

DR. FRÖHLICH PÉTER, A BANKBROKER KFT. ÜGYVEZETŐ IGAZGATÓJA SZERINT TELJES ÁTALAKULÁS VÁRHATÓ A HITELKÖZVETÍTŐI PIACON

# „Az ügyfélkiszolgálás nem pusztán jutalékérdek”

– Milyen tapasztalataik vannak a végtörlesztéssel kapcsolatban?

– Az elmúlt hetek eseményei azt mutatják, hogy a pénzügyi szervezetek számára rendkívüli leterheltséget okoz a végtörlesztési kérelmek adminisztrációja. Általános tapasztalat, hogy a végtörlesztési jogosultság igazolásának rendszere a bankok többségénél meglehetősen bonyolult, s az sem segít, hogy a törvény folyamatos módosításának következtében az információk sem mindig jutnak el időben az ügyintézőkhöz. Fontos látni, hogy ezek a tapasztalatok döntően abban az időszakban jelentkeztek, amikor még a "könnyű" ügyfelek bejelentéseivel birkóznak a bankok – azokéval, akik készpénzzel végtörlesztenek, illetve azokkal, akik tudják, hogy el fogják tudni adni a lakásukat.

– Mi a helyzet a hitelből törlesztőkkel?

– A BANKBROKER eddig közel 2 ezer ilyen ügyletben segédkezett, s azt kell mondanom, folyósított ügyletünk egyelőre nincs. Kevesen tudják, hogy a végtörlesztési jogosultság megállapításáról szinte mindegyik pénzügyi intézmény egy központi bizottság dönt, így hiába segítőkészek a fióki dolgozók a kérelmek befogadásánál, az ügyletek nagy része döntésre vár. Komoly gond a jogszabályok eltérő értelmezése, ami például a devizahitel/devizaalapú hitel megkülönböztetésénél, a nyaraló/üdülo besorolásnál, a banki dolgozók számára folyósított devizaalapú kölcsönöknél érhető tetten. Ezekre a kérdésekre a bankok eltérően reagálnak, nem csod

da, hogy az ügyfelek elkecserepednek, ha a hasonló ügyben egy ismerősük sikeresen végtörleszt, míg ők elutasító választ kapnak.

– Ismerte a piacot és az eddigi adatokat, mekkora végtörlesztői körre számít?

– Előzetesen 150 ezer körülire tettük a végtörlesztők körét, ám az jól látható, hogy a második szakasz, a hitelből törlesztők köre szerényebb lesz, mint előzetesen várta a piac. Ennek csak az egyik oka az, hogy szép lassan elfogynak a végtörlesztésre használható banki likvid keretek. A másik – talán ennél is komolyabb – ok, hogy a jegybanki alapkamat-emelés (és annak borítékolható folytatása) kiárazza a kiváltó forinthiteket a piacról.

– Azt mondja, hogy az ügyfeleknek nem éri majd meg a forinthitelt felvenni?

– Lényegében igen, de azt azért nem árt tudni, hogy nagyon sok ember tudatában az árfolyamkockázat sokkal jelentősebb, mint a kamatkockázat, így a magasabb kamatot szívesebben vállalja be, mint a bizonytalan árfolyamot. Emellett azt is látni kell, hogy a végtörlesztés lehetőségének köszönhetően az ügyfelek számára az is komoly lehetőség, hogy a tőketartozásuk az ingatlan értékének 100-120 százalékáról annak 70-80 százalékára csökken – komoly likviditási könnyedség ez.

– Említette, hogy a BANKBROKER annak ellenére részt vesz az ügyletek bonyolításában, hogy a törvény kimondja: hitelközvetítők nem kaphat

nak jutalékot a hitelkiváltásért sem az ügyféltől, sem a banktól. Hogyan dolgoznak akkor?

– A BROKERNET Csoport valóban komolyan veszi, hogy az ügyfelek érdekéért kell dolgoznunk, tapasztalatainkat, kapcsolatainkat az ő javukra kell kamatoztatnunk. Az ügyfélkiszolgálás nem pusztán jutalékérdek. A csoport vezetősége úgy döntött, hogy kérésre ügyintézőinknek segítséget kell nyújtaniuk korábbi partnereinknek, ügyfeleinknek a végtörlesztéshez. Minden sikerrel lezárt ügylet után a BROKERNET fizet egy jelképes, 10 ezer forintos jutalékot a tanácsadóknak.

– Miből tudják ezt finanszírozni?

