

06

KLIENCI

- JAK OCENIAJĄ NAS KLIENCI
- JAK ULEPSZAMY PROCES OBSŁUGI KLIENTA I BUDUJEMY DŁUGOTRWALĘ RELACJE
- BEZPIECZEŃSTWO DANYCH
- SKARGI I REKLAMACJE

KLIENCI

Klientami Spółdzielni są głównie osoby prywatne, zainteresowane kredytem hipotecznym. Dbamy o wysoki standard obsługi klientów, a ich rekomendacje są dla nas potwierdzeniem jakości naszej pracy.

Korzyści dla klientów ze współpracy z doradcami kredytowymi:

- przegląd i porównanie ofert z rynku;
- wstępna analiza tzw. zdolności kredytowej klienta;
- przygotowanie oferty dopasowanej do potrzeb oraz możliwości klienta;
- wyjaśnienie pojęć związanych z zaciąganiem kredytu, przetłumaczenie ich na język zrozumiały dla osób spoza branży bankowej;
- pomoc w przygotowaniu wniosku kredytowego i skompletowaniu niezbędnych dokumentów;
- monitorowanie procesu kredytowego do momentu uruchomienia, aktywne pośrednictwo w komunikacji pomiędzy klientem a bankiem.

Jakie wyzwania/problemy pojawiają się po stronie klientów we współpracy z doradcami kredytowymi:

- czy doradca finansowy jest kompetentny, ma wiedzę, jest doświad-

czony, zna procesy i procedury bankowe – czy nie zaprzepaści jedynej szansy otrzymania kredytu, jaką ma klient, czy przedstawi faktycznie najlepszą ofertę;

- czy jasno wytłumaczy, jak wygląda cały proces, czy pomoże w zbieraniu dokumentów, wyjaśni, jak wypełnić dokumenty;
- czy jest bezstronny, tzn. kieruje się swoim dobrem czy dobrem klienta;
- czy ujawniane dane będą bezpieczne, co się dzieje z dokumentami klienta (w końcu bankier to zawód zaufania publicznego, a pośrednik jest tylko pośrednikiem);
- traktowanie doradcy kredytowego jako pośrednika (spisze wnioski, zbierze dokumenty, przekaże do banku i czeka na prowizję z banku), a nie jako doradcy, który występuje w imieniu klienta.

Jakie wyzwania/problemy pojawiają się po stronie doradców we współpracy z klientami:

- czy klient podaje prawdziwe, niezafałszowane informacje; czy nie zataja jakichś informacji, mających wpływ na proces kredytowy;
- czy jest klientem, który próbuje wyciągnąć od doradcy informacje, na których mu zależy, i aby samemu pójść do banku, kiedy doradca wykonał całą pracę i rozpoczął proces;
- czy klient rzetelnie oceni pracę doradcy, gdy bank odmówi finansowania z przyczyn niezależnych od doradcy, czy klient nie przerzuci odpowiedzialności na doradcę;
- czy klient w środku procesu nie zrezygnuje z usług doradcy na rzecz konkurencji;
- czy klient będzie współpracował z doradcą, rzetelnie podawał informacje i gromadził komplet dokumentów. ➤

”



Zakup wymarzonego mieszkania lub domu oraz wzięcie kredytu hipotecznego jest momentem bardzo trudnym dla każdego. Jest mnóstwo rzeczy do skoordynowania, obejrzenia, zaplanowania. Mają się właśnie zrealizować marzenia. Już urządzany jest pokój dziecka, kuchnia, łazienka. Większość decyzji jest podejmowana pod wpływem emocji. W całym ferworze działań bardzo łatwo popełnić błąd. Błąd, którego skutki mogą być odczuwane przez bardzo długi czas.

