

---

# HITELFELVÉTELRE FELKÉSZÍTŐ TANFOLYAM

## 7. RÉSZ

---

### Mi a gond a telefonos ügyfélszolgálatokkal?



**Ez megint egy igen érzékeny téma, emiatt itt is kezdjük azzal, mint a bankfiókoknál. Mivel nagy a szórás, ezért tényleg csak az vegye magára, akire vonatkozik. Szerencsére vannak azért jó példák is!**

**E részben azokat az általános problémákat gyűjtöttük össze, amikkel akkor szembesülhet, ha rajtuk keresztül próbál tájékozódni jelzáloghitel ügyében.**

#### 1.) EMBERTELENEK EGY SZEMÉLYES ÜGYHÖZ

Az első és legfontosabb probléma velük jelzáloghitelezésben az, hogy az egy nagyon személyes ügy mindkét fél részéről. Ügyfélként Ön fel kell, hogy tárja a teljes háttérét ahhoz, hogy a bank egyértelműen el tudja dönteni, akar-e Önnek hitelt nyújtani vagy sem, de a banknak is legalább ugyanennyire fontos minden lényeges információ megismerése Önről. Mik ezek a személyes információk? Minden, amit az ingatlanfedezetről, az Ön jelenlegi, közelmúltbeli, jövőbeni pénzügyi helyzetéről, eltartottjairól, munkaviszonyáról vagy vállalkozásáról tudni kell. Van bank, amelyik összesen 30-50 ilyen típusú adatot kér be. Mindezt elméletileg persze meg lehet beszélni telefonon is, de nehézkes, jobb az ilyesmit szóban, személyesen megosztani másokkal. Vannak bankok, amelyek kifejezetten igényt tartanak arra, hogy hitelbíráló előtt személyesen is megismerkedjenek leendő ügyfelükkel, mert tisztában vannak egy személyes találkozó jelentőségével. Mindezt még a legjobban felépített telefonos ügyfélszolgálat legügyesebb munkatársa sem tudja 100%-ban pótolni.

## 2.) ELÉRHETETLENEK

2010. novemberében próbáltam kapcsolatba lépni az egyik lakáslízing társaság egy konkrét munkatársával. Felmentem a honlapjukra, ott megtaláltam a bankcsoport általános ügyfélszolgálati számait, fel is hívtam őket, végighallgattam a menüket, választottam azt, amit a leginkább jónak gondoltam, majd még kettőt és aztán el is jutottam az ominózus lízingtársasághoz, ahol még mindig a gépi hang kérte a türelmem. Pár perc múlva közölte a gépi hang, hogy sajnos nem tudják fogadni hívásom, keressem meg őket később!! Itt már a 8. percnél jártunk....semmi biztatás, hogy fontos a hívásom nekik, tartsam a vonalat vagy kérek-e visszahívást, egyszerűen csak annyi, hogy nem tudják fogadni a hívásom! Visszamentem hát a bankcsoport általános telefonos ügyfélszolgálatához, s kértem a lízingtársasághoz közvetlen vonalat. Nagy nehezen kaptam 10 db-ot azzal a jó tanáccsal, hogy hívjam bármelyiket, mert sokszor foglaltak a kollégák....Természetesen, ahogy az ilyenkor lenni szokott, senki nem vette fel, úgyhogy feladtam. Ekkor már 25 perc telt el. Mindezt az egyik piacvezető társaság bírta előadni 2010. őszén, amikor mindenféle akciókkal megbombázza a piacot, de utána az elérhetőséget már nem képes biztosítani. Nyilván nem mindenhol és nem mindig van így a telefonos ügyfélszolgálatoknál, de nekünk az a határozott meggyőződésünk, hogy ha egy komoly társaságnál ilyesmi akárcsak egyszer is előfordulhat, ott nagyon komoly bajok vannak az ügyfélközpontúsággal. Onnantól kezdve költhetnek bármennyit imázskampányokra, ha egy ilyen egyszerű dolgot, mint az elérhetőség, nem képesek folyamatosan és megfelelő színvonalon biztosítani, akkor el kell őket felejteni ügyfélként, mert valószínűleg minden másban is ilyen lehetetlenek.

