
HITELFELVÉTELRE FELKÉSZÍTŐ TANFOLYAM 13. RÉSZ

Miért nem bíznak az emberek a bankokban és miért fordulnak tanácsadóhoz?



Korábbi írásainkban (5. rész: Mi a gond a kalkulátorokkal?, 6. rész: Miért NEM elég bankfiókban tájékozódni?. 7. rész: Mi a gond a telefonos ügyfélszolgálatokkal?, 9. rész: Mi a baj a banki honlapokkal?) már érintettük ezt a témát. Ezekben azt részleteztük, hogy hiába próbálkozik náluk akármilyen úton-módon, valahogy mindegyik módszernek megvannak a maga hibái és korlátai. Pedig mindezek csupán az információ-szerzésnek a különböző módjait jelentik a hitelfelvétel ELŐTT. A lényeg azonban ez után jön: rászolgál-e a bank a bizalmára, ha már hosszú évekre, évtizedekre elkötelezi magát náluk?

Ami itt következik, az mind eddigi több éves ténykedésünkben ered, részben közvetlen tapasztalat, részben az ügyfelek elmesélt történeteiből fakad.

Már itt leszögezzük, hogy az itt leírt példák és jelenségek biztosan nem érvényesülnek egyformán minden bank minden fiókjában, mindegyik bank gyakorlatában, mindenesetre elég sokszor, minimum hetente egyszer találkozunk velük munkánk során. A jó hír az, hogy azért vannak a lehetőségekhez képest korrektül működő bankok, fiókok és referensek is, mi elsősorban őket keressük és velük dolgozunk. Viszont akárhány elrettentő esetről szerzünk tudomást, az mind megerősíti bennünk azt, hogy miért is nem bíznak meg az emberek a bankokban és miért keresik a jó tanácsadókat.

1.) NEMTÖRŐDÖMSÉG

Akármilyen oldalról nézi is, mindenhol találhat erre utaló jeleket. Ha már volt dolga bankokkal, járt bankfiókban, akkor minden bizonnyal talált már furcsa dolgokat, de ha nem, akkor álljon itt néhány.

a.) Bank szinten: elfelejtett honlap frissítések, felkészítetlen ügyfélszolgálatosok.

Viszonylag gyakran futunk bele abba, hogy valamely termék leírása, kalkulátora nem követi a változásokat. Más bankoknál viszont megoldják ugyanezt naprakészen, esetleg már előre jelzik a változásokat, hogy fel lehessen rá készülni. Tehát megoldható a dolog, csak oda kell rá figyelni.

A másik „kedvencünk” az egyik banki partner telefonos ügyfélszolgálatosa. Sokáig elfogadható színvonalú tájékoztatást adtak, de most már hónapok óta rendre olyan ügyfélszolgálatosok veszik fel a telefont, akik legkésőbb a harmadik kérdésnél zavarba jönnek, türelmünket kérik, majd mondanak kisvártatva valamilyen kapitális ostobaságot. Ilyenkor vissza szoktunk kérdezni, elmagyarázzuk nekik, hogy miért is butaság, amit mondtak, de szó mi szó, elég fárasztó a süketek párbeszédét folytatni. Normális bankoknál ilyesmi nem fordulhat persze elő, de a jelek szerint még nem mindenhol sikerült a személyzet megfelelő képzettségét és munkájuk megfelelő minőségét biztosítani.

Azért gondoljuk például ezeket banki szintű nemtörődömségnek, mert ha csak szétnéznének a piacon az ilyen bankok, akkor máris rögtön láthatnák a lemaradásukat és máris tehetnének ez ellen valamit, de úgy tűnik, hogy a minőség biztosítását ezen egyszerű esetekben sem képesek megfelelő módon megoldani.

b.) Fiók szinten: már lejárt tájékoztató anyagok az ügyféltérben, elérhetetlenség.

