
HITELFELVÉTELRE FELKÉSZÍTŐ TANFOLYAM 12. RÉSZ

Hitelügynök, hitelközvetítő, pénzügyi tanácsadó, hiteltanácsadó, hitelügyintéző, személyi bankár, függő ügynök, többes független közvetítő, alkusz: ki kicsoda a hitelpiacon?



I. BEVEZETÉS

Szinte ahány helyre megy érdeklődni jelzáloghitel ügyben, annyiféle megnevezéssel fog találkozni. Pont ezért ezen részben arról olvashat, hogy a jogi szabályozás szempontjából ill. kereskedelmi szempontból milyen típusú szereplőkkel futhat össze.

II. JOGI SZABÁLYOZÁS SZERINTI TÍPUSOK

A deviza hiteles válság hatására jelentősen kibővült a hitelpiac jogi szabályozása, többek között bekerültek a terület legfontosabb törvényébe (1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról) a különböző hitelközvetítők. E törvény alapján jelenleg a következő típusok fordulhatnak elő:

6/E. § (1) Közvetítő az, aki az e törvényben foglaltaknak megfelelően

a) a pénzügyi szolgáltatás közvetítését

aa) kiemelt közvetítői tevékenységként egy pénzügyi intézmény - ideértve a pénzügyi intézmény csoportját is - vagy több pénzügyi intézmény egymással nem versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában (a továbbiakban: kiemelt közvetítő), vagy

ab) ügynöki tevékenységként egy pénzügyi intézmény - ideértve a pénzügyi intézmény csoportját is - vagy több pénzügyi intézmény egymással nem versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában (a továbbiakban: függő ügynök), vagy

ac) pénzforgalmi közvetítői tevékenységként (a továbbiakban: pénzforgalmi közvetítő)
végez (a továbbiakban együtt: függő közvetítő), vagy

b) a pénzügyi szolgáltatás közvetítését

ba) kiemelt közvetítői tevékenységként több pénzügyi intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában (a továbbiakban: többes kiemelt közvetítő), vagy

bb) ügynöki tevékenységként több pénzügyi intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában (a továbbiakban: többes ügynök), vagy

bc) alkuszi tevékenységként (a továbbiakban: alkusz)
végez (a továbbiakban együtt független közvetítő).

Leegyszerűsítve: vannak tehát a **függő közvetítők**, akik egy pénzügyi intézmény termékeit forgalmazzák csak (pl. Fundamenta személyi bankár vagy kizárólagosan csak 1-1 bankkal kapcsolatban álló külső közvetítő partnerek) vagy több pénzügyi intézménnyel állnak ugyan kapcsolatban, de azok termékei nem versenytársai egymással (tehát foglalkoznak egy bank hiteleivel és mondjuk egy tőle független biztosító biztosításaival). E sajátosságukból fakad, hogy ők csak és kizárólag partnereik termékeivel foglalkoznak, tőlük tehát független tanácsadást nem szabad várnia, mert ők csak a saját portfékáikat tudják dicsérni. Azért hozták létre amúgy ezt a típust, mert a függő státuszért cserébe a pénzügyi intézmény különböző kedvezményeket kínál fel nekik (pl. hozzáférést korábbi ügyfeladatokhoz a további értékesítést elősegítendő). Tehát ők igazi tanácsokat nem tudnak adni, csak megpróbálják eladni Önnek, ami van náluk.

A **független** közvetítők ellenben kifejezetten több pénzügyi intézmény termékeit forgalmazzák. Ennek az Ön szempontjából az a nyilvánvaló előnye van, hogy sokkal nagyobb választékból tud egy helyen tájékozódni, rengeteg időt, pénzt, energiát és utánjárást megtakarítva. Mindez akkor igaz, ha ténylegesen függetlenül és tanácsadóként jár el a közvetítő!

III. KERESKEDELMI SZEMPONTOK SZERINTI TÍPUSOK

HITELÜGYNÖK: főleg a média szereti sommásan és leegyszerűsítően „hitelügynöknek” nevezni mindazokat a személyeket, akik hitelközvetítéssel foglalkoznak. Ha az előző, jogi szempontú csoportosítást használjuk, akkor hitelügynök mindegyik, tehát ez az általános és köznapi megnevezése ennek a tevékenységnek.

