

Na czym polega praca doradcy kredytowego?

..., czyli czego można i powinno się
oczekiwać od pośrednika.

Autor:

Przemysław Mudel

p.mudel@niezaleznydoradca.pl

Copyright © 2007 Przemysław Mudel
Edycja z dnia: 05 czerwca 2007

INDEPENDENTS

ul. Saska 62 lok 8

03-914 Warszawa

biuro@niezaleznydoradca.pl

www.niezaleznydoradca.pl

www.independents.pl

independents

Wszyscy przyszli kredytobiorcy zaczynając poszukiwania kredytu hipotecznego już na początku swojej drogi powinni zdecydować, czy zgłębiać oferty banków na własną rękę, czy też zaufać wiedzy i doświadczeniu pracowników firm doradczych. Każda ze wspomnianych opcji ma swoje mocne i słabe strony. W tym tekście chciałbym jednak przybliżyć Państwu kulisy pracy niezależnego doradcy kredytowego.

W tym celu, chciałbym podzielić cały proces obsługi przyszłego kredytobiorcy na następujące etapy:

1. Identyfikacja potrzeb klienta
2. Analiza rynku
3. Prezentacja ofert
4. Przygotowanie dokumentacji kredytowej
5. Złożenie i opieka nad wnioskami kredytowymi
6. Przygotowanie klienta do podpisania umowy kredytowej
7. „Pilotowanie” klienta do wypłaty kredytu
8. Doradztwo w okresie kredytowania

Identyfikacja potrzeb klienta.

Każdy kredytobiorca ma inne wymagania i dlatego doradca kredytowy przede wszystkim powinien umieć słuchać. Oczekiwania dotyczące kredytu są różne w zależności od planów na przyszłość i charakteru kredytobiorcy.

To właśnie podczas pierwszego spotkania z klientem, doradca kredytowy powinien wychwycić informacje, na czym najbardziej zależy jego klientowi. Wszyscy chcemy, by kredyt był tani, jednak rzadko mówimy o tym, co jest równie ważne: dla niektórych liczy się minimalna możliwa wysokość raty, dla innych minimalizowanie całkowitego kosztu kredytu, komu innemu najbardziej będzie zależało na szybkim spłaceniu zobowiązania.

Ze względu na nieświadome ukrywanie preferencji i oczekiwań, doradca powinien poprowadzić rozmowę zapoznawczą w umiejętny sposób. Zadając pytania otwarte, krok po kroku odkrywać to, na czym najbardziej zależy przyszłemu kredytobiorcy, a czego nie umie on przekazać wprost.

Umiejętna analiza potrzeb pozwala na dobranie oferty kredytowej spełniającej oczekiwania klienta (a przecież profesjonalnym doradcom właśnie na tym powinno zależeć najbardziej).

Analiza rynku.

W oparciu o informacje zdobyte podczas pierwszego spotkania, doradca kredytowy może rozpocząć analizę dostępnych ofert kredytowych. Po wyznaczeniu priorytetów klienta i odrzuceniu opcji niespełniających tych podstawowych kryteriów, doradca powinien przejść do analizy cenowej pozostałych ofert.

Jeżeli istnieje taka możliwość, właśnie podczas tego etapu przeprowadza się wstępne negocjacje z bankami. Próby polepszenia standardowych warunków proponowanych przez banki, gwarantują maksymalną atrakcyjność przedstawionych klientowi ofert.

W oparciu o spływające odpowiedzi na negocjacje, niezależny doradca kredytowy przygotowuje zestawienie ofert, uwzględniające wszystkie ważne dla klienta elementy:

- oprocentowanie kredytu,
- opłaty przygotowawcze,
- spready walutowe,
- koszty okołokredytowe,
- inne.

Ze względu na ilość danych oraz banków, uwzględnianych w przygotowywanej analizie, czas jej tworzenia może wahać się od kilku godzin do kilku dni (przeważnie proces ten trwa ok. 2-3 dni).

Uwaga:

Nie jest możliwe przygotowanie w pełni obiektywnej i profesjonalnej oferty kredytowej w ciągu godzinowego spotkania. Ze względu na różnorodność kredytobiorców i ich wymagań, profesjonalny doradca kredytowy raczej nie odważy się na zaprezentowanie „najlepszego” rozwiązania podczas pierwszego spotkania z klientem (Nie istnieją gotowe rozwiązania w momencie, gdy należy porównać ze sobą oferty kilkunastu banków, zwłaszcza, gdy w niektórych dopuszczalne są negocjacje warunków cenowych).

