
HITELFELVÉTELRE FELKÉSZÍTŐ TANFOLYAM 21. RÉSZ

Miért nehéz a hitelközvetítő élete?



Furcsa lehet e rész témája, de talán mégis érdemes összegyűjteni a hitelközvetítői munka sajátosságait abból a célból, hogy pontosabban lássa, mit várhat el egy jó közvetítőtől és hol vannak a közvetítői munka eredményességének határai? Három irányból közelítjük meg a kérdést: az első az ügyfél oldala, a második a banki oldal, s végül a környezeti, külső hatásokkal foglalkozunk. Ezek azért egyformán fontosak, mert mindnek szerepe van abban, hogy sikeres lesz-e az együttműködése a közvetítővel vagy sem, végső soron pedig megkapja-e azt a finanszírozást, amit keres?

I. ÜGYFÉL OLDAL

Ön ügyfélként nagyon sokat tud tenni azért, hogy a folyamat egy bankfiókban történő ügyintézéshez képest kényelmesebb, gyorsabb legyen, és kedvezőbb megoldáshoz vezessen. Lehet, hogy az itt felsorolt pontok némelyikén mosolyogni fog, de több éves tapasztalatunk alapján biztosan állíthatjuk, hogy mindegyik napi szinten előfordul. Egy része banális, mégis gyakori, mi magunk sem értjük, hogy miért. Azért is érdemes ezekre a pontokra figyelnie, mert egy jó közvetítő az első jelektől mérlegeli, hogy érdemes-e Önnel foglalkoznia.

A bankfiókban dolgozó referensek is sokkal nyugodtabb szívvel utasítják el a próbálkozását, ha azt látják, hogy megbízhatatlan, mert akkor valószínűsíthetően egy jelzáloghitel esetében is az átlagosnál nagyobb kockázatot vállalnak, ha Önre bíznak milliókat évtizedekre. Mindez fordítva is igaz, s ez ennek a résznek a lényege: **ha sikeresen végig akar vinni egy jelzáloghitel felvételi folyamatot, akkor bizony ilyen apróságokra is érdemes odafigyelnie.** Furcsa? Szerintünk nem. Ön pontosan ugyanígy tenne, ha hitelező lenne. Vagy boldog-boldogtalannak szórná a milliókat, nem törődve a következményekkel? Ugye nem?

1.) rossz elérhetőséget ad meg

Amióta az internetes űrlapunk küld egy ellenőrző emailt a kapcsolatfelvétel megerősítésére, azóta biztosan csak élő és működő email címről kapunk megkeresést, de korábban meglepően sok, kb. az esetek 25%-ában nem sikerült pontosan leírni az email címet.

Ugyanez a telefonszám: mivel ott ilyen ellenőrzés nincsen, ezért valami kamu számmal (pl. 06 20 111 111), eggyel vagy kettővel kevesebb számjeggyel, esetleg szimplán elgépeléssel rontanak sokan a kapcsolatfelvétel esélyein. Minden tizedik hozzánk forduló még ma is elbukik ezen az egyszerű dolgon, s esetleg mérgeződik utána azon, hogy senki sem hívja. Ha rossz a szám, úgy nehéz.

Ha komoly a szándéka, akkor akár egy telefonhívással kérdezzen ránk, ha nem kap záros határidőn belül választ, hogy egyáltalán megkaptuk-e Öntől, amit küldött.

2.) nem veszi fel

A másik gyakori eset, hogy sikerül ugyan megadnia minden elérhetőségét, de hiába hívjuk vagy írunk, semmi. Mikor mérlegelnünk kell, hogy kikkel foglalkozzunk érdemben és kiket hagyjunk, akkor első körben azok esnek ki, akik elérhetetlenek. Ha ugyanis azt tapasztaljuk, hogy nekik annyira sem fontos a jelzáloghitelük, hogy életjelet adjanak magukról, akkor nekünk és a bankoknak még kevésbé lesz fontos. Amúgy is alapelv, hogy senkire nem tukmáljuk rá sem a közvetítői szolgáltatásunk, sem a hitelt. Az csak azoknak szól, akik eldöntötték, hogy hitelt vesznek fel és bizonytalanok abban, hogy melyiket a sok közül, s ehhez kérnek segítséget.

