

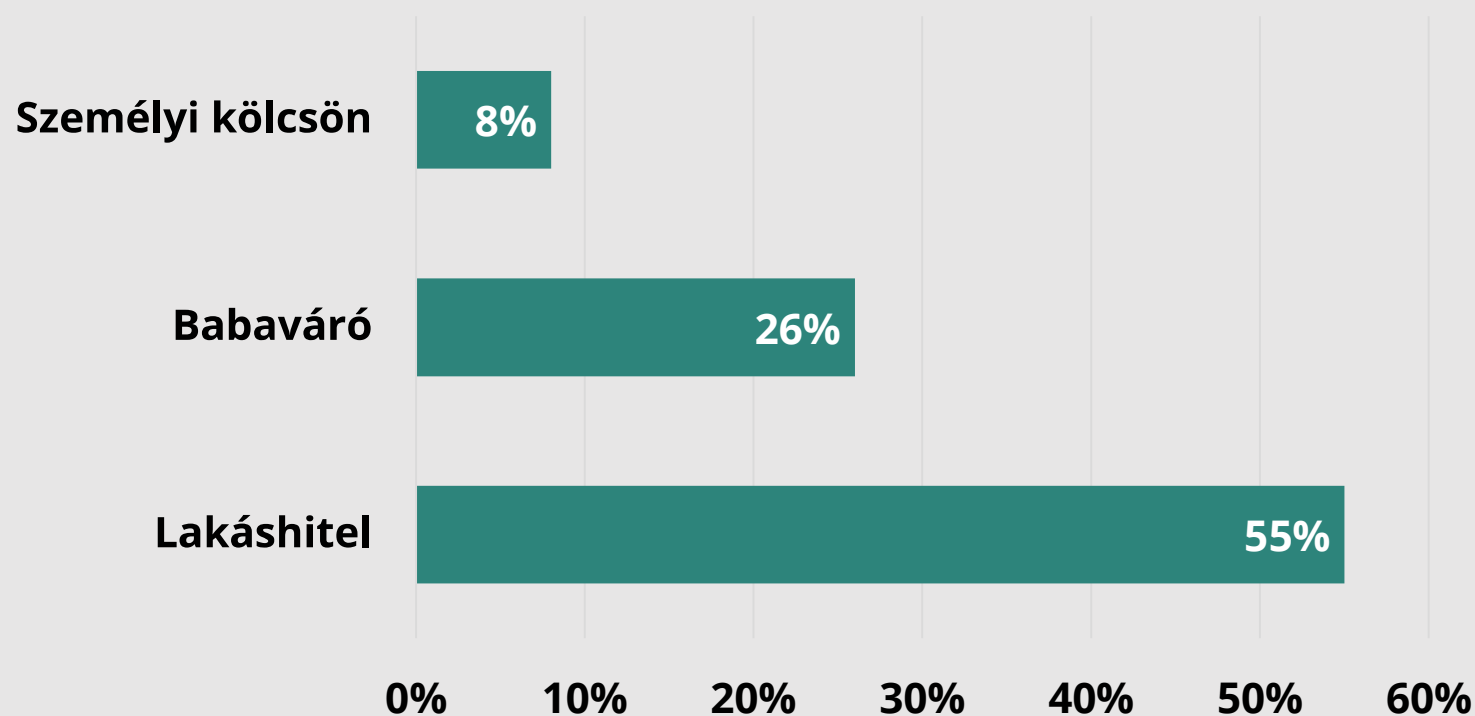
Hogyan lehet hatékonyabb a lakáshitelezés?

Sándorfi Balázs
2024.11.19.



A legjelentősebb szereplő (megelőzve a banki fiókhálózatokat és függőügynököket) lakáshitelezésben

Független közvetítők részaránya az egyes hiteltermékek új szerződési volumeneiben (2023)



2024: **800 mrd Ft** feletti új hitelszerződés várható

- ✓ Kimagasló ügyfélelégedettség
- ✓ Átlag feletti portfólió minőség

Ügyfélelőny: pénzügyileg előnyösebb termék, teljes piac egy helyen, időmegtakarítás, folyamatos elérhetőség

A LAKÁSHITEL FELVÉTELE FOLYAMATA:

A lakáshitel elmagyarázása

Hitelfelvételi képesség meghatározása

Ingatlankeresés

Egyedi hitelezési ajánlatok beszerzése, **komplex finanszírozási struktúrák** összeállítása

Dokumentumgyűjtés, hiteligénylés beadása

Folyamat menedzsment, esetleges hiánypótlás

Szerződéshez kapcsolódó kérdések tisztázása

Szerződéskötés, folyósítás

Teljes átfutási idő: 3-7 hónap

A KÖZVETÍTŐ MUNKÁJA:

- ✓ Milyen kötelezettséget vállal a hitelfelvevő
- ✓ **Kockázatok a hitellel kapcsolatban**
- ✓ Alapvető **pénzügyi fogalmak**: a hitel működése a gyakorlatban
- ✓ **Támogatások** és támogatott hitelek szerepe a család esetében
- ✓ **Bankok közötti különbség**: más az elérhető hitelösszeg
- ✓ Az adott család teljes finanszírozási képessége
- ✓ A teljes bankpiac kínálatának bemutatása
- ✓ **Adásvételi szerződés** előzetes véleményezése
- ✓ Az egyes bankok szerződéssel kapcsolatos elvárásainak tisztázása
- ✓ Konkrét ingatlan és ügyfél pénzügyi helyzete alapján a **legkedvezőbb finanszírozási ajánlat** felkutatása (konkrét pénzügyi előny az ügyfél számára!)
- ✓ Átlagosan 140 oldalas tájékoztató dokumentum összeállítása
- ✓ Teljeskörű ügyintézés, dokumentumgyűjtés, banki hiteligénylés kitöltése
- ✓ **„Hol tart az ügylet, mikor kapom meg a hitelt?”** (a lakáshitel közvetítő hétvégén is elérhető)
- ✓ **„Mit is jelent pontosan ez a szerződésben?”** – részletes válaszok
- ✓ Folyósítási feltételek teljesítésének adminisztratív támogatása
- ✓ Földhivatali ügyintézés

Közvetítői munka hozzáadott értéke

ÜGYFÉL ELŐNYÖK:

- ✓ **Pénzügyileg előnyösebb termék**
- ✓ **Teljes piac egy helyen** (bankfiók csak a saját termékeit ismeri)
- ✓ Időmegtakarítás
- ✓ Folyamatos elérhetőség

ELŐNYÖK A BANK SZÁMÁRA:

