



Bankváltással kapcsolatos ismeretek és tapasztalatok

*A Millward Brown Hungary által végzett
fogyasztói piackutatás összefoglaló elemzése*

Dátum: 2006 szeptember

Megbízó: Gazdasági Versenyhivatal

Kutatók: Feitel Balázs, Kovács Lenke

Munkaszám: 60103087

Tartalomjegyzék:

1. KUTATÁS HÁTTERE ÉS CÉLJA	3
2. BANKPIACI ÁTTEKINTÉS	4
3. MÓDSZERTAN ÉS A MINTA ÖSSZETÉTELE	8
4. KUTATÁSI EREDMÉNYEK.....	10
4.1 BANKISMERET- ÉS HASZNÁLAT.....	10
<i>A fejezet főbb megállapításai.....</i>	<i>10</i>
<i>Részletes eredmények.....</i>	<i>10</i>
4.2 FOLYÓSZÁMLAVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ISMERETEK ÉS MOTIVÁCIÓK.....	20
<i>A fejezet főbb megállapításai.....</i>	<i>20</i>
<i>Részletes elemzés.....</i>	<i>20</i>
4.3 BANKVÁLTÁSSAL ÉS SZÁMLA MEGSZÜNTETÉSSSEL KAPCSOLATOS TAPASZTALATOK	33
<i>A fejezet főbb megállapításai.....</i>	<i>33</i>
<i>Részletes eredmények.....</i>	<i>33</i>
Csoportos beszédési megbízás.....	36
Lekötött betét.....	38
Hitelkeret.....	38
Bankkártya	41
A számlamegszűntetés ideje, költségei és megítélése	42
4.4 A SZÁMLÁT MEGSZÜNTETŐK JELLEMZÉSE	47
<i>A fejezet főbb megállapításai.....</i>	<i>47</i>
<i>Részletes eredmények.....</i>	<i>47</i>
A folyószámlájukat megszüntetők demográfiai jellemzése	47
A folyószámlájukat megszüntetők bankválasztási preferenciái	48
A folyószámlájukat megszüntetők jelenlegi bankhasználata és bankokkal kapcsolatos attitűdje	49
4.5 TÖBB FOLYÓSZÁMLA HASZNÁLATA	52
<i>A fejezet főbb megállapításai.....</i>	<i>52</i>
<i>Részletes eredmények.....</i>	<i>52</i>
4.6 FOLYÓSZÁMLA HASZNÁLAT.....	55
<i>A fejezet főbb megállapításai.....</i>	<i>55</i>
<i>Részletes eredmények.....</i>	<i>55</i>
4.7 BANKVÁLTÁSI TERVEK ÉS ATTITŰDÖK	64
<i>A fejezet főbb megállapításai.....</i>	<i>64</i>
<i>Részletes eredmények.....</i>	<i>64</i>
4.8 FOGYASZTÁSI HITELEK	72
<i>A fejezet főbb megállapításai.....</i>	<i>72</i>
<i>Részletes eredmények.....</i>	<i>72</i>
4.9. LAKÁSHITELEK.....	84
<i>A fejezet főbb megállapításai.....</i>	<i>84</i>
<i>Részletes eredmények.....</i>	<i>84</i>
5. KÖVETKEZTETÉSEK.....	94
5.1 FŐ KÖVETKEZTETÉSEK.....	94
5.2 JAVASLATOK A GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL SZÁMÁRA.....	97
MELLÉKLET	98
A MINTA DEMOGRÁFIAI MEGOSZLÁSA.....	98

1. Kutatás háttere és célja

Magyarországon az elmúlt években a banki szolgáltatások piacán erősödött a verseny a hitelintézetek közt a reklámozásra fordított összegeket figyelembe véve. A bankok erőteljesen hirdetik hiteltermékeiket (elsősorban a lakás- és jelzáloghiteleket illetve személyi kölcsöneiket) illetve folyószámlához kapcsolódó szolgáltatásaikat.

Ennek ellenére a lakosság körében a bankváltás (folyószámla vagy lakáshitel esetében) meglehetősen alacsony.

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) piackutatás lebonyolítását rendelte meg annak felmérésére, hogy az ügyfeleket mi akadályozza a bankváltásban. A vizsgálat célja az volt, hogy a GVH – szükség esetén - olyan ajánlásokat fogalmazzon meg a jogalkotók számára, amelyek elősegíthetik a pénzügyi piacok hatékonyabb működését, a bankváltás egyszerűbb, kevésbé költséges lebonyolítását az ügyfelek számára.

A kutatás céljai a következők voltak:

- a lakossági bank-kapcsolatok feltérképezése
- a bankválasztás szempontrendszerének meghatározása és az egyes elemek rangsorolása és súlyozása
- a banki szolgáltatások igénybevétele és használati szokásainak feltárása (elsősorban a folyószámla és a hiteltermékek)
- a bankváltással kapcsolatos tervek és ismeretek megismerése, a bankváltást motiváló tényezők feltárása és a bankváltással kapcsolatos vélt korlátok (percepciók) meghatározása
- a bankváltással kapcsolatos valós tapasztalatok feltárása (a folyamat, a korlátok és a költségek ismerete és megítélése) a bankváltáson már túllévő ügyfelek véleményére alapozva.

A kutatás fókuszpontjában a folyószámla-váltás területe áll, emellett kiemelt témaként kezeltük a folyószámla hiteleket (személyi hitel, autóvásárlási hitel) és a lakáshitelt.

2. Bankpiaci áttekintés

Ebben a fejezetben a Millward Brown elmúlt három évben elkészített kvalitatív és kvantitatív bankpiaci kutatásaira alapozva adunk egy általános áttekintést a bankokkal kapcsolatos attitűdökről annak érdekében, hogy a GVH kutatás során feltárt adatok, jelenségek és percepciók tágabb kontextusba kerüljenek. Az alább leírtak a banki ügyfelek általános többségére vonatkoznak, akik összességében nem tekinthetők szofisztikált bankfogyasztóknak a kutatási eredmények alapján. Nem foglalkoztunk ebben a fejezetben azzal a réteggel, akik a bankügyeiket már szofisztikált módon intézik (általában a magasabb végzettségű, és magasabb jövedelmű, nagyvárosi lakosság), mivel ők lényegesen kevesebben vannak, mint az általános bankhasználók tömege.

A bank a fogyasztók számára egy alacsonyan involváló kategória (vagyis nem érdeklődnek iránta), mert

- a többség a bankokat hivatalként fogja fel és nem pedig modern szolgáltató központként;
- ennek forrása a korábbi rendszerből adódó megszokások és beidegződések - amikor még korlátozott volt a bankok közötti választási lehetőség (OTP és Takarékszövetkezetek), és a kiszolgálás nem volt ügyfélközpontú;
- Ennek a kategóriának a használata nem okoz emocionálisan örömet, és ritkán van szükségük újabb banki termékekre, ezért az emberek nem követik aktívan a bankok ajánlatait;
- hiányosak a banki termékekkel és pénzügyekkel kapcsolatos általános ismereteik, ezért az emberek nem érzik magukat komfortosan a banki és pénzügyi témák kapcsán.

Az ismeretek hiánya azt jelenti, hogy:

- kevés különbséget érzékelnek a bankok között, nem tudják és nem is akarják összehasonlítani a pontos, részletes kondíciókat és szolgáltatásokat (mivel az túl bonyolult számukra a sok különböző összetevő miatt);
- nem ismerik általában a pontos kondíciókat (még a saját folyószámla kamatukat sem);
- többnyire ezért ahhoz a bankhoz lesznek hűek, ahol először számlát nyitottak – ha ott megfelelő a kiszolgálás – hiszen így elkerülhetik a számukra kellemetlen bankváltási szituációt (kellemetlen, mert az ismeretek hiánya miatt nehezen tudnak dönteni).

A bankokkal szembeni általános attitűd inkább negatív:

- a bankok túl nagy profitot termelnek, ezért ellenszenvesek;
- korábbi élmények alapján – nem kezelték őket fontos ügyfélként;

- a bankfiókokat sokszor rideg, túl merev, túl elegáns közegnek tartják, ami frusztrálja őket („nem nekem való”);
- irreálisan magasnak találják egyes költség-tételeket, drágállják a hiteleket („kétszer annyit kell visszafizetni”) és bizonyos tételekért nem szeretnek fizetni (pl. készpénzfelvétel díja: „felháborít, hogy fizetni kell azért, hogy hozzájussak a saját pénzemhez”);
- a hitelekkel kapcsolatban különösen szkeptikusak általánosságban az emberek:
 - az ügyintézés túl bonyolultnak tartják;
 - úgy érzik túl sok biztosítékot kér a bank: „az kap csak hitelt, akinek nincs is rá szüksége”;
 - a jövedelmek eltitkolása miatt sokan nem kapnak hitelt még azok sem, akik azt megengedhetnék maguknak a nettó jövedelmük alapján (ez elsősorban a vállalkozók visszatérő problémája).

A magyar bankpiac erősen koncentrált, a többség számára az OTP még mindig „a bank”, ez az ügyfelek szóhasználatából is kiderül, tipikus mondat az például, hogy „Vettem egy új tv-t OTP hitelre a műszaki boltban” – miközben az áruvásárlási hitel nyújtója egy másik pénzintézet (pl. Cetelem vagy Budapest Bank).

A lakosság bankhasználatát általánosságban többnyire az alapszolgáltatásokra koncentrálódik:

- a többség csak az alap banki szolgáltatásokat használja (számla, bankkártya készpénzfelvételre, lekötött betét; hitelezésben a konkrét célra vonatkozó hitelek: lakáshitel, áruvásárlási hitel, autóhitel);
- az elektronikus termékek nem elterjedtek (internet: alacsony penetráció és a bizalom hiánya miatt);
- a személyes ügyintézés továbbra is a legjellemzőbb, az ügyfelek alapvetően azt hiszik el, amit személyesen mondanak nekik (elsősorban vidéken a személyes kapcsolat a banki alkalmazottakkal nagyon fontos);
- a banki terminológiát nem ismerik, tévesen használják:
 - pl. hitelkártya – és (hitelkeretes számlához kapcsolódó) bankkártya fogalmának keverése
 - az EBKM és THM mutatószámokat a többség vagy nem ismeri vagy nem tudja értelmezni.

A bankválasztási folyamat racionálisnak tűnő, de valójában emocionális folyamat, ez azt jelenti, hogy az emberek megpróbálják racionálisan kezelni a bankválasztási döntéseket, de a megfelelő ismeretek hiánya miatt végül is korlátozottan racionális vagy tisztán emocionális döntést hoznak:

- új ajánlatok megfontolásánál kiragadnak 1-1 olyan kondíciós elemet, amely kedvezően hangzik, és azt és csak azt hasonlítják össze más bankok ajánlataival, és ez alapján

döntenek arról, hogy kedvező-e az adott szolgáltatás vagy sem (mivel a teljes kondíciós lista elemeinek összehasonlítása túl bonyolult volna);

- új termék igénybe vétele előtt általában csak 1-2 banknál érdeklődnek a lehetőségekről és feltételekről, a saját számlavezető bank általában ezek egyike;
- a bankkal emocionális kötődést alakítanak ki a bankkal kapcsolatos tapasztalatok (elsősorban személyes ügyintézés), mások véleménye és a bankok által sugallt image (reklámok, bankfiók) alapján.

A bankváltás legfőbb akadálya a frusztráció és a lustaság:

- Még ha nem elégedettek a bankkal, a többség akkor sem vált bankot, mert túl problémásnak gondolják a bankváltás folyamatát. Ez általában percepció, nem pedig tapasztalat. Az emberek nem attól félnek, hogy a bankok túl sok feltételt támasztanak számukra (akár a régi számla megszüntetésénél akár az új megnyitásánál), hanem attól, hogy nekik személyesen sokmindent kell elintéznükhöz a bankváltásnál (a munkahelyen meg kell adni az új számlaszámot, meg kell tanulni az új bankkártyához kapcsolódó pin-kódot, új fiókban kell megismerni az ügyintézés menetét, esetleg be kell menni az összes közüzemi szolgáltatóhoz külön-külön, újra kell igényelni hitelkeretet, stb.).
- Az igazi váltást ezért sokszor erős negatív élmény előzi meg vagy pedig a kényszer (pl. hitelfelvétel miatt kell új számlát nyitni vagy a munkáltató határozza meg, hogy hova utalja a munkabért)
- Emellett elmondható, hogy nincs igényük arra, hogy kipróbáljanak új bankokat és szolgáltatásokat, hiszen általánosságban azt gondolják, hogy a feltételek hasonlóak mindenhol.

Az általános elvárások a bankokkal szemben vagyis a fő bankválasztási szempontok a következők:

- Megbízhatóság, bizalom:
 - Az emberek emlékezetében még erőteljesen élnek a több évvel ezelőtti bankcsődök és botrányok (pl. Postabank, K&H Bank).
 - Leginkább megbízhatónak a régi, nagy bankokat tartják, elsősorban az OTP-t.
- Közelség, elérhetőség:
 - Ez a szempont azért fontos, mert az ügyeket személyesen szeretik intézni; de emellett ide tartozik a készpénzfelvételi lehetőségek könnyű elérhetősége is (sok ATM), mivel a készpénzfelvétel a leggyakoribb bankhasználat (a többség egy hónapban egy vagy két alkalommal leveszi számlájáról a rá érkezett fizetését teljes egészében).
- Személyes kiszolgálás minősége:
 - Ez a bankokkal kapcsolatos fő találkozási pont; egy negatív élményt sok pozitív is csak nehezen tud kompenzálni.

- Elvárják a szívélyes kiszolgálást, a korrekt tájékoztatást és a hozzáértő segítséget az ügyintézőktől. Az ügyintézők tárgyi tudását nehezen tudják megítélni, ezért a viselkedése alapján értékelik a kiszolgálást.
- Jó kondíciók:
 - Bár sok esetben ez az a szempont, amit a leginkább hangsúlyoznak az ügyfelek, mégis a kvalitatív (minőségi, mélyebb összefüggéseket vizsgáló) kutatásokból kiderül, hogy ezt sok esetben csak a folyamat racionalizálása miatt említik, hiszen a konkrét kondícióknak csak egyes részleteit vizsgálják meg, és a fő döntési szempont az előző három.

3. Módszertan és a minta összetétele

Az adatfelvétel módszere számítógéppel segített személyes interjúk (CAPI – computer aided personal interviews) voltak a válaszadók otthonában átlagosan kb. 40 perces standard kérdőív segítségével. Az alapkérdőívet a GVH bocsátotta a Millward Brown rendelkezésére, majd a két szervezet közösen véglegesítette a kutatás során használt eszközt.

A célcsoportot ú.n. többlépcsős rétegzett mintavétel és véletlenszerű kiválasztás és szűrőkérdőív segítségével értük el. Az alapminta országosan reprezentálja a 18 éves és idősebb lakosságot a következő ismérvek mentén: nem, kor, régió és településtípus.

A kutatás célcsoportja azon 18 év feletti magyar állampolgárok voltak, akik rendelkeznek folyószámlával és a folyószámla választásban döntő szerepük van, VAGY rendelkeznek a fogyasztási és lakáshitelek egyikével. A bankhasználatra vonatkozó kritériumoknak való megfelelést szűrőkérdőív segítségével biztosítottuk. A kutatás során összesen $n=800$ főt kérdeztünk meg, akik megfeleltek a fenti kritériumrendszernek. A véletlenszerű kiválasztás miatt az eredmények erre a célcsoportra reprezentatívnak tekinthetők. Nem ismert a teljes populáció pontos nagysága, akiket a kutatás célcsoportja reprezentál – korábbi kutatásaink alapján úgy gondoljuk, hogy (kb 65% bankhasználót feltételezve) körülbelül öt-öt és fél millió felnőtt lakos alkotja a kutatási célcsoport teljes populációját.

Meg kell azonban jegyezni, hogy a szélesebb lakosságra (vagyis akik nem rendelkeznek folyószámlával vagy fogyasztási hitellel) a minta nem reprezentatív, ezért a banki termékek használatára utaló kérdésekre kapott válaszok nem egyeznek meg azzal, mintha a teljes felnőtt lakosságot reprezentáló országos reprezentatív mintán tettük volna fel ezeket a kérdéseket.

A reprezentatív módon kiválasztott 800 válaszadóból 105 olyan volt, aki az elmúlt 5 évben nyitott folyószámlát és a nyitás időpontjában rendelkezett másik számlával is, vagyis volt lehetősége bankot váltani. Közülük 52-en meg is szüntették korábbi bankszámlájukat az új megnyitása miatt.

Dúsított mintát alkalmaztunk annak érdekében, hogy a bankváltók is elemezhető mintanagyságban álljanak rendelkezésünkre, célunk az volt, hogy minimum 95 kiegészítő interjút készítsünk, így összesen 200-as legyen a potenciális bankváltók mintája. A dúsított mintás kérdezést az alapmintának megfelelő módszerrel és kérdőívvel készítettük el, és összesen 98 sikeres interjú készült el. A kérdőív struktúrája miatt a kiegészítő interjúknál szűkebb kritériumot alkalmaztunk, vagyis olyanokat kérdeztünk meg, akik megszüntették számlájukat az új nyitásánál. Az eredeti 105+98 boost interjúval így rendelkezésre áll 203 potenciálisan bankváltó válaszadó, azonban őket

Így egyben nem elemeztük a kérdőív struktúrája miatt. A dúsított mintának köszönhetően közülük összesen 150 olyan volt, aki megszüntette korábbi számláját az új megnyitásakor, így a bankváltással kapcsolatos tapasztalatokat ezen az almintán elemeztük.