3.) nem hív vissza

Senki sem érhető el folyamatosan, mi sem, de amikor már vissza tud hívni, akkor nem csak az elemi udvariasság, hanem a kitűzött cél elérésének vágya is azt kell, hogy diktálja: hívja vissza azt, aki kereste.

Egyre kevesebben ugyan, de vannak még, az idősebb korosztályban, akiknek ez technikai okokból nehezen megy: nem nézegetik túl gyakran a telefonjukat vagy nem találják rajta a nem fogadott hívásokat, esetleg csak azokat tudják hívni, akik be vannak programozva. Manapság mikor ilyet tapasztalatunk, hajlamosak vagyunk nagyon gyorsan lemondani az illetőről, mert az a kapcsolat, ami így indul, az jellemzően utána is csak extra erőfeszítések árán lesz valamennyire fenntartható. Nekünk pedig, mivel 100%-ban a sikeresen végigvitt ügyletekből élünk, csak azokkal éri meg foglalkoznunk, akikkel tudunk kommunikálni.

Tanács: ha magára ismer a fentiek valamelyike alapján, akkor nem való Önnek a közvetítői szolgáltatás, mert a folyamat jellemzően hónapokig tart és intenzív, akár több tucatnyi telefont, emailt, személyes találkozót igényel. Ha ezek lebonyolítása önmagában is folyton akadályokba ütközik, akkor nagyon megnehezíti vele a saját és közvetítője dolgát.

4.) nem jön el

Szerencsére ma már ritka, de azért néha még mindig találkozunk olyan esetekkel, amikor végül is nem találkozunk, mert amit megbeszélünk, az egyszerűen elmarad anélkül, hogy előtte vagy utána bármilyen életjelet adott volna magáról az illető. Bárkinél közbejöhét valami, de egy telefont talán megér az, hogy erről tudjanak mindazok, akikkel aznapra megbeszélte valamit. Szolgáltatásunk egyik nagy előnye, hogy rugalmasabb, mint a bankfióki ügyintézés: időpontra tud jönni, nem kell sorban állnia, s nem csak a banki nyitvatartási időben tud hitelügyben érdeklődni.

5.) nem értesít

Hasonló faragatlanságra vall, ha megváltozott valami, de erről nem szól, csak hallgat. Mivel tényleg csak azokra tudunk időt szánni, akik tudják, mit akarnak, ezért egyáltalán nem haragszunk meg azokra sem, akik még nem tudják. Egyet viszont tőlük is kérünk: információt erről. Cserébe mi is így járunk el: ha nem vagyunk biztosak a dolgunkban, akkor inkább utánajárunk, de olyan – remélhetőleg – sosem fordul elő, hogy valamit megígérünk, aztán nem teljesítjük.

6.) nem azt gyűjti össze, amit megbeszélünk

Banálisnak tűnhet e pont, de amikor 25-30 sorból áll a hitelkérelmi dokumentációs csomag listája, akkor simán becsúszhat egy-egy tévedés.

Semmi gond, emberek vagyunk, csak kommunikáljunk és utána gyorsan rendezzük a dolgot! Ami nagyon el tudja húzni az ügyeket, az a végeláthatatlan gyűjtögetés: van, aki összeszed 1-2 papírt és már hozná is őket, mikor még másik 3 hiányzik. Felesleges körözés lesz belőle. Előbb legyen meg minden, ahol kérdés adódik, azt tisztázzuk, s utána, de csak utána legyen átadás-átvétel.

7.) pontatlan adatokat szolgáltat

Ha megadtuk, hogy pontosan mire van szükség, akkor nem elég kb. azt hozni vagy olyasmiket hozni. Ha pl. a bank csak úgy fogadja el a másik bank számlakivonatait, ha azt oldalankét két beazonosítható és ellenőrizhető személy ellenjegyezte, lepecsételte, akkor erre bizony oda kell figyelni a másolat kikérésekor, különben plusz kör lesz belőle feleslegesen.

