**Értékesítési szempontból fontosabb ügyviteli folyamatbeli változások és gyakori hibák kezelése a Fundamenta-Lakáskassza Zrt-nél**

**2017.május 5.**

Tartalom

[I. Pénzforgalmat érintő változások 2](#_Toc481684460)

[1. Csoportos beszedési megbízás a kiutalási időszakban 2](#_Toc481684461)

[2. Havi rendszeres megtakarítások fizetése 2](#_Toc481684462)

[II. Számlaforgalmat érintő változások: 2](#_Toc481684463)

[1. Cafetériából történő hitel befizetések kezelése 2](#_Toc481684464)

[2. Kiutalást érintő változások 2](#_Toc481684465)

[a) Hitelkérelemmel együtt érkező szerződéses összeg módosítása 2](#_Toc481684466)

[b) Kiutalási és felmondási időszakban történő átruházás/ kedvezményezett változás 3](#_Toc481684467)

[c) Törtévi állami támogatás kifizetési helyének megadása 3](#_Toc481684468)

[d) Közeli hozzátartozóra vonatkozó nyilatkozat (KHT) kitöltése 3](#_Toc481684469)

[III. Szerződéskezelést érintő változások 3](#_Toc481684470)

[1. Módosítások elvégzése 3](#_Toc481684471)

[a) Megosztás a kiutalási időszakban 3](#_Toc481684472)

[b) 4/8 éven túli állami támogatással igényelt (ÁT) felmondásnál az ÁT-t kapó személyének változásának kezelése 4](#_Toc481684473)

[2. Díjak kezelése 4](#_Toc481684474)

[a) A módosítási díjak (számlanyitási díjkülönbözet és módosítási díj) a módosítás végrehajtása előtt beérkeznek: 4](#_Toc481684475)

[b) A módosítási díjak (számlanyitási díjkülönbözet és módosítási díj) a módosítás végrehajtása után érkeznek be a számlára: 5](#_Toc481684476)

[3. Akciócsomagok kezelése 5](#_Toc481684477)

[4. Befizetések kezelése 5](#_Toc481684478)

[a) Befizetések jóváírásának átfutási ideje a különböző fizetési módok esetén 5](#_Toc481684479)

[IV. Egyéb változások 6](#_Toc481684480)

[1. Jelzálog értékhatár emelése 6](#_Toc481684481)

[2. Kalkuláció az eLak rendszerben 6](#_Toc481684482)

[3. Hiánypótlás folyamatát érintő változások 6](#_Toc481684483)

[a) Adatkezelési és OBA nyilatkozat miatt hibás ajánlatok kezelése 6](#_Toc481684484)

[b) Régi típusú, hibás ajánlati nyomtatványok kezelése 7](#_Toc481684485)

# Pénzforgalmat érintő változások

## Csoportos beszedési megbízás a kiutalási időszakban

* a csoportos beszedési megbízás (CSOB) a kiutalási időszakban is él, viszont ha az ügyfél nem válaszol az AVISO levélre és a megtakarítását tovább szeretné fizetni, akkor a kiutalási időszakot követő hónapban a beszedés nem indul el, csak a kiutalási időszak utáni első hónapot követő hónapban folytatódik a csoportos beszedés.
	+ *Értékesítő feladata:* a fenti esetben figyelmeztetni szükséges az ügyfelet, hogy a kiutalási időszakot követő hónapban az ügyfélnek külön kell rendelkeznie a havi megtakarítás befizetéséről az állami támogatás veszteség elkerülése végett, mivel a CSOB a kiutalási időszakot követő hónapban nem hozza el a havi megtakarítást. Erről az ügyfelet is tájékoztatja a Fundamenta (FLK).

## Havi rendszeres megtakarítások fizetése

* gyakori hiba, hogy az ügyfelek a rendszeres havi megtakarításokat nem a visszaigazoló levélben feltűntetett számlaszámra utalják, hanem a központi számlaszámra vagy a csoportos beszedési megbízásban látszódó számlaszámra teljesítik a további havi befizetéseket is.
	+ *Értékesítő feladata:* az ügyfél figyelmét szükséges felhívni, hogy a rendszeres havi megtakarításokat az FLK által küldött visszaigazoló levélben feltűntetett számlaszámra utalják.