A terepmunka időpontja 2006.06.29 és 07.10-e között zajlott, a dúsított minta adatfelvételére pedig szeptember 15-20 között került sor.

A mintavételi hiba a teljes minta (n=800 fő) esetén maximum 3.5%, míg az alminták esetén ez magasabb:

- nyitott számlát az elmúlt egy évben és jelenleg is ügyfele valamely banknak (n=291): maximum 5.7%
- azok, akik nyitottak számlát az elmúlt 5 évben és ezzel együtt meg is szüntették előző számlájukat (n=150 fő, dúsított minta: alap plusz kiegészítő megkérdezések): maximum 8.0%
- fogyasztási hitelre vonatkozó kérdések (n=164): maximum 7.7%
- lakáshitelre vonatkozó kérdések (n=87): maximum 10.5%.

Az egyes szocio-demográfiai és bankhasználati csoportokon belül a különbségeket a piackutatásban általánosan alkalmazott 95%-os statisztikai szignifikancia szinten vizsgáltuk. Ez azt jelenti, hogy ha a mérést hasonló körülmények között 100-szor végeztük volna el, akkor legalább 95-ször a mérttel azonos irányú különbséget tapasztaltunk volna. A tanulmány során a szignifikáns különbségeket keresztábrázolatokban a következő módon jelöltük:

- Felfelé illetve lefelé mutató nyílal jelöltük azokat az almintákon mért értékeket, amelyek a teljes mintán mérthez képest nagyobbak illetve kisebbek (pl. ha a 18-29 évesek eredménye szignifikánsan nagyobb, mint a teljes mintán mért eredmény).
- Kék szín használatával jelöltük azokat a cellákat, amelyek a szignifikánsan magasabb eredményeket tartalmaznak egy adott bontáson belül (pl. ha a férfiak eredménye szignifikánsan nagyobb mint a nők eredménye). A megadott értékek mellett - azokban az esetekben, amikor a bontás nem kétpólusú (pl. életkori kategóriák vagy településtípus) - található egy betűjel is, ami azt mutatja, hogy a táblázat mely másik oszlopában szereplő értéknél nagyobb szignifikánsan a megjelölt érték. Amennyiben bármely táblázatban az adott értékek (százalékok vagy átlagok) egymástól eltérnek, de a nagyobb érték nincs kék színnel jelölve, akkor a két érték közötti különbség statisztikailag nem szignifikáns, hanem a mintavételi hibán belül lévő véletlen eltérés (vagyis ha a felmérést 100-szor végeztük volna el hasonló körülmények közt, de más válaszadókkal, akkor kevesebb mint 95 esetben tapasztalhattunk volna hasonló irányú különbséget).

4. Kutatási eredmények

4.1 Bankismeret- és használat

A fejezet főbb megállapításai

- A magyarországi lakossági bankpiac erőteljesen koncentrált: az OTP Bank mind ismertségben, mind pedig penetrációban abszolút vezető szerepet tölt be.
- Statisztikailag is szoros összefüggés fedezhető fel egy bank ismertsége és ügyfélkörének nagysága között.
- A célcsoport nagy többsége (91%) csupán egyetlen banknak ügyfele, leginkább azok ügyfelei több banknak, akik hitelt is igénybe vesznek.

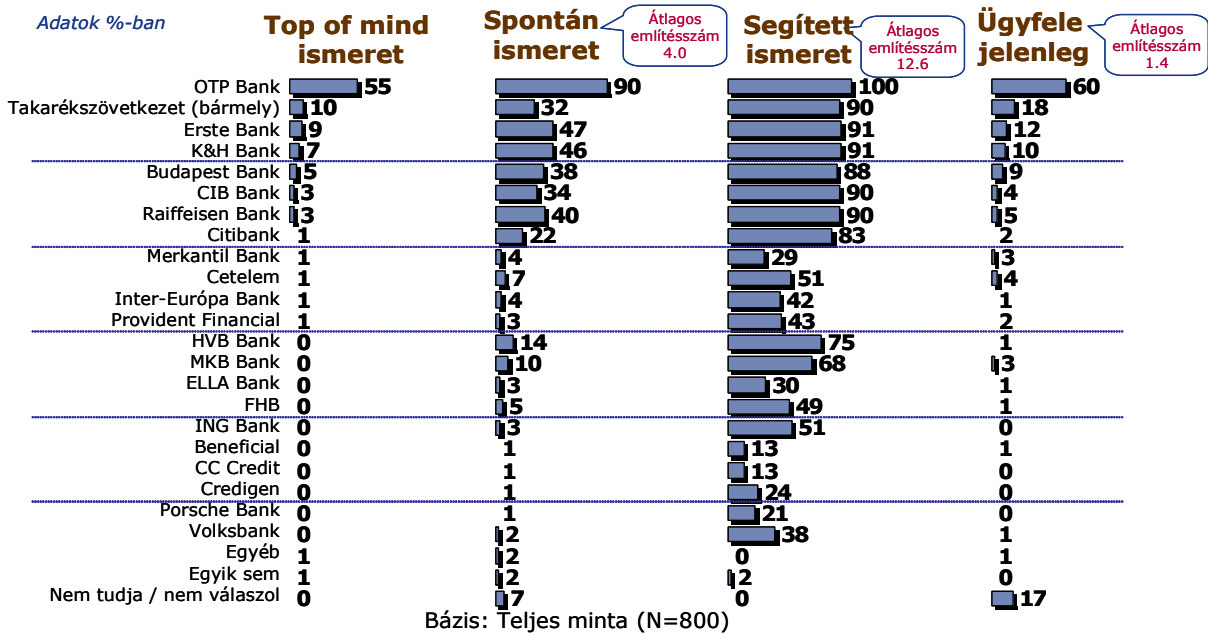
Részletes eredmények

A Magyarországon működő bankok közül jelenleg nyolc számít széles körben ismertnek (OTP, Takarékszövetkezet, Erste, K&H, Budapest, CIB, Raiffeisen és Citibank), ezek közül is kiemelkedik az OTP Bank, amely abszolút vezető pozíciót tölt be a lakossági bankpiacon. A megkérdezettek több mint felének, ha bankokra gondol, elsőként az OTP jut eszébe (ú.n. top of mind ismeret), s ha esetleg nem elsőként említette, a megkérdezettek 90%-a mindenképpen megemlíti azt spontán módon, segítség nélkül. A nyolc ismert bank mögött a második vonalba azok a bankok tartoznak, amelyeket spontán módon kevesebb mint a válaszadók negyede említett meg, de segített módon (vagyis a bank logóját megmutatva) a válaszadók többsége felismeri a bankot. Ide tartozik a HVB, MKB, Cetelem és ING Bank.

A1a. Kérem, gondoljon a Magyarországon működő lakossági szolgáltatásokat nyújtó bankokra és pénzügyintézetekre. Kérem, mondja meg, mely bankok jutnak az Ön eszébe? És még milyen más pénzügyintézetről / bankról hallott?

A1b. Kérem, mondja meg, hogy a következő bankok közül melyekről hallott már?

A2. Kérem, mondja meg, hogy mely pénzügyintézetnek vagy pénzügyintézeteknek az ügyfele Ön jelenleg, akár folyószámla, bármilyen hitel vagy megtakarítás kapcsán?



A százalékos eredmények különböző bontóváltozók mentén végzett szignifikancia-vizsgálata során a következőket láthattuk:

- A CIB és a K&H Bankok esetében, a spontán, első említéskor (top of mind) szignifikánsan nagyobb százalékban említették azok a megkérdezettek (CIB: 5.7% - K&H:10.2%), akik internetet használnak, azokhoz a válaszadókhöz hasonlítva, akik ezzel a lehetőséggel nem élnek (CIB: 2.2% - K&H:6.1%), mely arra enged következtetni, hogy ezen pénzügyintézetek internetes jelenléte számottevően befolyásolja ismertségüket.
- Továbbá a CIB Bank esetében a kapcsolatban élők nagyobb százalékban (4.2%) említették a pénzügyintézetet az egyedül élő megkérdezettekhez képest (1.4%), illetve a személyi-/autóhitelt fontolgatók is szignifikánsan nagyobb százalékban említették ezt a bankot (16%), mint azok a válaszadók, akiknek ez nem volt szempont (2.9%).
- A kapcsolatban élők a Budapest Bank esetében is szignifikánsan magasabb százalékban (6.2%) említették elsőként ezt a pénzügyintézetet, mint az egyedül élők (2.5%).
- A bankkártya megléte (58.6%) vagy nemléte (43.2%) egyedül az OTP Bank esetében eredményezett szignifikáns különbséget az első, spontán említés százalékos eredményeiben.
- A banki költségeket magasnak ítéző megkérdezettek szignifikánsan nagyobb százalékban (62.5%) említették az OTP Bankot elsőként spontán módon, mint az ugyanezen költségeket alacsonynak tartó válaszadók (52.6%).
- Az új folyószámla nyitásával kapcsolatos tervek három pénzügyintézet, az OTP, a Cetelem és a Takarékszövetkezet esetében jelentettek szignifikáns különbséget:

	Totál minta	Új folyószámlát akar nyitni	
		Igen (P)	Nem (Q)
Bázis	800	113	656
Cetelem	1	3 Q	1
OTP Bank	54	66 Q	54
Takarékszövetkezet	10	4	11 P

Spontán ismeret tekintetében a válaszadók átlagosan 4 bankot említettek. Általánosságban elmondható, hogy az átlagos említésszám magasabb, vagyis átlagosan több bankot ismernek

- a fiatalabbak,
- a magasabb végzettségűek és jövedelműek,
- az internethasználók,
- a nagyvárosban lakók,
- a bankkártyahasználók és
- a folyószámlát váltani akarók.

A pontos szignifikáns eltéréseket a teljes mintán a demográfiai és bankhasználati bontóváltozók között az alábbi táblázatok mutatják:

	Totál minta	Ügyfél					Internet		Bankkártya		Új folyószámlát akar nyitni	
		OTP (A)	Takszöv (B)	Erste (C)	K&H (D)	BB (E)	Igen (F)	Nem (G)	Van (L)	Nincs (M)	Igen (P)	Nem (Q)
Bázis	800	482	144	93	83	70	246	553	628	146	113	656
Átlagos említés	4.09	4.17 B	3.48	4.26 B	4.37 B	3.86	4.75 G	3.80	4.32 M	3.24	4.90 Q	3.98

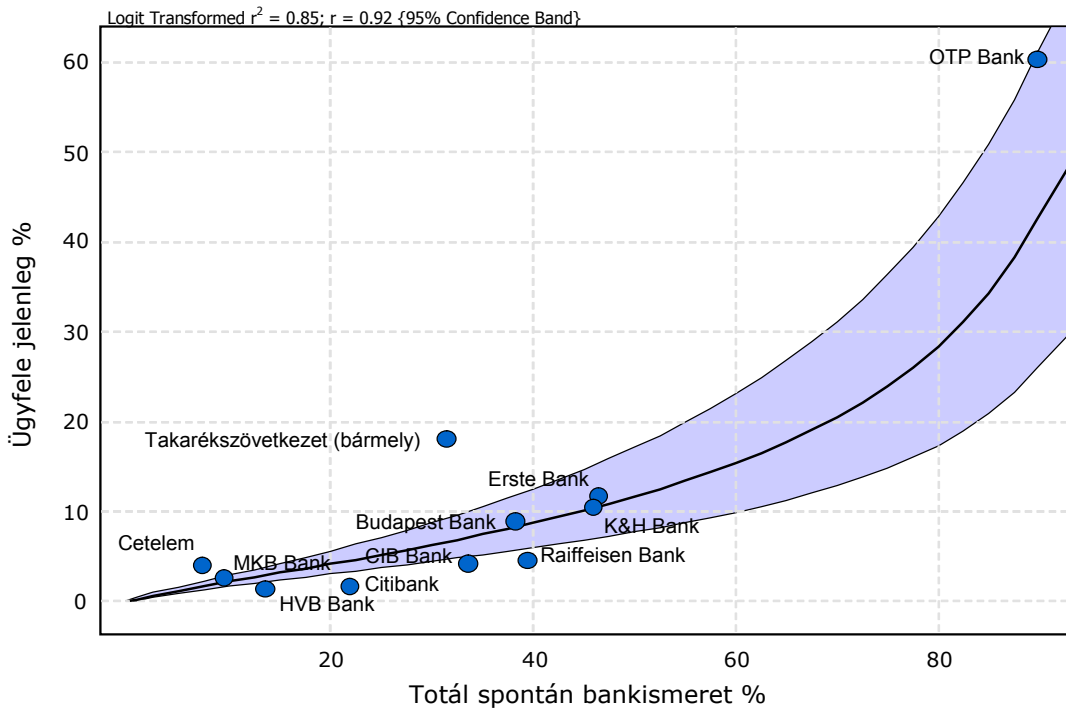
	Totál minta	Régió							
		Közép-Magyarország (A)	Észak-Magyarország (B)	Észak-Alföld (C)	Dél-Alföld (D)	Nyugat-Dunántúl (E)	Észak-Dunántúl (F)	Dél-Dunántúl (G)	
Bázis	800	229	101	117	108	79	87	79	
Átlagos említés (include 0)	4.09	4.08 B	3.20	3.82 B	4.19 B	4.51 BC	5.02 ABCDG	4.09 B	

	Totál minta	Településtípus				Életkor				
		Budapest (H)	Megyei jogú város (I)	Város (J)	Falu (K)	18-29 (N)	30-39 (O)	40-49 (P)	50-59 (Q)	60 év felett (R)
Bázis	800	146	163	213	278	197	133	164	133	173
Átlagos említés	4.09	5.01 JK	5.15 JK	3.51	3.43	4.36 R	4.26 R	4.23 R	4.08 R	3.54

	Totál minta	Végzettség				Jövedelem				Van-e folyószámla	
		Max 8 általános (a)	Szakképzés / szakiskola (b)	Gimnáziumi / szakközépiskolai érettségi (c)	Főiskolai / egyetemi végzettség (d)	50.000 Ft vagy ez alatt (f)	50.001 - 70.000 Ft (g)	70.001 - 110.000 Ft (h)	110.001 vagy felette (i)	Igen (S)	Nem (T)
Bázis	800	260	222	221	97	221	198	161	72	775	25
Átlagos említés	4.09	3.38	4.18 a	4.48 a	4.90 ab	3.22	4.06 f	4.73 fg	4.75 fg	4.1252T	3.04

- A régiók tekintetében elmondható, hogy az átlagos említésszám Észak-Dunántúlon a többi régió többségével szemben szignifikánsan magasabb, míg Észak-Magyarország egészét tekintve ezen a területen az összes többi régióhoz hasonlítva szignifikánsabb alacsonyabb említésszámot láthatunk.
- A falvakban és a megyei jogúnál kisebb fontosságú városokban élő válaszadók szignifikánsan kevesebb bankot említettek, mint akár Budapesten, akár a megyeszékhelyeken lakó megkérdezettek.
- Míg a nemek közt nincs szignifikáns említés a spontán bankismeret tekintetében, addig az egyes életkori csoportoknál jól látszik, hogy a hatvan évnél idősebb válaszadók szignifikánsan kevesebb bankot tudtak segítség nélkül megemlíteni.
- A végzettségre és jövedelemre vonatkozó bontáscsoportok esetében tisztán kirajzolódik a tendencia: az egyetemi végzettségű megkérdezettek több bankot említenek, mint a 8 általánossal vagy szakiskolai végzettséggel rendelkező válaszadók; ugyanígy, a háztartásukban havonta egy főre több mint hetvenezer forinttal gazdálkodó válaszadók is szignifikánsan nagyobb átlagos említésszámot mutatnak, mint alacsonyabb jövedelmi sávba tartozó megkérdezettek.

A legelső ábra top of mind és ügyféloszlopának számai alapján kézenfekvőnek tűnő feltételezést, nevezetesen, hogy a spontán bankismeret és az egyes bankok ügyfelekből való részesülése közt egyenes arány áll fenn, az alábbi ábrán bemutatott összetett analízis bizonyítja:



Amint azt a fenti görbe ábrázolja, erős korreláció áll fenn a bankok ismertsége és tényleges használatuk között: minél nagyobb a spontán ismertsége egy banknak, annál nagyobb esélye van arra, hogy növelje ügyfélbázisát. A Raiffeisen Bank, a Citibank és a HVB Bank az átlagos mérték alatt, míg a Takarékszövetkezetek az átlag felett tudják ismertségüket használattá konvertálni. (A szürke zónán kívül eső bankok között a várható értéktől való eltérés statisztikailag szignifikáns.)

A lakossági bankpiac erősen koncentrált, mivel a célcsoport 60%-a az OTP Bank ügyfele, míg az ezt követő pénzügyintézetek ügyfélaránya (penetrációja) lényegesen alacsonyabb. Az OTP-t követő három bank (Takarékszövetkezet, Erste és K&H Bank) penetrációja együttesen is kevesebb, mint 40%, a bankok többségének penetrációja pedig még az 5%-ot sem éri el.