W całym procesie dobrze, aby znalazła się osoba, która obiektywnie będzie mogła ocenić podejmowane działania. Zwrócić uwagę na zagrożenia, istniejące ryzyka oraz wskazać bezpieczne rozwiązania. Nieocenioną pomocą jest profesjonalny doradca, którego muszą cechować uczciwość i empatia. Najważniejszy w całym procesie nie jest bank, doradca czy zbywca, lecz klient. To klient bowiem ponosi największe ryzyko, to jego bezpieczeństwo kładziemy na szali transakcji.

W mojej wieloletniej pracy miałam przyjemność pracować przez chwilę lub dłużej z całą rzeszą wspaniałych doradców – porządnych ludzi. Angażują się w ciekawe projekty na różnych polach. Mają ciekawe pasje i zainteresowania. Widzę w tych doradcach ludzi silnych, niezależnych, odważnych i pokornych. Trudno nimi zarządzać, ponieważ mają dużą wolę bycia wolnymi i niezależnymi. To dobrze, bo tylko tacy ludzie będą oparciem dla swoich klientów.

EWA KOCHARA
SPÓŁDZIELCA, ANG SPÓŁDZIELNIA
DORADCÓW KREDYTOWYCH

Jak wygląda praca doradcy z klientem:

- dokonanie analizy formalnej i cenowej ofert banków pod kątem oczekiwań i możliwości klienta;
- przedstawienie klientowi proponowanych ofert w sposób prosty i zrozumiały dla klienta, z uwzględnieniem wszystkich kosztów związanych z uzyskaniem finansowania;
- pomoc w procesie kompletowania dokumentacji do wniosku kredytowego;
- pomoc w wypełnieniu wniosku kredytowego i niezbędnych załączników;
- przetłumaczenie umów i procedur bankowych na zrozumiały dla klienta język;
- przedstawienie wszystkich istotnych z punktu widzenia klienta informacji, które najczęściej klient poznaje dopiero przy podpisywaniu umowy kredytowej;
- podjęcie negocjacji (np. cenowych) z bankiem;
- koordynowanie całego procesu kredytowego do momentu wypłaty kredytu;
- pomoc we wszelkich zagadnieniach związanych z obsługą kredytu.

JAK OCENIAJĄ NAS KLIENTCI

Badanie przeprowadzone przez jednego z naszych partnerów biznesowych – Deutsche Bank Polska SA – dotyczące jakości obsługi klientów pozyskanych z udziałem pośredników, potwierdza wysokie kompetencje doradców ANG w procesie ubiegania się o kredyt. Badanie zostało przeprowadzone dla dwóch grup produktowych: kredytu hipotecznego i kredytu gotówkowego.

W skali od 1 (ocena negatywna) do 6 (ocena pozytywna) klienci ocenili:

1. Kompetencje doradcy w zakresie prezentacji oferty kredytowej partnera biznesowego, znajomość oferty kredytu gotówkowego – 5,85 pkt. (średnia ocena znajomości oferty kredytu mieszkaniowego wyniosła 5,58 pkt.);
2. Zaangażowanie i pomoc doradcy w przygotowaniu dokumentacji kredytowej, zaangażowanie doradców przy kompletowaniu dokumentacji kredytowej: przy kredycie mieszkaniowym – 5,79 pkt., przy kredycie gotówkowym – 5,77 pkt.;
3. Zadowolenie z przebiegu całego procesu uzyskania kredytu mieszkaniowego/gotówkowego – prawie 90% badanych wyraziło zadowolenie z przebiegu procesu ubiegania się o kredyt mieszkaniowy, 8,33% było niezadowolonych, a 4,17% miało zastrzeżenia; z przebiegu procesu kredytu gotówkowego zadowolonych było 100% badanych klientów;
4. Wystrój i estetykę wnętrza placówki – respondenci placówki przyznali wysoką ocenę, która wyniosła 5,22.

W 2014 roku nie prowadziliśmy własnych badań satysfakcji klientów.

NASZE ZOBOWIĄZANIE „STRATEGIA RADOŚCI” 2015-2016

WPROWADZENIE SYSTEMU MIERZENIA SATYSFAKCJI I ZADOWOLENIA KLIENTÓW ORAZ ZBIERANIA INFORMACJI ZWROTNEJ O NASZYCH DZIAŁANIACH.