## 3.) TÜRELEMJÁTÉK

Az előző speciális esete, amikor ugyan viszonylag gyorsan élő emberhez lehet jutni, de ő nem tud megfelelő felvilágosítást adni, hanem kérdezősködik, míg vonalban van. Másik gyakori eset, hogy ha azt mondja, ő nem, de más fog tudni segíteni, aztán már tovább is kapcsol, amit ott nem vesznek fel vagy csak nagyon sokára és akkor lehet kezdeni előlről a mondkát...

#### 4.) CSAK ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZÓDÁSRA JÓK

Ez már egy haladóbb fokozat, elérhetők, felkészültek, de csak általános tájékoztatást tudnak adni. Bankszámlaműveleteknél lekérdezésénél ez még hagyján, de egy személyre szóló olyan ügyben, mint amilyen a jelzáloghitel, ez édeskevés. Ott Önnek konkrét és személyre szabott tájékoztatásra van szüksége ahhoz, hogy képbe kerüljön és dönteni tudjon.

#### 5.) NEM LEHET RÁJUK HIVATKOZNI, NEM BIZONYÍTHATÓ, AMIT MONDTAK

Fontos különbség a személyes és a telefonos tájékoztatás között az, hogy a személyes találkozó végére Ön rendszerint kap valami kézzelfogható anyagot a kezébe. Ha ez megfelelő színvonalú, akkor ennek birtokában Ön már elkezdhet tervezni és bizonyos esetekben ennek jelentősége lehet a későbbiek folyamán, hiszen hivatkozni tud rá és bizonyítékként tudja felmutatni. Ez még akkor is igaz, ha valahol biztosan le van benne írva, hogy semmire sem kötelezi a bankot és majd, ha elbírálta a kérelmét, akkor számít a szava. Ilyet a telefonos tájékozódástól nem várhat, s Ön nem is tudja bizonyítani az ott elhangzottakat.

#### 6.) KÖNNYŰ FÉLREÉRTENI ŐKET

Mivel a kommunikáció kizárólag a beszédre és a hallásra korlátozódik, ezért ez már önmagában is magában hordozza a félreértések lehetőségét, még akkor is, ha mindkét fél, a hívó és az ügyfélszolgálatos is mindent megtesz azért, hogy a beszélgetés eredményes legyen.

#### 7.) KÖNNYEN FÉLREVEZETNEK, HA AKARNAK

Csakúgy, mint a reklámokban, a telefonos tájékoztatásban is megvannak azok a trükkök, amikkel be lehet csalni az érdeklődőket a bankfiókba. Ezen trükkök egy része tisztán kommunikációs jellegű és szabályos, más része azonban lehet többé-kevésbé célzatos. Egyszerű és megtörtént eset, hogy a banki kalkulátor csak az első 6 havi, kedvezményes törlesztőt, kamatot és THM-t mutatta a telefonos ügyfélszolgálatosoknak, miközben a bank a 7. hónaptól már egy megemelt értékkel számolt. Ez esetben maga a bank vezette félre az ügyfélszolgálatosait azért, hogy ők is ugyanezt tegyék a potenciális ügyfelekkel. Másik eset, hogy ugyan a bank mindent megtett azért, hogy az ügyfélszolgálat helyes és korrekt tájékoztatást adjon a telefonálóknak, csak azok nem adtak át minden lényeges információt.

Pl. az előbbi esetben tudták, hogy emelés lesz a 7. hónaptól, de ha valaki kifejezetten nem kérdezett rá, hogy amit mondtak, az vajon nem csak a bevezető időszakra vonatkozik-e, akkor bizony csak az arra vonatkozó adatokat hallhatták.

## 8.) CSAK ELMÉLET, NINCS GYAKORLAT

Ha egy hitelügyletnek csak a fedezeti oldalát nézzük, akkor máris látható, hogy mivel minden ingatlan más, ezért minden ügylet is más. Természetesen minden hitelügyletnek van nem fedezeti oldala is, ami még színesebbé varázsolja a képet, elég, ha csak azt vesszük, hogy a jövedelmek és a fennálló hiteltartozások háztartásonként mennyire el tudnak térni egymástól.

Mi ebből a lényeg?

Csak annyi, hogy mivel az élet ilyen színes, ezért az ügyletek is azok, s ezekre általános és minden részletre kiterjedő belső banki szabályzatokat létrehozni nehéz. Emiatt különböznek a bankok abban is, hogy mennyire részletesen és teljes körűen igyekeznek minden részletre kitérő szabályzatot készíteni. Tudomásunk van arról, hogy több helyen is több száz oldalra rúgnak ezek a szabályzatok és még így is vannak olyan esetek, amelyekben nem nyújtanak egyértelmű eligazítást.