Fontos továbbá megemlíteni, hogy noha a kutatás résztvevői általában számos bankot ismernek, mégis csupán a válaszadók 9%-a ügyfele egyszerre több banknak is. A több bankot használó megkérdezettek kapcsolatban figyelemre méltó, hogy az OTP ügyfeleinek 6.6%-a és a K&H ügyfelek 10.8%-a a Budapest Banknak is ügyfele. Emellett a bankhasználatra vonatkozó kérdés százalékos eredményeiből az is kiderül, hogy a BB-ügyfeleknek 45.7%-a, illetve az Erstét használók 31.2%-a egyszerismind az OTP Bank ügyfele is – a számok alapján ez a két pénzügyintézet rendelkezik a legtöbb olyan lakossági ügyféllel, akik több helyen intézik bankügyeiket.

A bankokkal fenntartott ügyféli kapcsolatra vonatkozó válaszok szerint átlagosan 1.4 banknak ügyfelei a válaszadók. A legintenzívebb bankhasználók a 30-49 évesek, a magas végzettségűek és azok, akik rendelkeznek valamilyen hitellel.

A pontos szignifikáns eltéréseket a teljes mintán a demográfiai és nem demográfiai bontóváltozók között az alábbi táblázatok mutatják:

Bázis	Totál minta	Régió						
		Közép-Magyarország	Észak-Magyarország	Észak-Alföld	Dél-Alföld	Nyugat-Dunántúl	Észak-Dunántúl	Dél-Dunántúl
		(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)
	800	229	101	117	108	79	87	79
Átlagos említés	1,4	1,3	1,3	1,4	1,4	1,4	1.5 A	1,3

Bázis	Totál minta	Településtípus				Nem	
		Budapest	Megyei jogú város	Város	Falu	Férfi	Nő
		(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)
	800	146	163	213	278	374	426
Átlagos említés	1,4	1,3	1,4	1,4	1,3	1,4	1,3

Bázis	Totál minta	Életkor					Nyitott-e folyószámlát 5 éven belül		Autó/személyi/la káshitel	
		18-29	30-39	40-49	50-59	60 év felett	Igen	Nem	Igen	Nem
		(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(U)	(V)	(W)	(X)
	800	197	133	164	133	173	302	473	310	490
Átlagos említés	1,4	1.3 R	1.6 NQR	1.5 NQR	1,3	1,2	1.5 V	1,3	1.8 X	1,1

Bázis	Totál minta	Végzettség				Jövedelem			
		Max 8 általános	Szakmunkásképző / szakiskola	Gimnáziumi / szakközépiskolai érettségi	Főiskolai / egyetemi végzettség	50.000 Ft vagy ez alatt	50.001 - 70.000 Ft	70.001 - 110.000 Ft	110.001 vagy felette
		(a)	(b)	(c)	(d)	(f)	(g)	(h)	(i)
	800	260	222	221	97	221	198	161	72
Átlagos említés	1,4	1,2	1.4 a	1.4 a	1.6 abc	1,3	1,4	1,4	1,4

Amint az a fenti táblázatokban látható, a nemek, a településtípusok és jövedelmi kategóriák közt nincs a bankokkal való ügyféli kapcsolat tekintetében szignifikáns eltérés.

- A magyarországi régiók közül az Észak-Dunántúlon élő válaszadók szignifikánsan több banknak ügyfelei egyszerre, mint a közép-magyarországon élő megkérdezettek.

- A 30-49 éves válaszadók – tehát a már nem pályakezdő, aktív, felnőtt lakosok – több banknak ügyfelei egyszerre, mint a hatvan év felettek – ugyanez elmondható a kutatásban megkérdezett legifjabb korosztályról, a 18-29 éves fiatalokról is.
- Az egyetemi végzettségű válaszadók, akárcsak a spontán bankismeretnél, a banki ügyfélkapcsolat terén is szignifikánsan több bankot jelöltek meg, mint az alacsonyabb szintű képesítéssel rendelkező válaszadók.
- Az utóbbi öt év folyamán folyószámlát nyitott megkérdezettek esetében is szignifikánsan több olyan pénzügyintézetet jelöltek meg, melyet használnak, mint azok a válaszadók, akik új lakossági folyószámlát nem nyitottak az elmúlt öt évben.

	Totál	Ügyfél					Internet	
		OTP	Takszöv	Erste	K&H	BB	Igen	Nem
		(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)
Bázis	800	482	144	93	83	70	246	553
Átlagos említés	1,4	1,4	1,5	1.9 AB	1.7 A	2.2 ABCD	1.5 G	1,3

	Totál	Családi állapot		Mikor nyitott		Bankkártya	
		Társsal él	Egyedül él	Kevesebb mint 5 éve	Több mint 5 éve	Van	Nincs
		(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)
Bázis	800	520	279	313	457	628	146
Átlagos említés	1,4	1.4 I	1,2	1,4	1,3	1.4 M	1,2

	Totál	Bankköltségek		Új folyószámlát akar		Váltani...	
		alacsony/m egfelelő	magas	Igen	Nem	...nem nehéz	...nehéz
		(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)
Bázis	800	447	253	113	656	423	134
Átlagos említés	1,4	1,3	1.5 N	1,4	1,3	1,4	1,4

- A folyószámláról és az új lakossági számla nyitásáról különféleképp vélekedő megkérdezettek által használt bankok száma közt nem található szignifikáns eltérés.
- Ezzel szemben azok a válaszadók, akik felvettek valamilyenfajta hitelt, szignifikánsan több banknak ügyfelei egyszerre, mint a hitellel nem rendelkező válaszadók – azaz a hitelfelvétel többnyire új bank használatát implikálja, illetve azt, hogy ritkábbik esetben vesz föl banki ügyfél hitelt annál a pénzügyintézetnél, melynél lakossági folyószámlával rendelkezik.
- A fenti eredmények alapján úgy tetszik, a magasnak tartott banki költségek is újabb bankhoz való csatlakozást eredményeznek.
- A kapcsolatban élők és bankkártyával illetve internettel rendelkezők szignifikánsabb több bankkal állnak ügyfélkapcsolatban, mint az egyedül élő illetve bankkártyával/internettel nem rendelkező megkérdezettek.

- A fenti táblázatban bontóváltozóként szereplő bankok közül a BB ügyfelei szignifikánsan több banknak ügyfelei, mint a másik négy bank kliensei. A többi bank esetében az alacsony elemszámok miatt nem lehetséges az elemzés.

Az egyes banki termékekkel való rendelkezési arány a mintaválasztás sajátosságait tükrözi: a megkérdezettek döntő többsége rendelkezik folyószámlával, ezután a hiteltermékek következnek (csak azok kerülhettek be a mintába, akik vagy folyószámlával vagy pedig fogyasztási hitellel rendelkeznek). A megtakarítási illetve befektetési termékeket, továbbá a hitelkártyák által nyújtott lehetőségeket kevesebb, mint az ügyfelek 5%-a veszi igénybe.

A3. A következő termékek és szolgáltatások közül Ön melyeket veszi igénybe a banktól? Melyiket még?



Az egyes banki szolgáltatások igénybevételének gyakorisága mellett arról is kérdeztük válaszadóinkat, mely szolgáltatásokat veszik igénybe azon bankoknál, melyeknek ügyfelei. Bár – a mintakiválasztás sajátosságai miatt is – az öt legnagyobb ügyfélkörrel rendelkező banknál elsősorban folyószámla szolgáltatást vesznek igénybe az ügyfelek,

- lakáshitelben az OTP és az Erste,
- személyi kölcsönben a Takarékszövetkezetek és a BB,
- autóhitelben a BB és a K&H erős,
- míg az áruvásárlási hitel a BB portfoliójában a legerősebb.

Az alábbi ábrán nem szereplő többi bank szolgáltatásai ezen bankok alacsony penetrációja miatt statisztikailag nem elemezhető.

A3. A következő termékek és szolgáltatások közül Ön melyeket veszi igénybe a banktól? Melyiket még?

Adatok %-ban

Folyószámla + kapcsolódó szolgáltatások (folyószámlához kapcsolódó bankkártya)	94	85	80	69	56
Lekötött betét	5	9	3	12	3
Megtakarítási számla	2	4	0	12	0
Befektetési jegy, befektetési alap	0	0	0	0	6
Áruvásárlási hitel	3	1	4	5	27
Autóvásárlási hitel / lízing	2	1	8	15	13
Lakáshitel	9	6	15	4	4
Szabad felhasználású jelzáloghitel	1	4	5	2	1
Személyi hitel, személyi kölcsön	8	12	3	5	11
Hitelkártya (valódi hitelkártya, amely nem kapcsolódik folyószámlához)	2	1	2	6	4
Egyéb	1	1	0	4	1
Nem tudja / nem válaszol	1	1	1	0	1
Bázis: aki ügyfele a banknak	(482)	(144)	(93)	(83)	(70)

- Az OTP Banknál a folyószámlát és a hozzá kapcsolódó szolgáltatásokat szignifikánsan magasabb százalékban (97.7%) veszik igénybe az OTP azon ügyfelei, akik több mint öt éve nyitottak folyószámlát ennél a pénzügyintézetnél – azaz az OTP Banknál folyószámlával rendelkező megkérdezettek többsége „rég” ügyfél.
- A Takarékszövetkezetnél folyószámlát és a hozzá kapcsolódó szolgáltatásokat szignifikánsan magasabb százalékban veszik igénybe azon ügyfelei, akik a banki költségeket alacsonynak vagy megfelelőnek tartják (95%), mint akik magasnak (73.1%), illetve azon használók, akik nem tervezik új folyószámla nyitását (91.9%) azokkal szemben, akik viszont igen (69.2%).
- Ugyancsak a Takarékszövetkezet ügyfelei közül azok, akik szerint bankot váltani nehéz, magasabb százalékban veszik igénybe a lekötött betét (26.3%) és a megtakarítási számla (15.8%) szolgáltatásokat, mint azok, akik szerint a bankváltás nem nehéz folyamat (lekötött betét: 4.2% – megtakarítási számla: 2.8%).
- Az Erste Bank esetében a társkapcsolatban élő ügyfelek nagyobb mértékben igényelnek ennél a pénzügyintézetnél lakáshitelt (20.3%), mint az egyedül élők (3.4%). Ezzel szemben a szinglik szignifikánsan nagyobb százalékban rendelkeznek az Ersténél személyi kölcsönrel (10.3%), mint a társsal élők, hiszen közülük ennél a pénzügyintézetnél senki sem vett igénybe az általunk kérdezettek közül ilyen típusú hitelt.
- Ugyancsak az Erste Banknál megfigyelhető, hogy kizárólag az öt évnél nem régebb óta folyószámlával rendelkező megkérdezettek vesznek fel áruhitelt (8.7%).
- A K&H Banknál a lekötött betétet a bankváltást nehéznek tartó használók szignifikánsan magasabb százalékban veszik igénybe (33.3%), mint azok, akik nem tartanak a bankváltás nehézségeitől (7.4%).
- Továbbra is a K&H Banknál maradván az adatok azt mutatják, hogy a pénzügyintézet azon ügyfelei, akik tervezik új folyószámla nyitását, inkább igénybe veszik e banknál a személyi kölcsönt vagy személyi hitelt (16.7%), azokhoz képest, aki ilyen szolgáltatást nem vesznek igénybe (2.9%).

- A Budapest Banknál a pénzügyintézet azon ügyfelei, akik a bankváltást nem gondolják nehéznek, magasabb százalékban rendelkeznek folyószámlával, mint a bankváltást nehézségekkel terhes műveletnek tartó ügyfelek (33.3%).
- Emellett a pénzügyintézet azon ügyfelei, akik tervezik új folyószámla nyitását, nagyobb százalékban rendelkeznek befektetési alappal/jeggyel (25%), mint azon kliensek, akiknek nincsenek ilyen irányú terveik (3.2%).

Ha az egyes termékeknek a különböző bankok portfóliójában mutatott erősségétől eltekintünk, és általánosságban nézzük, melyek a leginkább és leggyakrabban igénybe vett termékek és szolgáltatások, akkor azt láthatjuk, hogy az OTP Bank egyértelműen vezet a folyószámla, személyi hitel és lakáshitel termékekben. Autóhitelben a Merkantil, áruvásárlási hitelben pedig a Cetelem, másodikként pedig a Budapest Bank rendelkezik a legnagyobb ügyfélkörrel.

A3. A következő termékek és szolgáltatások közül Ön melyeket veszi igénybe a banktól? Melyiket még?

Adatok %-ban	Folyószámla + kapcsolódó szolgáltatások (folyószámlához kapcsolódó bankkártya)	Személyi hitel, személyi kölcsön	Lakáshitel	Autóvásárlási hitel/ lízing	Áruvásárlási hitel
Beneficial	0	1	0	0	4
Budapest Bank	5	9	3	11	27
Cetelem	0	6	0	2	34
CC Credit	0	2	0	1	0
CIB Bank	2	1	2	15	3
Citibank	1	7	0	0	1
Credigen	0	2	0	0	1
ELLA (Első Lakáshitel) Bank	0	0	1	0	0
Erste Bank	10	3	16	9	6
FHB Bank	0	0	5	0	0
HVB Bank	1	3	1	1	0
ING Bank	0	0	0	0	0
Inter-Európa Bank	1	0	0	0	0
K&H Bank	8	4	3	15	6
Merkantil Bank	0	0	0	26	0
MKB Bank	1	0	6	4	0
OTP	61	41	47	10	21
Porsche Bank	0	0	0	4	0
Provident Financial	0	12	0	0	0
Raiffeisen Bank	3	3	7	4	3
Takarékszövetkezet (bármely)	17	19	10	1	3
Volksbank	0	0	1	2	0
Egyéb bank	1	2	0	4	1
Bázis: aki igénybe vette a szolgáltatást	(745)	(91)	(87)	(82)	(70)

4.2 Folyószámlaváltással kapcsolatos ismeretek és motivációk

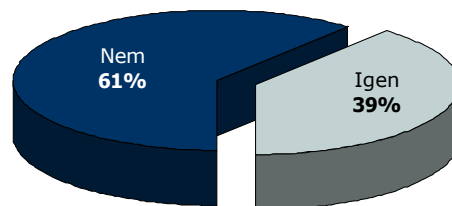
A fejezet főbb megállapításai

- Új folyószámla nyitáskor a legfőbb bankválasztási szempontok a bankfiók közelsége, az ismerősök ajánlása, a bankról kialakult image (megbízhatóság, ügyintézés) és a kedvező kondíciók.
- Azok körében, akik első folyószámlát nyitottak, az emocionális tényezők voltak fontosabbak (megbízhatóság, ajánlás), míg a tényleges bankváltók számára a racionális szempontok azaz a kedvező kondíciók nagyobb súlyúak.

Részletes elemzés

A kutatásban megkérdezett válaszadók 97%-a rendelkezik bankszámlával (a speciális kiválasztási kritériumoknak megfelelően) – közülük 39% az elmúlt 5 év folyamán nyitott folyószámlát.

S7. Nyitott-e új lakossági folyószámlát az elmúlt 5 évben bármely banknál?



Bázis: Rendelkezik folyószámlával (N=775)

A pontos szignifikáns eltéréseket a teljes mintán az alábbi táblázatok mutatják:

(S7) Nyitott-e új lakossági folyószámlát az elmúlt 5 évben

	Bázis	775	Ügyfél					Internet	
			OTP	Takszöv	Erste	K&H	BB	Igen	Nem
			(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)
			477	137	91	82	70	244	530
Igen		39	36	39	↑ 53 AB	↑ 54 AB	43	↑ 46 G	36
Nem		61	64 CD	61 CD	↓ 47	↓ 46	57	54	64 F

	Bázis	775	Mikor nyitott folyószámlát		Bankkártya	
			Kevesebb mint 5 éve	Több mint 5 éve	Van	Nincs
			(J)	(K)	(L)	(M)
			313	457	628	146
Igen		39	↑ 82 K	10	41 M	↓ 30
Nem		61	↓ 18	90 J	59	↑ 70 L

		Bankköltségek		Új folyószámlát akar nyitni		Váltani...	
		alacsony/ megfelelő	magas	Igen	Nem	...nem nehéz	...nehéz
		(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)
Bázis	775	447	253	113	656	423	134
Igen	39	40	39	30	41 P	↑ 46 S	31
Nem	61	60	61	70 Q	60	54	69 R

	Rendelkezik folyószámlával	Életkor				
		18-29	30-39	40-49	50-59	60 év felett
		(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)
Bázis	775	190	131	161	126	167
Igen	39	↑ 65 OPQR	41 QR	37 QR	↓ 21	↓ 23
Nem	61	↓ 35	60 N	63 N	↑ 79 NOP	↑ 77 NOP

	Rendelkezik folyószámlával	Végzettség			
		Max 8 általános	Szaktanácsképző / szakiskola	Gimnáziumi / szakközépiskolai érettségi	Főiskolai / egyetemi végzettség
		(a)	(b)	(c)	(d)
Bázis	775	246	219	213	97
Igen	39	36	42 d	44 d	29
Nem	61	64	58	56	71 bc

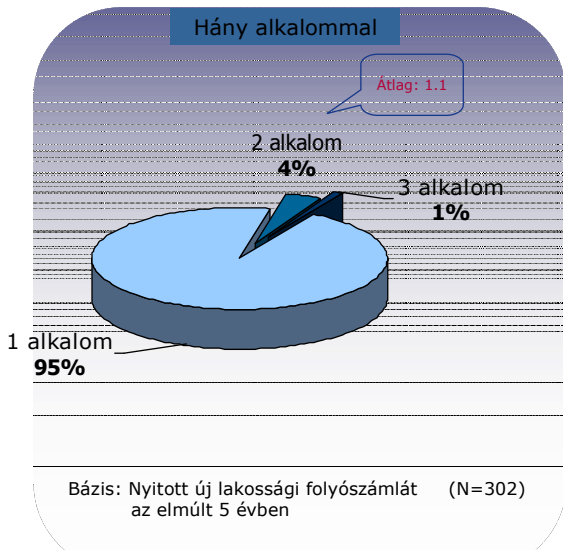
- Az elmúlt 5 évben a fiatalok körében volt a legmagasabb a folyószámlanyitás aránya, ők többnyire életük első számláját nyitották meg.
- Az Erste és a K&H Bankok ügyfelei közt szignifikánsan nagyobb számban vannak azok, akik az utóbbi öt évben nyitottak új lakossági számlát – s ezen bankok ügyfelei közt az új számla nyitása átlag feletti százalékban történt meg.
- Az internettel rendelkező megkérdezettek is nagyobb százalékban nyitottak új számlát, mint nem internetező társaik.
- A bankkártyával jelenleg rendelkező válaszadók közt nagyobb mértékben találunk olyanokat, akik nyitottak új számlát, vagyis az új számlák esetében több ember igényelt bankkártyát is.
- Az új folyószámlát jelenleg nyitni akarók körében kisebb volt az új számlanyitás az elmúlt 5 évben, ez fordítva azt is jelenti, hogy többnyire olyanok akarnak új számlát nyitni más banknál, akik nem nyitottak az elmúlt 5 évben.
- Végezetül, a bankköltségeket különbözőképp megítélő válaszadók közt nem volt szignifikáns különbség az elmúlt öt év folyamán nyitott új folyószámlák tekintetében.

