
HITELFELVÉTELRE FELKÉSZÍTŐ TANFOLYAM 6. RÉSZ

Miért NEM elég bankfiókban tájékozódni?



Ez egy elég érzékeny téma és semmi sem áll távolabb tőlem, minthogy alaptalanul rosszabb színben tüntessem fel a bankfiókok és az ott dolgozók munkáját, ezért sietve leszögezem ezen hírlevél elején, hogy

1. nagyon nagyok a különbségek nem csak különböző bankok fiókjainak munkája, hanem még azonos bankhoz tartozó fiókok, s különösen az ezekben dolgozó hitelezési szakemberek, hitelreferensek között is. Vannak jó fiókok és megfelelő szemlélettel, felkészültséggel és motivációval rendelkező referensek és vannak olyan fiókok, ahol sok a kifogásolnivaló és olyan referensek, akik munkája nem éri el a megfelelő színvonalat. Mi közvetítőként lázasan keressük azokat a bankfiókokat és referenseket, amelyekkel és akikkel lehet dolgozni és gondosan kerüljük azokat, amelyekkel és akikkel nem, vagy csak nagyon nehezen.

Ez Önnek a hitelfelvétel során azért fontos, mert már eleve egy megszűrt és napi szinten használt fiókkal és már bizonyítottan jól dolgozó referensekkel lesz dolga, ha rajtunk keresztül adja be hitelkérelmét, másrészt, ha önállóan próbálkozik, akkor legyen tudatában annak, hogy ha valahol rossz tapasztalatokat szerez, az nem feltétlenül az adott bank vagy termék hibája, hanem lehet, hogy egyszerűen csak az adott fióké vagy éppen az adott referensé. Tehát akinek nem inge, ne vegye magára!

2. igyekeztem a kritikus pontok felsorolásánál csak olyanokat kiválasztani, amelyek általánosan igazak banktól, fióktól és referensektől függetlenül, mert a hitelezés struktúrájából adódnak. Ezen felül vannak olyan hibák is a banki gyakorlatban, amelyek csak egy-egy pénzügyi intézet vagy termék sajátosságaiból adódnak, ezeket külön jelzem is.

Mik tehát akkor azok az alapvető sajátosságok, hiányosságok, amelyek miatt ma már kevés az, hogy ha csak bankfiókban tájékozódik?

1.) TORZ MOTIVÁCIÓS RENDSZER

A banki referensek jellemzően alapbérért és mozgó bérért dolgoznak. Ezek egymáshoz viszonyított aránya bankonként és pozíciónként különböző, de nem talákoztunk még olyan esettel, ahol ne így lett volna. A mozgó bér kifizetése előre meghatározott mennyiségi és minőségi mutatószámoktól függ. Mennyiségi például a kiszolgált ügyfelek száma vagy a kifolyósított hitelek állománya, minőségi pl. ezek kihelyezés utáni alakulása. Azt tapasztaljuk, hogy komoly húzóereje van a mozgó bérnek, tehát erősen érdekelték a referensek abban, hogy azt is megkapják, ezért mindent igyekeznek is megtenni. S itt jön a csavar! A bank arra ad nekik több bónuszt, piros pontot stb., ami neki hosszú távon a legtöbb hasznot hozhatja. Tehát nem feltétlenül arra, ami Önnek a legjobb! Elég gyakori emiatt az az eset, hogy olyasmit próbál a referens eladni, ami neki a legtöbb hasznot hozza valamilyen formában és ha Ön csak nála tájékozódik, akkor könnyen választhat olyan szolgáltatás(oka)t, amelyekre igazából nem is volt szüksége vagy lett volna a piacon jobb is annál, mint amit így kapott. Elsikkad tehát az Ön érdeke, az, hogy Önnek mi lett volna a legjobb választás.

2.) ELTÉRŐ FELKÉSZÜLTSG

Úgy tapasztaljuk, hogy meglepően nagyok a különbségek a referensek felkészültségét illetően. Szinte hetente fordul elő, hogy egy-egy bank referense, helyenként még fiókvezetője sem naprakész a saját termékeit és kondícióit illetően. Durvább esetben egyszerűen közlik, hogy a keresett termék nem is létezik náluk vagy homlokegyenest eltérő választ ad ugyanazon bank két különböző fiókja ugyanarra a kérdésre...Ilyenkor újra előjön a tapasztalat fontossága, ugyanis a téves információt adót azonnal lehet szembesíteni azzal, hogy esetleg helytelenül tudja, amit mond, így aztán előbb-utóbb el lehet jutni oda is, hogy egy bank két helyről is megerősíti ugyanazt.