**NASZYM CELEM JEST 90% SATYSFAKCJA KLIENTÓW W 2015
I 95% OD 2016 ROKU.**

JAK ULEPSZAMY PROCES OBSŁUGI KLIENTA I BUDUJEMY DŁUGOTRWALE RELACJE.

OCZEKIWANIE INTERESARIUSZY:

„DORADCA FINANSOWY POWINIEN NAWIĄZYWAĆ DŁUGOTRWALE RELACJE Z KLIENTAMI, ZNAĆ JEGO HISTORIĘ, WYMAGANIA I OCZEKIWANIA”.

„DORADCA FINANSOWY POWINIEN POTRAFIĆ WYTŁUMACZYĆ KLIENTOWI, JAK DZIAŁA PRODUKT FINANSOWY, KTÓRY NABYWA, ORAZ CO ZAWIERA UMOWA. DORADCA POWINIEN SIĘ UPEWNIĆ, ŻE KLIENT ROZUMIE, CO KUPUJE”.

Model biznesowy spółdzielni opiera się na rekomendacjach klientów, dlatego budowanie długoterminowych relacji jest z naszego punktu widzenia kluczowe. W takim modelu nie ma miejsca na traktowanie klienta w sposób nieodpowiedzialny i nielojalny. Aby utrzymać wysoki standard obsługi

klientów, zostaną wprowadzone obowiązkowe szkolenia dla współpracowników Spółdzielni dot. znajomości Ładu, Kodeksu etyki oraz standardów pracy doradców.

Ład Spółdzielni, w tym szczególnie Kodeks Etyczny, określa zasady komunikacji doradcy z klientem i nakłada obowiązek przedstawienia klientowi wyczerpującej informacji na temat nabywanego produktu. Otwarcie informujemy o warunkach współpracy, procesie kredytowym, prowizjach pobieranych od partnerów finansowych.

Zgodnie ze Standardami Pracy Doradców w ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych każdy doradca ma obowiązek:

- zrozumiale przedstawić klientowi proponowane oferty z uwzględnieniem wszystkich kosztów związanych z uzyskaniem finansowania;
- wyszczególnić w ofercie dla klienta wszystkie koszty związane z uzyskaniem finansowania, w tym marżę i prowizję bankową;
- przedstawić ofertę klientowi w sposób czytelny i zrozumiały, używając zrozumiałego słownictwa, ograniczając do minimum żargon bankowy i prawniczy;
- przedstawić, o ile jest to możliwe, co najmniej trzy oferty w sposób jednolity i porównywalny, argumentując swój wybór.

Dla potencjalnego klienta terminologia stosowana przez banki jest często niezrozumiała. Zadaniem doradcy jest wytłumaczenie klientowi, co oznaczają następujące określenia:

- prowizja,
- oprocentowanie kredytu i jego składniki (marża + LIBOR/WIBOR),

- oprocentowanie zmienne,
- ryzyko kursowe,
- rata stała/annuitetowa,
- rata malejąca,
- wkład własny,
- ubezpieczenie niskiego wkładu własnego,
- hipoteka,
- ubezpieczenie pomostowe/do czasu ustanowienia hipoteki.

Doradca przedstawia wszystkie istotne z punktu widzenia klienta informacje, które zazwyczaj klient poznaje dopiero przy podpisywaniu umowy kredytowej:

- koszt ubezpieczenia niskiego wkładu własnego;
- koszt ubezpieczenia pomostowego/do czasu ustanowienia hipoteki;
- prawne zabezpieczenia kredytu:
 - ustanowienie hipoteki i jej wysokość,
 - poddanie się egzekucji i jej wysokość,
 - możliwość skorzystania z ubezpieczeń: niskiego wkładu własnego, ubezpieczenia pomostowego, ubezpieczenia na życie, ubezpieczenia nieruchomości od ognia i innych zdarzeń losowych, ubezpieczenia od ryzyka niezdolności do pracy, ubezpieczenia od ryzyka utraty pracy itp.;
- zasady zabezpieczenia wekslowego.