- ✓ Alacsonyabb időigény/ügylet
- ✓ Alacsonyabb ügyélszerzési költség a marketinghez viszonyítva
- ✓ Jobb minőségű portfólió (explicit érdekeltség a jutalékviszaírás elkerülése miatt)

A közvetítő az ügyfél képviseletében végez komplex, jelentős hozzáadott értéket képviselő tevékenységet

BANKOKTÓL ÁTVÁLLALT FOLYAMATELEM:

- ✓ **Teljeskörű termék bemutatás:**
 - hogyan működik a lakáshitel
 - az egyes kondíciók értelmezése
 - kockázatok bemutatása
 - támogatások és támogatott hitelek kombinációjával elérhető pénzügyi előny bemutatása
- ✓ **Hiteligénylési dokumentáció** kitöltése
- ✓ Hitelezési folyamat során **kapcsolattartás** az ügyféllel (elérhetőség akár hétvégén is)
- ✓ Ügyfél **támogatása az adásvételi szerződés** (finanszírozás szempontból történő) véleményezésében

BANKOK ÁLTAL NEM VÉGZETT folyamatok:

- ✓ **Teljes bankpiaci kínálat összehasonlítása** az ügyfél részére
- ✓ Finanszírozási lehetőségek közötti **pénzügyi különbségek objektív feltárása**
- ✓ Teljeskörű **ügyintézés** (pl. Földhivatal)
- ✓ **Jogi támogatás** (adásvételi szerződés tartalma, támogatáshoz tartozó, jövőre vonatkozó jogi kööttségek)

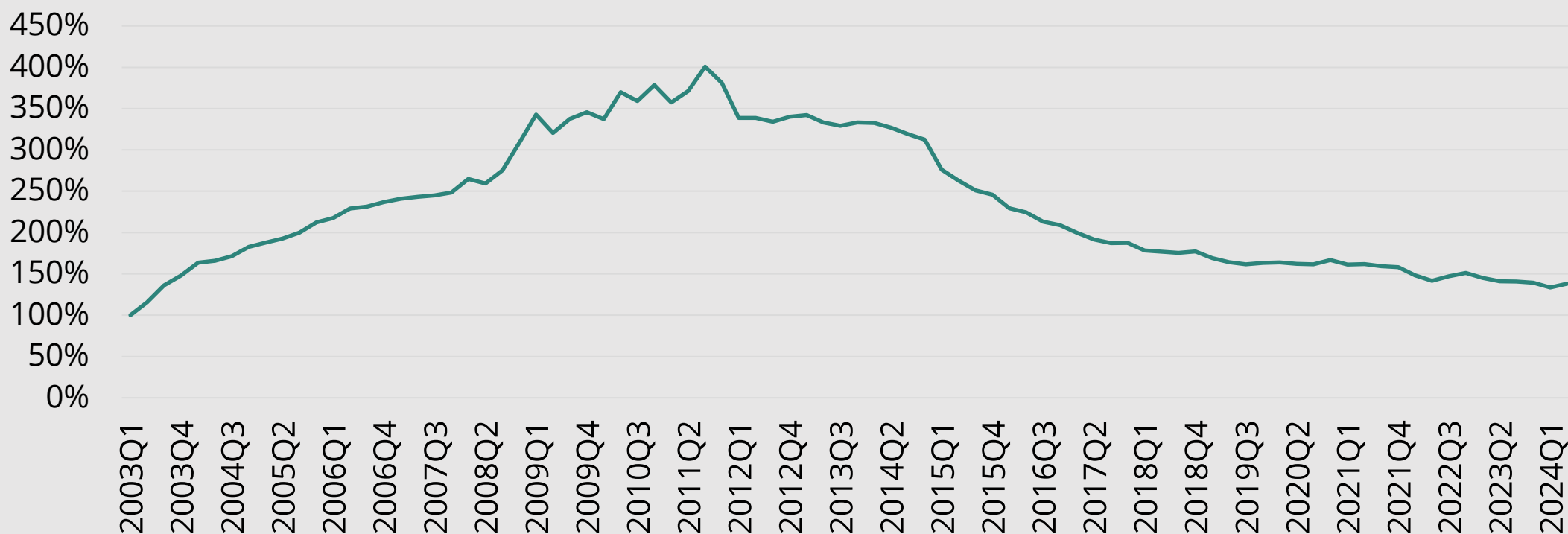
A közvetítő edukációs munkája, amire a bankfiókban nincs idő



- ✓ Milyen feltételek mellett vehetem igénybe az **illetékmentességet**?
- ✓ Szükséges-e bármit tennem a **kamatstopban** lévő hitelemmel? Mennyivel fog nőne a törlesztő részletem, ha most lenne vége a kamatstopnak?
- ✓ **Megtenné, hogy kiszámolja nekem** a támogatásokat, támogatott hiteleket, valamint a szükséges piaci hitelt 2 és 3 vállalt gyerekekkel is 15, 20 és 25 év futamidőre, 10 éves kamatperiódussal és végig fix konstrukcióban is? Ha belefér még, akkor 10 millió Ft önerő mellett kérhetem ugyanezeket 12,5 millió Ft önerőre is kalkulálni?

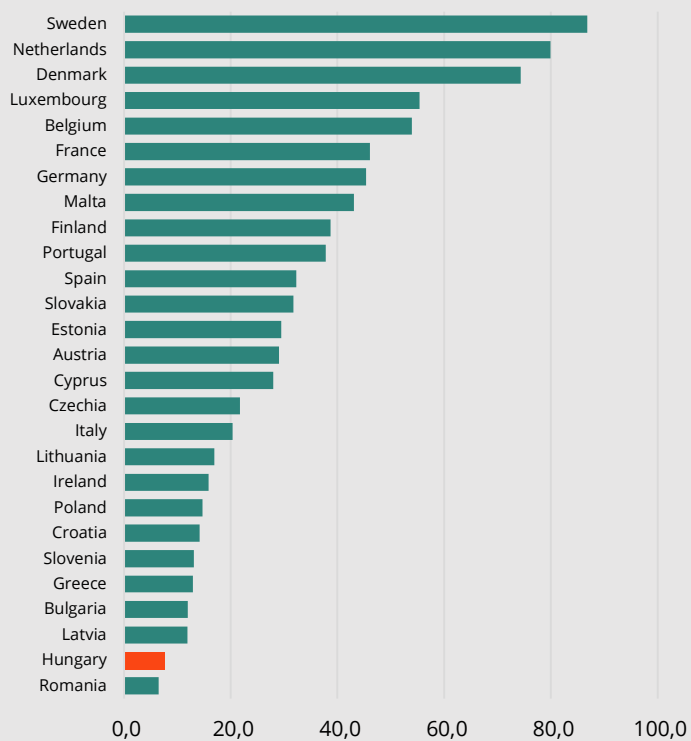
Rekordon a hitelfelvétel - vagy mégsem?