Miért fontos ez Önnek? Csak azért, mert lehet, hogy pont ezzel a téves tájékoztatással ill. hiányos felkészültséggel fosztják meg Önt az adott banknál a legkedvezőbb hitelkonstrukciótól!

3.) ELTÉRŐ TAPASZTALAT

A felkészültséghez nagyon hasonló a tapasztalat fontossága. Nemrég visszatért egy banki partnerünk referense GYES-ről és nagyon szeretett volna velünk dolgozni. Elmondása szerint korábban évekig hitelezéssel foglalkozott és csak kicsit fel kell frissítenie ismereteit. Ám legyen, gondoltuk, s minden felmerülő kérdéssel kapcsolatban megkerestük őt is, nem csak az időközben talált és jól bevált, meglévő fiókunkat. Még egy év elteltét követően is azt látjuk a két referens ill. fiók munkája között, hogy ő sokkal lassabban tud válaszolni (általában fél, egy nap lemaradással a másikhoz képest), sokkal kevesebb kérdésünkre tudja azonnal a választ, jellemzőbb inkább, hogy utána kell néznie, meg kell kérdeznie másokat, végül, ami válaszokat kapunk, azokat bizonytalannak érezzük és így kevésbé merünk rájuk építeni.

Önnek ez azért lényeges, mert különösen a hitelpiac elmúlt évei a folyamatos változásról szóltak, s csak az tud hitelt érdemlő információval szolgálni Önnek, aki ezt végigcsinálta és napi szinten benne van. Ezen gyakorlati ismeretek nélkül a kapott információk pontatlanok lesznek, a kelleténél később jutnak el Önhöz és sokkal kevésbé bízhat meg bennük. Ha konkrét eseteket nézünk, könnyen belátható ezen esetek minden hátránya.

Ha Ön pontatlan információk alapján választ, akkor elképzelhető, hogy meg sem tudja valósítani azt, amit eltervezett, vagy ha meg is tudja, az eredetileg tervezettnél sokkal rosszabb feltételekkel. Mindkét esetben Önt jelentős, sok milliós veszteség (elbukott foglaló, magasabb kamat stb.) is érheti!

Ha Ön később kapja meg a döntéséhez szükséges információkat, akkor lemaradhat egy jó lehetőségről vagy élve azzal olyan bankot és vagy terméket választ, amit amúgy nem tett volna. Itt megint az a vége a dolognak, hogy felesleges kockázatokat és vagy plusz költségeket kellett felvállalnia a későn érkezett információk miatt.

Ha Ön kevésbé megbízható információk alapján választ, akkor olyan mintha homokra akarna várat építeni. Letesz pl. egy foglalót úgy, hogy valójában teljesen bizonytalan hitelének a kimenetele, pedig Ön azt a tájékoztatást kapta egy lelkes, ám napi tapasztalattal kevésbé felvértezett referenstől, hogy sima ügy, meglesz! Vagy felvesz egy drágább fajtájú jelzáloghitelt csak azért, mert a referens elfelejtett feltenni két plusz kérdést, amik alapján választhatott volna olcsóbb hitelt is (pl. Ön úgy ment oda a fiókba, hogy szabad felhasználású hitelt szeretne felújítási célra, azt is kap, pedig, ha megkérdezték volna, hogy mire is kell, akkor lett volna alacsonyabb kamatozású felújítási célú hitelük is az Ön számára...).

4.) LETERHELTSÉG

Utcáról betérve nem látszik elsőre, pedig sokszor óriási a jelentősége annak, hogy a választott fiók vagy referens mennyire leterhelt. Az egyik véglet az, amikor már hónapok óta alig-alig ment végig sikeresen egy hitelügylet az adott fiókban vagy referensnél, ami illetve, aki emiatt tapasztalathiányban szenved. Ideje ugyan van bőven, mert nem tapossák egymás sarkát az ügyfelek, viszont minden igaz rá, amit az előző pontban esetleges buktatóként olvashatott. A másik véglet az, amikor túlterhelt a fiók vagy a referens. Ez esetben Ön azt fogja tapasztalni, hogy többször kell próbálkoznia, mire elér ott valakit, igyekeznek Önt a lehető leggyorsabban lerázni és az is előfordulhat, hogy a kellő odafigyelés hiánya miatt Ön rosszabb terméket választ annál, mint amit választhatott volna, esetleg olyan hiba csúszik a folyamatba, ami Önnek komoly kárt okoz. Ilyen lehet, ha túl későn vesznek észre valamilyen hitelezési akadályt, s mire Ön azt elhárítja, addigra kifut a fizetési határidőből.