– A korábbi években a BROKERNET Csoport következetesen építette fel az ügynöki érdekeltségi rendszerét – tartalékot képeztünk minden egyes ügylet után. Döntésünket az idő igazolta, hiszen 2009 után immár a hitelközvetítőknél is módot adnak a szabályok arra, hogy az éven belül bebukó hitelek után kapott jutalékot a bankok visszairják, illetve a rossz hitelek bizonyos százaléka után a fenntartási jutalék összegét visszatartsák. A tartalék most a külön jutalék kifizetésére is módot ad.

– Mit gondol, a piac mekkora százaléka tudja ezt megengedni magának?

– Alapvető változások előtt áll a hitelközvetítői piac: míg korábban nagyjából ezer cég foglalkozott direkt módon hitelközvetítéssel, ma a piacon lényegében már csak negyven van. Sokan egyszerűen kikoptak, mások egyéb üzletágakban is közvetítői munkába kezdtek. Ma az látható, hogy

csak azoknak a hitelközvetítő vállalkozásoknak van esélyük a fennmaradásra, amelyek vagy széles palettán tudnak mozogni, mint a BROKERNET Csoport, vagy olyan kiegészítő területen számítanak nagy szereplőnek – például az ingatlanforgalmazás terén –, amelyhez jól kapcsolható a hitelközvetítés. A mostani intézkedések legnagyobb vesztesei – tisztelet a jó szolgáltatást is nyújtó kivételeknek – azok az ernyőszervezetek, amelyek korábban a magasabb banki jutalék és a volumenhez járó bónuszok kisajtolására létesültek. Ezen cégeknek a visszairások mellett az is gondot okoz mostanság, hogy egy komoly banki szereplő kiesése miatt nem tudják majd teljesíteni a vállalt forgalmat, s így a partnereiknek sem tudják kifizetni a kijárlott bónuszértékeket. Rengeteg hitelközvetítő fut mostanság a pénze után.

– Milyen jövőt jósol a szakmának?

– Alapos tisztulás és újjászerveződés után és előtt állunk. Jól látható, hogy a bankok is átgondolják üzletági terveiket – a fiókbejárások ma már mindennaposak. A jövőben viszont bizonyosan újra kell indulnia a hitelezésnek, ám a lakáscélú tekintetében szerintem már kevésbé támaszkodnak majd a bankok a fiókokra – azok majd a forrásgyűjtés fontos helyei lesznek, ám ezen célért nem kell a jelenlegi méretű hálózatot fenntartani. A hiteloldalon a személyes tanácsadásé lesz a főszerep – itt komoly lehetőségei vannak a piacon maradt és már bizonyított hitelközvetítőknél. Néhány innovatív szereplő el is indult ezen az úton.



DR. FRÖHLICH PÉTER

## Látszanak a jövő év lehetőségei

Komoly várakozással tekintenek a piaci szereplők az egészségbiztosítási piacra, mely a jövő év végére „slágerterületté” válhat. A kgfb-flotta szegmensben a szabályozás előbbre tolta a díjversenyt, emellett egyértelműen látszik egyes szereplők piacszerzési törekvése – véli Mayer Tamás, a BROKERNET Csoporthoz tartozó PALLADIUM CONSULTING és PALLADIUM BRÓKERHÁZ ügyvezető igazgatója.

– Az év végével a magánszemélyek már nem érvényesíthetnek adókedvezményt az életbiztosítás után. A vállalkozások ugyanakkor tudnak adót optimalizálni a dolgozóikra kötött életbiztosítás-sal. Hogyan és milyen kockázatokkal nem árt számolni?

– Adóoptimalizálás szempontjából a klasszikus kockázati, az élethosszig tartó (whole life) kockázati biztosítások, illetve a csoportos és egyéni baleset-biztosítások jöhetnek szóba. A klasszikus konstrukciónál kiemelném, hogy az csak a hátramaradottaknak nyújt szolgáltatást.

A whole life termék díja tisztán költségként elszámolható, segítségével költséghatékonyan

elindíthatja a vállalat az alkalmazott nyugdíjprogramját, honorálhatja munkavállalója hűségét. A juttatást gyakorlatilag a szerződőbiztosított cserével lehet odaadni, ekkor kell személyijövedelemadó- és egészségügyihozzájárulás-fizetéssel számolni. Kockázatként leginkább azt jelölném meg, hogy ezen terhek jövőbeli alakulása nem látható előre, az EU-konformitási követelménye azonban minden bizonnyal változásokat eredményez.

