
HITELFELVÉTELRE FELKÉSZÍTŐ TANFOLYAM

9. RÉSZ

Mi a baj a banki honlapokkal?



Bevezető

Mikor 2006-ban hitelfelvétel előtt álltunk, gondoltam, mi sem egyszerűbb, minthogy egy szombat délután végignézem az összes komolyabb bank honlapját, csinálok egy táblázatot, aztán megyünk a legolcsóbbhoz és készen is vagyunk a bankválasztással.

2008-ban csatlakozott hozzánk Attila kollégánk és sosem felejttem el azt az értetlenséget, amikor az első banki ajánlat összehasonlítást bíztam rá. Körülbelül az volt az arcára írva, hogy ugyan már, ezt hipp-hopp megcsinálja. Kezds előtt elmondtam neki, mire figyeljen, hogy induljon el és bármikor jöhetett konzultálni. Nos, mit gondol, így mennyi idő alatt állt össze az első táblázata? Egy nap! Segítséggel. Csak ezt csinálta egy álló nap 4-5 bankra.

Hogyan lehetséges ez? Hát nincsen fenn minden lényeges információ ezeken a honlapokon? Vajon a hitelfogyasztó védelméről szóló törvény (2009. évi CLXII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről) nem azt írta-e elő a bankoknak, hogy a lehető legteljesebb tájékoztatást adják ügyfeleiknek hitelfelvétel előtt?

OKOK, AMIK MIATT VIGYÁZZON A HONLAPOKON TALÁLT INFORMÁCIÓKKAL!

1. hiányosak az információk
2. félrevezetőek az információk
3. eltérő fogalmak
4. hiányzó magyarázatok
5. aktualitásukat veszített információk
6. pontatlan információk
7. rejtett információk
8. információ dömping
9. ellentmondásosak az információk

1.) Hiányos információk

Minden bank azt írja, hogy a közzétett információk nem minősülnek nyilvános ajánlattételnek, ami köznapian annyit tesz, hogy minden, ami ott van, vagy úgy van, vagy nem, az alapján, amit ott olvashat, senkivel sem kötnek automatikusan szerződést. A jelzáloghitel és eleve a hitel ugyanis egy olyan szolgáltatás, ahol a szolgáltató dönti el, akar-e szolgálatni. Ettől még persze törekedhetnének arra, hogy ha már valamit kitesznek a honlapjukra, akkor az érthető, tartalmas, teljes körű és egyértelmű legyen. Ehhez képest...

————→ hiányzó kalkulátorok

Egyes, főleg kisebb bankoknál semmilyen kalkulátor nincsen!

Más honlapokon csak néhány termékre lehet számolni, de sokra nem. Honnan fogja akkor Ön eldönteni, hogy amit talált, vajon az adott bank teljes kínálatát lefedi-e vagy csak valamilyen csalival van dolga?

Nagyon jópofa dolog pl. építési hitelt kalkulálgatni egy vásárlási hitel kondícióival olyan banknál, amelyik építési célra nem is ad hitelt. Az persze nincsen ott a kalkulátornál, hogy állj, mi arra nem adunk, azt valahol egészen máshol, esetleg a sorok között lehet csak megtalálni.

2.) Félrevezetők az információk

Két nyomós oka van annak, hogy a banki honlapokon található információk félrevezethetők:

- 1.) mivel egy bank teljes jelzáloghitel szabályzata több száz oldalra is rúghat, amiből bizonyos részek eleve nem publikusak, ezért még a legjobb szándékkal sem lehet teljes körű, személyre szabott, minden részletre is kiterjedő tájékoztatáshoz jutni rajtuk keresztül, vagyis a honlap eleve csak a valóság egy kivonata lehet.
- 2.) ha már így van, akkor nemtörődömségből vagy éppen szándékosan ki is használhatja a honlap gazdája ezt a sajátosságot, s máris sikerült félretájékoztatnia Önt. Egyik esetben pl. az történt, hogy egy olyan bank honlapján kerestük az új termék kalkulátorát, amelynek egyébként az egyik legjobban használható a honlapja, s mint kiderült, hiába kerestük, egyszerűen elfelejtették feltenni. Mi észrevettük ezt, de Ön észre fogja-e?