Leterheltség szempontjából a két véglet közötti állapot az ideális. Ez akkor van, amikor a referens meg tudja szerezni a kellő rutint, de még nincsen agyonterhelve, ezért alapos tud lenni, oda tud figyelni minden apró részletre, elérhető és segítőkész tud lenni végig az egész folyamat során.

5.) „GIZIKE AZT MONDTA, MEHET!”

Ez az egyik kedvenc esetünk a fiókban szerzett tapasztalatokkal kapcsolatban. Sokszor úgy jönnek hozzánk hitelfelvétel előtt állók, hogy ők igazából már-már szinte el is döntötték, hogy hol fogják elindítani a kérelmüket, mert ott a Gizike azt mondta 5 perc után csillogó szemekkel, hogy mehet! Nem értik ezek után, hogy mi meg minek szánunk egy órát arra, hogy mindent kivesézzünk, amikor Gizike 5 perc után átlátta a helyzetüket, mondott egy egész jó törlesztőt és megnyugtatta őket, hogy minden rendben lesz. Az eddig megismert esetek alapján jó, ha gondol az alábbiakra is:

a.) Gizike fizetése túlnyomó részét fixen megkapja.

Ha megalapozottan mondta Önnek, hogy minden rendben lesz, és tényleg végigmegy rendben a folyamat, akkor kap még mellé mozgó bért is, de ha valami miatt elakad az ügy, az alap még megmarad attól. Nekünk közvetítőként más a jövedelmi rendszerünk: mi csak akkor kapunk valamit is, ha azt sikeresen meg is valósítjuk. Emiatt csak olyan ügyekkel érdemes foglalkoznunk, ahol ennek az esélye reálisan megvan és csak olyan bankba érdemes beadnunk, ahol az adott ügy nagy valószínűséggel végig is fog menni. Akár ez, akár az hibádzik, feleslegesen dolgoztunk, szemben Gizikével, aki azért hó végén így is, úgy is megkapja a havi fixét.

b.) Gizike azért mondhat ilyet, mert erre kérte a vezetőség

Egyik banki partnerünk mesélte, hogy oktatáson azt az instrukciót kapták, hogy akkor lesznek hitelesek az ügyfelek szemében, ha mondandójukat nagyon határozottan közlik, függetlenül attól, hogy ők maguk meg vannak-e győződve annak valóságtartalmáról. Tehát „az a lényeg, hogy akármit is mondunk, azt magabiztosan mondjuk, azután, ha utólag kiderül, hogy valótlanúságot állítottunk, akkor majd kitalálunk valamit vagy megmagyarázzuk.” Lehet, hogy a nagy számok törvénye alapján ez igaz, de vajon Önnek fontos-e az, hogy a pénzüintézettől kapott válaszok megalapozottak és megbízhatóak legyenek? Jobban jár, ha előre tudja azt is, hogy miben milyen kockázatok rejlenek, mert ekkor fel tud rájuk készülni.

Amúgy különösen egy pénzintézettől az a minimum szerintünk, hogy amit a saját termékeiről és szolgáltatásairól mond, az mind megbízható és biztos legyen. Ami pedig jellegénél fogva nem ilyen, arra külön is felhívja a figyelmet.

Találkoztunk olyan hozzáállással is már a piacon, főleg a nagy felfutás idején, hogy akárki tér is be hitelügyben, mindenképpen meg kell győzni arról, hogy ott érdemes elindítania a kérelmét, függetlenül attól, hogy az mennyire reális. Vagyis ott akkor az volt a lényeg, hogy adja be, aztán majd lesz valami! Mert, ha már egyszer náluk beadta a kérelmét, akkor szinte biztos, hogy máshol nem tette ezt, így már csak rajtuk múlt, hogy mihez kezdtek vele. Ha pedig sehogy sem tudták meghitelezni az ügyfelet, akkor széttárták legfeljebb a karjukat. Mi a magunk részéről felelőtlennek gondoljuk ezt a hozzáállást és Önnek is eddigre már bizonyára egyértelmű, hogy milyen csapdák és a kockázatok övezik ezt a fajta gyakorlatot.