Ugyanígy nagyon fontos pontos adatokkal dolgoznunk. Ha lemarad 1-2 meglévő hitel a hitelképesség vizsgálatkor, akkor simán borulhat az egész konstrukció. Ugyanígy gyakori, hogy valaki nincsen tisztában a pontos jövedelmével! Leginkább a mozgó béres munkaköröknél szokott ez előfordulni, s általában felfelé van eltérés, mert nem vesznek figyelembe bónuszt vagy 13. havit. Pedig egyes bankoknál ezekkel az elemekkel is kifejezetten számolnak, mások ellenben az óvatosság elvét követve 3 havi bérkimutatásból a legalacsonyabbat veszik alapul. De, mint láthatja, mindkét esetben elemi érdeke a pontos számokat megadnia, különben minden lóg csak a levegőben.

8.) elfelejt fontos adatokat

Elfelejtett hitelekkel írtunk az előző pontban, de ugyanígy fontos lehet, ha megváltozott a családi állapota, lejárt valamelyik irata érvényessége, éppen végrehajtás van a cége ellen, esetleg régebb óta csak fizetgeti a hiteleit, ahogy tudja, netalán kezességet vállalt más hitelénél és nincsen tudomása arról, hogy azt az adós rendszeresen fizeti-e stb.

9.) biztos jó lesz így is, ugye?

Nem, ahogy fentebb is írtuk, van egy bizonyos formai követelményrendszer minden banknál és vagy meg tudunk annak maradéktalanul felelni, vagy csak újabb és újabb körök lesznek belőle.

Nemrég egy Ausztriában egyéni vállalkozóként dolgozó ügyfelünk jövedelmét szerettük volna leigazolni egy vásárlási hitelhez, ami $\frac{3}{4}$ évet vett igénybe, mert váltig állította, hogy ott máshogy működnek a dolgok tartományonként és ami a magyar határszélen gyakori, az beljebb teljesen máshogy van, ezért nem is tud kiadni az ottani adóhivatal olyan igazolást, amit a hazai bankok kérnek.

Pláne nem pecsétet. A végére aztán csak lett olyan, de előtte behozott kb. 15-20 féle kimutatást, adófolyószámla kivonatot, könyvvizsgálói jelentést, bankszámlakivonatot, de ezeket csak kiegészítő dokumentumként kezelte a bank.

Tanulság: pontosan azt kell hozni és úgy, ahogy kérik. Néha kérnek értelmetlen dolgokat, akkor nyilván alkudozunk mi is, de alapvetően mindent alapos okkal kérnek és jobb ehhez alkalmazkodni, mintsem megpróbálni eltéríteni őket tőle.

10.) most miért kell még ez is a banknak?

Egy jó hitelreferens egy jó hitelközvetítővel karöltve meglehetősen pontosan be tudja lőni a szükséges dokumentumok körét. Ha be is hoz minden ilyet, akkor is előfordulhat azonban, hogy valami csak a leadott iratokból válik nyilvánvalóvá, maga után vonva újabb dokumentumok benyújtásának szükségességét.

11.) technikai felkészületlenség

Jelenleg ott tartunk, hogy email, mobiltelefon és scanner nélkül egyáltalán nem vagy csak veszteséges módon tudnánk hiteleket közvetíteni. Olyan mennyiségű adat, információ, dokumentum áramlik napról napra át a kezeink között, hogy ha mindezt hagyományos úton, postán vagy személyesen kellene hozni-vinni, akkor arra külön embereket kellene tartani, olyan sok időt venne igénybe. S ez még csak az Ön és köztünk lévő kapcsolat, de az igazság az, hogy a bankok sem léteznek már ezen eszköztár nélkül. Emiatt szinte esélytelenül indul az a hiteligenylő, aki reggel 8-tól este 6-ig be van fogva a munkahelyén és nem fér hozzá ezekhez a technikai eszközökhöz. Volt olyan ügyfelünk, egy nyugdíjas egykori minisztériumi köztisztviselő, aki 2-3 naponta bejelentkezett, hogy kapott pár papírt, behozná őket. Rengeteg munkaóránk elment azzal, hogy ezeket átvegyük, mert ő mindig ráért, átnéztük, feldolgoztuk és a lényegét a bankkal megosztottuk. Szerencsére ritka ma már az ilyen, de mivel így működik a világ, ezért az a javaslatunk, hogy ha jelzáloghitelért folyamodik bárhol is, erre legalább alapszinten legyen felkészülve, különben nagyon nehézkesen fog végigmenni az egész. Gondoljon csak bele: küld a bank mondjuk egy hiánypótlási listát vagy átnézte az adásvételi tervezetét és beleírta a javítandókat, esetleg a végén megküldi a hitelszerződés-tervezetet. Hova vezetne az, ha mindezeket postai úton próbálnánk meg eljuttatni Önhöz és vissza? Belegondolni sem merünk, annyi idő menne el vele feleslegesen.

