
HITELFELVÉTELRE FELKÉSZÍTŐ TANFOLYAM 24. RÉSZ

Mi tart ennyi ideig, avagy miért tart szinte mindig tovább a hitelfelvétel, mint amivel az elején számolunk?



I. BEVEZETÉS

Honlapunkon és az eddigi részekben is számtalan helyen tettünk már említést arról, hogy miként is lehet rengeteg időt veszíteni a hitelfelvételi folyamat során. Ebben a részben igyekszünk összefoglalni a legtipikusabb időt rabló eseteket és elkerülésük vagy kezelésük lehetséges módjait.

I. AMIKOR NINCS GAZDÁJA A FOLYAMATNAK

Ma egy tipikus hitelfelvételi folyamat az előkészítéssel együtt számítva minimum 2-3 hónap hosszú és min. 5-10 érintett van benne. Ilyen létszám és időtartam mellett akkor tud gyorsan és gördülékenyen végigmenni a folyamat, ha van, aki kézben tartja. Ellenkező esetben minden érintett a maga tempójában és képességei szerint vesz részt az egészben, ami idővesztést okoz. Csak pár példa:

1.) nem egyeztette ügyfelünk az ügyvédjével annak szabadságát, így meg kellett várnia, míg visszatért és megírta az adásvételit (2 hét többlet).

Ha van gazdája a folyamatnak, akkor az előre szól erről vagy úgy szervezi a folyamatot, hogy amíg az adásvételi elkészül, összeálljon az anyag és elkészüljön az értébecslés, így nem vész el két hét, hanem legfeljebb csak pár nap.

2.) az eladónak rendeznie kellett a takarékszövetkezeti hitelét. Ez önmagában nem lenne gond, csak sok takarékszövetkezet képtelen volt akkoriban 1-2 napon belül reagálni. Találkoztunk olyannal, ahol meg kellett várni az ügyvezető szabadságról való visszatérését, mert csak két aláíróval volt érvényes a törlési engedélyük, az egyiknek meg neki kellett lenni (csak ez 2 hét várakozást eredményezett).

Ha van gazdája a folyamatnak, akkor előre felhívja rá a felek figyelmét, hogy erre kell számítaniuk és esetleg próbálják meg előre leegyeztetni a takarékszövetkezettel a kiadás várható időpontját (pl. írassák alá előre az ügyvezetővel a törlési engedélyt dátum nélkül és akkor adják ki, amikor az eladó ténylegesen visszafizette a hitelét)

3.) ügyfelünk előbb adásvételizett, majd utána választott bankot. Ha fordítva tette volna, akkor nem kellett volna még egyszer módosítania az eljáró ügyvédnek az adásvételit. Így viszont kellett, amihez össze kellett hívni még egyszer mindenkit (plusz egy hét ebből jött össze).

Ha van gazdája a folyamatnak, akkor ő eleve szól, hogy a helyes sorrend a bankválasztással kezdődik, majd az adásvételi tervezet elkészítésével és egyeztetésével folytatódik, s csak ez után jön annak aláírása.

4.) előfordulhat, hogy egy hétbe telik, mire az értékbecslő időpontot tud egyeztetni.

Ha van gazdája a folyamatnak, akkor ez nem fordulhat elő, mert visszajelzést kér az ügyféltől, ha a szokásos időn belül nem történik meg az időpont egyeztetés, majd rákérdez a banknál vagy az értékbecslőnél ennek okára és addig nem tágít, amíg meg nincsen az időpont.

Joggal merülhet fel Önben a kérdés, hogy ilyesmi hogyan fordulhat elő? A banki ügyintéző nem tartja kezében az ügyeket? Az a megfigyelésünk, hogy – tisztelet a kivételnek – általában az ügyintézők is csak futnak az események után, arra egyáltalán nincsen kapacitásuk és idejük, hogy előre gondolkodjanak és azonnal orvosoljanak minden rendelleniséget a folyamatban. Egyes bankoknál már eljutottak oda, hogy a rendszer automatikusan küld az ügyintézőnek egy üzenetet, ha valamilyen fázis az előírt időn belül nem zárul le, de ez egyáltalán nem általános, nem terjed ki a folyamat minden részére és ha túl sok ilyet kap az ügyintéző (mondjuk napi 50-et), akkor az egyéb elfoglaltságai mellett hozzá sem jut az összeshez, sőt, inkább csendes apátiába süllyed és meg sem nézi őket, mondván, úgyszincs esélye követni mindet, lesz, ami lesz...