# Számlaforgalmat érintő változások:

## Cafetériából történő hitel befizetések kezelése

* az egyösszegű cafetéria befizetés havonta történő elszámolására már nincs lehetőség,
* kombi hitelekre is felhasználható a cafetériából történő befizetés.

Az ügyfelek a cafetériát érintő változásról a honlapon található tájékoztatóban is találnak további információt (https://www.fundamenta.hu/dokumentumtar).

## Kiutalást érintő változások

### Hitelkérelemmel együtt érkező szerződéses összeg módosítása

* hitelkérelemmel együtt érkező szerződéses összeg módosítás esetén jelenleg nem rögtön, a módosítás elvégzésekor vizsgálja az Fundamenta a kiutalási feltételek teljesülését és emiatt előfordulhat, hogy – az adott hónapban még úgy látszik, hogy az ügyfél jogosult a lakáskölcsönre, de a hónap végén, a kiutalási feltételek újravizsgálatakor viszont már nem lesz jogosult a kiutalást követő lakáskölcsönre. A jelenlegi működés módosulni fog, a rendszer a módosítás elvégzésekor, azonnal fogja vizsgálni a kiutalási feltételek teljesülését.
	+ *Értékesítő feladata:* szerződéses összeg módosítását benyújtó szerződésmódosítási adatlap kitöltésével egy időben szükséges a díjakat befizetni (módosítási díj/ számlanyitási díjkülönbözet), hogy még a módosítás elvégzése előtt megérkezzenek a díjak annak érdekében, hogy a kiutalási feltételek vizsgálatakor a szerződés továbbra is megfeleljen a kiutalási feltételeknek.

### Kiutalási és felmondási időszakban történő átruházás/ kedvezményezett változás

* kiutalási és felmondási időszakban történő átruházás / kedvezményezett változás esetén a Magyar Államkincstártól (MÁK) vár a Fundamenta visszaigazolást, emiatt a kiutalási időszak a módosítás beérkezésének és a MÁK válaszának függvényében minimum 1 hónappal meghosszabbodhat, amennyiben a módosítás a kiutalási időszak utolsó hónapjában történik, vagy a MÁK nem fogadja el az új állami támogatásra jogosult személyt.

### Törtévi állami támogatás kifizetési helyének megadása

* Törtévi állami támogatás kifizetési helyének megadása: Hitelkiváltás és vásárlás lakáscél esetén az AVISO levélre küldött válaszban szükséges jelölni a törtévi állami támogatás kifizetésének a helyét, hogy meggyorsítsuk a kifizetés folyamatát. Amennyiben ez az adat nem áll a Fundamenta rendelkezésére, akkor bekéri az ügyféltől és addig a szerződés kifizetését sem tudja a Fundamenta teljesíteni. 2017 májusától az AVISO nyilatkozatra is rákerül a törtévi állami támogatás kifizetési helyének megadásához szükséges rész úgy, ahogy a jelenlegi felmondási nyilatkozaton megtalálható.
	+ *Értékesítő feladata:* A többkörös levélküldés elkerülése érdekében érdemes felhívni az ügyfél figyelmét, hogy adja meg az AVISO válaszban a törtévi állami támogatás kifizetési helyét hitelkiváltás és vásárlás lakáscél esetén. Felmondási kérelem benyújtásakor szintén fontos, hogy ez az információ a kérelem feldolgozásakor rendelkezésre álljon.

### Közeli hozzátartozóra vonatkozó nyilatkozat (KHT) kitöltése

* AVISO levélre adandó válasz esetén sok esetben a közeli hozzátartozóra vonatkozó nyilatkozat (KHT) helyett a kedvezményezettet módosítják a szerződésen, mely akár 1 hónappal elcsúsztathatja a kifizetést
	+ *Értékesítő feladata:* amennyiben az állami támogatásra (ÁT) jogosult közeli hozzátartozójának lakáscéljára kívánja az ügyfél felhasználni szerződését, úgy nem szükséges kedvezményezettet módosítani, hanem elegendő Nyilatkozat a lakás-előtakarékossági szerződés közeli hozzátartozó javára történő lakáscélú felhasználásról c. nyomtatványt kitölteni.