HITELKÖZVETÍTŐ: ez is általános megnevezés, s mi legszívesebben ezt használjuk a tevékenységünk leírására, mert ez utal arra, hogy a szerepünk kettős: képviseljük Önt a bank előtt és fordítva, képviseljük a bankot is Ön előtt. Mindkét szerepünk egyformán fontos szerintünk. Ha egyszerűen csak „ügynökök” lennénk, akkor az azt jelentené számunkra, hogy mi a bank(ok) képviselői vagyunk és elsődlegesen az ő érdekeiknek megfelelően járunk el, az Ön szempontjai a másodlagosak számunkra. Ez akkor is igaz, amikor a bank fizeti a jutalékunkat, ugyanis Ön csak akkor lesz elégedett a közvetítésünkkel, ha egy jó megoldáshoz segítjük hozzá. De hiba lenne az is, ha fittyet hánynánk a bank különböző minőségi elvárásaira, hiszen az a legszerencsésebb együttműködés, amivel Ön, a bank és mi is megtaláljuk a számításainkat.

PÉNZÜGYI TANÁCSADÓ: egyes pénzügyi közvetítő cégek ill. bankok használják névjegykártyáikon. Arra utal, hogy nem csak a jelzáloghitelekhez, hanem a megtakarításokhoz (betétek, befektetések stb.) és a klasszikus szolgáltatásokhoz (számlavezetés) is ért az illető. Helyenként ehhez még a biztosítási termékek is hozzájöhetnek. Nekünk erről az a véleményünk, hogy ha napi sok óra foglalkozás mellett is folyamatosan tanulunk szinte minden hitelügyletből, akkor hogyan lenne lehetséges az is, hogy e mellett még más, legalább ilyen összetett termékkörhöz is magas szinten értsünk?

HITELTANÁCSADÓ: ezt is szívesen használjuk, mert arra utal a megnevezés, aminek tartalmilag is meg kell, hogy feleljen ez a tevékenység: jelzáloghitellel kapcsolatos tanácsadásra.

HITELÜGYINTÉZŐ: ezt a fogalmat mi a magunk részéről csak akkor szeretjük használni, ha valakiről azt látjuk, hogy csak ügyet akar intézni, tanácsot adni azonban távol áll tőle. E felfogás szerint ő csak gépiesen berögzít és leadminisztrál mindent, amit szükséges, de azon nem töri a fejét, hogy mi lenne a legjobb választás az Ön számára. Szerintünk ez elmegy kisebb jelentőségű ügyekben, mint amilyen a számlavezetés, kisebb összegek lekötése, alacsonyabb összegű vagy rövidebb futamidejű pénzügyi kötelezettség vállalások intézése (pl. személyi kölcsön, gépkocsi vagy áruhitel), de minél nagyobb kötelezettséget vállal valaki, annál inkább megérdemli a korrekt, személyre szabott tanácsadást is, hiszen annál nagyobb értékű szolgáltatást vesz igénybe.

SZEMÉLYI BANKÁR: egyes pénzügyi intézmények úgy találták jónak, ha a hagyományos módokon (fiókhálózat, telefonos ügyfélszolgálat) felül nem csak tőlük független külsős közvetítőkre, hanem kizárólag velük kapcsolatban álló függő közvetítőkkel is jelen vannak a piacon. Tipikusan ilyen a Fundamenta személyi bankár hálózata, de más pénzintézeteknél is megtalálhatóak a hasonló partnerek, többnyire mobilbankár megnevezés alatt. Akárhogyan is hívják őket, a fő feladatuk az általuk képviselt pénzügyi intézmény szolgáltatásainak értékesítése. Előnyük, hogy hívásra házhoz mennek, hátrányuk, hogy ez a modell sokkal költségesebb a pénzintézet és végső soron az Ön szempontjából, mint pl. egy független külső közvetítő. Az a saját kockázatára és a költségére dolgozik, s ha sikeres, akkor számolhat el a pénzintézettel. Tehát dönthet úgy, hogy csak bizonyos típusú ügyletekkel foglalkozik, a macerásabbakkal nem, vagy csak bizonyos területen tevékenykedik, s szabadon választhatja meg a munkamódszerét is, vagyis nyugodtan tartózkodhat a személyes kiszállásoktól.