Jelzáloghitelállomány ingatlanár változással kiigazított alakulása (2003 Q1 = 100%)

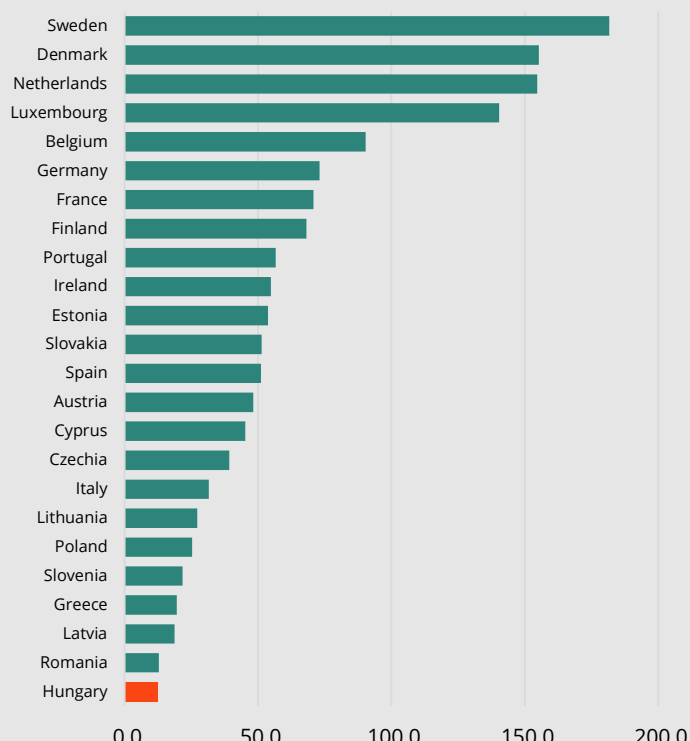


Lakáshitelállomány: minden dimenzióban az utolsó (vagy utolsó előtti) helyen az EU-ban (2023)

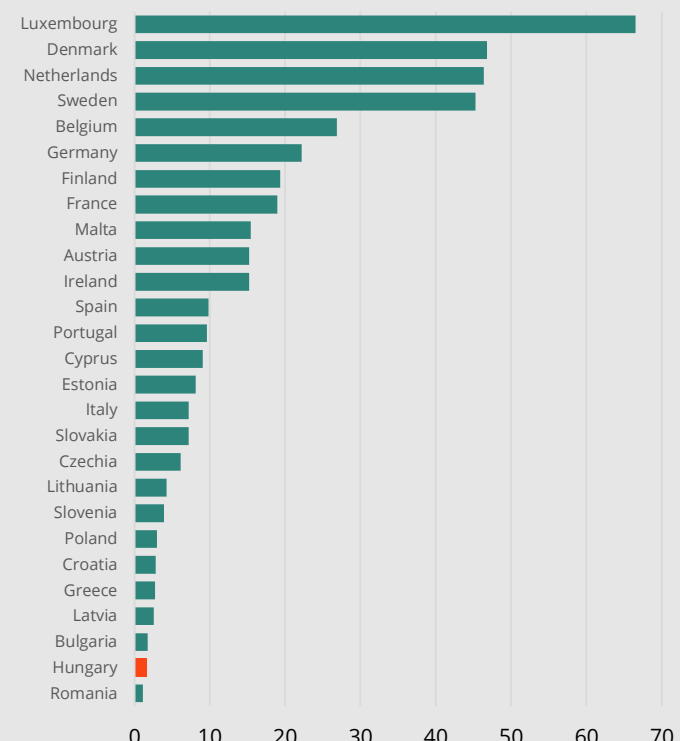
Lakáshitel állomány / GDP



Lakáshitel állomány / lakossági jövedelem



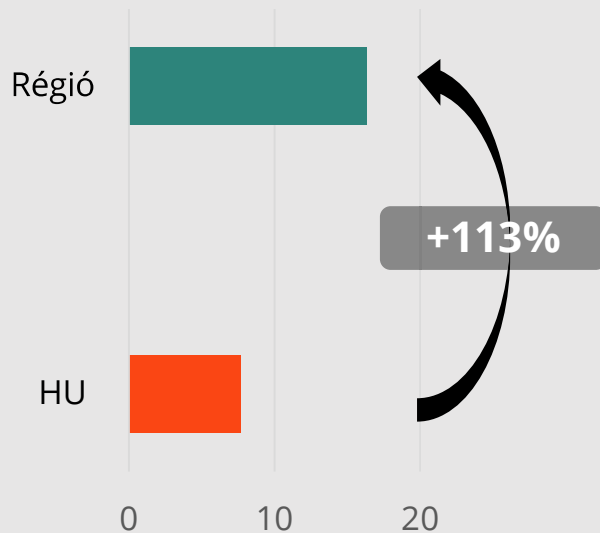
Egy főre eső lakáshitel állomány (ezer EUR)



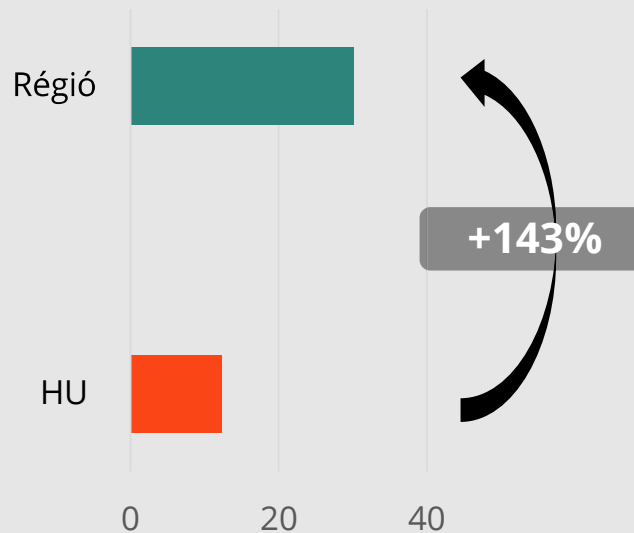
Forrás: Európai Jelzálogszövetség, FPKOSZ

Régiós felzárkózáshoz minimum 6.075 milliárd Ft-tal kell nőnie a lakáshitelállománynak (a jelenlegi 5.376 mrd Ft-ról 11.450 mrd Ft-ra)