Egyik kollégánk korábban bankfiókban dolgozott, ő mesélte, hogy mikor odament első nap, akkor szörnyülködve nézte a két évvel korábbi ügyféltájékoztatókat porosodni az ügyféltérben. Erre megkérdezte újdonsült kollégáit, hogy ez miként fordulhat elő? Szabályszerűen kiröhögték: ugyan már, nincsen nekik olyasmire idejük, hogy cserélgessék állandóan ezeket a tájékoztatókat!

Tegye próbára Ön is ilyen szempontból a bankokat, szinte bizonyos, hogy legkésőbb a harmadik felkeresett bankfiókban máris fog találni **„lejárt szavatosságú” tájékoztatókat**. Elkerülhető lenne-e ez mindenhol? Mivel vannak jó példák, a válasz egyértelműen az, hogy igen. „Csak” oda kellene rá figyelni, folyamatot szervezni rá és azt szigorúan betartani. Mert meggyőződésünk, hogy egy ilyen bizalmi szakmában elképesztően nimbuszromboló, ha haszontalan és esetleg kifejezetten félrevezető információs anyagokba botlik ügyfélként. Egyetértünk?

A másik, a bankfiókok 80%-ára igaz jelenség, hogy **elérhetetlenek**. Egyes bankok úgy tartották jónak, ha a fiókjaik telefonos elérhetőségeit eleve letörlik a holnapjukról, s csak egy központi számot adnak meg. Ha az nem tud esetleg segíteni, akkor pedig lekapcsolja a hívást a keresett fiókba. 2011. júliusában egyik banki partnerünk frekventált helyen lévő budai fiókjában úgy tudunk csak kommunikálni az ügyintézővel, hogy írunk neki emailt, ő meg ránk csörög. Hiába adott meg közvetlen számot, azt kár is hívunk, mert a hívásunk automatikusan bemegy a központba, ahonnan próbálják őt kapcsolni, csak még soha nem sikerült, ezért mindig csak üzenetet tudunk hagyni. Elég bosszantó, amikor ezekért a plusz körökért Önnek és nekünk sem fizet senki. Mivel itt is vannak jó példák is, csak épp kevés, azért mi hiszünk abban, hogy ez a szempont Önnek is fontos és igenis megoldható lenne, csak éppen, akiknek ez lenne a dolguk, nem képesek rá. Vagyis nem törődnek vele igazán. Pedig egyértelmű az ügyfél-elégedettség romboló hatása (meglévő ügyfeleknél) és ugyanígy az ügyfélvesztő hatása potenciális új ügyfeleknél. Ha választhat olyan bankot is, amelyikkel viszonylag gördülékenyen tud kommunikálni, akkor miért is bajlódna olyannal, amelyikkel csak a gond van már az első lépésektől, igaz?

c.) Példa egyéni szinten

Egyik ügyfelünknek 2011. nyarán épp azt ecsetelgettük, hogy mennyire változó a bankfiókban dolgozó referensek felkészültsége, mire előadta előtte szerzett, friss élményeit. Támogatott hitelt szeretett volna új építésű lakásának megvásárlásához és ugyanazon nagy bank két különböző fiókját is felkereste. Az első gondolkodás nélkül olyan összegre számolt neki, amilyen összegre ezt a hitelt igénybe sem lehet venni. Mikor ügyfelünk jelezte neki, hogy tudomása szerint a támogatott hitelnek van egy felső határa, akkor kissé zavarba jött, de aztán feltalálta magát és a különbözetre ajánlotta neki a nem támogatott, piaci kamatozású hitelüket. Ügyfelünk nem volt meggyőződve a tájékoztatás megalapozottságáról, ezért elment ugyanezen bank másik fiókjába is. Ott már célirányosan diktálta, hogy mire lenne kíváncsi, mire az ügyintéző közölte vele, hogy ő még ilyenről nem is hallott, számolni meg végképp nem tudja, inkább keressen olyat, ahol már találkoztak ilyen esettel. Ezek után járt nálunk, s egyeztettük le neki ennél a banknál egy tapasztalt referenssel, hogy miként lehet megcsinálni, mert amúgy már magától is jó banknál keresgélt, csak épp nem találta meg a megfelelő felkészültségű referenst. Hajmeresztő a történet? Nekünk nem az, mi nap mint nap tapasztalunk ilyet, de hogy élne meg Ön egy ilyet? Mit gondolna utána erről a bankról és ezekről az elsőként talált ügyintézőkről?