Íme néhány példa arra, hogy mit hogyan találhat egy honlapon és mi annak a valós tartalma:

jelzáloghitel	ez az OTP-nél csak a szabad felhasználású jelzáloghitelt takarja
lakáshitel alacsony törlesztéssel	ez jól hangzik, de csak annyit jelent, hogy a hitel türelmi idő

3.) Eltérők a fogalmak

Minél többet böngész a bankok honlapjait, annál többször fog találkozni azzal a jelenséggel, hogy ugyanazt máshogy hívják vagy egy azon kifejezés más tartalommal bír.

a.) ugyanaz más néven

LTV, forgalmi vagy piaci érték, likvidációs érték, hitelbiztosítéki érték vagy befogadási érték.

Az LTV angol mozaikszó, a loan to value rövidítése, tartalmilag a magyar finanszírozási aránynak felel meg.

A likvidációs, hitelbiztosítéki vagy befogadási érték régi kifejezéssel élve a menekülési értéknek felel meg, azaz annak az értéknek, amiről azt feltételezi a bank, hogy rövid, néhány hónapos időtávon eladható rajta a fedezetül szolgáló ingatlan.

Másik eset: nézzük hogyan hívják a bankok ugyanazt a célú, szabad felhasználású hitelt!

Erste	szabad felhasználású jelzáloghitel
OTP	jelzáloghitel
Raiffeisen	személyi kölcsön ingatlanfedezettel

b.) ugyanaz más tartalommal

2011. júniusában a Budapest Bank kondíciós listájában szerepelt egy ún. áthidaló hitel nevű konstrukció. Náluk ez akkor azt a hiteltípust takarta, amit a már meglévő, problémás ügyfeleknek kínáltak fel átmenetileg, segítség gyanánt. Ezzel ügyfelek a normális törlesztőik egy részét időlegesen nem kellett, hogy megfizessék és a különbözetre, tehát amennyivel így kevesebbet fizettek a szükségesnél, hitelt kaptak a banktól.

Ugyanekkor az MKB Bank is rendelkezett Áthidaló hitellel, de annak teljesen más volt a tartalma, mert arra szolgált, hogy ha valaki úgy szeretett volna másik lakásba költözni, hogy a meglévőjét még nem adta el, de szeretne volna mobilizálni az abban fekvő tőkéjét és a vásárlandó ingatlanra nem volt elég pénze vagy az nem bírta el a megvásárlásához szükséges hitelösszeget, akkor mellé kérhetett Áthidaló hitelt. Ennek fedezete a meglévő lakás volt, s azzal az előnnyel járt, hogy a rá eső törlesztő megfizetésére akár másfél évig is haladékot adott a bank. Közben számolta persze rá a kamatot, de bármikor ingyen elő lehetett törleszteni és ekkor egy összegben rendezni a felgyülemllett kamatokat is.

Nekünk is eltartott egy ideig, amíg rájöttünk arra, hogy ugyanazt máshogy hívják bankonként vagy éppen egy fogalomnak többféle jelentés tartalma is lehet. Szolgáltatásunk lényeges eleme, hogy a személyre szóló tanácsadás során igyekszünk a banki ajánlatokat mindenféle ilyen zavaró hatástól megtisztítva prezentálni Önnek, ezáltal biztos lehet abban, hogy mik a tényleges különbségek és hogyan tudja őket objektíven összehasonlítani.

4.) Hiányzó magyarázatok

Ha csak honlapon keresgél, akkor elég hamar rá fog bukkanni olyan fogalmakra, rövidítésekre, amik a hitelpiacot ismerők számára mondanak csak valamit. Sokáig szerepelt az egyik bank honlapján például az, hogy HLTV. Hurrá. Megmagyarázva sehol sem volt. A kapcsolódó termékleírásban magas finanszírozású jelzáloghitelként szerepelt amúgy, de ott sem utaltak rá, hogy ez tulajdonképpen egy és ugyanaz, mint a kalkulátorban szereplő HLTV, azaz high loan to value...Persze más bank ugyanezt a terméket alacsony önerős, egy másik pedig önerő minimumosnak nevezte, pedig mind ugyanarra gondoltak.