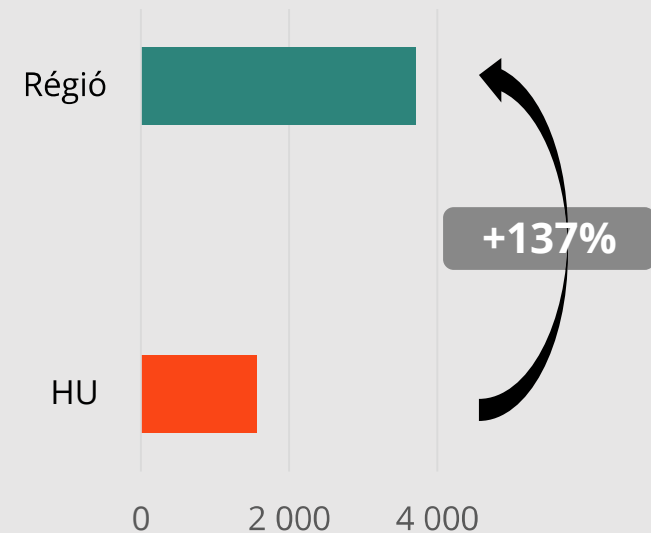
Lakáshitel állomány / GDP



Lakáshitel állomány / lakossági jövedelem



Egy főre eső lakáshitel állomány (ezer EUR)



Régió = Csehország, Lengyelország, Szlovákia, Szlovénia, Horvátország, Románia, Bulgária

Forrás: Európai Jelzálogszövetség, FPKOSZ

Mi a hatalmas differencia oka? Megkérdeztük...



1) Tanácsadói felmérés (jellemzők)

- Az ország 9 legnagyobb független közvetítő cégének vezetője
- 156 hitelszakértő a szakma élvonalából (1 milliárd Ft+ éves hitelvolumen) - a teljes JZH piac 20%-a, a közvetítői piac több, mint 30%-a

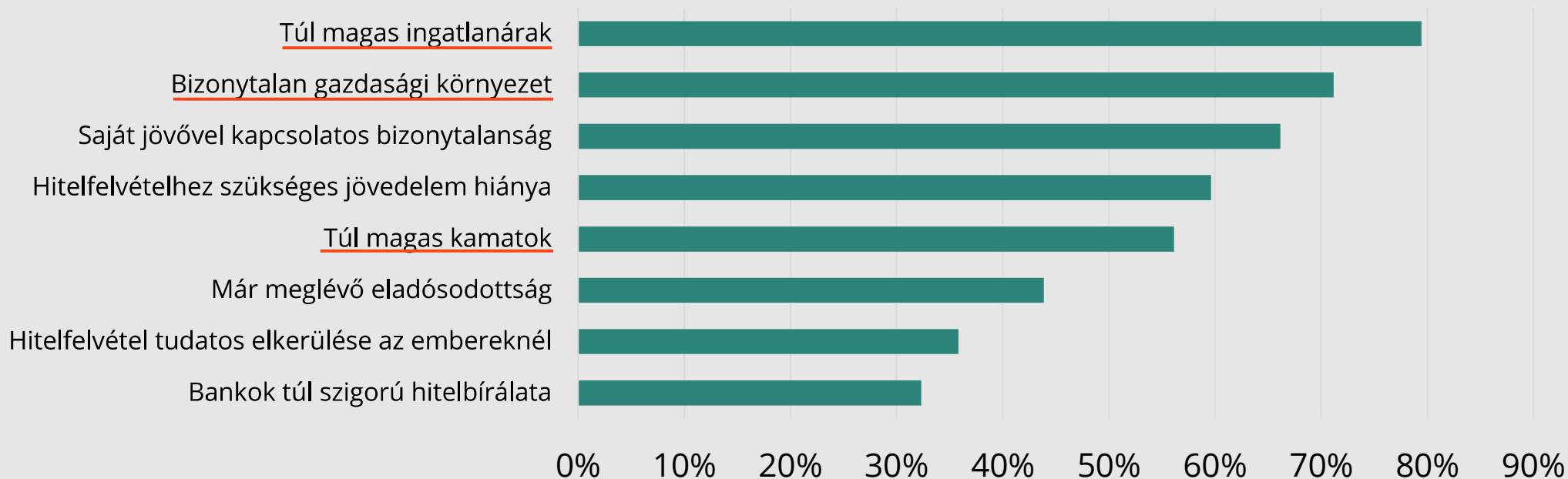
2) Lakossági felmérés (jellemzők)

- 1250 fő
- 2024. november 10-15
- Demográfia:
 - Lakhely: 40% Budapest és aggl., 30% Megyeszékhely és aggl., 30% egyéb
 - Végzettség: 51% felsőfok, 37% középfok, 11% szakiskola, 1% általános isk.
- Adatfelvétel: Pénzcentrum, Bankmonitor, Social media
- Nem reprezentatív mintavétel

Túl magas ingatlanárak és a bizonytalan gazdasági környezet a lakáshitelfelvétel növekedésének legjelentősebb gátjai

(szakértői felmérés)

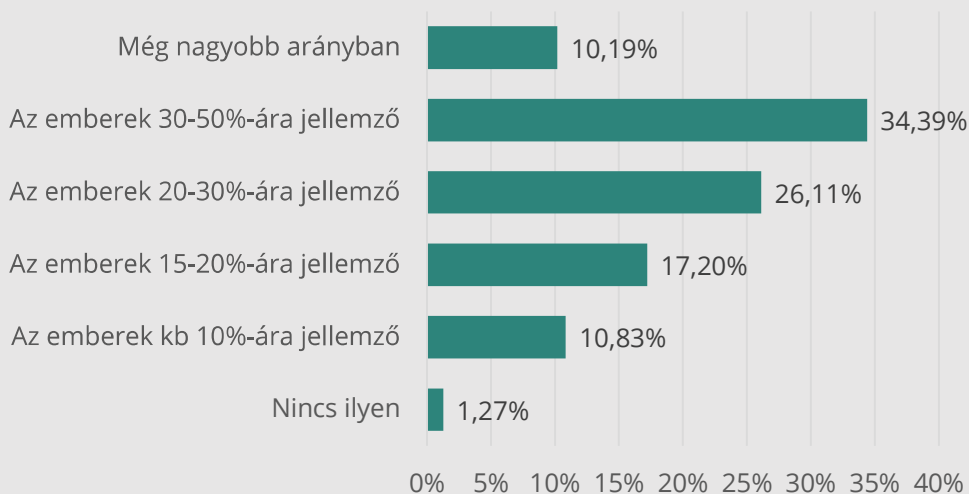
Az egyes tényezők milyen mértékben gátolják a lakáshitelfelvétel növekedését?