c.) Gizike mást nem tud mondani

Olyan is gyakorta megesik, különösen a hitelezési aktivitást visszafogó bankoknál, hogy Gizike akkor is a saját termékeiket dicséri, amikor objektíve vannak sokkal jobb választások is. Kedvenc bizonyítékunk erre az, hogy akármelyik bankot kérdezzük is arról, hogy éppen hányadik helyre tennék magukat a bankok rangsorában, mindenki a dobogóra helyezi el magát. Sokszor hivatkoznak is ilyenkor mindenféle központi elemzésre, meg konkurencia figyelésre. Az igazság azonban az, amit egy független közvetítő lát, elfogulatlanul és annak tükrében szinte mindig csak mosolyogni tudunk ezeken a magabiztosnak tűnő kijelentéseken.

d.) Gizike most jött, lelkes

Típus eset a frissen jött új ember is a fiókban. Őt arról lehet felismerni, hogy szóban minden lehetséges, maximálisan készséges, elérhető (ráér, még nincsen leterhelve), csak amikor jönnek az első fordulatok, akkor derülnek ki állításai bizonytalanságai. Ilyenkor jön el a kapkodás és a magyarázkodás ideje.

6.) INFORMÁCIÓDÖMPING ÉS DEZINFORMÁLÁS

Egy bankfiókban elérhető tájékoztatás sok esetben rövidre fogott, maximálisan a legfontosabb tényekre szorító, rövid beszélgetés. Ehhez jön a köretként adott kazalnyi papírkupac otthoni felhasználásra (Általános szerződési feltételek, kondíciós lista, ilyen-olyan tájékoztatók, termékleírások, nyomtatványok, ismertető stb.).

Kevés olyan ügyfelet ismerünk, aki veszi a fáradságot ezek teljes és alapos áttanulmányozására. Emiatt a személyes találkozón elég a legfontosabb előnyökre utalgatni, a hátrányokra a témában járatlan másik fél alig-alig tud rákérdezni, hiszen fel sem merülnek benne. Ha pedig utólag vita támad, akkor a pénzüintézet amúgy teljesen jogszerűen hivatkozhat arra, hogy mind személyesen, mind hirdetményei és honlapja útján megadott minden tájékoztatást. Arról ő nem tehet, hogy a másik fél, azaz Ön, nem veszi a fáradságot ezek áttanulmányozására vagy nem megfelelően értelmezi őket.

Ezért tartjuk fontosnak szolgáltatásunk tanácsadási részét, ugyanis ennek keretén belül lehetősége van a piacon alkalmazott többféle gyakorlat egyidejű megismerésére, előnyeik és hátrányaik számbavételére. Időnként minket is lepnek meg a bankok egészen ravasz apró betűs, meg ide-oda elrejtett kis apróságokkal, de az biztos, hogy esélyei egy jó választásra sokkal jobbak akkor, ha olyan szakértő segít Önnek, aki csak ezzel foglalkozik, mintha Ön szeretne hasonló tájékozottságra szert tenni pár óra utánjárással.

PÉLDA az információ dömpingre: az egyik pénzüintézet 3 évre rögzített törlesztőt ígért egy időben (most már nincs ilyen). Megnéztük a termékleírást, tényleg ez volt benne. Ezt támasztotta alá a kalkulátor és a kondíciós lista is. Benne volt a termékleírásban az is, hogy a 3 év elteltét követően havi kamatperiódust alkalmaznak, azaz minden hónapban változhat a törlesztő. Valószínűleg így is lett, mert ráadásul egy piaci kamathoz kötötték a terméknel alkalmazott kamatozást. Viszont egyik dokumentumban sem hívták fel arra a figyelmet, hogy a havi kamatperiódust már a 3 év letelte előtt is alkalmazzák, csak nem érvényesítik. Mit is jelent ez? Az első évben nem alkalmazták, tehát az alatt tényleg fix volt a kamat és a törlesztő, de a 2-3. évben már alkalmazták, s ha a 3. év végére így kamatkülönbség keletkezett, akkor a 4. évtől fizetendő törlesztő-részletet újra kalkulálták. Ez jó is lehetett, meg rossz is. Hiába kért ez a pénzüintézet 15-20 dokumentumot a hitelkérelemhez és hiába adott meg 50-100 oldalnyi tájékoztató anyagot a hitelfelvétel előtt állóknak, mindebből ilyen apró, de a későbbiekben akár nagy jelentőséggel bíró elemek simán elsikkadnak.