# Szerződéskezelést érintő változások

## Módosítások elvégzése

A 30 napos feldolgozási időt szükséges figyelembe venni. A 30 napos feldolgozási idő az alábbi esetekre lehet kiemelt hatással:

### Megosztás a kiutalási időszakban

* Megosztás a kiutalási időszakban: a kiutalási időszak utolsó hónapjában kerülni kell a megosztások elvégzését, mert azok végrehajtása a 30 napos feldolgozási időszakba nem minden esetben tudnak beleférni. Amennyiben mégis a kiutalás hónapjában kell a megosztást elvégezni, akkor az a szerződés csak egy hónappal később utalható ki, az eredeti kiutalási dátum nem állítható be újra.
	+ *Értékesítő feladata:* Törekedni kell arra, hogy megosztás ne a kiutalási időszak utolsó hónapjában történjen (figyelembe véve a 30 napos feldolgozási határidőt is)! Amennyiben a megosztás mégis a kiutalási időszak utolsó hónapjában érkezik, úgy annak feldolgozását a 30 napos feldolgozási határidőt figyelembe véve a Fundamenta nem tudja garantálni. A feldolgozást előre venni csak nagyon indokolt esetben és külön jelzés alapján lehetséges. Az állami támogatás veszteség elkerülése végett az állami támogatás jogosultságát vizsgáló periódusok utolsó hónapjában (a megtakarítási év 6., 9., és 12. hónapjában) sem érdemes megosztást végezni, mert ilyenkor az ügyfélnek már nem lesz lehetősége a korábbi befizetések pótlására a 30 napos feldolgozási idő és a jövőbeni hatályba lépés miatt. A régi számlavezető rendszerben azonnal létrejöttek a megosztás után az új szerződések és a visszaigazolás is kiment, most viszont jövőbeni hatályba lépéssel jönnek létre, ami mindig a megosztás elvégzését követő hónap elseje, így addig ezek a szerződések várakozó státuszba kerülnek és befizetést is csak a hatályba lépés után lehet rákönyvelni. Amennyiben az eredeti szerződés is változik, a megváltozott adatok azon is a következő hónaptól jelennek meg (pl. ha csökken a SZÖ a megosztás miatt). A visszaigazoló levelek is a hatályba lépéskor kerülnek postázásra.

### 4/8 éven túli állami támogatással igényelt (ÁT) felmondásnál az ÁT-t kapó személy változásának kezelése

* 4/8 éven túli ÁT felmondásnál az ÁT-t kapó személyének változásakor: amennyiben az ügyfél a gyorsított (30 napos) felmondást választja, akkor az FLK-nak meg kell várnia minden esetben a MÁK-tól jövő visszaigazoló választ, ami rendszerint minden hónap 10-én érkezik meg a módosítást követő hónapban, és csak ezt követően történhet meg a kifizetés. Amennyiben egy felmondást az adott hónap első felében adja be az ügyfél, abban az esetben előfordulhat, hogy a kifizetés kicsúszik a 30 napos határidőből.

## Díjak kezelése

**Díjak kezelése:** Alapesetben szerződéses összeg módosítás esetén a kapcsolódó díjakat (módosítási díj, számlanyitási díjkülönbözet) a módosítás elvégzését követő hónapban szükséges befizetnie az ügyfélnek a módosítás végrehajtásáról szóló visszaigazoló levélben részletezett módon, ugyanis a díjak mindig a módosítást követő hónap első munkanapján esedékesek. Kivételt képeznek az alábbi esetek:

### A módosítási díjak (számlanyitási díjkülönbözet és módosítási díj) a módosítás végrehajtása előtt beérkeznek:

* 1. **Fizetési mód: Csoportos beszedés**

Amennyiben a befizetett összeg túlfizetésként jelentkezik a számlán és fedezi a módosítás miatt felszámított díjat/díjakat, úgy a túlfizetés összegéből a díjak azonnal érvényesítésre kerülnek, csoportos beszedéssel nem hozzuk el a módosítást követő hónapban