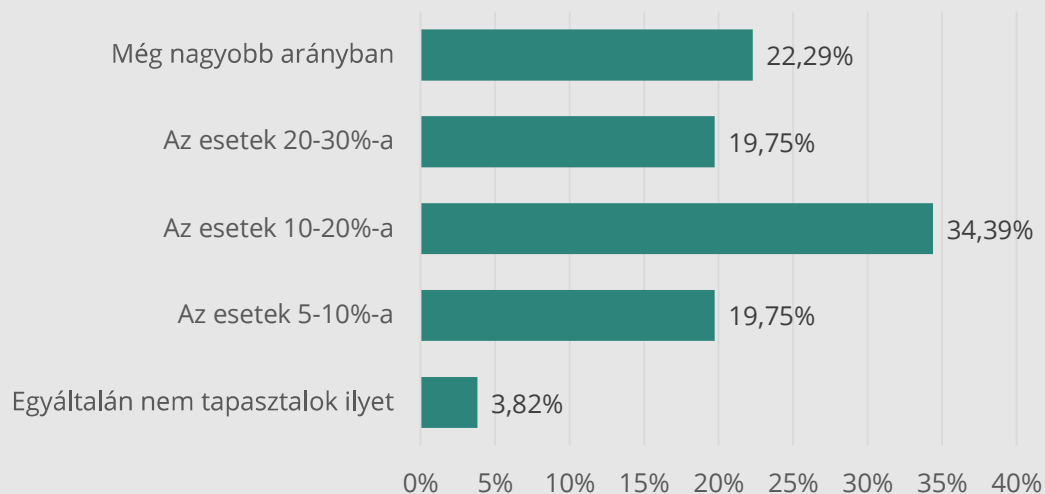
A félreértéseken és félelmeken alapuló **hitelesség a társadalom 30%-át jellemzi, még a lakáshitel iránt érdeklődőknél is 20%-ra jellemző a téves információ, félreértés** (szakértői felmérés)

Félreértésen és félelmeken alapuló hitelesség a **társadalom egészénél?**

Lakáshitel iránt érdeklődőknél milyen mértékben van jelen téves információ, félreértés, alaptalan aggodalom?



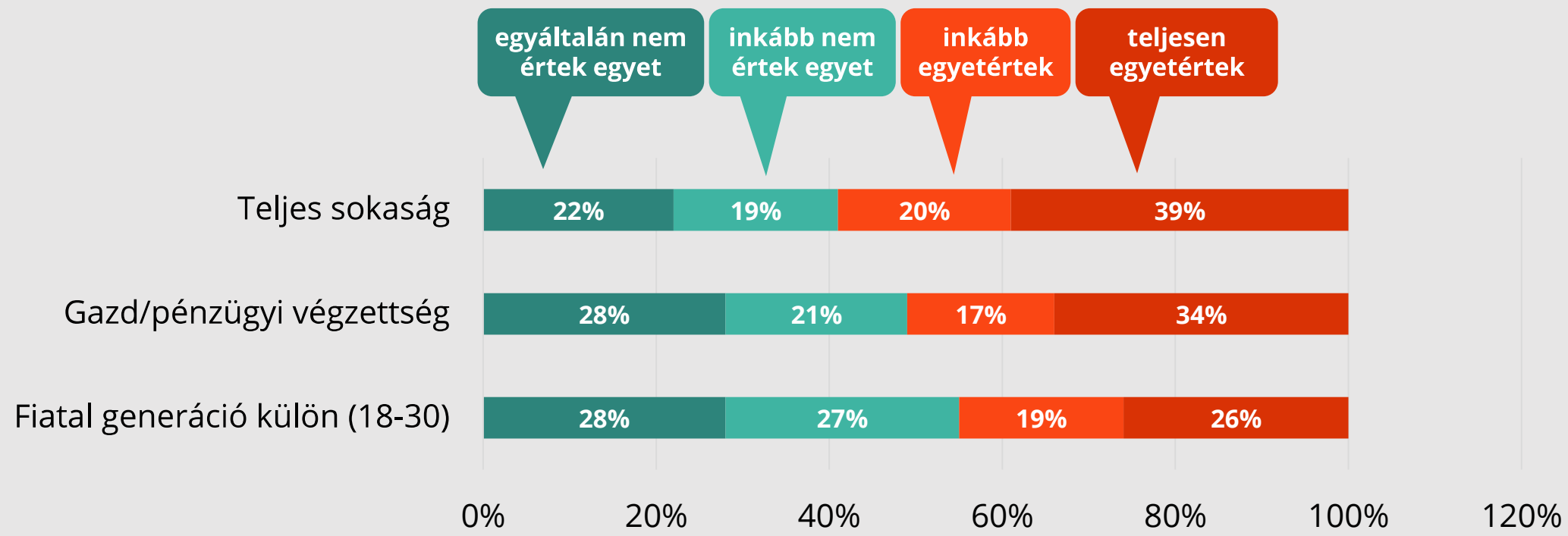
↓
átlag: 30,5%



↓
átlag: 19,4 %

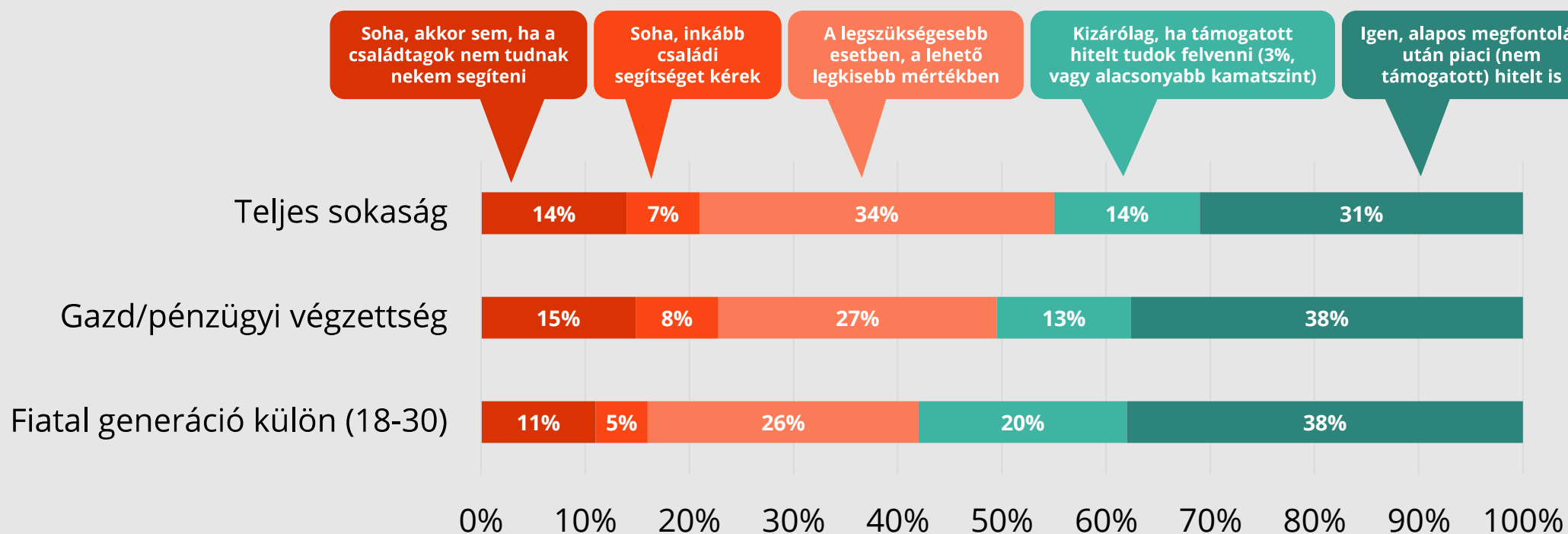
Lakosság: 59% szerint a hitelszerződés aláírásával mindenki adósrabszolgává válik...