II. BANKI OLDAL

1.) hiányos információk

Az egyik legfontosabb nehézség az, hogy ha nem áll rendelkezésre minden fontos információ a bank termékéről, folyamatairól. Márpedig egyetlen bank sem oszt meg mindent, még sok esetben a fiókjai sem tudhatnak minden belső ellenőrzési vagy döntési mechanizmusról, hát még Ön vagy az akármennyire is megbecsült közvetítő partner! Rengeteget kell ezért nyomoznunk annak érdekében, hogy legalább az előre látható potenciális hitelezési akadályokat el tudjuk majd söpörni az útból.

2.) nehéz elérhetőség

Bár nagyságrendekkel jobbak a kommunikációs lehetőségeink egy bankfiókkal, mint amit az utcáról betérő ügyfelek valaha is elérhetnek, mégis vannak időszakok, pl. a hétfők vagy éppen órák, napok, amikor nem tudjuk mi sem elérni azt, akit szeretnénk. Vagy éppen elérjük, de nem tud még semmi újat mondani és belső banki embert pedig eleve nem is engednek ügyfelek közelébe, olyannal tehát nem is érintkezhetünk. Megoldjuk persze az esetek többségében előbb-utóbb, de sokkal jobban örülnénk annak, ha fél órán belül mindig mindenkit elé tudnánk érni.

3.) megbízhatatlan információk

Külön részek szóltak az előzőekben arról, hogy a banki telefonos ügyfélszolgálatoknak, a banki honlapoknak, de akár még a fiókban erre kijelölt referenseknek is milyen korlátai vannak. Éppen ezért mindig minden banki egyeztetés során kapott válasznál észnél kell lennünk és mérlegelnünk kell a válasz helyességét és lehetséges következményeit. Számtalanszor előfordult már, hogy pontatlan vagy ellentmondó válaszokat kaptunk ugyanazon banktól ugyanarra az egy időben feltett kérdésre. Ezért kell mindig fenntartásokkal kezelnünk a bizonytalannak vagy éppen a túl magabiztosnak tűnő kijelentéseket.

4.) frissítések

Alig-alig van olyan banki honlap vagy partnerportál, ahol pár perc alatt ne találhatnánk elavult leírásokat, dokumentumokat, kalkulátorokat. Külön figyelnie kell tehát a helyesen eljáró hiteltanácsadónak arra is, hogy amit innen-onnan letölt, az vajon a legfrissebb és a bank által elfogadott állapotot tükrözi-e.

Amikor nincsen időnk erről meggyőződni, szinte törvényszerűen jönnek menet közben az olyan hiánypótlási kérések, miszerint pont most vezettük be ezt és ezt a nyilatkozatot vagy változott a korábbi nyomtatvány stb.

5.) kekeckedések

Olyanra is van példa, hogy egy kezdő vagy tapasztalatlan referens túlzottan alaposan akar eljárni, aminek eredményeként mindent a lehető legszigorúbban értelmez és kér be, az egész folyamat során az jár a fejében, hogy vajon mindenre gondolt-e és nem hagyott-e ki valamit, mert ha igen, akkor majd kapja a rossz pontokat, ezért inkább a lehető legügybuzgóbb módon kezeli az ügyeit.