Mindebből pedig az következik, hogy ha tökéletesen felkészült is egy telefonos ügyfélszolgálatos a jogszabályokból és a belső szabályzatokból, akkor is merülhetnek fel olyan kérdések, amelyekre ott azonnal nem tud választ adni, neki is meg kell kérdeznie.

Tapasztalataink szerint alig-alig van olyan ügylet, amelynél minden 100%-ban egyértelműen kiolvasható a szabályzatokból, ezért nagyon fontos ismerni a bank gyakorlatát is. Kicsit olyan ez, mint egy ügyvédnél vagy egy orvosnál. Nagyon dicséretes, ha valaki jelesre vizsgázott a tantárgyaiból az egyetemen, de a megbízó ill. a páciens számára mégiscsak fontosabb ennél az, hogy megfelelő kezelést kapjon ill. megfelelően tudjon tárgyalni az ügyvédje a nevében. Ez pedig csak és kizárólag a gyakorlat útján sajátítható el megfelelő szinten. Ugyanez a helyzet a hitelezésben is. Jártasnak kell lenni a jogszabályok, a többi bank folyamatai, a hivatalok ügymenete és persze a saját bank világában is ahhoz, hogy amit a tájékoztatást nyújtó tanácsol, az ténylegesen is jól működjön.

Tekintve azonban azt, hogy a telefonos ügyfélszolgálatok maguk nem hiteleznek, csak általános tájékoztatást nyújtanak, így ez a nagyon fontos elem biztosan hiányzik náluk, pedig a dolog jellegénél fogva pont ez lenne a lényeg.

Nálunk mindez úgy néz ki, hogy bár ugyan nincsen hozzáférésünk minden bank minden termékének teljes szabályzatához, a lényegét és a kritikus pontokat mindenhol látjuk és eleve ezekre kérdezzük rá az előkészítés során. Látjuk a gyakorlatot is, így például ha ugyan az van írva a bank honlapján, hogy ő maximálisan az ingatlan értékének a 60%-áig tud hitelt nyújtani, az még nem zárja ki önmagában azt, hogy egyes ügyfeleknek ennél többet is adjon. Ilyen információt csak az adott bank közelmúltjának és jelenének folyamatos követésével kaphatunk, s persze ilyen irányú tájékoztatást az ügyfélszolgálatos eleve nem adhat, mert ő csak a hivatalos, leírt szabályokról nyilatkozhat.

## 9.) HIÁNYZIK A TELJES KÖRŰ IGÉNYFELMÉRÉS

Időnként találkozunk olyan érdeklődőkkel, akik csak azt szeretnék tudni, hogy egy adott hitelösszeg egy választott futamidőnél mennyibe kerülne. Ez egy nagyon fontos pont lesz majd a döntésben, s ha csak ez érdekel valakit, akkor erre a célra ideális a telefonos ügyfélszolgálat. Ha azonban az is érdekli, hogy konkrétan ő, az általa fedezetnek gondolt ingatlanra kaphat-e és ha igen, milyen jogi, pénzügyi feltételek mellett kaphat hitelt, nos, akkor máris ott vagyunk, hogy igényfelmérés. Ez arról szól, hogy pontosan az ő esetére szabva milyen lehetőségek közül választhat? Erre a kérdésre szakszerűen akkor lehet választ adni, ha töviről-hegyire végignéztük az ingatlan, a háztartás, a kockázatok, tervek egyvelegét.

Nálunk ez az első alkalommal szokott megtörténni és átlagban egy órát szokott igénybe venni. Lehet, hogy soknak tűnik elsőre az egy óra, merthogy mit lehet fecsegni ennyit egy ilyen témáról, de mégis azt látjuk, hogy még senki sem állt úgy fel az asztaltól egy óra elteltével vagy az online egyeztetést követően, hogy na, ez aztán teljesen felesleges volt, semmit sem tudott meg. Mi a magunk részéről két okból tartjuk ezt a fázist nagyon fontosnak:

1/ a jelzáloghitel egy hosszú távra szóló döntés, amit a lehető legtöbb releváns információ birtokában lehet jól meghozni

2/ a legkisebb banánhéjon is simán elcsúszik egy ügy, ezért szoktunk belemenni a legapróbbnak tűnő részletekbe is.