* 1. **Fizetési mód: átutalás, csekk, kártyás befizetés**

Amennyiben a befizetett összeg túlfizetésként jelentkezik a számlán és fedezi a módosítás miatt felszámított díjat/díjakat, úgy a túlfizetés összegéből a díjak azonnal érvényesítésre kerülnek, az ügyfélnek nem kell külön befizetnie a következő hónapban

### A módosítási díjak (számlanyitási díjkülönbözet és módosítási díj) a módosítás végrehajtása után érkeznek be a számlára:

1. **Fizetési mód: Csoportos beszedés**

Mivel a díjak már előjegyzésre kerültek a következő hónapra, így függetlenül attól, hogy az ügyfél időközben befizette, csoportos beszedést fogunk indítani a díjak összegére

1. **Fizetési mód: átutalás, csekk, kártyás befizetés**

A díjak az előjegyzés hónapjában lesznek érvényesítve a betétszámla terhére függetlenül attól, hogy az ügyfél az előző hónapban már megfizette a díjakat, emiatt érheti az ügyfelet állami támogatás veszteség

*Értékesítő feladata*: Az ügyfelet tájékoztatni szükséges, hogy csak a módosítás visszaigazolását követően fizesse be a díjakat a módosítást visszaigazoló levélben részletezett módon, kivétel a kiutalási időszakban történő módosítások, mivel ott az előzőekben leírtaknak megfelelően fontos, hogy a módosítás elvégzésekor már rendelkezésre álljon a számlán a módosítás miatt felszámítandó díj.

## Akciócsomagok kezelése

**Akciócsomagok kezelése:** csak ajánlati szakaszban van lehetőség akciócsomag és kupon hozzárendelésre, ezért kiemelten fontos, hogy az ajánlati nyomtatványokon feltűntetésre kerüljön a kuponkód vagy az igénybe venni kívánt termékakció neve. Amennyiben az ajánlat már szerződéssé válik (a számlanyitási díj lekönyvelésre kerül az ügyfél számlára), nincs lehetőség utólagosan kuponkódot és termékakciót hozzárendelni a szerződéshez.

*Értékesítő feladata:* Amennyiben termékakciót vagy kuponkódot igénybe kíván venni az ügyfél, akkor azt minden esetben fel kell tűntetni az ajánlati nyomtatványon, mert utólag azok érvényesítésére nincs lehetőség!

## Befizetések kezelése

**Befizetések kezelése:** az új számlavezető rendszerben jelenleg nem lehet módosítani a megtakarítás kezdet dátumot, így kiemelten fontos, amennyiben több lakásszámlát is köt az ügyfél egyszerre, úgy minden esetben külön-külön kell rendezni ajánlatonként az első díjas befizetéseket (számlanyitási díj + az első havi megtakarítás) az ajánlatszámra hivatkozva az első díjas számlaszámra. Ha tévesen egy szerződésre kerül lekönyvelésre az összes befizetett összeg, annak elindul a megtakarítási kezdete pedig lehet, hogy nem kellett volna, így az átkönyvelések után nem tudjuk jelenleg utólag rendezni.

*Értékesítő feladata*: Amennyiben egyszerre több lakásszámla is értékesítésre kerül az ügyfél számára, úgy tájékoztatni szükséges, hogy az első díjas számlaszámunkra történő utalás esetén ajánlatonként külön-külön tranzakcióban kell a befizetéseket teljesíteni az ajánlatszám feltűntetésével a közlemény rovatban.

### Befizetések jóváírásának átfutási ideje a különböző fizetési módok esetén

* Első díjas csekken történő befizetés esetén az ajánlat aláírási dátumával egyezik meg a befizetések jóváírási dátuma,
* Banki átutalás esetén: munkanapokon 0-16 óra közötti utaláskor még aznap, 2 órán belül jóváíródik a befizetett összeg; 16 óra utáni utaláskor a következő munkanapon könyvelődnek le a befizetések (17 órakor van az FLK-nál az utolsó könyvelés, így ami addig beérkezett az lekönyvelődik, így nem biztos, hogy a 16 órakor indított utalás aznap le is lesz könyvelve),
* Bankkártyás fizetés esetén: általában 4-5 munkanap a befizetések jóváírási ideje,
* Csekken fizetett rendszeres megtakarítás esetén akár 3-4 munkanap is lehet a jóváírás ideje