Az új folyószámlát nyitó megkérdezettek túlnyomó többségben csupán egyetlen lakossági számlát nyitottak egy másik banknál, 44%-uk az OTP Banknál. Mivel az OTP Bank penetrációja jelenleg

ennél szignifikánsan magasabb, levonhatjuk azt a következtetést, hogy bár az OTP Bank népszerűsége az új számlanyitók körében is elvitathatatlan, de a részesedésének bővülése elmarad más bankokétól, amelyek a meglévő ügyfélarányukhoz képest több új ügyfelet tudtak vonzani.

B1. Hány alkalommal fordult elő az utóbbi öt évben, hogy új lakossági folyószámlát nyitott?

B2. Melyik banknál nyitott Ön legutóbb lakossági folyószámlát?



Bázis: Nyitott új lakossági folyószámlát az elmúlt 5 évben és jelenleg van folyószámlája (N=291)

	Nyitott új lakossági folyószámlát az elmúlt 5 évben	Településtípus				Nem	
		Budapest	Megyei jogú város	Város	Falu	Férfi	Nő
		(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)
Bázis	291	49	59	79	104	148	143
OTP Bank	44	55 I	34	51	39	41	47
Takarékszövetkezet	13	2	7	10	25 HIJ	12	15
Erste Bank	12	12	12	11	13	14	10
K&H Bank	9	4	7	15	9	9	10
Budapest Bank	6	10	10	3	4	5	7
Raiffeisen Bank	5	2	12 J	3	4	7 M	2
CIB Bank	4	4	7	4	2	5	2
MKB Bank	2	4	3	-	2	2	2
Inter-Európa Bank	2	2	3	1	1	1	2
HVB Bank	1	2	2	1	1	1	2
ELLA (Első Lakáshitel) Bank	1	-	2	1	-	1	1

	Nyitott új lakossági folyószámlát az elmúlt 5 évben	Életkor					Autó/személyi/lakáshitel	
		18-29	30-39	40-49	50-59	60 év felett	Igen	Nem
		(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(W)	(X)
Bázis	291	119	52	56	25	39	112	179
OTP Bank	44	55 OP	35	32	36	46	39	47
Takarékszövetkezet	13	8	15	16	8	26 N	9	16
Erste Bank	12	12	12	16	12	8	15	10
K&H Bank	9	7	10	13	20 N	5	8	10
Budapest Bank	6	6	8	4	4	8	7	5
Raiffeisen Bank	5	4	6	7	4	3	5	5
CIB Bank	4	3	10 N	5	-	-	8 X	1
MKB Bank	2	2	2	4	-	3	4	1
Inter-Európa Bank	2	2	2	-	4	3	-	3
HVB Bank	1	2	2	-	4	-	3	1
ELLA (Első Lakáshitel) Bank	1	-	-	2	4 N	-	1	1

	Nyitott új lakossági folyószámlát az elmúlt 5 évben	Végzettség				Jövedelem			
		Max 8 általános	Szakmunkások építő / szakiskola	Gimnáziumi / szakközépiskolai érettségi	Főiskolai / egyetemi végzettség	50.000 Ft vagy ez alatt	50.001 - 70.000 Ft	70.001 - 110.000 Ft	110.001 vagy felette
		(a)	(b)	(c)	(d)	(f)	(g)	(h)	(i)
Bázis	291	84	89	90	28	77	75	58	28
OTP Bank	44	54 d	40	44	25	51	39	48	32
Takarékszövetkezet	13	19 c	16	8	7	18 h	12	5	11
Erste Bank	12	10	15	9	21	10	13	17	7
K&H Bank	9	6	10	11	11	9	11 h	2	18 h
Budapest Bank	6	5	8	4	7	4	8	3	4
Raiffeisen Bank	5	5	5	6	4	4	4	9	11
CIB Bank	4	-	2	0	11 a	-	7 f	2	11 f
MKB Bank	2	1	-	4 b	4	-	3	5 f	-
Inter-Európa Bank	2	1	1	2	4	1	1	3	4
HVB Bank	1	-	1	2	4	1	-	2	4
ELLA (Első Lakáshitel) Bank	1	-	1	1	-	-	1	2	-

	Nyitott új lakossági folyószámlát az elmúlt 5 évben	Internet		Családi állapot		Bankkártya	
		Igen	Nem	Társsal él	Egyedül él	Van	Nincs
		(F)	(G)	(H)	(I)	(L)	(M)
Bázis	291	108	183	179	111	248	42
OTP Bank	44	43	45	37	54 H	46	31
Takarékszövetkezet	13	5	19 F	15	11	7	50 L
Erste Bank	12	10	13	12	12	13	5
K&H Bank	9	12	8	10	8	10	5
Budapest Bank	6	8	4	7	4	6	5
Raiffeisen Bank	5	6	4	7	2	5	5
CIB Bank	4	6	3	5	3	4	0
MKB Bank	2	4	1	3	1	2	0
Inter-Európa Bank	2	3	1	1	4	2	0
HVB Bank	1	2	1	2	0	2	0
ELLA (Első Lakáshitel) Bank	1	0	1	1	1	1	0

		Bankköltségek		Új folyószámlát akar nyitni		Váltani...	
		alacsony/m egfelelő	magas	Igen	Nem	...nem nehéz	...nehéz
		(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)
Bázis	291	175	91	33	256	188	38
OTP Bank	44	40	47	46	44	42	45
Takarékszövetkezet	13	17	10	15	13	14	5
Erste Bank	12	13	12	9	12	12	13
K&H Bank	9	8	14	9	9	9	8
Budapest Bank	6	6	4	0	7	7	5
Raiffeisen Bank	5	5	4	12 Q	4	5	3
CIB Bank	4	3	4	3	4	4	5
MKB Bank	2	2	2	3	2	2	8 R
Inter-Európa Bank	2	2	0	0	2	1	5
HVB Bank	1	2	0	0	2	2	0
ELLA (Első Lakáshitel) Bank	1	1	0	0	1	0	3 R

- A fenti táblázatokban jól látható, hogy az internettel és bankkártyával nem rendelkezők inkább választották új számla nyitásához a Takarékszövetkezetet, mint az ezen szolgáltatásokkal rendelkező megkérdezettek. Az OTP Bank esetében az egyedül élők választották nagyobb arányban ezt a pénzügyintézetet új lakossági folyószámla igényléséhez, a kapcsolatban élő válaszadókhöz képest.
- Míg az OTP Banknál a budapesti lakosok, addig a Takarékszövetkezet esetében a falvakban, valamint a Raiffeisen Bank tekintetében a megyei jogú városokban lakó megkérdezettek nyitottak inkább új lakossági folyószámlát.
- A nemek tekintetében egyedül a Raiffeisen Banknál volt látható, hogy a férfiak szignifikánsan nagyobb százalékban nyitották új számlájukat ennél a pénzügyintézetnél a nőnemű megkérdezettekhez viszonyítva.
- Míg az OTP Banknál a 18-29 éves válaszadók a 30-49 éves korosztályhoz képest nagyobb arányban nyitottak új számlát, addig a K&H és Takarékszövetkezet esetében az 50-59 éves illetve 60 évnél idősebb megkérdezettek voltak inkább hajlamosak folyószámlát nyitni.

Új folyószámla nyitásakor – amennyiben azt a megkérdezett másik pénzügyintézetnél nyitotta – a legfőbb bankválasztási szempontok a bankfiók közelsége és az ismerősök ajánlása, valamint a bankról kialakult image (megbízhatóság, ügyintézés) és a kedvező kondíciók voltak.

B3. Mi alapján választotta ki ezt a bankot (amelyiknél legutóbb számlát nyitott)? És még mi alapján?

B4. A következő szempontok közül melyik volt a három legfontosabb, ami alapján ezt a bankot választotta?

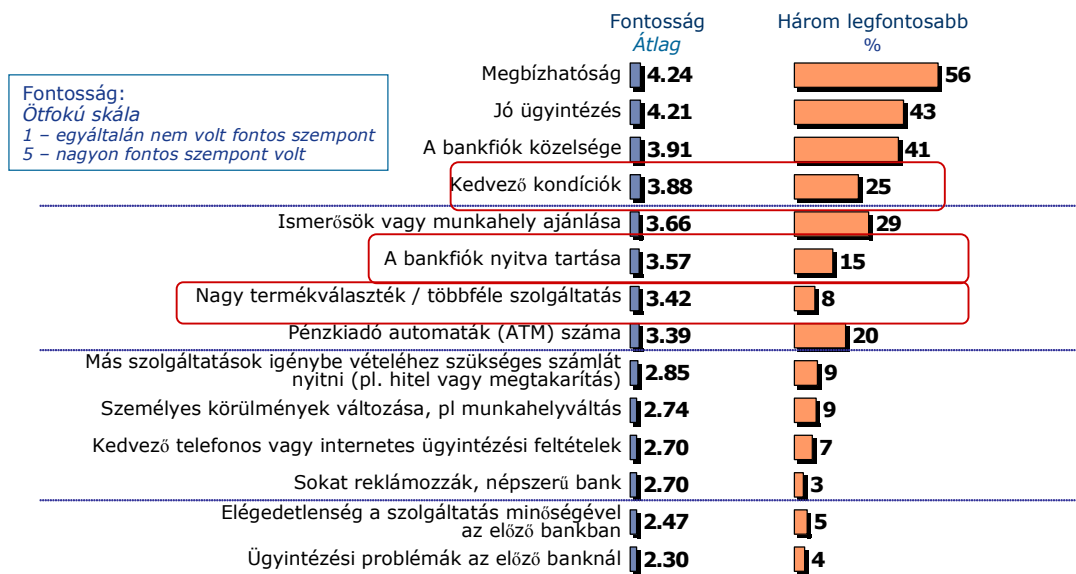
Spontán szempontok		Három legfontosabb szempont (előre megadottak közül)	
	%		%
Közelség	26	A bankfiók közelsége	44
Ajánlás alapján (munkahely/rokon/ismerős)	25	Jó ügyintézés	41
Megbízható/ korrekt	11	Ismerősök vagy munkahely ajánlása	41
Kedvező feltételek/ jó kondíciók/ alacsony költségek	8	Megbízhatóság	41
Az egész családnak itt van számlája	7	Kedvező kondíciók	29
Tv-ben reklámozták/ Hirdetések alapján	5	Pénzkiadó automaták (ATM) száma	17
Régi bank	5	Sokat reklámozzák, népszerű bank	14
Munkahelyem kötelezett rá	3	Nagy termékválaszték / többféle szolgáltatás	10
		Más szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges számlát nyitni (pl. hitel vagy megtakarítás)	9
		A bankfiók nyitva tartása	9
		Kedvező telefonos vagy internetes ügyintézési feltételek	5
Bázis: Nyitott új lakossági folyószámlát az elmúlt 5 évben és jelenleg van folyószámlája	291	Bázis: Nyitott új lakossági folyószámlát az elmúlt 5 évben és jelenleg van folyószámlája	291

A fenti szövegdozokban látható eredmények a százalékpontokat tekintve jelentős eltérést mutatnak a három legfontosabb szempont javára. Ezt a kérdezés technikája magyarázza: spontán válaszadáskor (amikor a válaszadók a saját szavaikkal válaszolhatnak a kérdésre) sokkal nagyobb a szórás vagyis sok különböző válasz érkezik, így egy-egy válasz kevesebb százalékpontot kap, mintha segített válaszadásról van szó, és egy véges válaszadási lehetőségeket tartalmazó listán szereplő állítások értékelésére kérjük meg válaszadóinkat. Azonban ha mindkét szövegdozban az első három-négy helyezettre koncentrálunk, azt láthatjuk, hogy a szempontok fontossága alig változik: a bankfiók közelsége továbbra is a legfontosabb, s a megbízhatóság illetve az ismerősök, barátok ajánlása is dobogós helyet ért el. Új szempontként a „jó ügyintézés” került be a második helyre, ez az állítás viszont olyan alapvető – szükséges de nem elégséges feltétele a bankkal való megelégedettségnek – szempont, mely nem osztja karakteresen ezt a piacot.

Az elmúlt öt évben új bankszámlát nyitóktól (291 fő) megkérdeztük, hogy egy előre definiált lista egyes tényezői mennyire voltak a fontos szempontok számukra a folyószámla megnyitásakor (értékelés ötfokú skálán), majd megkértük őket, hogy válasszák ki a három legfontosabb tényezőt. Hasonlóan mint a bankválasztás tényezőinél, ebben az esetben is a megbízhatóság, a jó ügyintézés és a bankfiók közelsége bizonyultak a legfontosabb szempontoknak, amit az ajánlás és a kedvező kondíciók követnek.

B7c. A következő szempontok mennyire voltak fontosak Önnek, az új számla megnyitásakor? Kérem válaszoljon a következő ötfokú skála segítségével.

B7d. Az alábbi szempontokból melyik volt a három legfontosabb Önnek?



Bázis: Nyitott új lakossági folyószámlát az elmúlt 5 évben és jelenleg van folyószámlája (N=291)

A vörössel keretezett szempontok azért érdemelnek külön figyelmet, mert rangsoroláskor kisebb mértékben tartották őket a három legfontosabb szempont valamelyikének, mint amilyen mértékben fontosnak tűnnek az átlagos említésszámukat tekintve. Ennek oka a „kedvező kondíciók”, a „nagy termékválaszték” esetében az, hogy ezek az állítások generikus attribútumokat fogalmazznak meg, melyek a banki-pénzügyi szolgáltatások piacán nem megosztó jellegűek. A „bankfiók nyitva tartása” pedig kifejezetten kényelmi szempont, mely rangsoroláskor már korántsem játszik olyan fontos szerepet, ráadásul a bankokat ebből a szempontból általában hasonlóan (és nem feltétlenül pozitívan) értékelik a válaszadók.

	Nyitott új lakossági folyószámlát az elmúlt 5 évben	Megszüntette a folyószámláját (A) 150 (alaominta & boost)	Nem szüntette meg de nyitott az elmúlt 5 évben (B) 239 (alaominta & boost)
Bázis	291		
Megbízhatóság	56	54	56
Jó ügyintézés	43	37	42
A bankfiók közelsége	41	26	44 AC
Ismerősök vagy munkahely ajánlása	29	14	31 AC
Kedvező kondíciók	25	34 B	24
Pénzkiadó automaták (ATM) száma	20	19	21
A bankfiók nyitva tartása	15	5	17 AC
Más szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges számlát nyitni (pl. hitel vagy megtakarítás)	9	15 B	9
Személyes körülmények változása, pl munkahelyváltás	9	15 B	8
Nagy termékválaszték / többféle szolgáltatás	8	15 B	7
Kedvező telefonos vagy internetes ügyintézési feltételek	7	7	7
Elégedetlenség a szolgáltatás minőségével az előző bankban	5	22 B	3
Ügyintézési problémák az előző banknál	4	17 B	2
Sokat reklámozzák, népszerű bank	3	2	4

A fenti táblázatból látszik, hogy azok a megkérdezettek számára, akik megszüntették számlájukat, rangsoroláskor az alábbi állítások szignifikánsan fontosabbak voltak, mint a csupán másik, új számlát nyitó társaiknál:

- kedvező kondíciók
- más szolgáltatásokhoz alapfeltétel a számlanyitás
- személyes körülmények változása, pl. munkahelyváltás
- elégedetlenség a szolgáltatás minőségével az előző bankban
- nagy termékválaszték / többféle szolgáltatás
- ügyintézési problémák az előző banknál.