7.) HIÁNYOS PIACI ISMERETEK

Mivel bankonként is önmagában 20-30 különböző termék létezik, ezek folyamatosan változnak itt-ott, ráadásul a jogszabályi környezet is mindig alakul, jönnek házon belül az újabbnál újabb szoftverfrissítések, és ha mindez nem lenne elég, akkor a központ talál ki egy sokadik akciót, nos, ugye nem is olyan könnyű a referensek élete? Emiatt látjuk azt, hogy már az is ritkaság számba megy, ha egy referens a TELJES saját termékkört és valamennyi akciót, minden finomsággal együtt, naprakészen és magabiztosan ismeri. Olyannal pedig még nem találkoztunk hosszú évek alatt, aki ezen felül még a többi piaci szereplő termékeit is legalább főbb vonalaiban ismerte volna. Nem is csoda persze, van vagy 400-500 különféle még mindig a piacon!

Ez lehet az oka annak, hogy ha a konkurenciáról kérdezi a banki referenseket, akkor csak általánosságokat tudnak mondani (pl. mi a megbízhatóságunkkal akarunk kitűnni). Azt gondoljuk, hogy ezért nem lehet kárhóztatni sem a bankokat, sem a referenseket. Túl sok az információ ahhoz, hogy munka mellett még konkurencia figyeléssel is tudjanak foglalkozni. Ezért vannak olyan központi osztályaik, amelyek viszont ezt csinálják, s munkájuk eredményét elemzések formájában eljuttatják a fiókban dolgozók részére is. Egyetlen szépséghibáját látjuk ennek a gyakorlatban: ezek az elemzések mindig a készítő bankot tüntetik fel a valóságosnál szebb színben. Sokszor banki oktatásokon is ilyen felmérésekre hivatkoznak, mi meg csak ámulunk azon, hogy mennyire torz a kép így.

Mindez azért fontos Önnek, mert, ha elfogulatlanul, tények alapján szeretne terméket választani, akkor bankfiókokban történő tájékozódással nem fog sokra menni. Jó döntéshez ugyanis csak egy valódi, független tanácsadó tudja Önt közelebb vinni, ami még akkor is így van, ha ő sem rendelkezhet minden információval, viszont amivel rendelkezik, azt Ön elé tudja tárni bankoktól függetlenül és mivel csak ezzel foglalkozik, ismeretei sokkal mélyebbek, mint amit pár látogatással valaha is megszerezhet.

8.) LEGJOBB ESETBEN IS CSAK AZ TÖRTÉNHEK UGYANIS, HOGY...

Összegezve tehát: ha Ön elmegy bankfiókokba tájékozódni, akkor legkedvezőbb esetben a következő történhet:

- a.) mindenhol jó fiókba és felkészült referensbe botlik
- b.) mindenhol mindegyik ráér Önre
- c.) mindegyik referens rendelkezik megfelelő felkészültséggel, s így meg fogja tudni mutatni a náluk elérhető valamennyi alternatívát, ezen belül, hogy az Ön esetében melyik lehet a legjobb választás
- d.) mindenhol mindegyik referens rendelkezik a szükséges napi rutinnal, így tájékoztatása nem csak elvi, hanem gyakorlati szempontból is megállja a helyét
- e.) mindenhol mindegyik referens felül tud kerekedni a saját jutalékos szempontjain, és valóban az adott pénzügyi helyzetnél elérhető, Önnek az adott esetben legkedvezőbb konstrukciót ajánlja
- f.) végül mindenhol minden szükséges tájékoztatót is megkap.

Ugye ilyen csak a mesében létezik? Mert, ha mindenhol így is mennek a dolgok, akkor is mire hazatér, lesz egy talicskányi dokumentuma, amiket soha az életben nem fog töviről hegyire végig rágni! Pedig lehet, hogy kellene, mert e nélkül csak benyomások és érzések alapján fog választani, ami sok-sok feleslegesen kidobott Ft-ot vagy a kelleténél rosszabb konstrukciót eredményezhet Önnek!

SEGÍTÜNK ELIGAZODNI AZ ÖN HITELÉBEN IS!

KAPCSOLAT



TANFOLYAMUNK KÖVETKEZŐ RÉSZE:

**MI A GOND A TELEFONOS
ÜGYFÉLSZOLGÁLATOKKAL?**