*Értékesítő feladata*: A választott fizetési módtól függetlenül tájékozatni kell az ügyfelet, hogy a befizetésekről minden hónap 13-ig gondoskodjon, így biztosan az adott hónapban jóvá fognak íródni a befizetések az ügyfél számláján! Ez alól kivétel az inkasszó, mert ott 15-ig választhat terhelési napot. Egyéb esetben törekedjünk a 13-ig történő befizetésekre, mert hó végéhez közeli befizetésnél nem biztos, hogy arra a hónapra fog könyvelődni ahova szeretné (különösen az utolsó napokban történő befizetés esetén csúszhat át főleg csekkes és bankkártyás befizetésnél).

# Egyéb változások

## Jelzálog értékhatár emelése

Nemcsak a Fundamenta hitelezéssel is foglalkozó értékesítési partnereit érintő kedvező változás a jelzálog értékhatár emelése, hanem a kizárólag lakásszámla betéti terméket értékesítő partnereink számára is egy újabb értékesítési érv lehet, hogy a Fundamentától már magasabb hitelösszeget is lehet igényelni ingatlan jelzálogjog bejegyzése nélkül.

A jelzálog értékhatár a Fundamentánál 2017.05.05-től bírálatra kerülő áthidaló kölcsön (ÁK) és lakáskölcsön (LK) esetében megemelésre került, 2.000.000.- Forintos összesített kockázat felett szükséges csak ingatlanfedezetet bevonni a hitelügyletbe.

## Kalkuláció az eLak rendszerben

A jelzálog értékhatár emelése hatással van az eLak rendszer hátterében futó kalkulációs folyamatokra is, mely azt eredményezi, hogy a Kalkuláció során az *akciócsomagos hívás esetén* eggyel több kattintásra lesz szükség a felhasználó részéről a kalkuláció során, hogy eljusson a kalkulációs lapig. Ha nem tartalmaz akciócsomagot az adott kalkuláció, akkor nem nő a kattintások száma.

## Hiánypótlás folyamatát érintő változások

### Adatkezelési és OBA nyilatkozat miatt hibás ajánlatok kezelése

Azoknál a hibásan kitöltött ajánlati nyomtatványoknál, melyeknél az ajánlati nyomtatvány második oldalán lévő *Adatkezelésre vonatkozó rendelkezések* valamint a *Tájékoztató betéteseknek (OBA nyilatkozat)* részek nem megfelelően kerültek kitöltésre - pl. a keltezés, és/vagy az ügyfél aláírása hiányzik-, a javítást az alábbiak szerint fogadjuk el:

* az üzletkötőnél lévő ajánlati nyomtatvány másodpéldányán szükséges a javítást elvégezni, és azt eredetiben beküldeni, vagy
* ha az üzletkötő nem tudná a javított ajánlati nyomtatvány másodpéldányát beküldeni, úgy abban az esetben a hiánypótlást a jelen tájékoztatásunk mellé csatolt *Adatkezelési és OBA nyilatkozat* hiánypótláshoz nyomtatványunkon is el tudjuk fogadni. Ez a nyomtatvány a <https://www.fundamenta.hu/dokumentumtar> oldalunkról is elérhető / letölthető.

### Régi típusú, hibás ajánlati nyomtatványok kezelése

Amennyiben az ajánlat papír alapon még régi típusú ajánlati nyomtatványon (cikkszáma kisebb, mint 01 114 802) került kitöltésre, úgy abban az esetben a hibajavítás folyamata a következő:

* új típusú ajánlati nyomtatványt szükséges az ügyféllel kitöltetni (cikkszám: 01 114 802) és
* az új típusú ajánlati nyomtatvány mellé csatolni szükséges egy feljegyzést / ügyfélnyilatkozatot, melyben az ügyfél kijelenti, hogy kéri a korábbi hibás ajánlatának a sztornózását és az arra érkező befizetés(eke)t pedig az új ajánlathoz tartozó számlaszámra szeretné átkönyveltetni.