A mobilbankárokat vagy személyi bankárokat viszont kifejezetten azért foglalkoztatja a pénzügyintézetük, hogy a kiszállást igénylő ügyfeleket végiglátogassák. Miért kell, hogy ez drágább legyen? Ha csak abba belegondol, hogy ma egy mesterember mennyiért hajlandó megjelenni Önnél (10.000 Ft-tól kezdődnek ugye ennek a díjai és akkor még semmit sem csinált. Ha átlag félóra menetidőt számolunk autóval, 600 Ft-os üzemanyagárral, akkor érthető máris, hogy mi kerül ennyibe), akkor nyilvánvaló is a dolog máris.

IV. KÖZVETÍTŐI MODELLEK A PIACON

Az egyes szereplőkhöz szorosan kapcsolódik az a téma is, hogy ők milyen modell szerint dolgoznak a piacon. Az alábbiakban igyekeztünk ebből a szempontból is tipizálni a szóba jöhető eseteket:

1. simlisek

Azokat a közvetítőket tesszük ebbe a csoportba, akik a legproblémásabb ügyfélkör sikerdíj alapú kiszolgálására szakosodtak egykoron. Szolgáltatásuk lényege, hogy szinte bármilyen eszközzel hitelképesé teszik azokat, akik pillanatnyilag nem azok. Ebbe beletartozhatnak a pénzért vett adóigazolások, fiktív munkáltatói igazolások, a lefizetett értékbecslők stb. Természetesen a legtöbb ilyen húzás szigorúan tilos, némelyik okirat hamisításnak minősül, s büntetendő kategória. Mi volt az ára ennek? Általában sikerdíj, akár 5-10%-ig bezárólag, a hitelösszegre vetítve.

Mi kifejezetten elhatárolódunk ettől a típustól az alábbiak miatt:

a.) szeretjük a szabadságot és a világot sem kockáztatnánk hitelcsalás miatt sem az Önét, sem a miénkét.

b.) ritka kivételektől eltekintve a simlisek eljárásukkal biztosan nyernek, Ön azonban könnyen rosszabb helyzetbe kerülhet, mint hitelfelvétel előtt volt. Valós oka szokott lenni ugyanis annak, ha Ön kozmetikázás nélkül nem hitelképes.

c.) most már a futamidő első 2 évében akár a teljes kapott banki jutalékot vissza kell fizetnünk a pénzügyintézeteknek, ha bedől az ügylet. Jellemzően ezek olyan esetek, amikor erre számítani lehet. Ezzel teljes egészében kárba veszne a munkánk. A simlisek pont ezért kérnek borsos sikerdíjat, mert azt természetesen már nem fogják visszaadni.

d.) ha fény derül a csalásra, akkor a legtöbb pénzügyintézet hitelszerződése lehetővé teszi az azonnali, egyoldalú, banki felmondást. Ez együtt jár azzal, hogy nagyon rövid időn belül vissza kell fizetnie a teljes fennálló tartozást. Ebben a problémás ügyfélkörben ez jellemzően esélytelen, s akkor jöhet a végrehajtás, ami újabb komoly érvágást jelent Önnek ügyfélként.

e.) 2011-től ún. fenntartási vagy követő jutalékot is fizetnek a bankok azon hitelek után, amelyek problémamentesek. Ez ugyan csak a 20%-a körül van a teljes jutaléknak, de ha megfelelő termék került megfelelő ügyfélhez, akkor ez a jól végzett munka megérdemelt plusz jutalma. Erről is le kell mondania a közvetítőnek, ha már egy eleve problémásnak minősülő esettel kezd el foglalkozni.

f.) a simlis a kevés munkával gyorsan megszerezhető nagy pénz bűvöletében él és ennek érdekében bármire hajlandó. Erősen kétséges, hogy el fogja-e őt érni pár hónappal vagy 1-2 évvel a hitelfelvétel után. Valószínűleg addigra ő már rég átnyergel valamilyen más területre, ahol egy ideig ugyanilyen felfogásban garázdálkodhat.

g.) végül a legfontosabb: mi hosszú távon gondolkodunk és olyan ügyleteket szeretünk összerakni, amelyek megfelelnek az Ön hosszú távú igényeinek, a banknak és nekünk egyaránt.