Ha az ügyintéző nem, akkor majd kézben tartom én, gondolhatja, de ez sem igazán jó megoldás, mert Ön meg nem kell, hogy ismerje a jelzáloghitelezés folyamatát és szereplőit annyira, hogy jól menedzselni tudja azt. Persze hívhatja a fiókot naponta és írhat is neki pár óránként, de általában csak annyi választ fog kapni (ha eléri őket és reagálnak), hogy nyugalom, folyamatban van. Ez, heteken keresztül, elég frusztráló tud lenni.

Mi akkor a jó megoldás? Mi pont az ilyen anomáliák miatt vállaljuk fel az egész folyamat végig vitelét a folyósításig, mert rendelkezünk kellő rálátással és maximálisan érdekeltek is vagyunk annak mielőbbi sikeres lezárulásában. Ez ugyan naponta több órát vesz el az életünkéből, de e nélkül minden kétszer annyi ideig tartana és még így is nagyon hosszúnak tűnik (nekünk is) sokszor egy-egy folyamat.

III. HIÁNYZIK A GYAKORLATI TAPASZTALAT

Abban talán semmi meglepő nincsen az Ön számára, hogy egy átlagos hitelgénylő csak hozzávetőleges ismeretekkel rendelkezik a banki hitelezés mindennapjairól. Az már viszont talán annál meglepőbb, hogy egy átlagos bankfiók átlagos ügyintézője is hasonló cipőben jár! Ennek több oka is van: sok bank kimondatlanul ugyan, de nem feltétlenül törekszik mindig hitelezni. Mások ugyan próbálkoznak, de nem minden áron. Az ilyen bankok fiókjaiban már nem találni lakossági jelzáloghitel specialistát. Két eset lehetséges: minden ügyintéző foglalkozik mindennel, ezért pl. ne lepődjön meg azon, hogy ha a pénztáros (ahol még van egyáltalán, mert ők is kifogyóban) fog Önnek jelzáloghitel felvétel előtt tanácsot adni! A másik esetben kijelölt a bank pár fiókot, ahol még van jelzálog hitelezésben jártas szakember és minden más fióknak kötelessége ezekhez irányítania az érdeklődőket.

Az előbbi, gyakoribb esetben, amikor a mindenes szolgálja ki Önt, törvényszerűen jönnek a hibák a megfelelő gyakorlottság hiányában. Furcsa ez, mert amikor bemegy érdeklődni, akkor arra azért képesek, hogy pár számot beüssenek egy kalkulátorba és az eredményt odaadják. Ez látszólag ugyanaz, mint amikor ezt egy hozzáértő végzi el. De ami utána jön, ott van az igazi különbség. A hozzáértő rákérdez minden kritikus pontra és nem csak hitelt kalkulál Önnek ész nélkül, hanem előtte feltérképezi a hitelképességét is. Hozzá képest a mindenes gyorsan számol Önnek valamit, majd a kezébe nyom egy rakat papírt és aztán utána az özönvíz. Ebből jönnek aztán szépen sorjában a kalamajkák és telnek a hetek, Önben meg megy fel a pumpa.

De nem kell ezen túl sokat csodálkozni, honnan is lenne vagy lehetne a mindenesnek kellő rálátása egy-egy ügylet minden aspektusára, amikor neki ez pont olyan terület, mint a számlavezetés vagy a pénztári befizetés. Fel sem merülhet így benne egy sor olyan kérdés, aminek viszont az ügylet megvalósulása érdekében igenis fel kellene merülnie! Egyszerűen szólva: a legtöbb mindenes azt sem tudja, hogy mit kellene ezen a területen tudnia. S mivel Önnek sem kell tudnia ezeket, hiszen Ön az ügyfél, ezért a vak vezet világtalant esete áll elő, annak minden következményével...