6.) párhuzamos munka hiánya

Rendkívül bosszantó az a típusú folyamatszervezés, amikor az egyik fázis csak a másik után következhet bankon belül. A nagy hitelezési felfutás idején a leggyorsabb bankoknál egyből megrendelték az értébecslést, ezzel párhuzamosan a munkáltatói ellenőrzést, aznap visszajeleztek a fiókból az esetleges hiányokkal, kérdésekkel kapcsolatban, így mire elkészült az értébecslés, minden rendelkezésre állt már a döntéshez is. Hasonló folyamatszervezés ma elvétve akad, inkább az ellenkezője jellemző. Előbb elvégzik a hitelfelvevő KHR-státuszának lekérdezését, ha az rendben, akkor a többi belső banki adatbázist, ha az is rendben, akkor megnézik, van-e a számláján pénz a lekérendő földhivatali iratokra, ha nincs, befizettetik, majd lekérik a szükséges iratokat és megrendelik az értébecslést. Korábban ez 1-2 órán belül lefutott, most egyes bankoknál közel egy hétbe telik, mire jelentkezik az értébecslő és közben ezzel párhuzamosan semmi sem történik a bankban! Ugyanígy korábban döntés után azonnal lehetett már időpontot egyeztetni, mert a fiók gyorsan összedobta a szerződést, ha már tudta, mikorra jön be szerződni az ügyfél, ma pedig addig időpontot sem lehet egyeztetni, ameddig a bankközpont le nem küldte a fióknak a kész tervezetet.

7.) konstruktivitás hiánya

Korrekt bank úgy talál minden rossz hírt vagy nem várt kérést, hogy egyből mondja is a megoldást rá. Vannak azonban olyanok is, amelyek csak azt tudják megírni (érdekes módon a rossz híreket inkább szeretik megírni), hogy elutasították vagy még bekértek ezt-azt, de azt már nem közlik, hogy mit is kellene csinálni. Ilyenkor agyalhat a közvetítő a megoldáson, aztán ha jutott valamire, akkor megpróbálhatja azt keresztülvinni a bankon. De sokkal jobban szeretjük az olyan helyzeteket, amikor a bank ezt a kört már helyettünk megteszi és tálcán kínálja a szóba jöhető alternatívákat.

8.) felkészületlenség

Nemrégiben részt vettünk az egyik nagy kereskedelmi bank oktatásán és ott az előadó arról tájékoztatott minket, hogy a bank kiválasztotta a fiókjainak a 40%-át, mint hitelezésre alkalmas egységeket, amelyekben megvan a megfelelő tudás és tapasztalat a kapacitás mellett. Egyúttal arra kértek minket közvetítői partnerként, hogy elsődlegesen ezekkel a kiválasztott fiókokkal dolgozzunk, mert a többit ők sem találták alkalmasnak a jelzáloghitelezésre. Ez 2013-ban volt. S ez az 5 legnagyobb bank egyike volt akkor több mint 100 fiókkal!!

Amikor ilyeneket tapasztalunk, akkor egy szempontból megnyugszunk: mások is látják a felkészületlenséget, nem csak mi.

2013. tavaszán több, a végtörlesztés óta a hitelezésből kivonult nagy bank keresett meg minket azzal, hogy dolgozzunk ismét együtt. Egyikük fiókjában tett látogatásom alkalmával azzal kecsegtettek, hogy bőven van kapacitásuk foglalkozni a hitelekkel, meg is van a bankban a szándék, bombázzuk őket nyugodtan kérdésekkel. Nem sokra rá küldtem ki ugyanazt a kérdést 6 banknak, s minden fogadkozás dacára pont ők válaszoltak majdnem utolsóként. Ez még csak hagyján lett volna, de a válasz bizonytalan volt, vissza kellett rá kérdezni. Ehhez képest a piacon maradt bankoktól 2-3 órán belül itt volt a konkrét és biztos válasz, onnan meg már 24 órája hiába is vártam ezt. Természetesen túl lehet élni az ilyesmit, de ha egyszer van olyan szereplő is a piacon, amelyik egyből tudja a válaszokat és azokban meg is bízhatunk, akkor miért kellene nekünk a felkészületlenekre pazarolnunk az Ön és a saját drága időnket?

Ön ebből is láthatja, mekkora a jelentősége a megfelelő fiók és ügyintéző megtalálásának!

9.) motivátlanság

Egyes bankoknál megvan a képesség, megvan a tudás, a referensek felkészültek és tapasztaltak legalább pár nagyobb fiókban, de valami miatt mégsem igazán akaródnak nekik belevágni újabb és újabb hitelügyletekbe. Mi sem mindig igazodunk el ezen, de nagyon nehéz megfelelő partner nélkül eredményesen és hatékonyan dolgozunk.