Összességében elmondható, hogy ők racionálisabb szempontok alapján választanak, mint azok, akik első bankkapcsolatukról döntenek.

Azon megkérdezettek számára viszont, akik nyitottak ugyan új számlát, de az előző számlájukat nem szüntették meg, a bankfiók közelsége és nyitva tartása illetve az ismerősök, barátok ajánlása volt rangsoroláskor fontosabb.

Amennyiben a már ismert bontóváltozók mentén vizsgáljuk meg a négy legfontosabb szempontot, a következő szignifikáns különbségeket tapasztalhatjuk (Izd. lenti táblázatok):

- A bank megbízhatósága olyannyira alapvető szempont, hogy csupán három szegmensben jelentkezett szignifikáns eltérés az egyes szegmenseken belüli csoportok közt:
 - az 50-70.000 forintos egy főre jutó havi jövedelemmel rendelkező válaszadók az ennél nagyobb jövedelemmel rendelkező társaikhoz képest szignifikánsan fontosabbnak tartották ezt a szempontot;
 - az internettel rendelkezők szintén nagyobb hangsúlyt fektetnek a bank megbízhatóságára, csakúgy, mint
 - azon válaszadóink, akik új folyószámlát nem kívánnak nyitni, azokhoz képest, akik tervezik ezt a lépést.
- A jó ügyintézés hasonlóképp generikus attribútum a bankpiacot tekintve, így ezt a szempontot is csak kevés szegmensben tartották szignifikánsan eltérő mértékben fontosnak rangsoroláskor a megkérdezettek:
 - a 60 év feletti válaszadóknak a jó, gördülékeny ügyintézés fontosabb szempont, mint a fiataloknak (18-29 éves); továbbá
 - a Takarékszövetkezet ügyfeleinek jóval fontosabb a jó ügyintézés, mint az OTP- és Erste -ügyfeleknek, illetve
 - az internettel nem rendelkezőknek, mint az ezt a szolgáltatást igénybe vevő megkérdezetteknek.
- A bankfiók közelsége fontosabb szempont
 - a budapesti lakosoknak és a falvakban lakó megkérdezetteknek, mint a megyei jogú városokban lakóknak,
 - a fiatal felnőtteknek (18-29 éves), mint az 50 év feletti válaszadóknak;
 - emellett, az egyetemi végzettségűeknek kevésbé fontos ez a szempont, mint a nyolc általánossal rendelkezőknek;
 - csakúgy, mint azoknak a válaszadóknak, akik háztartásában az egy főre jutó nettó bevétel havonta legfeljebb az 50.000; forintot éri el;
 - fontosabb továbbá ez a szempont azoknak, akiknek nincs autó-, lakás- vagy személyi hitele azokhoz képest, akik rendelkeznek ilyen banki konstrukcióval;
 - ami az egyes, bontóváltozóként feltüntetett bankokat illeti, azt tapasztaltuk, hogy az OTP és a Takarékszövetkezet ügyfelei előkelőbb helyre rangsorolták a bankfiók közelségét a Budapest Bankot és a K&H-t használó válaszadókhöz képest.
- A kedvező kondíciók feltétel
 - a vidéki városokban volt fontosabb a többi településtípushoz viszonyítva;

- a fiatalabb aktív, kereső korosztály (30-39 éves) esetében a fiatal felnőttekhez illetve az 50 éven felüli megkérdezettekhez viszonyítva;
- az egyetemi végzettségűek számára is fontosabb ez a racionális szempont, mint alacsonyabb végzettségű társaiknak;
- az 50.000,- – 70.000 Ft/fő/hó jövedelemmel rendelkező válaszadók illetve a legmagasabb egy főre jutó havi jövedelemmel rendelkező megkérdezettek (több mint 110.000 Ft/fő/hó) számára is nagyobb fontossággal bírt ez a megfontolás, mint a legalacsonyabb jövedelmi csoportba tartozó társaik számára, csakúgy, mint
- a hitellel (autó-, lakás- vagy személyhitel) rendelkező megkérdezettek esetében az ilyen pénzügyi szolgáltatást igénybe nem vevő társaikhoz viszonyítva.

	Nyitott új lakossági folyószámlát az elmúlt 5 évben	Településtípus				Nem	
		Budapest	Megyei jogú város	Város	Falu	Férfi	Nő
		(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)
Bázis	291	49	59	79	104	148	143
Megbízhatóság	56	51	51	56	63	52	61
Jó ügyintézés	43	47	49	38	40	43	43
A bankfiók közelsége	41	45 I	24	38	51 I	37	46
Ismerősök vagy munkahely ajánlása	29	27	31	25	33	27	32
Kedvező kondíciók	25	18	24	37 HK	21	28	22
Pénzkiadó automaták (ATM) száma	20	35 JK	22	11	19	20	20
A bankfiók nyitva tartása	15	8	14	15	19	12	19
Más szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges számlát nyitni (pl. hitel vagy megtakarítás)	9	12	10	8	9	13 M	6
Személyes körülmények változása, pl munkahelyváltás	9	10 J	15 J	1	10 J	11	6
Nagy termékválaszték / többféle szolgáltatás	8	14	7	8	7	8	8
Kedvező telefonos vagy internetes ügyintézési feltételek	7	8	14 J	1	7	7	7
Elégedetlenség a szolgáltatás minőségével az előző bankban	5	6	7	8	2	4	6
Ügyintézési problémák az előző banknál	4	-	5	8	2	6 M	1
Sokat reklámozzák, népszerű bank	3	4	2	6	2	2	5

	Nyitott új lakossági folyószámlát az elmúlt 5 évben	Életkor				
		18-29	30-39	40-49	50-59	60 év felett
		(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)
Bázis	291	119	52	56	25	39
Megbízhatóság	56	53	56	63	56	59
Jó ügyintézés	43	35	50	45	44	54 N
A bankfiók közelsége	41	48 O	25	38	28	54 OQ
Ismerősök vagy munkahely ajánlása	29	28	25	25	32	44
Kedvező kondíciók	25	24	33 R	30	28	13
Pénzkiadó automaták (ATM) száma	20	30 OPR	12	13	24	10
A bankfiók nyitva tartása	15	19	14	11	12	15
Más szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges számlát nyitni (pl. hitel vagy megtakarítás)	9	6	19 N	9	12	5
Személyes körülmények változása, pl munkahelyváltás	9	9	8	9	16	3
Nagy termékválaszték / többféle szolgáltatás	8	9	6	13	4	5
Kedvező telefonos vagy internetes ügyintézési feltételek	7	9	6	7	4	3
Elégedetlenség a szolgáltatás minőségével az előző bankban	5	4	6	5	4	8
Ügyintézési problémák az előző banknál	4	3	10 N	2	4	3
Sokat reklámozzák, népszerű bank	3	4	4	4	-	3

	Nyitott új lakossági folyószámlát az elmúlt 5 évben	Végzettség			
		Max 8 általános	Szakk munkásképző / szakiskola	Gimnáziumi / szakközépiskolai érettségi	Főiskolai / egyetemi végzettség
		(a)	(b)	(c)	(d)
Bázis	291	84	89	90	28
Megbízhatóság	56	56	58	58	46
Jó ügyintézés	43	43	46	34	57 c
A bankfiók közelsége	41	50 d	42	38	21
Ismerősök vagy munkahely ajánlása	29	41 bd	25	28	14
Kedvező kondíciók	25	19	21	27	54 abc
Pénzkiadó automaták (ATM) száma	20	19	16	28	14
A bankfiók nyitva tartása	15	12	21	14	7
Más szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges számlát nyitni (pl. hitel vagy megtakarítás)	9	7	10	7	21 ac
Személyes körülmények változása, pl munkahelyváltás	9	6	8	12	7
Nagy termékválaszték / többféle szolgáltatás	8	8	10	6	11
Kedvező telefonos vagy internetes ügyintézési feltételek	7	4	7	9	11
Elégedetlenség a szolgáltatás minőségével az előző bankban	5	4	7	4	7
Ügyintézési problémák az előző banknál	4	1	1	9 ab	4
Sokat reklámozzák, népszerű bank	3	4	3	4	-

	Nyitott új lakossági folyószámlát az elmúlt 5 évben	Jövedelem			
		50.000 Ft vagy ez alatt	50.001 - 70.000 Ft	70.001 - 110.000 Ft	110.001 vagy felette
		(f)	(g)	(h)	(i)
Bázis	291	77	75	58	28
Megbízhatóság	56	61	68 h	45	54
Jó ügyintézés	43	43	39	43	50
A bankfiók közelsége	41	49 i	43	36	21
Ismerősök vagy munkahely ajánlása	29	27	33	26	29
Kedvező kondíciók	25	14	29 f	28	32 f
Pénzkiadó automaták (ATM) száma	20	18	17	21	32
A bankfiók nyitva tartása	15	23 h	12	9	14
Más szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges számlát nyitni (pl. hitel vagy meqtakarítás)	9	5	7	16 f	11
Személyes körülmények változása, pl munkahelyváltás	9	9	3	9	7
Nagy termékválaszték / többféle szolgáltatás	8	5	5	10	18 fg
Kedvező telefonos vagy internetes ügyintézési feltételek	7	7	5	9	4
Elégedetlenség a szolgáltatás minőségével az előző bankban	5	1	7	7	4
Ügyintézési problémák az előző banknál	4	3	4	3	11
Sokat reklámozzák, népszerű bank	3	5	4	2	4

	Nyitott új lakossági folyószámlát az elmúlt 5 évben	Ügyfél					Internet	
		OTP	Takszöv	Erste	K&H	BB	Igen	Nem
		(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)
Bázis	291	166	53	48	40	29	108	183
Megbízhatóság	56	55	62	50	53	55	48	61 F
Jó ügyintézés	43	42	59 AC	35	45	48	34	48 F
A bankfiók közelsége	41	47 CE	55 CDE	25	30	24	34	45
Ismerősök vagy munkahely ajánlása	29	24	25	29	28	31	22	33 F
Kedvező kondíciók	25	23	30	31	33	28	31	22
Pénzkiadó automaták (ATM) száma	20	26 BCE	6	10	20 BE	3	28 G	16
A bankfiók nyitva tartása	15	16	9	19	10	10	10	18
Más szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges számlát nyitni (pl. hitel vagy meqtakarítás)	9	12	6	13	10	24 B	11	8
Személyes körülmények változása, pl munkahelyváltás	9	5	15 A	8	10	14	7	9
Nagy termékválaszték / többféle szolgáltatás	8	8 B	0	10 B	13 B	14 B	11	7
Kedvező telefonos vagy internetes ügyintézési feltételek	7	7	4	17 AB	8	10	13 G	3
Elégedetlenség a szolgáltatás minőségével az előző bankban	5	4	6	8	8	0	5	6
Ügyintézési problémák az előző banknál	4	4	2	0	3	0	7 G	2
Sokat reklámozzák, népszerű bank	3	4	0	2	8 B	7	6	2

	Nyitott új lakossági folyószámlát az elmúlt 5 évben	Családi állapot		Mikor nyitott folyószámlát		Bankkártya	
		Társsal él	Egyedül él	Kevesebb mint 5 éve	Több mint 5 éve	Van	Nincs
		(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)
Bázis	291	179	111	245	44	248	42
Megbízhatóság	56	60	51	58	50	57	57
Jó ügyintézés	43	43	43	42	46	41	55
A bankfiók közelsége	41	38	45	42	32	38	57 L
Ismerősök vagy munkahely ajánlása	29	25	36 H	31	21	29	33
Kedvező kondíciók	25	29	21	25	27	25	29
Pénzkiadó automaták (ATM) száma	20	15	29 H	22	14	23 M	0
A bankfiók nyitva tartása	15	16	14	16	11	15	17
Más szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges számlát nyitni (pl. hitel vagy megtakarítás)	9	12 I	5	7	18 J	10	5
Személyes körülmények változása, pl munkahelyváltás	9	7	11	9	5	9	10
Nagy termékválaszték / többféle szolgáltatás	8	7	11	7	16 J	9	5
Kedvező telefonos vagy internetes ügyintézési feltételek	7	8	5	7	9	8	0
Elégedetlenség a szolgáltatás minőségével az előző bankban	5	7 I	2	6	2	5	5
Ügyintézési problémák az előző banknál	4	6 I	1	4	2	4	5
Sokat reklámozzák, népszerű bank	3	4	3	3	5	4	0

	Nyitott új lakossági folyószámlát az elmúlt 5 évben	Bankköltségek		Új folyószámlát akar nyitni		Autó/személyi/la káshitel	
		alacsony/m megfelelő	magas	Igen	Nem	Igen	Nem
		(N)	(O)	(P)	(Q)	(W)	(X)
Bázis	291	175	91	33	256	112	179
Megbízhatóság	56	58	57	36	59 P	61	54
Jó ügyintézés	43	47	37	39	43	41	44
A bankfiók közelsége	41	39	42	36	42	29	49 W
Ismerősök vagy munkahely ajánlása	29	27	28	36	29	18	36 W
Kedvező kondíciók	25	23	25	30	24	33 X	21
Pénzkiadó automaták (ATM) száma	20	18	26	33 Q	18	15	24
A bankfiók nyitva tartása	15	13	18	9	16	13	17
Más szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges számlát nyitni (pl. hitel vagy megtakarítás)	9	6	14 N	18	8	17 X	5
Személyes körülmények változása, pl munkahelyváltás	9	12 O	3	6	9	7	10
Nagy termékválaszték / többféle szolgáltatás	8	9	8	9	8	13 X	6
Kedvező telefonos vagy internetes ügyintézési feltételek	7	7	8	15 Q	6	11 X	5
Elégedetlenség a szolgáltatás minőségével az előző bankban	5	7	3	3	6	8	3
Ügyintézési problémák az előző banknál	4	5	3	9	3	6	2
Sokat reklámozzák, népszerű bank	3	3	4	3	4	5	2

4.3 Bankváltással és számla megszüntetéssel kapcsolatos tapasztalatok

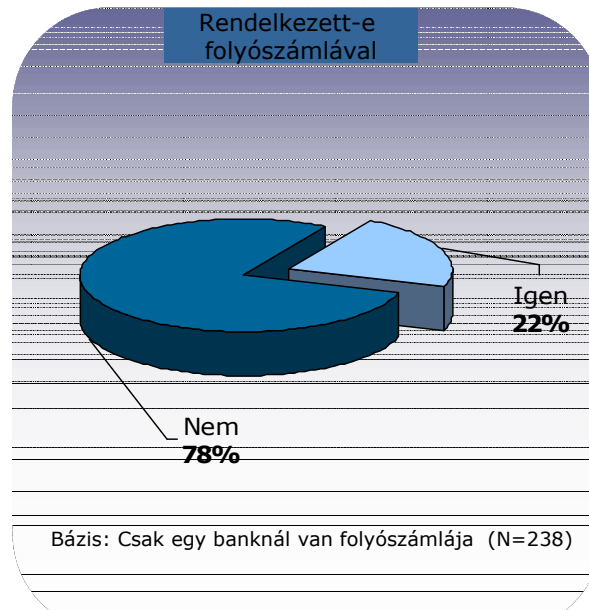
A fejezet főbb megállapításai

- A számla megszüntetés összességében nem nehéz és bonyolult folyamat annak ellenére, hogy az ügyfelek előzetesen ezt gondolják, a tényleges megszüntetők több mint 60%-a egyszerűnek minősítette azt.
- A többség egy hónapon belül megszüntette a korábbi számláját az új számla megnyitásához képest.
- A kapcsolódó szolgáltatások nem hátráltatták a váltást:
 - Kevesebb mint az ügyfelek egyharmada használt korábban csoportos beszédési megbízást, ők többségében az új számla esetén is igénybe vették ezt a szolgáltatást; az új megbízások gyorsan működőképessé váltak;
 - Kb. minden 6. ügyfél rendelkezett korábban lekötött betéttel, ők figyelembe vették a betét lejártát a számla váltás időzítésekor;
 - A megszüntetők kevesebb mint egyharmada rendelkezett hitelkerettel, így ennek igénylése és annak gyors rendelkezésre állása a többség számára nem volt fontos szempont;
 - Bár bankkártyával a bankváltók többsége rendelkezett, a kártyák lejáratát a bankváltási döntésben általában nem befolyásolta őket.
- A számla megszüntetés az esetek felében 3 napnál kevesebb idő alatt megtörtént, de minden 5. ügyfélnél több mint egy hetet vett ez igénybe, mégis csak kevesen érzékelték hosszúnak ezt az időszakot.
- Sokan nem emlékeznek már a számla megszüntetés költségére, és a megszüntetők több mint egyharmadának nem is járt költséggel a megszüntetés, akiknek viszont felmerültek költségeik ők különböző módon értékelték azt (megfelelő, magas).

Részletes eredmények

Az elmúlt 5 évben nyitott számla a válaszadók többségének első folyószámlája volt, mert a számlanyitók 78%-a nem rendelkezett másik számlával korábban.

B5. Rendelkezett-e másik lakossági folyószámlával, amikor a ... Banknál folyószámlát nyitott?