Nyilvánvalóan ilyen részletes és alapos felmérésre egy telefonos ügyfélszolgálat jellegénél fogva alkalmatlan, ezért, ha már körvonalazódik a konkrét finanszírozási igény, akkor mindenképpen célszerűbb azt személyesen vagy online részletesen, közösen átvenni.

## 10.) SPECIÁLIS KÉRDÉSEKBEN NEM JÁRATOSAK

Az imént azt írtam, tegyük fel azt az ideális esetet, hogy egy telefonos ügyfélszolgálatos a náluk elérhető minden termék csínját-bínját tudja, de vajon helytálló-e ez a feltételezés a gyakorlatban is? A válasz megint csak az, hogy nem, hiszen neki nem is ez a dolga, hanem az, hogy általános jelleggel és főbb vonalaiban tudjon megfelelő tájékoztatást adni. Ha már valami specialitás merül fel, s mint tudjuk, alig van olyan ügylet, amelyiknél ne merülne fel specialitás, nos, akkor már beleütközünk a telefonos ügyfélszolgálat korlátaiba.

Nyilvánvalóan mi sem vagyunk polihisztorok, sem lexikonok, de minél több ügyet lát egy közvetítő, annál jobban érzi azt, hogy mire kell odafigyelnie és ha kellően lelkiismeretes, akkor utána is jár a kételyeinek, mielőtt Ön komolyabb költségekbe verné magát.

Na de miért lenne kellően lelkiismeretes? Egyszerű a válasz: azért, mert közös az érdeke az Önével. Ha ugyanis kellően lelkiismeretes, akkor időben kiszúrja a buktatókat, időben fel is készül rájuk és így jó eséllyel mindet el is tudja kerülni. A végeredmény pedig az lesz, hogy amit Ön szeretne, meg fogja kapni, így mindenki jól jár, hiszen ez esetben eredményes volt a közreműködésünk, tehát kapunk díjazást is a banktól. Egy telefonos ügyfélszolgálatosnak ez eleve nem is dolga, el sem jut konkrét ügyintézésig, mert ő csak általános jelleggel ad tájékoztatást és aligha van ideje mindent alaposan végiggondolni pár perces telefonos egyeztetés alapján, hiszen már kapja is azonnal a következő telefonálót.

## 11.) FELBÍZTATÁS KÖVETKEZMÉNYEK NÉLKÜL

Óva intenénk minden hitelfelvétel előtt állót, hogy egy pár perces telefonos tájékoztatás alapján beleugorjon egy hitelbe! Nem feltételezzük ugyan egyetlen telefonos ügyfélszolgálatosról sem a célzatosságot, de már csak a szituáció jellegéből is adódhat, hogy egy pár perces beszélgetés alapján az csapódik le Önben, hogy egészen egyszerű dolog ez a jelzáloghitel felvétel, hiszen telefonban is csak pár dolgot kérdeztek és máris azt mondták, hogy nyugodtan indítsa el a kérelmet.

Ha így tesz, akkor könnyen érhetik meglepetések, hiszen homokra kezdett el várat építeni, azaz nem megfelelően megalapozott információkra támaszkodva hozott egy hosszú távú, jelentős kihatású döntést. Ha esetleg a telefonos ügyfélszolgálat még külön is megerősíti Önt abban, hogy látszólag milyen egyszerű az egész, nos, akkor a menet közben szükségszerűen felmerülő nehézségek láttán okkal lesz dühös rájuk, amiért felbíztatták.