Példa: egyik banki partnerünk fiókvezetője nagyon bíztatott minket azzal, hogy menjünk az új fiókjába, mert ő előtte a központban volt bíráló és mindent meg tud oldani, amit csak lehetséges.

Ezen felbátorodva adtunk is le neki egy egyedi ügyletet. Pár nap múlva rátelefonáltunk, mert nem reagált semmit sem. Türelmünket kérte, mondván, hogy jelen formájában nem érdemes szerinte előterjeszteni, de gondolkozik rajta, miként lehetne szabályosan mégis megcsinálni. Eltelt egy hét, eltelt két hét, semmi. A harmadik héten már meguntuk és megkérdeztük, hogy sikerült-e már kitalálnia, miként fogja keresztülvinni. Ó, még sajnos nem. Erre persze el is hoztuk onnan a csomagot. Utólag tudtuk csak meg a kolléganőjétől, hogy igazából semmit sem kezdett vele, egyszerűen berakta a fiókjába és az anyag ott heverészett egészen addig, amíg el nem hoztuk. Nekünk amúgy semmi bajunk nincsen azzal, hogy ha egy bank vagy egy fiók nem akar hitelezni, csak mondja meg előre korrekt módon és akkor békén hagyjuk, vannak szerencsére mindig elegenden a piacon olyanok is, akik viszont akarnak és keresik a megoldásokat.

10.) lényeglátás hiánya

Egy jóváhagyott ügyletünkben telekvásárlást finanszírozott a bank ügyfelünk számára, de rutinból kért be folyósítási feltételnek lakásbiztosítást is. Az értékbecslést nem adta ki, nem láttuk, de ügyfelünk elmondása szerint ő egy telket vett, igaz, van még rajta egy régi faház, mert régen az hétvégi telek volt, de akkor sem érti, hogy a telekre milyen lakásbiztosítást kössön? Mégis ezt sikerült a döntéshozónak előírnia, amin nem akadt fenn a fiókban senki, csak küldték az erről szóló értesítőt és várták az ügyfél jelentkezését...

III. KÜLSŐ VÁLTOZÁSOK SOKASÁGA

Eddig kiveséztük az ügyfél és a bank oldalát, nézzük most, milyen környezetben kell ma hitelezni. Nézzé csak meg a kigyűjtött jogszabályokban, hogy hányat fogadtak el ill. módosítottak kifejezetten a hitelezési területre vonatkozóan az elmúlt 5 évben. Ember legyen a talpán, aki mindezeket követni tudta és naprakész bennük folyamatosan.

Ehhez jöttek még a gazdasági helyzet változásai, melyekből kiemelünk csak néhányat:

1. egy kulcsos személyi jövedelem adó bevezetése
2. gyerekekre igénybe vehető SZJA kedvezmény
3. forrásadós jövedelmek adózásának egységesítése
4. EVA kulcsának változtatása, majd kivezetése
5. KIVA, KATA bevezetése, majd utóbbi kivezetése

- 6. társasági adó és osztalékadó kulcsának megváltoztatása
- 7.2 éves GYED visszaállítása
- 8. cafeteria adózási szabályainak többszöri átírása
- 9.3 gyerekes anyák SZJA mentességének bevezetése
- 10. jegybanki alapkamat bejárt a 2,1% és 11,5% között minden szintet többször is...

Ezeket csupán azért emeltük ki, mert mind befolyással voltak a hitelezésre, ezért nekünk is képből kell lennünk minden ilyen változással kapcsolatban. Nem soroljuk tovább, a lényeget ebből is láthatja: egy rettentően gyorsan változó környezetben kell megtalálnia az Önnek legkedvezőbb megoldást. Persze felfoghatjuk úgy is, hogy így legalább nem unatkozunk... ☺

SEGÍTÜNK ELIGAZODNI AZ ÖN HITELÉBEN IS!

KAPCSOLAT



**TANFOLYAMUNK KÖVETKEZŐ RÉSZÉ:
MILYEN VESZÉLYEK REJLENÉK EGY
HITELFELVÉTELLEN?**