Nem meglepő, hogy a legfiatalabb korosztály (18-29 évesek) körében szignifikánsan magasabb az első számlával való rendelkezés aránya (86.9%), mint az idősebbek körében (az egyre idősebb korosztályoknál egyre magasabb azok aránya, akik nem az első számlájukat nyitották legutóbb. Nem fedezhető fel viszont hasonló kapcsolat a jövedelemmel kapcsolatban és a válaszadó neme alapján sem lehet azonosítani az első számlájukat megnyitókat. Az Erste és a K&H Bankok ügyfélkörében voltak legnagyobb arányban azok, akik első számlájukat nyitották meg, ami nem meglepő figyelembe véve, hogy mindkét pénzügyintézet speciális ajánlatokkal és termékekkel rendelkezik a fiatalok számára.

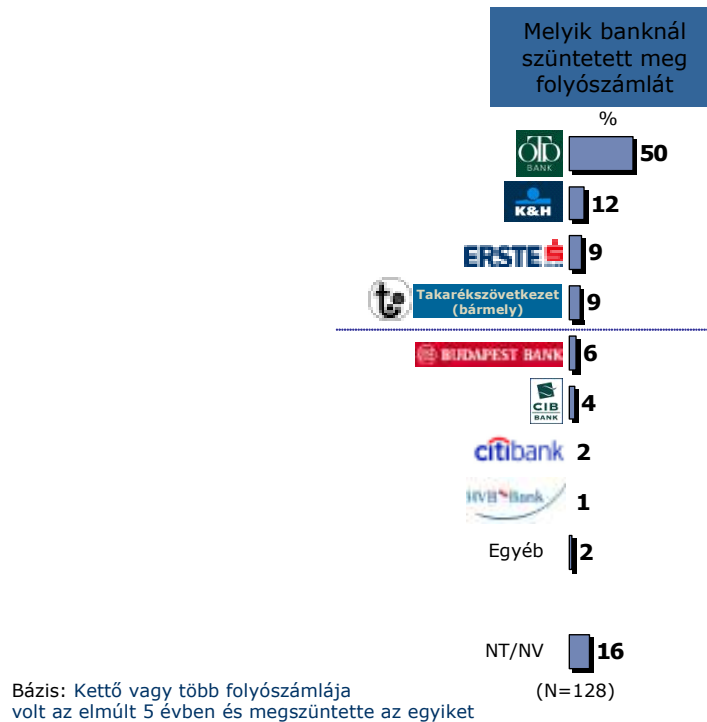
Számla megszüntetőnek azokat tekintjük, akik az elmúlt öt évben nyitottak folyószámlát, a nyitáskor rendelkeztek más banknál is folyószámlával és azt a nyitás után meg is szüntették. Az eredeti 800 fős mintában összesen 52 ilyen válaszadó volt, vagyis:

- az összes megkérdezett (n=800) 7%-a
- és 17.9%-a azoknak, akik nyitottak folyószámlát az elmúlt 5 évben, és jelenleg is rendelkeznek számlával (bázis: n=291).

A következő kérdéseket, melyek a bankszámlát megszüntetőkre vonatkoznak a kiegészített interjúkkal kibővített dúsított mintán mutatjuk be a statisztikailag megbízhatóbb elemzés kedvéért (a kiegészítő interjúk száma összesen kilencvennyolc volt, így a bankszámlát megszüntetők teljes bázisa: n=150 fő).

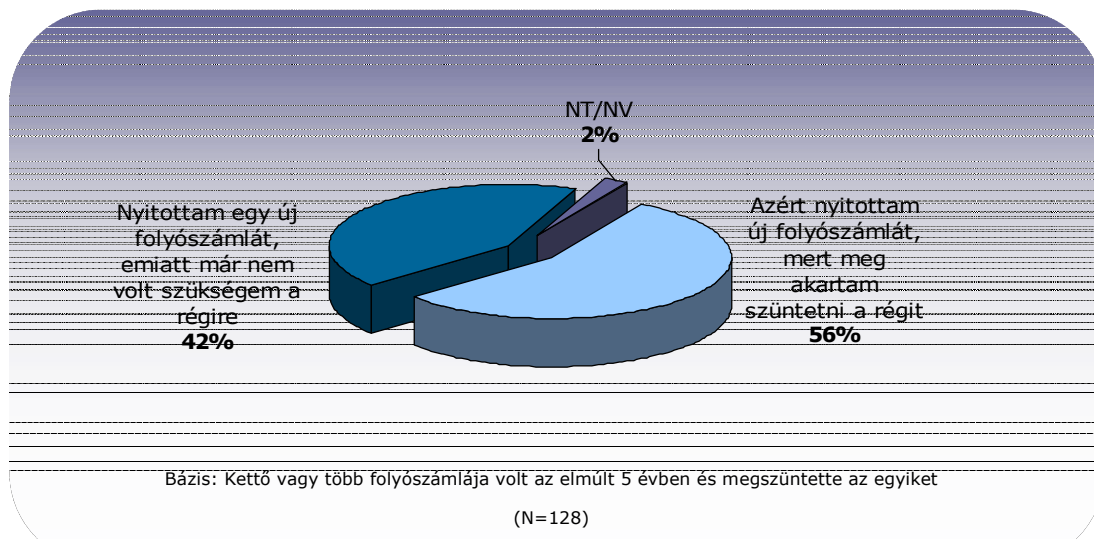
Azon megkérdezettek fele, akik az elmúlt öt évben nyitottak új lakossági folyószámlát, továbbá megszüntették valamely korábbi folyószámlájukat (128 fő) és jelenleg több banknál is van számlája, az OTP Banknál szüntették meg folyószámlát.

B5b. Melyik banknál vagy bankoknál rendelkezett ön lakossági folyószámlával mielőtt a ... Banknál folyószámlát nyitott?



Az egyes bankokra vonatkozó demográfiai bontások adatainak szignifikancia-elemzése az egyes szegmensek alacsony, statisztikailag bázisként nem értelmezhető elemszámából kifolyólag nem lehetséges.

B7b. Melyik állítás igaz inkább Önre?



Az elmúlt öt év folyamán új számlát nyitó, és egyben valamely régebbi lakossági folyószámlát megszüntető, kettőnél több folyószámlával rendelkező megkérdezettek valamivel több mint fele a korábbi folyószámlájával való elégedetlenség miatt szüntette meg a korábbi számláját és nyitott új folyószámlát más banknál.

Azon megkérdezettek több mint a fele, akik új folyószámla nyitásával kapcsolatban szüntették meg valamely régebbi lakossági bankszámlájukat, ezt a tranzakciót egy hónapon belül intézték el – azaz viszonylag gyorsan.

B8. Milyen időtávon belül szüntette meg előző folyószámláját az új számla megnyitásához képest?

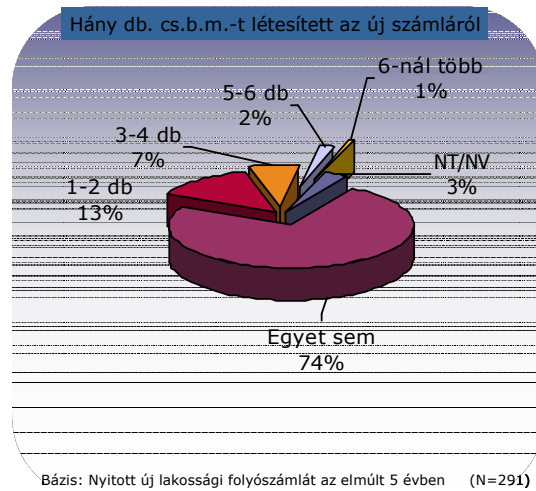
	Megszüntette az új számlanyitás kapcsán valamely előző folyószámláját
Bázis	150
Egy hónapon belül	65
Fél éven belül	14
Több mint egy évvel később	11
Egy éven belül	9
NT/NV	1

A számla megszüntetéssel kapcsolatban megvizsgáltuk, hogy mennyire jelentettek bankváltási korlátot a korábbi számlához kapcsolódó szolgáltatások, vagyis a csoportos beszedési megbízások, a lekötött betét, a hitelkeret, a bankkártya és annak lejárat dátuma.

Csoportos beszedési megbízás

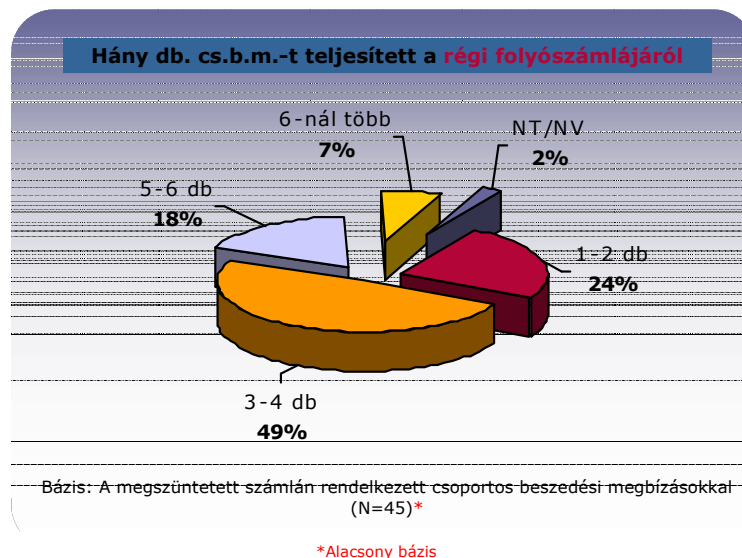
Az új lakossági folyószámlát nyitók kevesebb mint egynegyede létesített csoportos beszedési megbízást az új folyószámláról.

B8c. Hány darab csoportos beszédési megbízást létesített az új folyószámla-szerződés létrejöttekor?



Szignifikánsan magasabb ez az arány (azaz 46.7%) azok közt, akik meg is szüntették korábbi számlájukat – igaz ők már korábban is magasabb affinitással rendelkeztek a csoportos beszédések iránt, hiszen a számlát megszüntető 30%-a rendelkezett korábbi számláján is már csoportos beszédési megbízással, ráadásul többségében több mint 3 különböző szolgáltató felé – ez alapján elmondható, hogy a csoportos beszédések nem akadályozták meg őket a számla megszüntetésében.

B8b. Hány darab csoportos beszédési megbízást teljesített a régi folyószámlájáról?

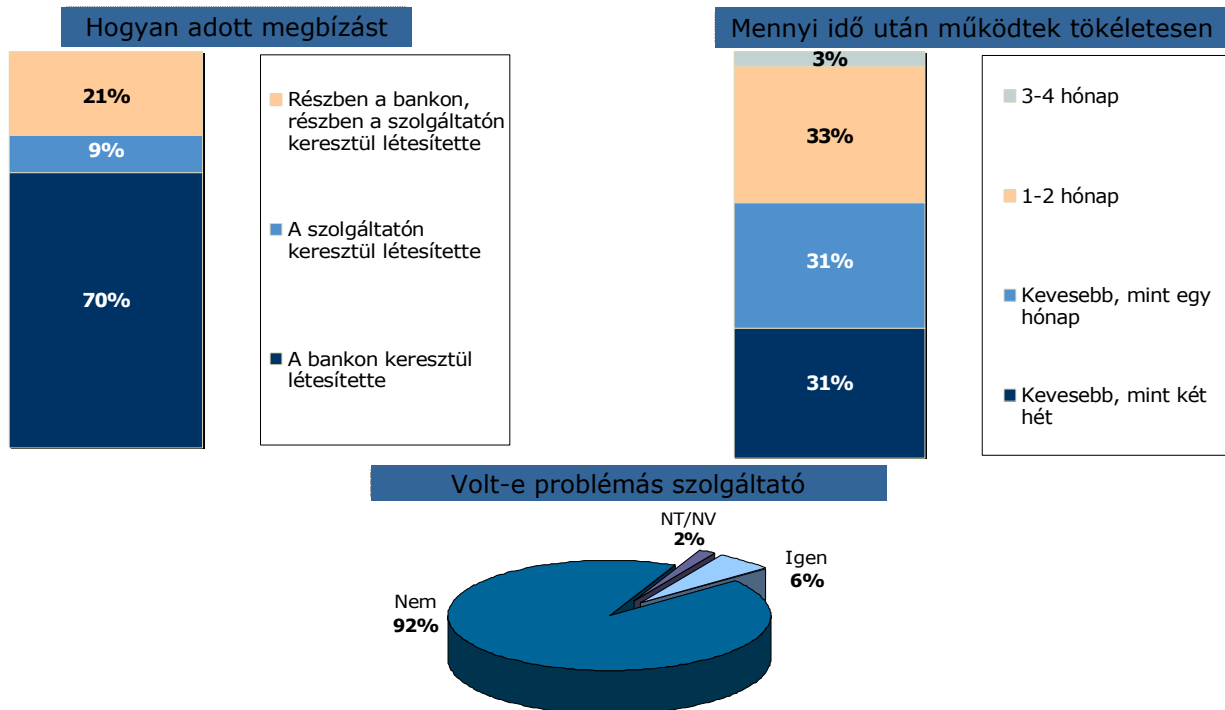


Az alap és kiegészítő mintában összesen 117 főt találtunk, aki az új számlanyitáskor létesített csoportos beszédési megbízást – a többség a bankon keresztül létesítette a beszédéseket. Ezek többsége 1 hónapon belül, és szinte mindegyik 2 hónapon belül már működtek is, és csak elenyésző esetben tapasztaltak problémát valamely szolgáltatóval kapcsolatban az ügyfelek.

B8d. Hogyan létesítette Ön az új csoportos beszédési megbízásokat?

B8e1. Körülbelül mennyi idő telt el addig, amíg az új helyen megadott csoportos beszédési megbízásai tökéletesen működtek?

B8e2. Volt-e olyan közüzemi/távközlési szolgáltató, akivel szemben különösen problémásnak ítélte meg a csoportos beszédési megbízás új bankon keresztül történő beszedését?



Bázis: Létesített csoportos beszédési megbízást az új folyószámla-szerződés létrejöttekor (N=118)

Lekötött betét

Azon megkérdezettek közül, akik megszüntették valamely előző lakossági folyószámlájukat új számlanyitás kapcsán (150 fő) csak minden hatodik válaszadó (17%, n=26) rendelkezett lekötött betéttel a megszüntetett számlán, ők többségében figyelembe vették a lekötött betét lejáratát idejét, és ehhez igazították a bankszámla megszüntetését.

Hitelkeret

Az új számlát nyitók (n=291) 34%-a rendelkezik most hitelkerettel és az új számlához kapcsolódó hitelkeret igénybevétele vizsgálva az alábbi szignifikáns eltéréseket tapasztaltuk az egyes bontásokban:

- A regionális megoszlásnál azt láthattuk, hogy Közép-Magyarországon Dél-Alföldre, Dél-Dunántúlra viszonyítva szignifikánsan nagyobb számban igényelték megkérdezetteink hitelkeretét az új folyószámlához kapcsolódóan.
- Ugyanígy több hitelkeret-igénylés mutatkozik a fővárosban az átlaghoz és a megyei jogú városokban a falvakkal való összehasonlításban. A falvakban az átlaghoz képest is szignifikánsan kisebb arányban rendelkeznek hitelkerettel a megkérdezettek.
- Az életkori bontásoknál a 18-39 évesek a 40-49 és 60 év feletti korosztályokhoz viszonyítva szignifikánsan nagyobb százalékban igényelték hitelkeretüket.

- A nyolc általánossal rendelkező megkérdezettek a gimnáziumi/szakközépiskolai végzettségű válaszadókhoz viszonyítva is szignifikánsan kisebb számban rendelkeznek hitelkerettel új folyószámlájukhoz kapcsolódóan.
- Az OTP Bank ügyfelei szignifikánsan nagyobb számban rendelkeznek hitelkerettel, mint a Takarékszövetkezetet használó megkérdezettek, akik az átlaghoz viszonyítva is igen alacsony arányban veszik igénybe ezt a banki szolgáltatást.
- Végezetül, de nem utolsósorban az internettel és bankkártyával rendelkező válaszadók is magasabb számban rendelkeznek hitelkerettel az ezen szolgáltatásokat igénybe nem vevő társaikhoz képest, illetve a bankkártyával nem rendelkezők az átlaghoz képest is kisebb számban igényeltek hitelkeretet lakossági folyószámlájukhoz.

	Nyitott új lakossági folyószámlát az elmúlt 5 évben	Régió				Településtípus			
		Közép-Magyarország	Észak-Alföld	Dél-Alföld	Dél-Dunántúl	Budapest	Megyei jogú város	Város	Falu
		(A)	(C)	(D)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)
Bázis	291	77	55	44	32	49	59	79	104
Igen	34	43 G	35	25	22	↑ 57 IJK	37	32	23
Nem	62	55	58	75 AB	78 AB	41	63 H	61 H	↑ 73 H

	Nyitott új lakossági folyószámlát az elmúlt 5 évben	Életkor				Végzettség			
		18-29	30-39	40-49	60 év felett	Max 8 általános	Szakmunkásképző / szakiskola	Gimnáziumi / szakközépiskolai érettségi	Főiskolai / egyetemi végzettség
		(N)	(O)	(P)	(R)	(a)	(b)	(c)	(d)
Bázis	291	119	52	56	39	84	89	90	28
Igen	34	42 PR	42 PR	21	15	25	36	40 a	36
Nem	62	56	56	73 N	80 NO	70 c	62	54	64

	Nyitott új lakossági folyószámlát az elmúlt 5 évben	Ügyfél				Internet		Bankkártya	
		OTP	Takszöv	Erste	K&H	Igen	Nem	Van	Nincs
		(A)	(B)	(C)	(D)	(F)	(G)	(L)	(M)
Bázis	291	166	53	48	40	108	183	248	42
Igen	34	37 B	↓ 19	25	35	44 G	28	39 M	↓ 5
Nem	62	59	↑ 77 A	73	65	54	67 F	57	↑ 93 L

Akik megszüntették korábban a számlájukat, azok körében ez az arány azonban szignifikánsan magasabb (50%), miközben a korábbi számlájukon közülük is csak kevesebb mint minden harmadiknak (31%) volt hitelkerete. Azonban akinek a korábbi számlájához kapcsolódott hitelkeret, azok nagy többsége (72%) az új bankban is igényelt folyószámlahitelt. Érdekes, hogy akinek nem volt a korábbi számláján hitelkeret, azok is az összes új számlanyitóhoz képest nagyobb arányban (40%) igényeltek és kaptak hitelkeretet.