Nálunk annyiban más a helyzet, hogy most már szerencsére a jogi szabályozás (A hitel fogyasztó védelméről szóló törvény, JTM szabályozás) is abba az irányba tereli a bankok és közvetítőik kapcsolatát, hogy azok ne csak a megvalósulás esélyét mérlegeljék, hanem abban is érdekeltek legyenek, hogy amit tető alá hoztak Ön és a bank között, az kiállja az idő próbáját, vagyis ne okozzon nehézségeket sem Önnek, sem a banknak. Mi meggyőződéssel valljuk, hogy csak ebben a felfogásban, azaz felelősen szabad hitelezni. Jobb ezért például azt mondani egy érdeklődőnek, ha van is megoldás arra, amit elképzelt, hogy igen, meg lehet csinálni, de gondoljon bele a kockázatokba és a költségekbe is, mert az adott esetben mi esetleg úgy látjuk, hogy potenciálisan esélyes a bukás amiatt, hogy túlvállalja magát. Persze nehéz meghúzni itt is a határt, hogy ki az, aki felelőtlenül szeretne eladósodni és ki az, aki ugyan nagy terhet vállal magára, de van stratégiája minden eshetőségre. Ennek eldöntése ugyan nem feladatunk, viszont a banki oktatások és a már látott sok ezer másik ügy tapasztalata mindenféleképpen segíthet támpontokat adni ahhoz, hogy Ön csak olyat vállaljon fel, ami hosszú távon is elviselhető terhet jelent.

## 12.1 MOTIVÁCIÓ

Mivel napi szinten nem hiteleznek, csak tájékoztatnak a telefonos ügyfélszolgálatok, ezért őket nem is a kihelyezett hitelösszeg és annak jellemzői alapján értékelik, hanem inkább a szerint, hogy mennyire elérhetőek, milyen gyorsan tudnak tájékoztatást nyújtani (elég vicces, amikor már a 2. kérdésnél is a türelmét kérik és aztán percekig várakoztatják, mert utána kell nézniük a válasznak), mennyire megbízható szakmailag, amit mondanak. Erről az utolsó pontról is rengeteg meglepő tapasztalatunk van, főleg amióta nagyon gyakorivá váltak a jogszabályi és belső banki változások...

Mivel ilyen általános és kevésbé konkrét (hitelösszeg, minőségi mutatók stb.) jellemzők alapján értékelik őket, ezért elsősorban arra törekszenek, hogy ezen értékelési szempontoknak feleljenek meg.

Nálunk annyiban mindenképpen más a helyzet, hogy Ön csak akkor bízna ránk az ügyét, ha kellően felkészültnek talál már az első beszélgetés alkalmával. Utána pedig szintén más a motivációnk a telefonos ügyfélszolgálathoz képest, hiszen nekik az is elég a fizetésük megszerzéséhez, ha ott vannak és megfelelően tájékoztatják Önt, mi viszont csak és kizárólag akkor látunk bármilyen díjazást is, ha az Ön ügyét sikeresen végig is tudjuk vinni az adott banknál. A felkészültség folyamatos tanulással, jártasság folyamatos gyakorlással sajátítható el. Mindkettő alapvető érdekünk, hiszen mindkettő szükséges ahhoz, hogy a végén elszámolhassunk a bankkal.

### 13.) NEM TELJES KÖRŰ A KAPHATÓ TÁJÉKOZTATÁS

Manapság egy korrekt, megalapozott ajánlat azt feltételezi, hogy felveszi a hitelreferens vagy a hitelközvetítő azt a legfontosabb 30-50 adatot, amit a háztartásról tudnia kell, kikérdezi az ügyfelét arról, hogy ő maga mit hogyan tervez és ha erre tud megfelelő megoldást kínálni, akkor ad neki egy személyre szóló ajánlatot. Törvényi előírás immáron (l. a hitel fogyasztó védelméről szóló törvényt), hogy a végén írásban és dokumentálhatóan kell mindezt rendelkezésre bocsátani. Előfordulhat, hogy a telefonos beszélgetés alapján máris küldenek egy ilyet, csak hogy azt értelmezni is kell tudni és sajnos még ezekből sem derül ki minden. Pl. ha valaki 60 évesen szeretne hitel felvenni, akkor arra is rá kell kérdeznie, hogy vajon a 15 éves futamidő az életkorába belefér-e? Mert ha nem, akkor ugyan csodálatos lehet egy ilyen sok oldalas, részletes ajánlat, csak az egész értelmetlen.

Mivel mi abban vagyunk érdekeltek, hogy ha egy ügyel elkezdünk dolgozni, akkor annak eredménye is legyen, magunktól kezdjük el szűrni a kritikus pontokat és ha minddel végeztünk, akkor adjuk csak be a kérelmet.

SEGÍTÜNK ELIGAZODNI AZ ÖN HITELÉBEN IS!

**KAPCSOLAT**



---

TANFOLYAMUNK KÖVETKEZŐ RÉSE:  
**MIKOR FIZESSEN A KÖZVETÍTŐNEK?**

---