Mit kellene tennie e helyett ennek a két ügyintézőnek? 1. sűrűn elnézést kér és visszahívást ígér nem túl távoli határidővel 2. alaposan felkészül a válasszal 3. betartja ígéretét, s valóban visszahívja Önt. Ha Ön a bankban az eset kapcsán elvesztette már a hitét, akkor legalább a referens menthetné a saját becsületét, jelezve, hogy igenis törődni igyekszik Önnel. Gondolom, sejti mi történt a válóságban...Szó nélkül hagyták kimenni ügyfelünket az ajtón, pedig ő vásárolni jött és milliókat lett volna hajlandó nekik fizetni 20 éven keresztül, de nem törődtek vele. Itt a termék jó volt, banki szinten tehát rendben volt, de fiók és egyéni szinten bizony komoly hiányosságok mutatkoztak...

2.) MOTIVÁLATLANSÁG

Ha motiválatlan a referens, akkor számára minden ügyfél csak egy plusz „probléma”. Ön is az lesz az ilyennél, biztos lehet benne. Ha pedig így áll a dologhoz, akkor mit fog kívánni? A lehető legkevesebb problémát, magának. Vagyis éppen csak annyit fog megtenni Önért, amit feltétlenül muszáj, egy lépéssel sem többet. Találkozott már ilyennel? Mi elég sokat, igaz mindig mindenhol csak egyszer, mert utána már kerestünk azonnal mást.

Miből fakadhat ez a motivátlanság? Íme néhány konkrét ok az elmúlt évekből, referenseink elbeszéléseiből:

a.) nagy a bizonytalanság, lehet, hogy eladják a bankot és akkor ki tudja, kivel mi lesz

b.) üzent a főnökség, hogy nem kell annyira erőltetni most már a hitelezést

c.) bevezettek egy olyan referenskövető rendszert, ami elvileg segítene a helyes lépések megtételében, de ebből semmit nem érezni, inkább csak a folyamatos számonkérést azon adatok alapján, amit ebben a rendszerben a referensek saját munkájukról már berögzítettek

d.) amikor sok volt a hitel, akkor jó volt a mozgó bér és volt sok jutalom is, ma meg az elvárások hasonlóak, de esélytelen teljesíteni őket

e.) rengeteg a plusz munka a problémás, nem fizető vagy éppen beképzelt ügyfelekkel, így az új érdeklődőkre egyszerűen kevés idő jut

f.) folyamatosak a fiókbezárások, ilyen körülmények között pedig túl nyomott a hangulat a munkához, mindenki csak a túlélésre játszik, s ha lehet, semmilyen több hetes, vagy hónapos ügyletbe nem kezd bele, mert lehet, hogy munkája gyümölcsét már más fogja learatni

g.) mivel alacsony a bank hitelezési kedve, ezért a termék is gyenge, szinte eladhatatlan, így aztán alig-alig van vele sikerélményük a referenseknek

Ezek mind valós példák. Csoda-e ezek után, hogy ha valaki betéved egy fiókba érdeklődni, akkor utána már nem bízik a bankfiókban és inkább keres egy olyan tanácsadót, aki ismeri annyira a piacot, hogy mindig tudja, hol éppen mire lehet számítani?

3.) REJTETT KÖLTSÉGEK

Szintén gyakori eset, hogy az összes felmerülő költségnek csak egy részét ismeri meg előre, a többi az csak úgy jön menet közben:

- feltüntetés a térképen
- utalási díj
- számlavezetési díj

- lakásbiztosítás
- életbiztosítás
- szemle díjak
- ügyvédi díj az adásvételi módosításáért
- megismételt földhivatali eljárás díja

4.) KOCKÁZATOK ÁTTELEPÍTÉSE AZ ÖN ASZTALÁRA

Mivel a termékek egyre bonyolultabbak lettek minden kormányzati, felügyeleti és banki fogadkozás dacára, ezért ember legyen a talpán, aki azokat maradéktalanul átlátja első olvasásra vagy hallásra. Pedig jogos elvárás pl. egy babaváró hitelnél azt tudni, mit kell visszafizetni nem teljesült gyermekvállalás esetén, s nem elég lerendezni annyival a kérdés, hogy benne van a jogszabályban...