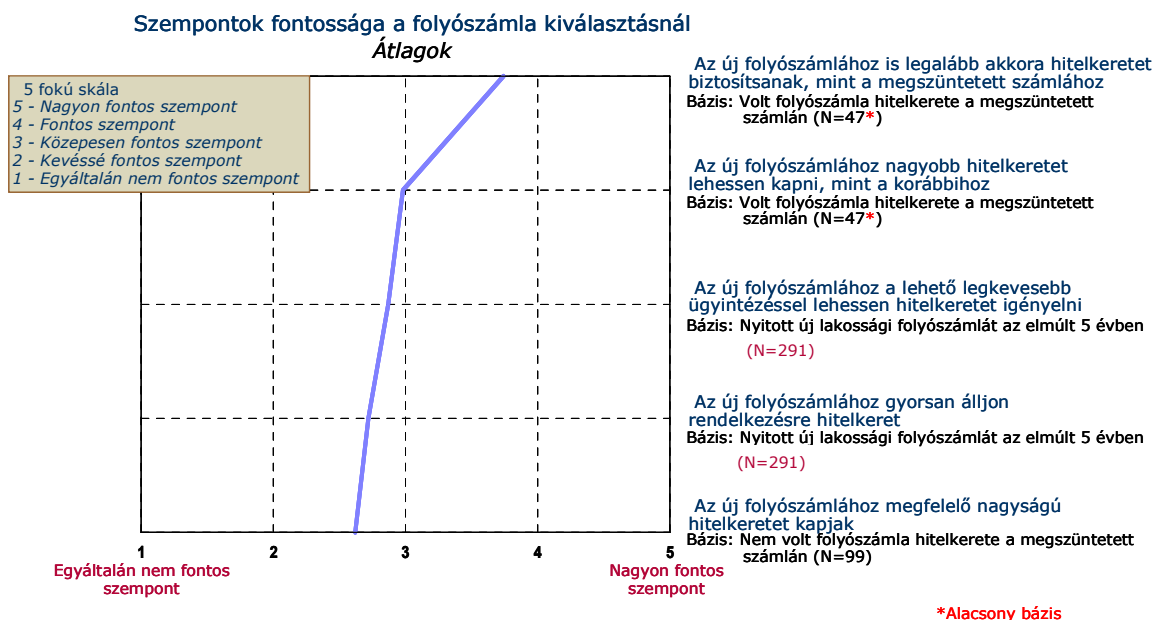
Azon megkérdezettek közül, akik megszüntették az új számlanyitás kapcsán valamely előző folyószámlájukat, az internettel nem rendelkező válaszadók az e szolgáltatást igénybe vevőkhöz képest szignifikánsan kisebb mértékben vették igénybe a hitelkeret lehetőségét.

	Megszüntette az új számlanyitás kapcsán valamely előző folyószámláját	Internet	
		Igen (F)	Nem (G)
Bázis	150	75	75
Igen	31	37	25
Nem	66	57	75 F

A többi bontóváltozó esetében nem voltak találhatóak szignifikáns különbségek, illetve amennyiben mégis, úgy az adott bontásban elemszáma statisztikailag nem elemezhető, kritikusan alacsony bázist képzett.

Mivel a hitelkeret a megkérdezetteknek csupán kisebb részét érintette, így ennek igénylése és annak gyors rendelkezésre állása a többség számára nem volt fontos szempont a bankválasztás során (az ötfokú skálán a 3-as átlag alatti értékeket nem fontosnak minősíthetjük). Az egyedüli fontos szempont, az volt, hogy legalább ugyanakkora összegű hitelkeret álljon rendelkezésre az új bankszámlán is mint a régi esetében - igaz ez is csak azon kisebbség részére, akiknek a korábbi számlájukon is volt hitelkeret.

B10c. Mennyire voltak fontos szempontok az új folyószámla kiválasztásánál a következők:

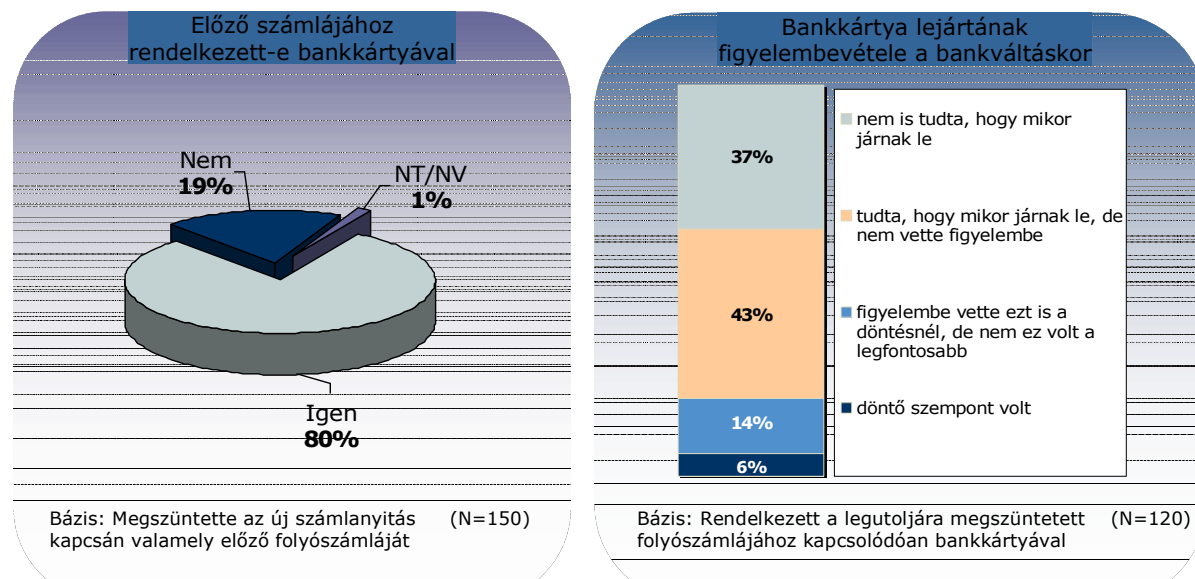


Bankkártya

Bár bankkártyával a számlamegszűntetők többsége (80%) rendelkezett, a kártyák lejáratát általában nem befolyásolta őket – a bankkártyával rendelkező számlamegszűntetőknek csupán egyötöde vette akár valamennyire is figyelembe ezt az új számla nyitásával kapcsolatos döntésében.

B11a. *Rendelkezett-e Ön a legutoljára megszüntetett folyószámlájához kapcsolódóan bankkártyával?*

B11b. *Mennyire vette figyelembe a bankváltási döntés elhatározása során, hogy mikor jár(nak) le az előző banknál meglévő bankkártyái?*



A számlamegszűntetésével kapcsolatos ügyintézés során a bankkártya személyes leadása és a számla személyes megszüntetése a megszüntetett folyószámlájához kapcsolódó bankkártyával rendelkező megkérdezettek (120 fő) többségénél (73%) nem vált szét.

Összességében elmondható, hogy a bankszámlához kapcsolódó szolgáltatások nem hátráltatták a váltást:

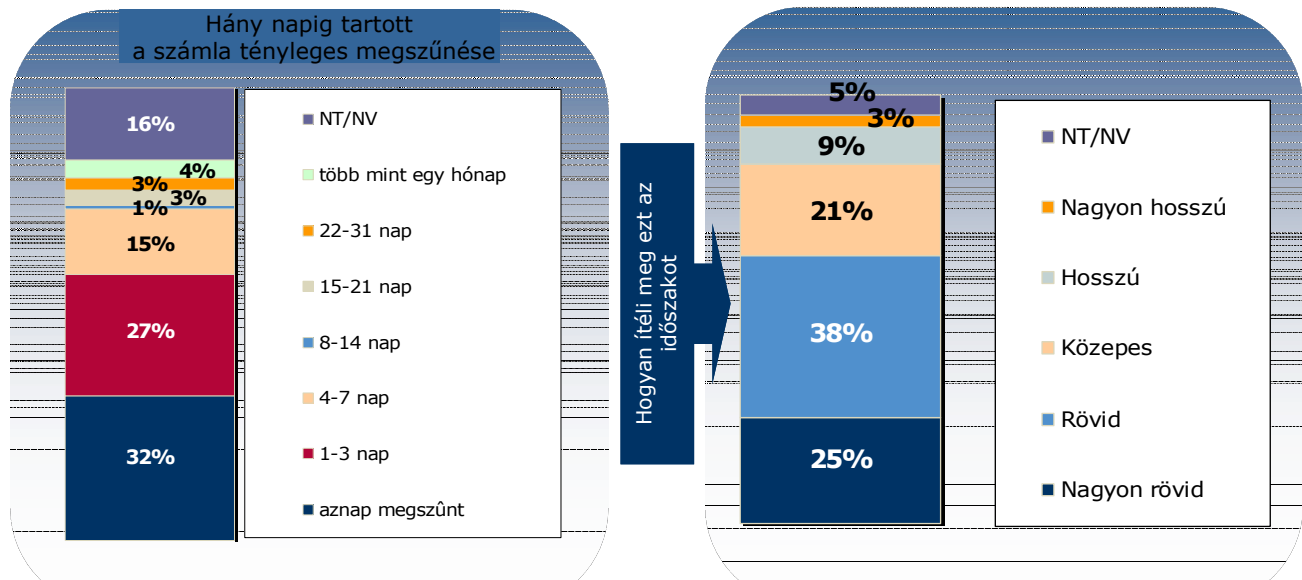
- csak az ügyfelek egyötöde használt korábban csoportos beszédési megbízást, az új megbízások gyorsan működőképesek voltak
- kb. minden 10. ember rendelkezett korábban lekötött betéttel
- alig a válaszadók egyötöde rendelkezett hitelkerettel, így ennek igénylése és annak gyors rendelkezésre állása a többség számára nem volt fontos szempont
- bár bankkártyával a bankváltók többsége rendelkezett, a kártyák lejáratát általában nem befolyásolta őket.

A számlamegszűntetés ideje, költségei és megítélése

A számlamegszűntetés az esetek közel 60%-ban 3 napnál kevesebb idő alatt megtörtént, s noha minden kilencedik ügyfél viszont több mint egy hetet várt a számla megszűnésére, mégis csupán alig több mint a számla megszüntetők 10%-a érzékelte hosszúnak ezt az időszakot.

B12a. Összességében hány napig tartott a számla tényleges megszűnése a bejelentéstől számítva?

B12b. Hogyan ítéli meg a számla tényleges megszűnése iránti igény bejelentése és a számla tényleges megszüntetése közti időszakot?



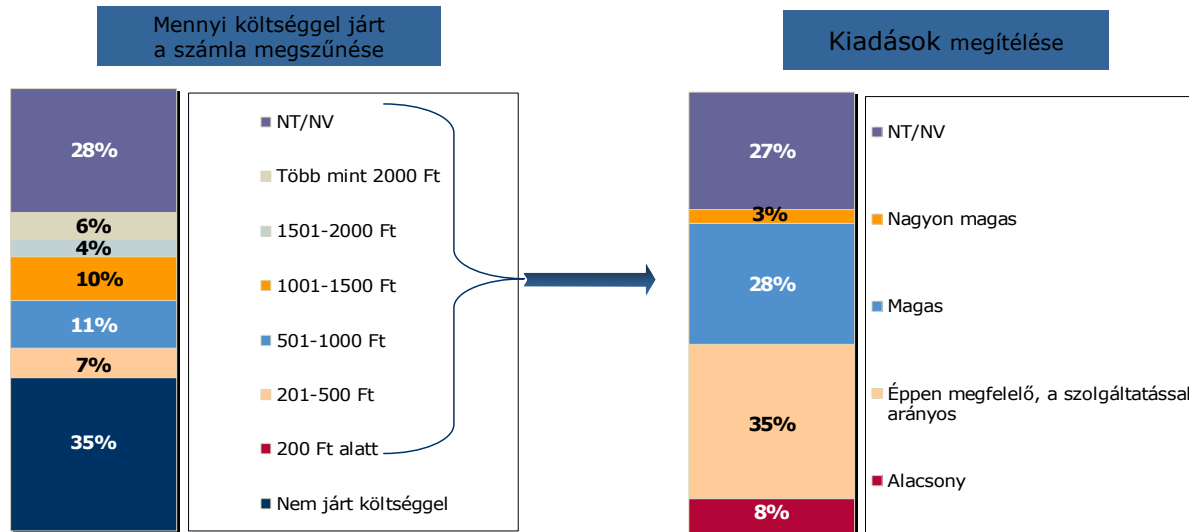
Bázis: Megszűntette az új számlanyitás kapcsán valamely előző folyószámláját (N=150)

A két kérdés összefüggéseit vizsgálva megállapíthatjuk, hogy – amellett, hogy természetesen az azonnali megszüntést nagyon rövidnek értékelték a válaszadók – a három napon belüli megszüntést többnyire rövidnek, míg a 4 napnál hosszabb átfutási időt vegyesen (a pontos időtávtól függetlenül) közepesnek vagy hosszúnak érzékelték a válaszadók.

A számlamegszűntetés illetve új számla nyitásával járó költségek tekintetében – már amennyiben felmerültek ilyen járulékos költségek – az eredmények azt mutatják, hogy bár sokuk már nem emlékszik a számlamegszűntetés költségére, a többieket megosztja a költségek megítélése. Az 1000 forint feletti költségeket többnyire már magasnak ítélték a válaszadók.

B13a. Összességében mennyi költséggel járt Önnek a számla megszüntetése?

B13b. Hogyan ítéli meg az előző számlájának megszüntetésével járó kiadásokat?



Bázis: Megszüntette az új számlanyitás kapcsán (N=150) valamely előző folyószámláját

Bázis: A számla megszüntetése nem volt ingyenes (N=98)

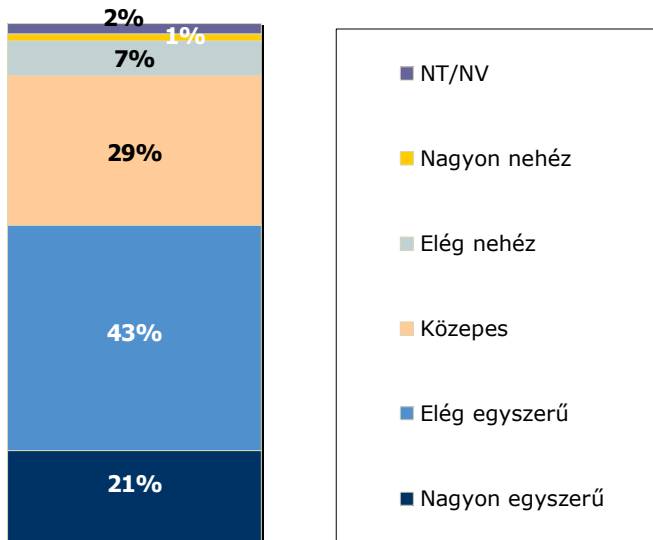
Nincs szoros összefüggés a számla megszüntetésének ideje és a költsége között, vagyis rövid illetve hosszú ideig tartó megszüntetési folyamat is járhat alacsony vagy magas költséggel.

- A számlamegszüntetéssel kapcsolatos kiadásokat az internettel nem rendelkező megkérdezettek szignifikánsan nagyobb számban tartották alacsonynak, mint az internettel rendelkező válaszadók – más statisztikai összefüggés nem volt felfedezhető.

	A számla megszüntetése nem volt ingyenes	Internet	
		Igen (F)	Nem (G)
Bázis	98	47	51
éppen megfelelő, a szolgáltatással arányos	35	40	29
magas	28	36	20
alacsony	8	2	14 F
nagyon magas	3	2	4
NT/NV	27	19	33

A számlamegszüntetés összesített megítélése kedvező volt, hiszen több mint 60% egyszerűnek minősítette azt, és csupán a megkérdezettek 8%-a tartotta nehéznek.

B14. Összességében hogyan ítéli meg a számla megszüntetésének folyamatát?



Bázis: Megszüntette az új számlanyitás kapcsán valamely előző folyószámláját (N=150)

Mind a számlamegszüntetéssel járó összeggel, mind annak nehézségére vonatkozólag szignifikáns különbségek az egyes bontásokban nem voltak találhatóak, s amennyiben igen, az statisztikailag elemzésre nem alkalmas, kritikusan alacsony elemszámú bázison fordult elő, ezért a szokásos demográfiai és egyéb bontások a fenti két kérdéscsoporthoz most nem mutathatók.