Fontos hangsúlyozni, hogy a juttatások körébe a jövő évtől az

egészségbiztosítási konstrukció is bekerül, mely bizonyos paraméterek mentén szintén költségként elszámolható lesz. Igen jelentős várakozásokkal tekintenek a biztosítók erre a szegmensre, és a mi meglátásunk szerint is slágerterületté válhat az egészségbiztosítás jövő ilyenkorra.

– A kgfb-kampány második része, a december a vállalati flották biztosításáról szól. A tavaly óta érvényes szabályozás mennyire köti meg a biztosítók kezét az árazásakor?

– A szabályozás szerint a flottákra is az újságban meghirdetett

tarifákat kell alkalmazni a korábban megszokott "alkudozási folyamat" helyett. A gyakorlatban azonban az történt, hogy az alkufázisa a díjak meghirdetése előttre tolódott. Tehát az alku ezekben a szakaszban ad információt a biztosító felé, mely már erre alapozva hirdeti meg testre szabott díjait. Ez az előretolódott díjverseny azonban nem jelenti azt, hogy a végül meghirdetésre kerülő tarifák között az adott ügyfél számára nem lehet a korábban "testre szabott" ajánlatnál alacsonyabb díjút találni. Egyértelműen látszik, hogy vannak biztosítók, melyek piacot akarnak szerezni a flotta-szegmensben, és ez a törekvésük árazásukban is megjelenik.



MAYER TAMÁS



SÁRÁNDI ÁKOS

## Kínos meglepetést okozhat a végtörlesztőknek az ingatlanpiac

– Már nagy ingatlanforgalmazók is hirdetik magukat, hogy gyorsan megoldják a végtörlesztők lakásának értékesítését. Milyen extra árcsökkenést érzékel a piacon?

– A végtörlesztési jogszabály hatása egy erősen alacsony forgalmú ingatlanpiacot ért el októberben. A földhivatali információk alapján mintegy 25 százalékkal nőtt meg az adásvételek száma novemberben, amit egyértelműen a hitelüktől szabadulni szándékozók generáltak – mondja Wolf József, a BANKBROKER Kft. értékesítésért és hálózatért felelős igazgatója. Február végéig



WOLF JÓZSEF

ez a felpörgetett piac fennmarad, az azt követő változások az újabb kormányzati döntésektől – a bankszövetség által készített javaslatcsomag elemeinek elfogadásától – függenek. A szeptember végi szintekhez képest 10 százalékos mértékű áresés kimutatható, de ingatlanfajtától, elhelyezkedéstől, illetve a hiteltől szabadulni akarás mértékétől függően akár 20 százalékos csökkenés is tetten érhető. Konkrét példakkal is tudom szemléltetni a változást: Budapest XIII. kerületében a Dráva utca egyik jó állapotú panellakása két éve 11,5 millió forintról indult és most 8,7 milli-

óért cserélt gazdát. Egy fővárosi, Duna-parti luxuslakóparkban a fejlesztő által 36 millió forintért kínált újszerű lakás most 26,7 millióért sem megy el.

Vidéken is hasonló a helyzet, összességében 5,5 millióért hirdetett, átlagos állapotú pécsi, 52 négyzetméteres panellakásra csak 3,8 millió forintért lehetett vevőt találni – holott 2008 tavaszán ugyanezért a lakásért 7,5 millió forintot is megadtak volna.

A forgalom tehát növekszik, de az értékek rendkívül alacsonyak. Az eladók számos esetben szembesülnek azzal, hogy a végtörlesztéssel kifizetendő hitel összegét sem éri el a lakás vételára, így a különbözetet máshonnan kell pótolniuk.

## BROKERNET CSOPORT

Befektetés, biztosítás, hitel, ingatlan egy független pénzügyi szolgáltató cégcsoporttól

A BROKERNET CSOPORT Magyarország legnagyobb független pénzügyi tanácsadó vállalata. Gondosan kiválasztott partnerei között megtalálhatók a pénzügyi szektor legnagyobb és legerősebb bankjai, befektetési alapkezelői, nyugdíjpénztárai, biztosítótársaságai és egészségpénztárai is.

Hatezer fős értékesítési hálózatának, valamint ügyfeleinek számát tekintve olyan naprakész és valós ügyféligény-ismerettel, illetve menedzsmentjének kiemelkedő szakmai háttéréből adódóan egyedülálló piaci tapasztalattal rendelkezik, ami kiváló alapot szolgáltat ahhoz, hogy a pénzügyi piacok nemzetközi és hazai trendjeiről, aktuális kérdéseiről független szakértőként nyilatkozzon.



AZ OLDALT TÁMOGATTA A

BROKERNET