Jogi szempontból és kereskedelmi szempontból igazából nincs is értelme besorolni őket, mert ilyen módszerekkel lehetnek akár függők is, meg függetlenek is. Vannak közöttük amúgy olyanok, amelyek nagyon tudják a szakmát, csak sajnos a tudásukat nem arra használják, amire kellene...de már kiveszőfélben vannak a mára sokat szigorodott szabályozás miatt.

2. hitelügyintézők

Jellemzően ők függő ügynökök vagy csak néhány pénzügyintézettel állnak ténylegesen kapcsolatban. Nem is értik többnyire, hogy milyen különbségek is vannak a termékek, bankok, folyamatok között. Figyelmük jellemzően odáig terjed, hogy meg lehet-e csinálni az adott ügyet ott, amit ők ismernek? Ha igen, akkor máris nekiállnának. Ha nem, akkor is, merthogy hátha. Független és valós tanácsadást hiába is vár tőlük.

Mindez azért van, mert ők is rövid távon gondolkodnak, s igen távol áll tőlük az az erőfeszítés, ami a teljes piac naprakész megismeréséhez szükséges.

A tényleges ügyintézésben lehetnek ők jók. Mert, ha már régóta csinálják, akkor legalább pár terméket és bankot megismertek annyira, hogy ott minimális erőfeszítéssel végig tudják vinni az ügyét. Sikerdíjat vagy más jogcímen díjat nem szoktak kérni, tehát ha biztos már abban, hogy jó Önnek az a termék, amivel történetesen ők is foglalkoznak, akkor érdemes lehet rájuk bízni az ügyintézést.

A mi szolgáltatásunk súlypontja a tanácsadáson van elsődlegesen, de e mellett nagyon fontosnak tartjuk azt is, hogy utána a lebonyolítást is végigkísérjük. Lehet, hogy mi nem dolgoztunk a kiválasztott pénzügyintézetnél munkavállalóként vagy nem töltünk ott naponta órákat, mint a hitelügyintézők, s így valamivel lassabban tudjuk végigvinni az ügyét, de cserébe viszont sokkal nagyobb valószínűséggel kerül oda az ügye, ahova szakmai szempontból kerülnie kell.

3. ingyenes hiteltanácsadók ingatlanközvetítők mellett

Nagyon sokan hirdetik magukat úgy, hogy 20-30 bankkal állnak kapcsolatban és ingyenes a szolgáltatásuk. A lényeg azonban a felszín alatt van:

a.) kérdezze meg, hogy ténylegesen hány banknál volt/van éppen ügyük?

b.) készüljön fel előre 1-2, tetszőlegesen kiválasztott bankból vagy termékből. Ha ismerik és konkrétumokat tudnak róla, az jó jel, ha csak általánosságban tudnak róla beszélni, az egyértelműen rossz.

c.) kérdezze meg azt is a tanácsadótól, hogy hány éve foglalkozik a területtel? A jogi szabályozás is 3 év szakmai gyakorlat tekint elegendőnek, mert ennyi idő jellemzően szükséges ahhoz, hogy kellő számú ügyel és bankkal találkozzon az illető. Tehát ha nemrég kezdte, akkor legyen vele óvatos. Mi van, ha mellébeszél? Tesztelje az előző pontban leírt módon és meglátja hamar!

d.) jellemzően milyen éves közvetített volumene volt és ez hogyan oszlott meg a bankok között? Évi több száz millió Ft-nyi, manapság már inkább 1 Mrd Ft feletti kihelyezés vagy több tucat sikeresen végigvitt ügylet a belépő a jó hitelközvetítők táborába, mert aki havonta csak 1-2 ügyel bíbelődik az sosem jön bele igazán...s ilyenkor szokott mellette még minden mással is foglalkozni.

Vagyis a lényeg az, hogy bárki bármit állít is a függetlenségéről és banki kapcsolatairól, Önnek csak az a lényeges, hogy ezek közül ténylegesen mennyit ismer kellő mélységben. Leggyakrabban ezzel a típusú közvetítővel ingatlanirodák környékén futhat össze.