Jobb honlapokon található fogalomtárat vagy banki szótárt, viszont olyat sehol sem találtunk eddig, hogy laikus szemmel végignézték a bankok a honlapjaikat és kivétel nélkül minden szakkifejezést kiszótárztak volna. Ezt mi sem tettük meg, mert elég nagy munka lenne, viszont a tárgyalásaink során igyekszünk a lehető legegyszerűbben, a szakzsargonról megtisztítva beszélni az egyes bankok által kínált lehetőségekről. Ha esetleg mégis érthetetlen fogalom kerül elő, akkor természetesen megmagyarázzuk azonnal, hogy az mit is takar, ha kell, rajzolunk is róla. Ilyet egy honlaptól hiába is várna, az csak akkor lenne tökéletes eszköz a tájékozódásra, ha előzetes ismeretekkel felvértezve látogatná azt végig és tudná, hogy mit hol keressen rajta.

5.) Aktualitásukat veszített információk

Ez megint egy olyan kedvenc témám, amiről számtalan példával tudnék szolgálni. Kulturált honlapokon egyébként ritkán találni ilyen hibát, mert a korábbi, már nem aktuális információk szépen külön vannak válogatva és ez egyértelműen ki is tűnik a szövegkörnyezetből. Különösen gyakori volt az elmúlt években ez a jelenség a nagyon gyakori változások miatt.

Érdekes kérdés az is, hogy a bankok hogyan kezelik az átmeneteket. Pl. amikor bejelentik előre, hogy mikortól fognak kamatot emelni, de a korábban beadott és bizonyos határidőig már kifolyósított kölcsöneiket még a régebbi feltételekkel adják. Erre is vannak jó példák. A Raiffeisen 2011. első felétől ezt úgy oldotta meg, hogy a hirdetményben külön szedte a korábbi feltételeket és az újakat és mindegyikhez pontosan odaírta, hogy mikor meddig kellett beadni, meddig kellett leszerződni a hitelre ahhoz, hogy az adott időszakra meghirdetett feltételek legyenek rá érvényesek. Rossz példa viszont, nem náluk, amikor az üzletszabályzat utal csak arra, hogy a megkötött szerződés kamatát a mindenkor hatályos kamatkondíciós lista tartalmazza. Volt olyan esetünk az egyik ilyen banknál, hogy pénteken leszerződött az ügyfelünk, de mivel hétfőtől új hónap kezdődött és új kondíciós lista lépett hatályba, így neki már a leszerződött feltételek hétfőtől az egyik leglényegesebb ponton, a kamatban, máris változtak. Mi is csak álméltunk, mikor az első ilyen esettel találkoztunk. Hogy érzi, mennyi az esélye annak, hogy ha csak honlapokat nézeget, akkor rá fog jönni az ilyen kis turpisságokra?

6.) Pontatlan információk

Mivel eleve kétséges, hogy egy banki honlap mennyire tud közel teljes képet nyújtani az adott bank által kínált termékekről, ezért már önmagában az pontatlanságokhoz vezethet, hogy csak a teljes szabályzat és termékkör egy része található meg rajtuk.

Megint egy egyszerű példánál maradva: életkori szabályok. Ezek azt határozzák meg, hogy a hitelt milyen maximális futamidőre tudja adni a bank. Alapesetben ez a fő hitelfelvevő életkorához igazodik. Itt jönnek akkor a kérdések:

1. Ki számít fő hitelfelvevőnek?
2. A legidősebb?
3. A legfiatalabb?
4. Akit a felek annak jelölnek meg?
5. Akinek a leginkább az érdekét szolgálja a hitelfelvétel?
6. Akinek több szereplős ügyletnél a legnagyobb jövedelme van?
7. Ha többféle jövedelem is van (pl. munkabér és vállalkozásból származó), akkor hogyan lehet ezeket egzaktnál összevetni?
8. Mondjuk megvan, hogy ki a fő hitelfelvevő, de az életkora miatt rövid a maximális futamidő és Ön hosszabbat szeretne. Lehet-e valamilyen plusz vállalással (életbiztosítás, másik ingatlan stb.) növelni azt?
9. bezavarhat-e a képbe az, ha készfizető kezes is szerepel az ügyletben?