Hitelszerződés aláírásával mindenki adósrabszolgává válik



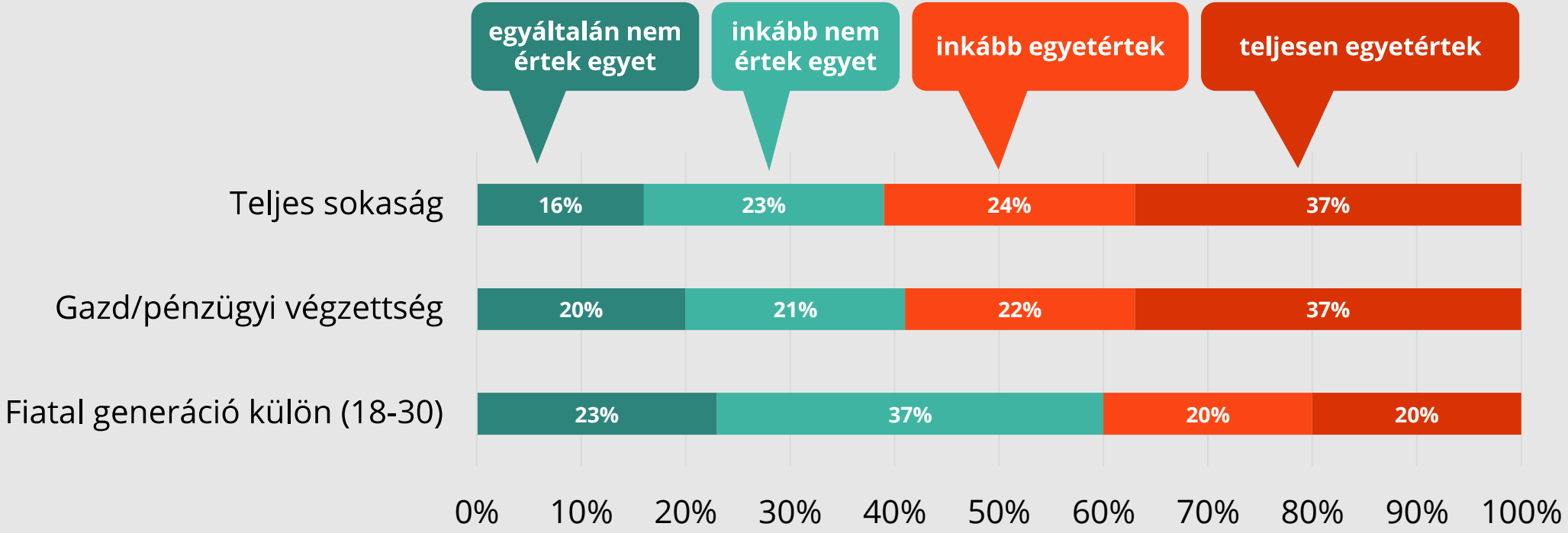
Lakosság: 21% „soha” nem venne fel hitelt, 14% kizárólag, ha támogatott (3%, vagy alacsonyabb kamatozás), 31% nyitott a piaci hitelekre

Te magad vennél fel hitelt?



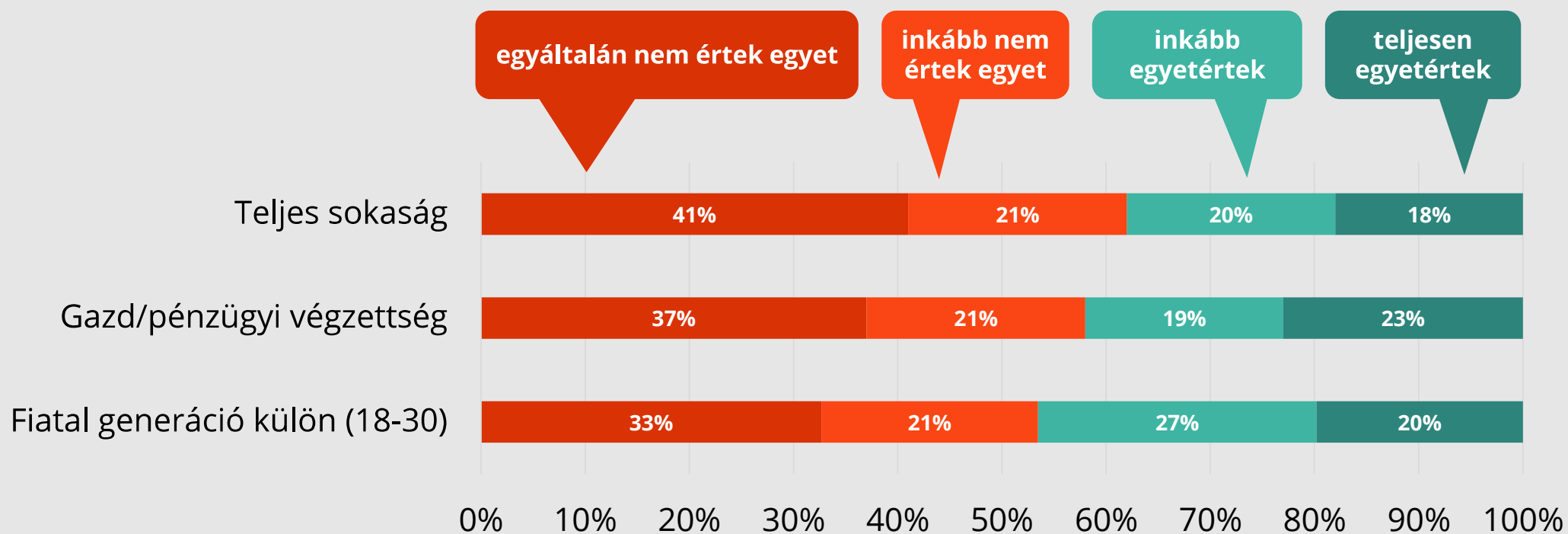
A lakosság 61%-a nincs tisztában a hitelszerződés alapvető jellemzőivel