Az alábbi jellemzőivel fog találkozni:

a.) jó esetben az adásvételek finanszírozásának minden apró részletét ismeri több banknál is naprakészen. Ez azonban csak a jelzáloghitel piac egyik fele, a lakásvásárlási hitelek világa.

b.) kevésbé jártas ez a típus a jelzáloghitelek többi fajtájában: építés, felújítás, adósságrendezés, szabad felhasználás, hitelkiváltás.

c.) nagyobb ingatlan közvetítő hálózatoknál tapasztaltuk a futószalag szerű kiszolgálást, aminek az a lényege, hogy Ön gyorsan, egy beszélgetés alapján válassza ki a bankot, aztán kezdjék is el gyorsan töltögetni a papírokat...

4. független hiteltanácsadók

A függetlenség többféleképpen értelmezhető: független a bankoktól, biztosítóktól, ingatlan irodáktól. Ha egy közvetítő függ valamely banktól vagy biztosítótól, akkor jogilag függő ügynöknek minősül, s ez már meg is akadályozza az objektív tanácsadásban, ugyanis nem ismeri a többi szolgáltató termékeit eléggé.

Az ingatlan közvetítőktől való függetlenség akkor fontos, ha nem kifejezetten adásvétel finanszírozása a kérdés, hanem valamilyen más jelzáloghitel felvétele a cél. Ha jó az ingatlan iroda ingatlan közvetítésben, akkor és csak akkor van esélye a mellette működő hiteltanácsadónak arra, hogy elegendő számú és fajtájú ügyet lásson folyamatosan, legalább az adásvételek terén. Nagyon fontos Önnek tudnia, hogy egy ingatlan iroda alapvetően az ingatlan forgalmazásból él, mert az eladási ár %-ában van meghatározva a bevétele. Ez a bevétel készpénzes és részben hitelből történő finanszírozás esetén is jár neki. Ha emellé még a hitelközvetítésért is bevételt tud szerezni, az csak jó, plusz bevétel, de mindenképpen kisebb összeg (eleve ritka a teljes vételár finanszírozása és a jutalék sem a 3-5%+ÁFA tartományban mozog, mint az ingatlanközvetítőknél). Vagyis szakmai kifejezéssel élve: a hitelközvetítés egy ingatlan iroda számára melléküzemág. Lehet tehát nagy fluktuáció, alacsony vagy közepes színvonal, ki is eshet egy időre ez a szolgáltatás, ha mellette az alaptevékenység rendszeresen üzemel.

Mi a helyzet ezzel szemben a független tanácsadóknál? Teljesen más! Mivel nekik ez az alaptevékenységük, náluk nagyon nagy gond a magas fluktuáció, az alacsony vagy közepes színvonal és a piac részleges ismerete. Ha jók és a piacon vannak még, akkor az azt jelzi, hogy állják a sarat és ilyen gondjaik nincsenek. Önnek ez azért fontos, mert ha független tanácsadóhoz megy el, akár ingatlan adásvétel finanszírozása tárgyában, akkor jóval nagyobb az esélye annak, hogy szakmai szempontból felkészültebb, alaposabb szolgáltatást kap, mint egy ingatlan iroda mellett működő tanácsadótól (természetesen itt is vannak kivételek!).

Mikor van értelme ilyen tanácsadóhoz fordulnia?

1. ha nagy összegű jelzáloghitelben gondolkozik (pár százezer vagy néhány millió Ft esetén kevésbé jönnek ki a különbségek)
2. ha hosszabb távra tervezi azt felvenni (rövid távon is sok százezres költségkülönbségek jöhetnek ki, de az igazán nagy, milliós nagyságú eltérések hosszú távon és jellemzően nagyobb, 15 millió Ft feletti hitelösszegeknél jönnek elő)
3. ha drága az ideje és a piacon elérhető legjobb megoldást keresi.