IV. LASSÚ VAGY PONTATLAN VALAMELYIK SZEREPLŐ

Nagyon tudja falni az időt, ha akárcsak egy szereplő is lassú vagy pontatlan munkát végez benne. **Pár példa:**

1.) egyik banki partnerünk jelzáloghitel specialistája ugyan nagyon felkészült, de annyi dolga van, hogy 4-5 nap, mire átnéz egy leadott anyagot és visszajelzést ad róla. Tekintve, hogy van olyan igazolás, ami nem lehet 15 napnál régebbi, ha 2-3 adagban kapjuk meg valakitől a teljes hitelkérelmi dokumentációt, akkor szinte biztos, hogy lesz közte olyan irat, ami elveszti érvényességét, mire a banknál érdemben hozzájárulnának. Emiatt azt újra be kell adni, s ha az is igénybe vesz pár napot, akkor jön a következő kör, hiszen megint lejár valami. Pont emiatt ezzel az ügyintézővel befejeztük az együttműködést a közelmúltban, mert nem tudjuk kivárni.

2.) egyik ügyfelünk eladója ragaszkodott az általa szerzett ügyvédhez, mondván, hogy az nagyon olcsó. Bizonyára így is volt, de egy hét alatt sosem reagált semmire és amikor küldött is valamit, az is tele volt hibával. Az lett a vége a dolognak, hogy ügyfelünk rázta gatyába laikusként a bank iránymutatása alapján az adásvételijét esti óráiban, különben még ma is az olcsó ügyvédre várhatnánk...

3.) azért szoktunk kiadni személyre szabott dokumentumlistát, hogy semmi ne maradjon ki. Ehhez képest ügyfelünk úgy gondolta, hogy ha a kért 22 iratból van már nála 4-5, akkor a többit majd kitöltjük és ha esetleg hiányzik még valami, akkor majd utólag beadjuk. Ez teljesen helytelen hozzáállás, mert csakis az lehet belőle, hogy ismét találkozni kell, ismét be kell vinni a bankba, ismét meg kell várni, mire kézbe veszik, a többivel összenézik és mire mindez megtörténik, már le is járt megint valaminek az érvényessége, azaz a pótlásig áll ismét a folyamat. E helyett sokkal eredményesebb úgy a folyamat, ha keményen nekidurálja magát és ha kell valami, akkor ripsz-ropsz beszerzi. Hiánytalanul és pont abban a formában, ahogy az kell.

Ha jó az ügyintéző a bankban vagy az eljáró hitelközvetítő, akkor fel fogja hívni a figyelmét minden apró részletre. Ekkor csak annyi dolga van, hogy ezekre mind oda is figyeljen. Ellenben ha rossz tippeket kap, akkor még jó hozzáállással is esélytelen pontos munkát végezni, ami törvénytörően idővesztést okoz.

V. NEM VÁRT FEJLEMÉNYEK

Nagyon sok tud múlni a folyamat hossza és sikeressége szempontjából azon, hogy a szinte mindig jelentkező váratlan fejleményekre hogyan reagálnak az érintettek. Jól előkészített és megtervezett hitelfelvételi folyamatnál egy, a remélnél rosszabb értékbecslési eredmény vagy a KHR-ben felbukkanó, figyelembe nem vett meglévő hitel alig hátráltatja a folyamatot, mert ezek időben kiderülnek vagy azonnal életbe tud rájuk lépni a B terv. Ideális esetben egy jól előkészített és megtervezett hitelfelvételi folyamatnál nem, vagy alig merülnek fel nem várt fejlemények, mert ami buktatót csak lehet, előre és időben kiszűrnek.

Sok időt lehet veszíteni azon, ha a bankfiókban dolgozó napokig elmereng ilyenkor a szóba jöhető megoldásokon vagy a felkínált megoldási lehetőségek éppenséggel Önnek nem tetszenek. Az is végtelenül időt rabló tud lenni, ha ugyan a megoldás megvan, de a megvalósítása elhúzódik.

Megtörtént eset: a jelenlegi KHR szabályozásban Ön nyilatkozhat úgy is, hogy a meglévő hitelének a részletes adatait más bank ne kérdezhesse le. Emiatt plusz dokumentumokat kérnek be erről, ha rátalálnak vagy arra kérik, hogy oldja fel a titkosítást a lekérdezhetőség érdekében. Egyik ügyfelünk ezt pár óra alatt elintézte az ilyen adatokat kezelő BISZ Zrt-nél, a másoknak pedig 2 hétig tartott ugyanez. Mindkettőnél a folyamat közben derült ki a bejegyzés (ezt, ugye meg lehetett volna előzniük a pontosabb adatszolgáltatással), de míg az egyiknél szinte egyáltalán nem lassította le a folyamatot, a másiknál csak emiatt 2 hét csúszás keletkezett.