5.) AKÁRHOGYAN IS VAN, MINDIG A BANKOK JÁRNAK JÓL

Sokszor hivatkozik a bankszövetség arra, hogy szektorszinten az elmúlt 20 év átlagban nem volt diadalmenet a tulajdonosok számára. Nem foglalnánk állást e témakörben, mert láttunk elképesztő pénzszerzést ugyanúgy, mint soha nem látott mértékű veszteségeket az elmúlt években. Az is egyértelmű, hogy ma egy átlagos bank a betéteseinek pénzének többszörösével játszik és ha ebbe hiba csúszik, akkor abba pillanatok alatt belebukhat, magával rántva betéteseit is. Emiatt aligha lehet kárhozható egyetlen pénzügyi intézetet sem azért, mert mindent megtesz a biztonságos és kiszámítható működéséért, aminek része az is, hogy igyekszik elkerülni a nagy veszteségeket és pont az elmúlt évek ill. a régóta gyengélkedő piaci szereplők számai mutatnak rá arra, hogy minden közkeletű vélekedés dacára komoly kockázatot vállal egy banki befektető, amiben benne van az is, hogy időnként veszít. Vagyis semmiképpen sem áll meg az a tétel, hogy egy bank révén csak nyerni lehet és mindig a bankok járnak csak jól.

6.) INFORMÁCIÓS ASZIMMETRIA

Főleg a hitelezésre vonatkozó jogszabályok elfogadása előtti korszakra volt igaz az, hogy teljesen eltérő volt a bank és az ügyfél helyzete a jogok és kötelezettségek terén, amit csak erősített a köztük fennálló jelentős információs aszimmetria. Mi is ez tulajdonképpen?

Egyszerűen annyi, hogy ma egy bank sokkal több jogi, piaci, statisztikai, adózási információval rendelkezik, mint Ön, ebből kifolyólag sokkal pontosabban tudja felmérni egy-egy hitel kihelyezése előtt a valós kockázatokat, mint Ön. Ebből pedig az következik, hogy ezeket a valós kockázatokat kezeli is, többek között úgy, hogy Önre hárítja őket észrevétlenül, ha felkészületlenül választ terméket.

Például 4,5%-os alapkamat mellett nagyon vonzónak tűnhet egy 6,5%-os kamatozású piaci vásárlási célú forinthitel, de ha azt is hozzátesszük, hogy ennek kamata három havonta követi a piaci kamatszint változását, akkor már messze nem lesz annyira vonzó, mint mondjuk egy 10 évre rögzített kamatozású 7%-os piaci forinthitel, igaz?

7.1 JOGI SZABÁLYOZÁS SAJÁTOSSÁGAI

Amíg meg nem születtek a hitel fogyasztó védelméről szóló jogszabályok, addig elég tág határok között szabhatták meg a bankok, hogy kinek milyen szerződéses feltételek mellett adnak hitelt. S ezekbe a feltételekbe a legritkább esetben engedtek csak beleszólást. 2010-től e téren jelentős változások jöttek, már nem lehet csak úgy egyoldalúan kamatokat változtatni, nem lehet minden jogszabályi változás költségát azonnal az ügyfelekre terhelni stb.

Ha ki nem is egyenlítődt, mert talán soha nem is lehet olyan, de lényegesen kiegyensúlyozottabbá vált a bank és az ügyfél kapcsolata ezek révén.

SEGÍTÜNK ELIGAZODNI AZ ÖN HITELÉBEN IS!

KAPCSOLAT



TANFOLYAMUNK KÖVETKEZŐ RÉSZE:
**MIÉRT NEM ELÉG
CSAK A TÖRLESZTŐ-RÉSZLETRE FIGYELNIE?**