Szczerze odradzam korzystanie z usług „doradcy kredytowego”, który na pierwsze spotkanie z klientem przynosi gotowe rozwiązanie. Osoby takie mają więcej wspólnego ze sprzedawcą, niż z niezależnym doradcą kredytowym.

Prezentacja ofert

Prezentacja oferty kredytowej zbudowanej na rzetelnej i niezależnej analizie rynku kredytów hipotecznych, powinna zawierać w sobie minimum pięć ofert kredytowych najatrakcyjniejszych (zdaniem doradcy) banków. Doradca prezentując przygotowane zestawienie, powinien w prosty i przyjazny sposób wyjaśnić, jakie elementy uwzględnił w swojej analizie, które z tych elementów stanowią standardową ofertę banku, a które były negocjowane. Oferta kredytowa powinna zawierać symulację rat, opłat około kredytowych oraz innych ważnych elementów wpływających na koszt całkowity kredytu.

Niezależni doradcy kredytowi przeważnie pozwalają kredytobiorcy na wybranie 2-3 banków, do których zostaną złożone dokumenty kredytowe. Takie zachowanie pozwala na zminimalizowanie ryzyka nie uzyskania kredytu w zakładanym terminie oraz gwarantuje obiektywność eksperta.

Uwaga:

Doradcy kredytowi w nadmierny sposób reklamujący ofertę jednego banku najprawdopodobniej nie są obiektywni. Kredytobiorcy powinni być szczególnie wyczuleni na takie zachowania na tym etapie współpracy z doradcą.

Rolą niezależnego doradcy kredytowego jest przekazanie klientowi obiektywnej wiedzy. Uświadomiony kredytobiorca może wówczas samodzielnie podjąć przemyślaną i w pełni świadomą decyzję.

Przygotowanie dokumentacji kredytowej.

Klient decydując się na konkretne oferty kredytowe, powinien otrzymać od doradcy szczegółowe wskazówki dotyczące fachowego przygotowania dokumentacji kredytowej.

Wspomniane dokumenty dołączane do wniosków kredytowych, dzielone są przez banki na 3 grupy:

- dokumenty dotyczące kredytobiorców,
- dokumenty dotyczące nieruchomości,
- pozostałe dokumenty,

Każda grupa dokumentów powinna być przez doradcę dokładnie sprawdzona pod względem kompletności i oryginalności. To doradca kredytowy stanowi pierwszy element procesu analizy wniosku i to od jego wiedzy w dużej mierze uzależnione są dalsze losy wniosku.

Doświadczeni doradcy kredytowi kompletując wnioski kredytowe, są w stanie wyłapać podstawowe braki i niejasności, na które na pewno zwrócą uwagę bankowi analitycy kredytowi. Zadaniem doradcy jest wyprzedzenia pytań działu analiz oraz przygotowanie satysfakcjonujących odpowiedzi (popartych odpowiednimi dokumentami), z wyprzedzeniem dołączonych do składanego wniosku.

Uwaga:

Doradca nie jest w stanie przewidzieć wszystkich zapytań analityka jednak doświadczenie i wydeptane ścieżki w centrach analiz kredytowych mogą bardzo ułatwić przebrnięcie przez problemy powstające w trakcie analizy kredytowej wniosku.

Rolą doradcy jest możliwie najlepsze przygotowanie dokumentacji kredytowej i wyprzedzenie pytań analityków. Odradzam korzystanie z usług osób proponujących ukrywanie, bądź naciąganie prawdy. W przypadku odkrycia przez bank oszustwa najwięcej traci wnioskodawca, który podpisuje się pod wnioskami kredytowymi świadcząc o zgodności informacji w nich zawartych, ze stanem faktycznym (w najczarniejszej opcji bank ma prawo oskarżyć wnioskodawcę o próbę wyłudzenia kredytu i złożyć stosowny wniosek do prokuratury).

Złożenie i opieka nad wnioskami kredytowymi.

Etap ten jest zwieńczeniem wcześniejszej pracy doradcy kredytowego. Dobrze przygotowany wniosek po przejściu do analizy powinien dość szybko zaowocować wydaniem pozytywnej decyzji kredytowej.

Rolą doradcy na tym etapie procesu kredytowego jest pilnowanie terminów, w jakich wybrane banki powinny dokonywać kolejnych elementów analizy. Doradca odpowiedzialny jest również za bieżące odpowiadania na pytania stawiane przez działy analiz oraz uzupełnianie warunków banku.

W przypadku wystąpienia problemów w analizie wniosku rolą doradcy jest wytłumaczenie przyszłemu kredytobiorcy ich źródła oraz opracowanie (wraz z analitykami kredytowymi) sposobów rozwiązujących powstały problem.