Nos, ennyi így hirtelen. Ezzel szemben egy tipikus esetben azt fogja találni egy bank honlapján, hogy a futamidő maximális hossza 20, 25, 30, 35 év, melynek lejártakor a főadós nem lehet idősebb 70 évnél. Tehát adtak is információt, meg nem is.

Mivel az életkori szabályok az egyik legsarkalatosabb pontját képezik minden hitelfelvételnek, ezért ezekre különösen oda szoktunk figyelni, ugyanis szeretnénk elkerülni az ezzel kapcsolatos legfőbb csapdát: ha ugyanis túl rövidre jön ki a futamidő, akkor túl magas lesz a törlesztő, s nem adja meg a bank a kívánt hitelösszeget.

7.) Rejtett információk (avagy az íratlan szabályok...)

2009-2010-ben volt olyan bank, amelyik a piacon elérhető legkedvezőbb árazású hiteleit azoknak a vállalkozóknak is felkínálta (magánügyfélként!), akik mindössze egy pár milliós éves árbevételű, bármivel foglalkozó céget fel tudtak mutatni és az sem volt baj, ha az veszteséges volt vagy az előző évekhez képest jelentős visszaesést volt kénytelen elkönyvelni forgalomban vagy nyereségben. Elvileg fenn volt a honlapján egész sok minden erről, de nekünk is hónapokba és sok ügyletünkbe telt, míg kitapasztaltuk, hogy milyen buktatók vannak az eljárásukban a fenti lazaságok ellenére és mikre kell odafigyelni az előkészítés során.

Tehát nem azért rejtettek ezek az információk, mert nem fontosak, hanem éppen ellenkezőleg: ezekkel tudunk a legjobban dolgozni. Ezeket jó esetben mi tudjuk meg elsőként és ezzel olyan eseteket is meg tudunk oldani Önnek, amiket szokványos úton elég lassan találna meg. Ez az egyik legfőbb értékünk, amit adni tudunk Önnek!

Végül egy olyan példa 2011. első feléből, amikor rejtett módon ráterhel a bank az ügyfeleire pár tízezer Ft plusz költséget, miközben azt mondja, semmit sem kell fizetni az elején: úgy csinálta ezt, hogy felkínált egy olyan választási lehetőséget, aminél az egyszeri költségeket nem elengedte, hanem magasabb kamat formájában beépítette a hitelbe. Ez még viszonylag jól látszott is a hirdetményben, viszont arra csak hosszas bogarászás után lehetett rátalálni, hogy ugyan a felvételért nem kért azonnal díjakat kifizetni, viszont a lakáshitelek idegen bank felé történő folyósításánál már nem volt ilyen nagylelkű. Egészen pontosan 0,25-0,4% közötti mértékű átutalási díjat kért.

Technikailag ezt úgy érte el, hogy a hirdetményében azt írta, hogy a választott folyószámlacsomag díjazásától független ennek az első, jellemzően nagy összegű átutalásnak a díja az eladó felé, s a mindenkor alap számlavezetési csomagjának hirdetményben meghatározott díját alkalmazza rá, felső határ nélkül. Pl. egy 30 milliós hitelnél így nem egy szokványos pár ezer Ft-os tétellel tudta megterhelni az ügyfelei számláját, hanem mindjárt 120.000-el, melyet folyósítás előtt kért is rögvest befizetni, hogy az eladó felé utalni kívánt összeg hiánytalanul megmaradjon. Mindezt azok után, hogy ezt a terméket egyszeri banki költségek nélkülinek hívta. Nekünk is eltartott egy ideig, mire ezt így mind kibogoztuk, de most már legalább tudjuk és így el is tudjuk mindenkinek mondani, akinél ez a bank szerepel a palettán. Természetesen annyit kér egy bank egy ilyen utalásért, amennyit jónak gondol, de talán velünk együtt Ön is azt gondolja, hogy az ilyen tételeket jobban szereti előre megismerni, mintsem utólag szembesülni velük, nem?