„a bank bármikor módosíthatja a hitel feltételeit” (pl. fix kamat)



A lakosság 62%-a szerint a bank akkor sem veszíthet a hitelszerződésen, ha az adós nem tud fizetni


A bank is veszíthet egy rossz hitelszerződésen (pl. ha az adós nem tud fizetni)



Lakáshitelezés növekedését gátló tényezők

- Túl magas ingatlanárak
- Bizonytalannak ítélt gazdasági környezet
- Félelmek és félreértések, a hitelek elutasítása
- Adós jogaira vonatkozó ismeretek hiánya
- A bankok működésének félreértése

2008-as devizahitel válság öröksége

 **Pozitív kormányzati kommunikáció** szükséges a hitellel kapcsolatos tudásszint növeléséhez
A közvetítői szektor aktív szerepet vállal a lakosság edukációjában

Mitől lehet hatékonyabb a hitelezés?

- 1) Hitelezéshez elengedhetetlen **adatbázisokhoz** (KHR, jövedelem...stb) **történő hozzáférés** biztosítása a folyamat aktív résztvevői számára
- 2) **Közjegyzői folyamat és díjazás változtatása** a hitelfelvételnél
- 3) **Hiteligénylés digitális aláírással**
- 4) **Egységes szerkezetű hitel termékhirdetmények**



Milyen mértékben fontos az alábbi területeken a szabályozás változtatása a hatékonyabb (közvetítő) piaci működésért?

Közvetítők számára is elérhető KHR és NAV jövedelem adatbázis

Hitelezési folyamatokhoz szükséges igazolások egységesítése

Bankpiac elmozdítása uniformizált dokumentáció irányába

0% 20% 40% 60% 80% 100%

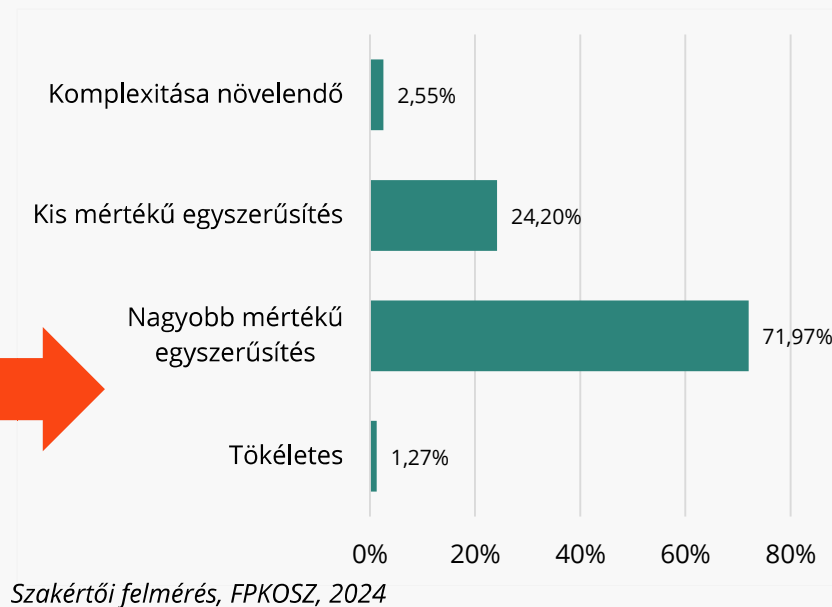
Szakértői felmérés, FPKOSZ, 2024

Mitől lehet hatékonyabb a hitelezés?

- 5) **CSOK Plusz:** támogatással érintett ingatlanok jelzálogbanki kezelése
- 6) **Hitelkiváltások könnyítése**
- 7) Hosszú távon **kiszámítható jutalékok** (a támogatott termékek esetében is)
- 8) A devizahitelválság következményeként megjelenő **túlszabályozás áramvonalasítása**
- 9) **Pozitív kormányzati kommunikáció a hitelezést illetően**



Aktuális szabályozói környezet



Közvetítői tevékenység során felmerülő főbb költségek – mire kell fedezetet nyújtania a jutaléknak?

FŐÜGYNÖK VÁLLALKOZÁS



- Banki alapmegállapodások létrehozása és folyamatos kiigazítása
- **Jogi megfelelés** biztosítása, jogszabályi változások követése
- Tevékenységhez szükséges **IT rendszerek** biztosítása és **digitalizációs fejlesztések**:
 - Banki ajánlatok összehasonlítása, **hármaskérdés** biztosítása
 - **CRM és work flow támogatás**
- **Piaci** (termék és árazási) **változások** követése
- **Oktatási rendszer** üzemeltetése
- **Back office** üzemeltetés (közvetítők lejelentése, vizsgáztatás, kódérvényesség)
- **Elszámolás**
- Ügyfél folyamatban fellépő nehézségek rendezése a bankok központjával
- Szakmai **minőségbiztosítás**
- **Ügyfélelégedettség** mérése
- Szolgáltatás- és **üzletfejlesztés**
- Szakmai **felelősség biztosítás** megkötése
- **Iroda**
- **Marketing**, online jelenlét
- **Hitelszakértői jutalék**

+

HITELSZAKÉRTŐ ALVÁLLALKOZÓ

- **Ügyletté nem váló érdeklődőkre fordított idő**
- **IT eszközök**
- **Marketing**, online jelenlét
- **Iroda**
- **Utazási költségek**
- **Továbbképzés**

Szabályozói
előírások által
diktált
követelmények

és

A piac által
diktált
követelmények

Jutalékszabályozás az egyes európai országokban

	Magyarország	Lengyelország	Csehország	Ausztria	Szlovákia	Olaszország
Jutalék szabályozói maximum	van	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Átlagjutalék	1,6%+0,4%	2,10%	1,60%	2,0-3,0%	1,60%	2,25%
- ebből bank fizeti	1,6%+0,4%	2,10%	1,60%		1,60%	1,13%
- ebből ügyfél fizeti*				2,0-3,0%		1,12%
Átlagos jzh szerződés (EUR)	40 000	76 759	132 792	206 000	70 000	123 000
Egy jzh szerződés bevétele (EUR)	980	1 612	2 125	5 150	1 120	2 768
Közvetítők piaci súlya	55%	59%	35%	40%	60%	15%