Uwaga:

Sprawnie działający doradca kredytowy dzięki znajomości wewnętrznych procedur bankowych, jest w stanie poprowadzić nietypowe wnioski kredytowe ścieżką odstępstw bankowych (banki w niektórych przypadkach gotowe są na zaakceptowanie niestandardowych kredytobiorców, lub niestandardowych nieruchomości podejmując decyzje w drodze akceptacji odstępstw od standardowej procedur). Doprowadzając do pozytywnego zakończenia pozornie straconych spraw kredytowych.

Przygotowanie klienta do podpisania umowy kredytowej.

Kolejnym etapem pracy doradcy kredytowego jest przygotowanie klienta do podpisania umowy kredytowej. Zanim umowa zostanie jednak przygotowana klient powinien ostatecznie zdecydować się na jedną z opcji proponowanych na etapie prezentacji ofert. Zakładając, że analiza złożonych wniosków zakończyła się wydaniem pozytywnych decyzji kredytowych, doradca po raz ostatni powinien dokonać porównania proponowanych ofert.

Końcowa analiza (oparta o dane z decyzji kredytowych) powinna zostać przedstawiona wnioskodawcy, w celu dokonania ostatecznego wyboru banku, w którym dojdzie do zamknięcia transakcji.

Doradca powinien:

- zaproponować przyszłemu kredytobiorcy zapoznanie się ze skrypsem umowy proponowanej przez bank
- po otrzymaniu doradca wraz z klientem powinni sprawdzić zgodność zapisów ostatecznej wersji umowy kredytowej z zapisami decyzją kredytowej
- wyjaśnić przyszłemu kredytobiorcy wszystkie niejasności związane z zapisami umowy
- umówić termin podpisania dokumentów kredytowych

Uwaga:

Przyszli kredytobiorcy powinni mieć możliwość podpisania swojej umowy kredytowej w towarzystwie prowadzącego ich sprawę doradcy kredytowego. Jego zadaniem na tym etapie jest szybka weryfikacja przedstawianych klientom do podpisania dokumentów kredytowych.

W przypadkach podpisywania umów kredytowych, z których treścią klienci (z pewnych powodów) nie mogli się wcześniej zapoznać, obecność doradcy powinna być obowiązkowa. W takich przypadkach doradca powinien wraz z klientami sprawdzić umowę za zgodność z decyzją kredytową. W razie jakichkolwiek problemów zadaniem doradcy jest wyjaśnienie zaistniałej sytuacji i ewentualne niedopuszczenie do podpisania błędnie wystawionych dokumentów.

Pilotowanie klienta do wypłaty kredytu.

Kredytobiorcy powinni móc liczyć na pomoc swojego doradcy kredytowego również po podpisaniu umowy. Nawet po tym etapie mogą pojawić się problemy, w których konieczna będzie pomoc osoby zajmującej się we wcześniejszych etapach wnioskiem. Dobrzy doradcy kredytowi mogą przestać interesować się swoimi klientami dopiero po wypłacie całości kwoty kredytu.

Doradztwo w okresie kredytowania.

Na prawdziwego doradcę kredytowego, kredytobiorcy powinni móc liczyć również w całym okresie trwania kredytu. Najbezpieczniejszym rozwiązaniem jest przecież podejmowanie decyzji dotyczących kredytu w oparciu o wiedzę sprawdzonego doradcy. Doradca powinien pomagać swoim klientom zawsze, gdy zajdzie potrzeba:

- przewalutowania kredytu,
- wcześniejszej jego spłaty,
- przeniesienia kredytu,
- zmiany okresu kredytowania,

Kończąc opis sposobu, w jaki powinien wykonywać swoją pracę każdy dobry doradca kredytowy, chciałbym ostrzec przyszłych kredytobiorców przed dość liczną obecnie grupą mało profesjonalnych pośredników kredytowych. Osoby te przez swoją niewiedzę potrafią poważnie zaszkodzić obsługiwanym klientom, dlatego mimo znaczącej większości dobrych i fachowych doradców, proponuję postępować zgodnie z zasadą ograniczonego zaufania.

Mam nadzieję, ten tekst pozwoli Państwu bezpiecznie korzystać z usług doradców kredytowych.

Od autora:

Zapraszam do lektury, oraz proszę o zgłaszanie wszelkich uwag i propozycji, które mógłbym wykorzystać podczas doskonalenia treści poradników udostępnianych na www.niezaleznydoradca.pl
Mam nadzieję, że wspólnie uda się nam uczynić nasze publikacje czytelniejszymi i bardziej dostosowanymi do Państwa potrzeb.

Pozdrawiam

Przemysław Mudel