8.) Információ dőmping

Rendszerint a bankok folyamatosan frissítik honlapjaikat. Ez részben úgy történik, hogy átírják a fent lévő dokumentumokat, pl. a kondíciós listát. Máskor úgy, hogy levesznek aktualitását vesztett anyagokat, pl. a korábbi támogatott Ft-hitelek is így tűntek el vagy éppen újakat helyeznek el rajta. Tegyük fel a legjobbat: mindig mindent időben és hiánytalanul cserélnek, törölnek, pótolnak és a lehető legteljesebb tájékoztatásra törekszenek. Mi lesz ennek a vége? Olyan mennyiségű információ, aminek a feldolgozása önmagában is napokat és többszöri egyeztetést igényel a pénzügyi intézettel. A kérdés csak az, hogy szüksége van-e Önnek minderre? A választ két oldalról lehet megközelíteni:

a.) ha abból indulunk ki, hogy hitelfelvétel előtt Ön elvileg akkor járhat a legjobban, ha a lehető legtöbb releváns információ begyűjtését követően az igényeinek leginkább megfelelő, hosszú távon is jónak bizonyuló döntést tud hozni a bank- és termékválasztáskor, akkor egy nagyon részletes és informatív honlap sokat segíthet Önnek.

b.) más oldalról rengeteg olyan információ is van fenn a honlapokon, ami az Ön számára tökéletesen érdektelen. Ezek egy része egyből nyilvánvaló, mert ha Ön pl. nem a közsférában dolgozik, akkor felesleges tanulmányoznia a közsférának nyújtott kedvezményes hitelek leírásait. Más részükről nem nyilvánvaló, hogy eleve feleslegesek.

Szerintünk az az ideális középút, amikor minden fontos, döntést befolyásoló elem könnyen megtalálható, aktuális és érthető. Ha túlságosan sok az egy honlapon fennlévő dokumentáció, akkor nehezen fog rátalálni az Önt igazán érdeklő információkra. Az aktualitásról a banknak kötelessége gondoskodni. Az érthetőséget mi tudjuk mindehhez hozzátenni, ha esetleg a honlap ezt elmulasztaná. Természetesen a keresgélésben is sokat tudunk segíteni már azon a szinten is, amikor csak a nyilvános dokumentumokban szeretne eligazodni.

9.) Ellentmondásosak az információk

A minap kb. 10 levelet kellett váltanom az egyik bankkal, mire sikerült egyértelműen értelmezni a hirdetményüket. Az ellentmondást a következők okozták:

a.) a kedvezmények igénybe vételének feltételei a hirdetmény apró betűs részében voltak elhelyezve, ezen kívül az általános üzletszabályzatban

b.) két különféle kedvezményt alkalmaztak egy időben. Ezeknek eltérő feltételei voltak. Ezen feltételek teljesítése az egyik kedvezménynél csak az első 6 hónapban volt kötelező, utána következmények nélkül vissza lehetett őket vonni. A másik kedvezménynél a teljes futamidőre kellett a meghatározott feltételt teljesíteni, s komoly, több tízezres büntetés járt a megszegéséért.

Önmagában tehát egy ilyen „apróság” pontosítása több mint egy órát vett igénybe úgy, hogy a bank fiókvezetője minden kérdésemre negyed órán belül válaszolt. Mindez úgy történt, hogy tudatában voltam annak, hogy az adott ügyletnél ezek a kedvezmények lényegesen befolyásolják ügyfelem bankválasztását, s vagy sok kellemetlenséget okozhatnak neki, ha menet közben derül ki, hogy általa vállalni nem kívánt feltételekhez köti a bank a kedvezményeit vagy éppen megszegésük esetére bünteti akár 90.000 Ft utólagos díj felszámításával. Mit gondol, Ön rátalált volna ezekre a részekre és idejében belegondolt volna abba, hogy mit is vállal az egyik vagy a másik kedvezmény fejében?

Pont az ilyen esetek miatt valljuk azt, hogy minden ügyből tanulunk és ez a tudás és tapasztalat az, amit az Ön rendelkezésére tudunk bocsátani, segítve Önt mindezzel a döntésében, amennyire csak lehetséges.

SEGÍTÜNK ELIGAZODNI AZ ÖN HITELÉBEN IS!

[KAPCSOLAT](#)



TANFOLYAMUNK KÖVETKEZŐ RÉSZE:
**MIRŐL ISMERI FEL A HOZZÁ NEM ÉRTŐ
HITELKÖZVETÍTŐKET?**