- Egy átlagos jzh szerződésre vetítve **hazánkban a legalacsonyabb** az elérhető jutalék
- A **szlovák, lengyel és cseh** átlagos jutalék **pontosan fele** realizálható Magyarországon
- **Egyetlen vizsgált országban sincs** szabályozó által **maximálva** a jutalékfizetés (**sokkal magasabb működési költség hatékonyság mellett sem!**)
- A jutalék **a terméknek csak egy költségelemét képviseli**

* Ausztriában az ügyfél fizeti meg eljárási költségként beépülve a jzh szerződésbe, melyet végül a bank fizet ki a közvetítőnek

Forrás: FPKOSZ tagok külföldi testvérvállalatai

Közvetítőknél nélkül magasabb költségekkel dolgozna a bankszektor, mely végül az ügyfélköltségekben is lecsapódna

Banki saját ügyfélakvizíció

Marketing költség

~50%-kal magasabb egy ügyfél közvetlen bekerülési költsége - 1

OPEX

+30-40% egy ügyletre eső közvetlen időráfordítás – 2



Közvetítőn keresztül

Jutalék

OPEX

Megjegyzések:

- 1) közvetítők piaci információgyűjtése alapján (ezt az állítást közvetlenül alátámasztja az a tény is, hogy a jutalék büdzsé minden bankban „korlátlan”, a marketing büdzsé korlátos)
- 2) a ráfordítás többletet az ügylet előkészítettsége, az ügyfél számára a termék magyarázat megadására fordított idő átvállalása okozza

A bankszektor teljes működési költségének mindössze 0,89%-át teszi ki a közvetítőknek kifizetett kompenzáció

2023-as adatok

Bankszektor teljes működési ktg	1 926 746
Független közvetítők teljes bevétele	17 220
Arány	0,89%

Forrás: MNB Aranykönyv és Felügyelt szektorok adatai



Az érvényben lévő szabályozás értelmében ezen tevékenységekért a **közvetítő** nem kérhet és nem is fogadhat el kompenzációt az ügyféltől, **bevétele kizárólag a bankoktól származó jutalék lehet**, így a jutalék mértéke teljes mértékben definiálja a tevékenység üzleti racionalitását, az **extrém alacsony szinten kialakított jutalékplafon teljes ellehetetlenülést eredményezhet** (mely végső soron az ügyfél érdekeinek képviselőjét zárja ki)

Támogatott hitelek: komplexebb, nagyobb időigényű, magasabb felelősségű munka

Mi indokolná az alacsonyabb jutalékokat?

- **NEM egységes** a termék (eltérő kockázati elbírálás)
- **Nem** kapja meg **ugyanazt a hitelösszeget** a hiteligénylő A és B bankban
- **Kombinált finanszírozás** esetén még jelentősebb eltérések (mi az adott ügyfél igényre a legmegfelelőbb megoldás)
- A hitelszakértők szerepe még jelentősebb! (támogatott hiteltermékekhez **kapcsolódó kööttségek ismertetése**)
- A támogatott hitelek **bemutatásához szükséges idő 30%-kal magasabb!***

* Hitelszakértői felmérés eredménye alapján: támogatás nélküli jelzálogmegoldás elsődleges átlagos tájékoztatási igénye 66 perc, támogatások esetén 86 perc

2025: jelentős piaci változások – még több kérdés az ügyfeleknél

Főbb változások	Ingatlanpiaci hatás
Lakossági megtakarítási struktúra részleges átrendeződése – állampapír kamatfizetés és lejárat (3000 mrd Ft felett)	↑
Önkéntes nyugdíjpénztári megtakarítások átáramlása	↑
Munkáshitel	↑
Airbnb újra szabályozás	↓
Új adósságfék szabályok (LTV és JTM)	?
Új támogatási elemek (?)	↑
Lakásstratégia 2035. (?)	?

Közvetítői munka hozzáadott értéke még tovább nő!

- Jogosult vagyok rá?
- Mivel kombinálható?
- Mennyi hitelt vehetek fel?
- Milyen kondíciókkal?
- Várható a kamatok csökkenése?
- Mi történik, ha...?
- Ön mit gondol...?

A legfontosabb üzeneteink

- ✓ A megkezdett **szabályozói és felügyeleti egyeztetések elmélyítése** szükséges a hazai hitelezési piacon rejlő tartalékok kiaknázásához.
- ✓ **Érdemi javaslataink** vannak a hitelezést érintő szabályozás áramvonalasításához.
- ✓ A lakosság hitelekkel kapcsolatos félelmei, elutasító magatartása miatt a hitelezési volumen növekedéséhez a **kormányzat pozitív kommunikációjára** is szükség van.
- ✓ Jutalékszabályozás nélkül is hatékonyabban (magasabb hitelpenetrációval) működnek a régiós országok hitelpiacai.
- ✓ A támogatott hiteltermékeknél **az extra jutalékkorlátozás fékezi, vagy ellehetetleníti az ügyfelek kiszolgálását.**

Bankok és Közvetítők együttműködése: közel 80%-os átlagos elégedettség

A hitelszakértők megítélése az egyes bankokról

	Hitelezési folyamatok				Értébecslés		Partnertámogatás			Átlag
	Kiszámít- hatóság	Átfutási idő	Hiánypótlás	Kamatvált. Komm.	Minősége	Átfutási ideje	Minősége	Reakció- ideje	Hírlevelek és partnerportál	
Bank	78%	81%	75%	90%	82%	77%	73%	74%	83%	79%
Bank	77%	75%	62%	82%	79%	76%	75%	73%	78%	75%
Bank	84%	77%	75%	82%	70%	71%	83%	84%	89%	79%
Bank	61%	48%	51%	75%	70%	54%	74%	75%	75%	65%
Bank	75%	84%	69%	88%	80%	86%	84%	85%	84%	82%
Bank	73%	68%	60%	87%	71%	53%	78%	77%	86%	73%
Bank	84%	89%	83%	86%	86%	84%	86%	86%	85%	86%
Átlag	76%	75%	68%	84%	77%	72%	79%	79%	83%	77%



A részletes eredményeket megküldjük a konferenciát követően...

**Köszönjük
a figyelmet!**