Na kompleksową pomoc doradcy klient może liczyć podczas komplementowania dokumentacji do wniosku kredytowego, negocjacji z bankiem, koordynowania całego procesu kredytowego do momentu wypłaty kredytu, pomoc we wszelkich zagadnieniach związanych z obsługą kredytu. ▶

”



Współpraca z ANG Spółdzielnią Doradców Kredytowych pozwala mi wykonywać zawód doradcy finansowego zgodnie z wartościami, z którymi się identyfikuję.

W Spółdzielni wartości rzeczywistości mają znaczenie – dobro klienta jest na pierwszym miejscu. Patrząc na pracę przez pryzmat relacji z ludźmi: klientami i współpracownikami. To ich zadowolenie i energia sprawiają, że moja praca ma sens.

Spółdzielnia wspiera nas w ustawicznym rozwoju, promując czytelnictwo (mamy bibliotekę „przysłowową”) oraz organizując ciekawe szkolenia, nie tylko produktowe, ale także z komunikacji, uważności czy motywacji.

Te szkolenia cenię sobie wyjątkowo. Współpracując ze Spółdzielnią, nigdy nie wątpiłam, że jestem we właściwym miejscu.

Przejawem społecznej odpowiedzialności biznesu jest angażowanie się w działania wnoszące wartości do świata, który nas otacza. To dzielenie się zyskiem, czasem i umiejętnościami z tymi, którzy tego potrzebują. To także świadomość, że nasze działania mają wpływ na to, czy na świecie będzie się działało lepiej. Działania podejmowane przez ANG spełniają te założenia.

ALDONA BANASZAK
SPÓŁDZIELCA, ANG SPÓŁDZIELNIA
DORADCÓW KREDYTOWYCH

BEZPIECZEŃSTWO DANYCH

Gromadzimy i przetwarzamy dane osobowe tylko w takim stopniu, w jakim jest to niezbędne. Baza danych klientów Spółdzielni jest oficjalnie zgłoszona do GIODO. Dane osobowe to szczególny rodzaj informacji poufnych, które podlegają ochronie ustawowej, a my dbamy, by ich właściciele mieli zapewnione prawo do informacji i sprostowania, jak również prawo do wniesienia sprzeciwu, zablokowania ich przetwarzania i usunięcia. Szczegóły dotyczące zapewnienia bezpieczeństwa danych klientów reguluje nasz Ład Spółdzielni (rozdział o wykorzystywaniu informacji poufnych, ochronie danych osobowych i przeciwdziałaniu praniu brudnych pieniędzy), z którym każdy doradca ma obowiązek się zapoznać.

SKARGI I REKLAMACJE

Każdy klient ma prawo do złożenia skargi na jakość świadczonych przez nas usług. Skarga – zgodnie z procedurą opisaną na stronie www.angkredyty.pl w zakładce „Skargi i zażalenia” – może zostać wysłana do zarządu Spółdzielni, rady nadzorczej, Komisji Etyki lub do Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych (KPF), której jesteśmy członkiem. KPF nie otrzymał

żadnych zgłoszeń dotyczących naruszenia zasad przez współpracowników Spółdzielni.

W 2014 roku do zarządu Spółdzielni wpłynęła jedna skarga dotycząca pracy doradcy: klient zgłosił problem braku kontaktu ze strony doradcy po złożeniu wniosków kredytowych i informacji na temat swoich dokumentów. Doradca został upomniany, a klient, dzięki zaangażowaniu innego spółdzielcy, otrzymał finansowanie transakcji zakupu mieszkania.

Powołana w 2014 roku Komisja Etyki otrzymała 4 zgłoszenia, które nie stanowiły poważnego naruszenia zasad etycznych czy odpowiedzialnej sprzedaży. ●