Elég-e vajon a függetlenség? Önmagában az, hogy egy közvetítő ténylegesen is több bankkal áll kapcsolatban, ismeri is a különbségeiket, kevés. A lényeg ugyanis abban rejlik az Ön számára, hogy ezeket a különbségeket az Ön esetében tudja-e alkalmazni? Mert ha többel is áll kapcsolatban, ismeri is őket eléggé, de részrehajló, akkor független ugyan, de nem objektív. Tehát Önnek azt kell tudnia megállapítania egy ilyen közvetítőnél, hogy mennyire objektív? Ha az, akkor ténylegesen azt keresi, amit Ön is keres magának: az adott pillanatban elérhető legkedvezőbb választást. Ha nem az, akkor viszont csak egy ügynök, aki részrehajlóan és szolgálai módon tolja valamelyik partnerbankja szekerét, fittyet hányva az Ön képviseletére és érdekeire.

A függetlenség könnyebben megállapítható, de mi a helyzet az **objektivitással**? Vajon akkor ez azt jelenti, hogy Önnek még egy ilyen közvetítő esetén is óvatosságból érdemes mindent leellenőriznie? Ha minden független tanácsadó egyben objektív is lenne, akkor erre nem lenne szüksége. Mivel azonban vannak nem objektív független közvetítők is, ezért legyen óvatos. A legegyszerűbb tesztelni előzetes felkészüléssel vagy utólagos ellenőrzéssel, esetleg elmenni egy hasonlóhoz. Ha mindketten ugyanazt hozzák ki, akkor már valószínűleg közel jár a megoldáshoz, ha eltérőt, akkor pedig érdemes még tovább keresnie.

Ön akkor jár tehát a legjobban, ha talál olyan független és objektív közvetítőt, aki ténylegesen is az Ön érdekeit tekinti elsődlegesnek, úgy keres Önnek megoldást, mintha saját magának keresne és ezért még külön díjakat sem kér el Öntől. Mert az ilyen típusú szolgáltatásnak meggyőződésünk szerint óriási az értéke költségben, biztonságban, energia-ráfordításban mérve, s ezt az igazán profi független közvetítők nagyon is tudják.

Joggal merülhet fel Önben a kérdés, hogy ha legjobban csak a független, objektív és ingyenes közvetítővel járhat, akkor minek vannak az egyéb típusok és miért nem csinálja mindenki így? Ennek elég sok oka van, csak néhány közülük:

1. elég nehéz egyszerre sok banknak a kedvére lenni, ezt csak nagy hálózat részeként lehet elérni, önállóan ma már biztosan nem (van ahol havi vagy negyedéves minimumokat kell vállalni a szerződés fenntartásához)
2. minél több bankkal áll kapcsolatban egy közvetítő ténylegesen is és minél inkább közelít a szolgáltatás az objektívhez, annál nagyobb erőfeszítést igényel ez tőle. Részben folyamatos tanulást, részben folyamatos odafigyelést arra minden egyes ügyletnél, hogy ne csak a megfelelőt (megvalósíthatót), hanem a legjobbat találja meg Önnek. Akár a tanulás, akár az odafigyelés idő, pénz, energia, magyarul: macera. Sokkal egyszerűbb néhányat ismerni valamennyire, mint a lehető legtöbbet kellő mélységben! Ezért is vannak kevesen azok, akik ebben igazán jók és ezért van sok olyan szereplő a piacon, aki az egésznek valahogy a könnyebbik oldalát szeretné inkább megfogni.

Nekünk azonban az a mindennapi tapasztalatunk, hogy ma már az ügyfelek nagyon tudatosan a nekik legmegfelelőbbet keresik, nem érik be félmegoldásokkal és kifejezetten kerülik az összes, őt lehúzni igyekvő szolgáltatót (bankot és közvetítőt egyaránt).

Végül e rész végére helyezzük el magunkat is a palettán: mi olyan független közvetítők vagyunk, akik emellett igyekeznek maximálisan objektívek lenni és kizárólag banki jutalékból élnek, azaz Önnek díjmentes a szolgáltatásunk (kivéve a vállalati hitelek egy részét).

SEGÍTÜNK ELIGAZODNI AZ ÖN HITELÉBEN IS!

KAPCSOLAT



TANFOLYAMUNK KÖVETKEZŐ RÉSZE:
**MIÉRT NEM BÍZNAK AZ EMBEREK A BANKOKBAN
ÉS MIÉRT FORDULNAK TANÁCSADÓHOZ?**
