомена пред тужба / предлог за присилна наплата**

Формален писмен документ со рок за доброволно исполнување.

#### **2. Нотарски платен налог / нотарска извршна исправа**

Ако кредитниот договор е составен како „извршна исправа“, Банката може директно да поднесе пред нотар барање за извршување.

#### **3. Судска постапка**

Кога нема извршна исправа, Банката мора да тужи пред суд.

#### 4. Извршување преку извршител

- Попис и продажба на недвижности
- Продажба на движен имот
- Блокада на сметки
- Задржување од плата

#### 5. Активирање на колатерал / обезбедување

- продажба на хипотека,
- наплата преку залог,
- наплата преку гарантни писма, полиси, депозити.

#### Индикатори дека доцнењето доведува до правен ризик

- Повторливи доцнења 30–90 дена
- Нема комуникација со клиентот
- Намалени месечни приходи или исчезнати приливи
- Зголемена искористеност на лимити и картички
- Промени во кредитното биро (пад на кредитниот рејтинг)
- Проблеми со обезбедувањето или пад на вредноста на колатералот

#### Какви се мерките за ублажување на овој ризик

- ✓ Проактивен мониторинг (EWI – Early Warning Indicators)
- ✓ Стрес тестови при одобрување кредит
- ✓ Реална проценка на платежна способност
- ✓ Квалитет на обезбедување и правна валидност
- ✓ Активна комуникација со клиентот
- ✓ Реструктурирање кога е економски оправдано
- ✓ Брза реакција во раните фази на доцнење

На клиентите им се појаснува очекуваната финансиска дисциплина која произлегува од договорниот однос со Банката, и се укажува на мерките кои Банката ќе ги превземе во случај на нередовно сервисирање на обврските.

## 4. Ризик од небезбедно користење на финансиските производи

Ризик од небезбедно користење на финансиските производи упатува на непочитување на обврските за безбедно користење на производот утврдени во договорот за користење одредена услуга или производ

**Ризикот од небезбедно користење на финансиските производи** се однесува на сите ситуации во кои клиентот не ги почитува договорните правила за безбедност. Овој ризик е клучен бидејќи директно влијае врз финансиската сигурност на клиентот и врз оперативниот и репутациски ризик на Банката.

Соодветната едукација, техничка заштита и јасни договорни обврски се најсилните механизми за негово намалување.

Овој ризик се однесува на ситуациите кога клиентот не ги почитува обврските за безбедно користење на одредена банкарска услуга или производ, како што се утврдени во договорот, општите услови, правилата за користење или законските прописи.

Со други зборови, ризикот се појавува кога клиентот:

- ги користи производите спротивно од пропишаните правила,

- не презема мерки за заштита на лозинки, ПИН-кодови, уреди или картички,
- дозволува злоупотреби од трети лица,
- не пријавува навремено сомнителни активности,
- го игнорира договорно пропишаното безбедносно однесување.

**Ова може да доведе до финансиска штета и за клиентот, и за Банката.**

### **На кои производи најчесто се однесува овој ризик**

Ризикот е особено изразен кај производи што бараат активна безбедносна грижа од клиентот:

- Платни картички
- Интернет банкарство и мобилна апликација
- Електронски трансакции
- Е-мејл комуникација со Банката
- Трезорски услуги
- Користење токени, еднократни лозинки (OTP), дигитални сертификати
- Акредитиви/гаранции со електронско потпишување

### **Примери на небезбедно користење**

#### **1. Неправилно чување на ПИН, лозинки и уреди**

- Запишување на ПИН на самата картичка
- Споделување корисничко име/лозинка со трети лица
- Неактивирање заштита на мобилен телефон што се користи за мобилно банкарство

#### **2. Дозволување пристап до сметката од недозволени лица**

- Давање картичка или дигитален токен на член од семејство или пријател
- Овозможување пристап до деловен профил на непријавен корисник

#### **3. Игнорирање фишинг, измами или сомнителни пораки**

- Клиентот внесува податоци на лажни веб-страници
- Отварање линкови кои овозможуваат злоупотреба

#### **4. Непочитување на договорните правила за користење**

- Користење кредитен лимит за недозволени цели
- Пробиени дневни лимити поради непромислено однесување
- Давање неточни податоци при користење одредена услуга

#### **5. Неправовремено пријавување на губење, кражба или злоупотреба**

- Клиентот забележува сомнителни трансакции, но не го информира Банката навреме
- Кражба на картичката што не е блокирана веднаш

### **Зошто овој ризик е важен за клиентот**

- Може да настане директна финансиска штета
- Може да настане отказ или ограничување на услугата
- Можно е клиентот да сноси делумна или целосна одговорност

### **Обврски на клиентот за безбедно користење (типични договорни услови)**

При продажбата и склучување на договори за дигитално банкарство, картички и други производи, се укажува на следните обврски на клиентот:

- Да не се споделуваат податоци за автентикација (ПИН, лозинки, OTP)
- Да се заштитат уредите што се поврзани со електронското банкарство
- Да се одбегнува пристап преку јавни Wi-Fi мрежи
- Да се извести Банката веднаш по откривање губење, кражба, сомнителни активности
- Да се почитуваат поставените лимити и правила
- Да не се користи услугата за незаконски трансакции

Непочитувањето на овие обврски се смета за **небезбедно користење**.

### **Последици од небезбедно користење за клиентот**

- Финансиска загуба поради неовластени трансакции

- Префрлување на дел од одговорноста (ако клиентот е неодговорен)
- Ограничување на пристап до производот
- Промена на услови или раскинување на договор

### **Како Банката го ублажува овој ризик**

#### ✓ **Едукација на клиенти**

Преку совети, објави на web-страница и во експозитурите, брошури, предупредувања за измами и сл.

#### ✓ **Поставување технички контроли**

- 3D Secure
- биометриски верификации
- лимити
- мониторинг на сомнителни активности

#### ✓ **Строги договорни правила**

Обврски, санкции, ограничувања за небезбедно користење.

#### ✓ **Континуирано следење (Fraud Monitoring)**

Автоматски аларми и блокирање на сомнителни активности.

### **Согласно Општи услови за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на други платежни услуги за физички лица, меѓудругото корисникот се обврзува:**

- да го чува ПИН кодот одвоено од картичката и да не го соопштува на други лица со цел да се избегне злоупотреба на картичката.
- при подигнување на готовина од уреди за депонирање на готовина (вклучително банкомати) и безготовински трансакции на ПОС терминали, да употребува личен идентификациски број-ПИН код
- кај интернет трансакциите, согласно важечките правила на меѓународните картични шеми, потврдувањето може да се врши со или без употреба на ОТП код, CVV/CVC код или други начини на идентификација
- доколку корисникот се посомнева или дознае дека неговата лозинка ја знае друго неовластено лице, или лозинката е компрометирана на друг начин, должен е лозинката веднаш да ја замени со нова. Истото може да го направи преку интернет страната на Банката за физички лица НЛБ Клик