VI. BANKON BELÜLI SAJÁTÓSSÁGOK

Fontos látnia, hogy a bankok is emberekből álló szerveződések, nem gépek, bár néha úgy tűnhet... Ebből kifolyólag nyáron ill. év végén a szabadságolásaik miatt szinte törvényszerűen lelassulnak a folyamataik is, ezzel szoktunk is mi számolni. Érdeemes azt is figyelembe venni, hogy az adott fiók mennyire leterhelt. Előfordulhat, hogy váratlanul kilépett vagy lebetegedett valaki és egyelőre nincsen, aki pótolja. Egyik banki partnerünk mesélte, hogy a deviza hiteles válság előtt volt egy pár fős, azonnal mozgósítható tartalék személyzet a fiókhálózatuk számára, ezért ezeket a váratlan helyzeteket könnyedén kezelte a bank a tartalékok odairányításával. A válság miatti racionalizálásnak azonban ez a tartalék áldozatául esett, ma már ilyesmire nem tud költeni a bank, ezért, ha egy 4 fős fiókból egy fő képzésen van, egy szabadságon és mondjuk csak ketten vannak ténylegesen bent, akkor minden sokkal lassabban halad előre. Ön ezt persze hitelfelvevőként nem látja, csak értetlenkedik azon, hogy miért nem veszik fel a telefont és miért nem reagálnak gyorsabban. Mi annyiban jobb helyzetben vagyunk, hogy napi szinten kommunikálunk a partnerfiókokkal, ezért, ha valahol létszámhiány merül fel, oda esetleg nem viszünk erre az időre új ügyet vagy előre jelezzük, hogy az a szokásosnál tovább fog tartani.

Nagyon lényeges befolyásoló tényező a hitelezési kedv alakulása. A dolog jellegénél fogva egyetlen bank sem fog kiállni a placra azzal, hogy emberek, ide mind, pénzt szeretnék osztani! Ugyanígy azzal sem kérkedik, ha épp szíve szerint senkinek sem adna. Mi a hitelezési hajlandóság alakulását többé-kevésbé folyamatosan érzékeljük a mindennapi munkában, de Ön ezt az utcáról betérve alig veszi észre. Bajba akkor kerülünk, amikor olyan gyorsan fordul a kocka a bankon belül, hogy már a folyamatban lévő ügyeinken vesszük csak észre a hozzáállás megváltozását. Egyszer a megelőző évben első számú banki partnerünk különösebb hírverés nélkül elkezdett a korábbi önmagához képest nagyon belassulni. Gondoltuk, hogy ez azért a már bent lévő ügyeinket aligha fogja érinteni, hiszen azok megfelelnek a befogadáskor ismert feltételeknek, de az lett aztán belőle, hogy a megszokotthoz képest mindegyiknél plusz heteket kellett várnunk a pozitív döntésre és volt köztük olyan is, amit nagy kínszenvedés árán sem sikerült keresztülvinnünk. Egyszerűen csak azért, mert hirtelen alábbhagyott a bank hitelezési kedve.

VII. HIÁNYZÓ TARTALÉKOK

Igen, már megint, az örök vesszőparipánk, a tartalékok. Jól előkészített és megtervezett hitelfelvételi folyamat nem akad el ezek hiánya vagy nem kellő mértéke okán. A lényeg tehát, hogy átfutási időben, önerőben, fedezetben, jövedelemben mind-mind legyen még tartalék, szükség esetére. Nemrég egyik ügyfelünknel azért csúszott egy hetet a folyamat, mert 600.000 Ft-al meg kellett emelnie az önerejét, miközben a havi 50.000 Ft-ba kerülő személyi kölcsönét emiatt már nem tudta visszafizetni (az igényléskor pár hónap volt már csak belőle hátra), így aztán olyan megoldást kellett találnunk a bankkal, hogy elég legyen a személyi kölcsön kifutásakor utólag leigazolnia annak teljes visszafizetését és így ne kelljen számolni ezzel a törlesztővel jövedelem oldalon. Mivel egy ilyen megoldás teljesen egyedi, ezért minden érintett vezetőnek is rá kell bólintania, ami egy hétig tartott...S az egész elkerülhető lett volna azzal, ha vár még pár hónapot ügyfelünk az igényléssel vagy kellő mennyiségű tartalék birtokában vág csak bele az igénylésbe.

VIII. VÁLTOZÓ KÖRNYEZETI FELTÉTELEK

Muszáj megemlítenünk a késedelmet okozó tényezők között a nagyon gyorsan változó környezetet is. Ebbe nagyon sok minden beletartozik. Pár példa csak az elmúlt évekből:

2008. őszén egyik-napról a másikra jelentették be egyes bankok a deviza hitelezés leállítását. Volt köztük olyan, amelyiknél már a folyamatban lévő ügyleteket sem kívánták megfinanszírozni, azaz kereshettünk másik pénzügyintézetet.

2011. nyarán egy rádióműsorban jelentették be először a végtörlesztés lehetőségét. Még fel sem ocsúdtunk, már ki is jött a jogszabály és elindult az egész örület. Önmagában ez azt eredményezte, hogy egyes ügyleteink meg sem valósultak (mást kért ezt a lehetőséget megismerve az ügyfelünk, mint amivel elkezdte, esetleg másik banknál is) vagy csak jóval később, mert minden lelassult.

2012. végére nyilvánvalóvá vált, hogy a pár hónappal korábban bevezetett új támogatott forinthitel, az Otthonteremtő, kudarc. Változtatni kellett ezért a feltételein, ami 2013. elején meg is történt, de emiatt egy sor papírt újra kellett tölteni ill. frissíteni kellett, nem beszélve arról, hogy a decemberben már beadás előtt álló vagy éppen beadott ügyletek is inkább várakozó álláspontra helyezkedtek.

S azóta a változások csak gyorsultak és már a szemünk sem rebben, ha előbb jelentenek be valamilyen támogatott konstrukciót, minthogy ki lennének dolgozva a részletei. Ha ehhez még gyors bevezetés is társul, akkor a bankok sem tudnak kellőképpen felkészülni rá és emiatt elindul aztán a hónapig tartó szenvedés amiatt, mert többször és teljesen váratlanul is módosul a konstrukciót bevezető kormányrendelet, vele együtt meg a feltételek és a folyamatok is.

IX. FÉLREÉRTÉSEK

Végül nagyon gyakori eset az is a késedelmet okozó tényezők sorában, amikor a bankos a maga nyelvén gyorsan elhadarja, hogy mit kér, amit a hitelgénylő vagy megért rendesen vagy nem. Ennek pedig az lesz az eredménye, hogy amit hoz, nem pont az, mint amire a bankos gondolt, vagyis még egy kör, még pár nap stb.

Nemrégiben kért be banki partnerünk egy friss munkáltatói igazolást, mert az előző érvényessége lejárt már addigra. Gondolta ügyfelünk, hogy erre már nem irat rá dátumot, nehogy megint lejárjon. Mikor megláttam, mondtam is neki, hogy ez nem biztos, hogy jó lesz így. Külön szóltam a fióki referensnek is, de bízott benne, hogy meg fog ez így is felelni, de persze nem így történt, a központ egyből visszadobta. A legszebb az egészben az, hogy ha bárki, ügyfél, közvetítő, fióki referens ráír egy dátumot saját kezűleg, még talán át is megy, ha nem szúrják ki az eltérő kézírást, de miután ezt a központ már látta előtte scannelve, ilyenkor felesleges is már ilyesmivel próbálkozni. Vagyis maradt az, hogy harmadjára is ki kellett kérni. Az igaz ugyan, hogy a bank nem kérte kifejezetten a dátum ráírását is, merthogy ez neki természetes, de azonnal szólnia kellett volna, amikor meglátta, hogy nincsen rajta. S persze az ügyfélnek sem kellett volna ilyen iratot kérnie a munkáltatótól, de hát ezt meg neki nem kötelessége tudni. Neki ez csak egy dátum volt, aminek szerinte semmi jelentősége. Pedig van, mégpedig az, hogy ehhez mérik a 30 napot és fontos az is, hogy pont azokról a hónapokról szóljon, amikre a bank kíváncsi. Tehát hiába júliusi az utólag ráírt keltezés, ha a február, március, április béradatai vannak rajta az április, május, június adatai helyett, akkor nem lesz jó. Önmagában ez a kis apró félreértés egy hét csúszást jelentett nála...

SEGÍTÜNK ELIGAZODNI AZ ÖN HITELÉBEN IS!

KAPCSOLAT 

**TANFOLYAMUNK KÖVETKEZŐ RÉSZE:
A HITELFELVÉTEL KOCKÁZATAI ÉS AZOK
KEZELÉSÉNEK LEHETŐSÉGEI**