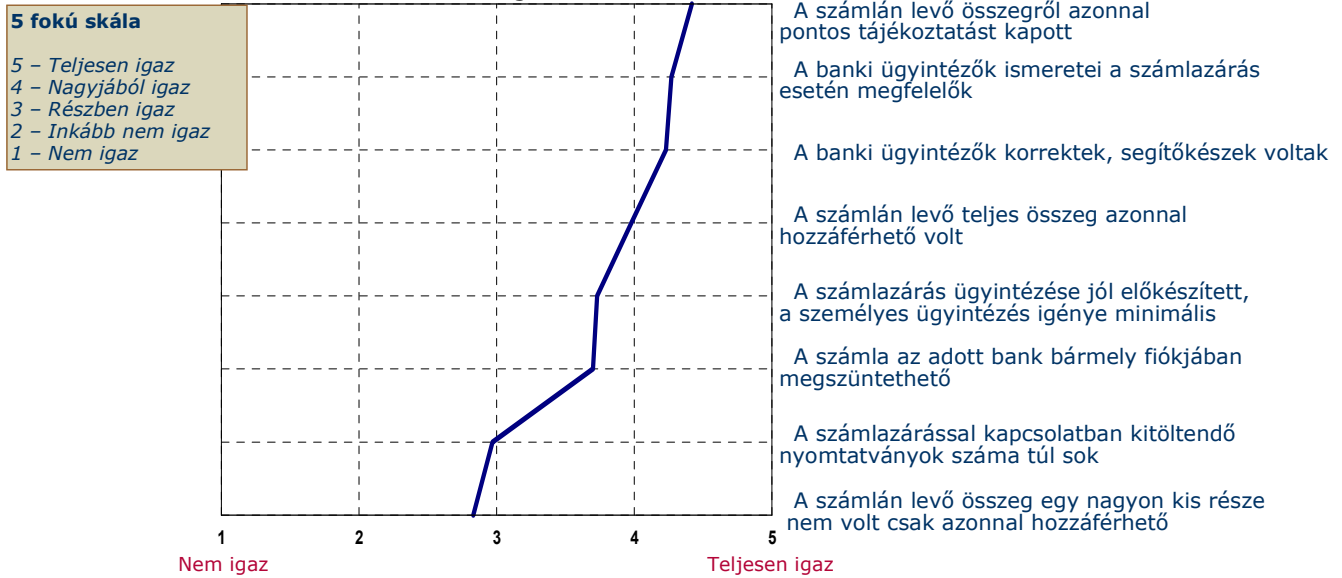
Megállapítható azonban az, hogy minél hosszabb a számlamegszüntetési folyamat, annál kevésbé tartják egyszerűnek azt az ügyfelek.

B12B Hogyan ítéli meg a számla tényleges megszünetése iránti igény bejelentése és a számla tényleges megszünetése közti időszakot?	nagyon rövid	rövid	közepes	hosszú / nagyon hosszú
(B14) Hogyan ítéli meg a számla megszünetésének folyamatát (1- nagyon egyszerű, 5- nagyon nehéz)	1.76	2.19	2.66	3.47
Bázis	37	57	32	17

A különböző szempontok szerinti értékelés megerősíti azt, hogy a számla megszünetetés összességében nem olyan nehéz, mint ahogy azt az ügyfelek előzetesen gondolják.

B15. Hogyan ítéli meg a számla megszünetését a következő állítások mentén?

Számlamegszűntetés megítélése
Átlagok



Bázis: Megszüntette az új számlanyitás kapcsán valamely előző folyószámláját (N=150)

- A számlamegszűntetéssel kapcsolatos benyomásokat tekintve azt láthatjuk, hogy az egyedül élők és a bankköltségeket amúgy is magasnak tartó válaszadók szerint a számlazárás inkább jól előkészített volt, mint nem, s ezekre a válaszadókra inkább igaz volt, hogy a személyesen történő ügyintézés jobban értékelték – ugyanez volt igaz a fiatalabb megkérdezettekhez képest a 40-49 éves válaszadók eredményeire is.

	Megszüntette az új számlanyitás kapcsán valamely előző folyószámláját	Családi állapot		Bankköltségek	
		Társsal él (H)	Egyedül él (I)	alacsony/megfelelő (N)	magas (O)
Bázis	150	107	43	96	47
A számlán levő összegről azonnal pontos tájékoztatást kapott	4.42	4.43	4.40	4.33	4.63
A banki ügyintézők ismeretei a számlazárás esetén megfelelők	4.27	4.30	4.19	4.18	4.43
A banki ügyintézők korrektek, segítőkészek voltak	4.23	4.22	4.26	4.15	4.41
A számlán levő teljes összeg azonnal hozzáférhető volt	3.98	4.02	3.88	3.86	4.15
A számlazárás ügyintézése jól előkészített, a személyes ügyintézés igénye minimális	3.73	3.62	4.02 H	3.62	4.02 N
A számla az adott bank bármely fiókjában megszüntethető	3.70	3.58	3.95	3.61	3.90
A számlazárással kapcsolatban kitöltendő nyomtatványok száma túl sok	2.97	2.90	3.15	2.94	3.09
A számlán levő összeg egy nagyon kis része nem volt csak azonnal hozzáférhető	2.83	2.73	3.05	2.90	2.77

- A 70-110.000 Ft/fő közti havi jövedelemmel rendelkezők viszont inkább igaznak tartották, hogy számlájuk egy adott bank bármelyik fiókjában megszüntethető, mint az alacsonyabb jövedelemmel rendelkezők.

	Megszüntette az új számlanyitás kapcsán valamely előző folyószámláját	Életkor			Jövedelem	
		18-29 (N)	30-39 (O)	40-49 (P)	50.001 - 70.000 Ft (g)	70.001 - 110.000 Ft (h)
Bázis	150	36	42	42	34	56
A számlán levő összegről azonnal pontos tájékoztatást kapott	4.42	4.43	4.37	4.40	4.61	4.43
A banki ügyintézők ismeretei a számlazárás esetén megfelelők	4.27	4.29	4.17	4.33	4.45i	4.29
A banki ügyintézők korrektek, segítőkészek voltak	4.23	4.29	4.07	4.29	4.33	4.32
A számlán levő teljes összeg azonnal hozzáférhető volt	3.98	3.94	3.95	3.95	4.13	3.98
A számlazárás ügyintézése jól előkészített, a személyes ügyintézés igénye minimális	3.73	3.82	3.50	3.93 O	3.79	3.78
A számla az adott bank bármely fiókjában megszüntethető	3.70	3.65	3.62	3.69	3.38	4.06 g
A számlazárással kapcsolatban kitöltendő nyomtatványok száma túl sok	2.97	2.85	3.07	2.93	3.03	3.16
A számlán levő összeg egy nagyon kis része nem volt csak azonnal hozzáférhető	2.83	2.81	2.95	2.67	2.71	2.89

4.4 A számlát megszüntetők jellemzése

A fejezet főbb megállapításai

- A megszüntetők leginkább a 30-49 korosztályból kerülnek ki, felülreprezentáltak a magasabb végzettségűek illetve a hitellel rendelkezők.
- A számlamegszüntetőknek új folyószámla nyitáskor fontosabbak a racionális jellemzők (jó kondíciók, szélesebb termékválaszték) és az előző banknál tapasztalt ügyintézési nehézség valamint a szolgáltatás minőségével kapcsolatos gondok.
- Ez a csoport a jövőben is nagyobb hajlandóságot mutat a bankváltásra, ami azt jelenti, hogy az előző bankváltásuk során nem érték őket olyan negatív tapasztalatok, amik eltántorítanák őket attól, hogy megfelelő feltételek esetén ne váltsanak ismét.

Részletes eredmények

A folyószámlájukat megszüntetők demográfiai jellemzése

- Folyószámlájukat új számla nyitásával összefüggésben inkább a vidéki kisvárosokban szüntetik meg az emberek, míg a falvak lakosaira az jellemző, hogy egyszerűen csak nyitnak egy új számlát.
- A férfiak inkább megszüntetik a nőkhöz képest az előző számlát.
- A 30-49 éves korosztály körében magasabb azok aránya, akik megszüntették korábbi számlájukat, mint a 18-29 évesek illetve a hatvanon túliak körében.
- A számlamegszüntetők közt nagyobb számban vannak az érettségivel vagy főiskolai/egyetemi diplomával rendelkezők
- Akiknek van valamilyen hitele (autóvásárlási/laskás-/személyi hitel), azok nagyobb arányban szüntetik meg számlájukat, mint az ilyen kölcsönöket nem igénylők.
- Akik folyószámlájukat megszüntették, azoknak több mint 90%-a kizárólag maga felel pénzügyeikért s így a bank kiválasztásáért.

	Megszüntette a folyószámláját (A)	Nem szüntette meg de nyitott az elmúlt 5 évben (B)
Bázis	150	250
A bank kiválasztása esetén a döntés teljes mértékben az enyém	91 B	74
A bank kiválasztása esetén a döntési jog csak részben az enyém	9	26 A

- Ezzel összhangban a számlájukat meg nem szüntetők közt nagyobb arányban vannak a
 - betanított munkás/ segédmunkások, a
 - tanulók/ diákok/ főiskolások, a
 - nyugdíjasok, a

- háziasszonyok /GYES-en lévők és a
 - munkanélküliek.
- Az egyedül élők inkább nem szüntetik meg régi számlájukat az új folyószámla nyitásakor, míg a kapcsolatban élők inkább lezárják régi folyószámlájukat.
 - Azok a megkérdezettek, akik csak nehézségek árán jönnek ki egy hónapban a jövedelmükből, nagyobb arányban tartják meg régi számlájukat.

	Megszüntette a folyószámláját	Nem szüntette meg de nyitott az elmúlt 5 évben
Bázis	150	250
Úgy érzi, elegendő pénze van, hogy arra költsön, amire szeretne	1	1
Úgy érzi, hogy időnként megengedhet magának egy kis luxust	4	3
Elég pénze van, hogy a havi kötelező kiadásait és a napi költségeit fedezze, és valamennyit még félre is tud tenni	30	24
Elég pénze van, hogy a havi kiadásait fedezze, de félretenni már nem tud	57	53
Úgy érzi, hogy csak nehezen tudja a havi kiadásait és a napi költségeit fedezni	8	18 AC

- Az internettel rendelkezők inkább hajlamosak megszüntetni régi számlájukat, mint a többiek, míg az internettel nem rendelkezők közül a többség megtartja régi folyószámláját.
- A jelenlegi bankhasználatot nézve azt mutatják az eredmények, hogy a Citibank és a Raiffeisen Bank olyan pénzügyintézetek, melyeknek inkább új ügyfeleik vannak, akik előző számlájukat egy másik banknál megszüntették. Az OTP Bankhoz azonban kevésbé mennek át új ügyfeleket, épp ellenkezőleg: az OTP-ügyfelek inkább hajlamosak egy másik, új számlát is nyitni valamelyik másik pénzügyintézetnél.

	Megszüntette a folyószámláját (A)	Nem szüntette meg de nyitott az elmúlt 5 évben (B)
Bázis	150	250
Citibank	5 B	2
OTP Bank	37	62 A
Raiffeisen Bank	12 B	4

- Azon megkérdezettek, akik az elmúlt öt év folyamán két új számlát is nyitottak, túlnyomórészt megszüntették valamelyik régi számlájukat.

A folyószámlájukat megszüntetőök bankválasztási preferenciái

A számlamegszüntetőknél új folyószámla nyitásakor nagyobb súllyal esett a latba az előző banknál tapasztalt ügyintézési nehézség, a szolgáltatás minőségével kapcsolatos gondok, illetve a kedvező

kondíciók vagy nagy termékválaszték. Azaz, a számlamegszüntetők a fentiek miatt szüntették meg inkább számlájukat adott banknál, és a szintén előzőekben felsorolt pozitívumokért nyitottak új lakossági számlát bizonyos bankoknál. Az új számla nyitásakor előző számláját meg nem szüntetőknél az ismerősök ajánlása, a bankfiók nyitva tartása illetve közelsége volt fontosabb a többiek válaszaihoz hasonlítva – azaz számukra a kényelmi szempontok fontosabbak, mint a számlamegszüntetőknél.

	Megszüntette a folyószámláját (A)	Nem szüntette meg de nyitott az elmúlt 5 évben (B)
Bázis	150	239
Megbízhatóság	54	56
Jó ügyintézés	37	42
A bankfiók közelsége	26	44 A
Ismerősök vagy munkahely ajánlása	14	31 A
Kedvező kondíciók	34 B	24
Pénzkiadó automaták (ATM) száma	19	21
A bankfiók nyitva tartása	5	17 A
Más szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges számlát nyitni (pl. hitel vagy megtakarítás)	15 B	9
Személyes körülmények változása, pl. munkahelyváltás	15 B	8
Nagy termékválaszték / többféle szolgáltatás	15 B	7
Kedvező telefonos vagy internetes ügyintézési feltételek	7	7
Elégedetlenség a szolgáltatás minőségével az előző bankban	22 B	3
Ügyintézési problémák az előző banknál	17 B	2
Sokat reklámozzák, népszerű bank	2	4

A folyószámlájukat megszüntetők jelenlegi bankhasználatára és bankokkal kapcsolatos attitűdje

- A Raiffeisen fő bankjuknak tartó megkérdezettek körében az átlagnál nagyobb arányban található olyanok, akik megszüntették egy korábbi folyószámlájukat.
- A számlamegszüntetők nagyobb arányban vásárolnak bankkártyával, illetve kezdeményeznek egyedi átutalási megbízást a bankfiókban leadva, mint a régi számlát megtartók. Ugyanígy, csoportos beszedési megbízásokat is nagyobb arányban adnak, mint a régi számlát meg nem szüntető megkérdezettek.
- Saját bevallásuk alapján a régebbi számlájukat új folyószámla nyitásakor megszüntető megkérdezettek átlagban magasabb havi bankköltségeket fizetnek, ezzel együtt a szolgáltatás minőségével arányosnak, megfelelő mértékűnek tartják a fizetett összeget a többi bank díjaihoz képest.

- Míg az előző folyószámlájukat megtartó válaszadók legnagyobb mértékben ismerősöktől, barátoktól informálódnak a banki szolgáltatásokkal kapcsolatban, addig a számlamegszüntetők sokkal tudatosabban, inkább formálisabb fórumokról gyűjtik be a tudnivalókat. Érdekes emellett, hogy a korábbi számlájukat is megtartó válaszadók szignifikánsan nagyobb arányban rendelkeznek olyan számlával, melynek megtartására a munkáltatójuk kötelezi őket.
- A számlamegszüntetők szignifikánsan nagyobb mértékben nyitottabbak egy új folyószámla nyitására:

(F17) Gondolt már arra, hogy a közeljövőben más banknál új folyószámlát nyit

	Megszüntette a folyószámláját (A)	Nem szüntette meg de nyitott az elmúlt 5 évben (B)
Bázis	150	250
Mean	1.24 B	1.12

- Emellett valószínűbbnek tartják, hogy egy éven belül újabb folyószámlát nyitnak:

(F18) Mennyire valószínű, hogy az elkövetkező 1 évben új folyószámlát nyit

	Megszüntette a folyószámláját (A)	Nem szüntette meg de nyitott az elmúlt 5 évben (B)
Bázis	150	250
Mean	1.51 B	1.28

- A számlamegszüntetők szignifikánsan kevésbé nehéznek tartják a folyószámla-vezető bank váltását, illetve a bankváltással járó folyamatokat, és a fennálló járulékos költségeket sem ítélik meg nehézségként – azaz rugalmasabbak, jobb ügyintézők és „önérvényesítők”, s a bankokat sokkal inkább szolgáltató intézményeknek kezelik, melyeknek feladata, hogy gördülékennyé és problémamentessé tegyék az ügyek intézését. Összefoglalva: öntudatosabb és fejlettebb bankhasználók.

- A fentiekkel összhangban nyitottabbak az elektronikus ügyintézésre, mint a korábbi folyószámlájukat meg nem szüntető válaszadók.

(F28) Amennyiben lehetőség lenne a folyószámlaváltás elektronikus előkészítésére, igénybe venné-e

	Megszüntette a folyószámláját (A)	Nem szüntette meg de nyitott az elmúlt 5 évben (B)
Bázis	150	250
Igen	36 B	21
Nem	52	69 A

4.5 Több folyószámla használata

A fejezet főbb megállapításai

- Csak minden tizenegyedik ügyfél rendelkezik több banknál is folyószámlával egyszerre, ők sok esetben a hitelfelvétel miatt kerültek kapcsolatba több számlával is – ez összességében nem szofisztikált bankhasználatra utal.

Részletes eredmények

Korábban már bemutattuk, hogy az ügyfelek átlagosan 1.4 banknál rendelkeznek folyószámlával, ami azt jelenti, hogy több folyószámlával csak a kutatási célcsoport 9%-a rendelkezik. Ők elsősorban a magasabb végzettségűek, akik hitellel is rendelkeznek.

Amikor arra kértük ezen válaszadóinkat, hogy spontán módon említsék meg az indoko(ka)t, amely(ek) miatt több folyószámlát tartanak, a leggyakoribb indok az volt, hogy szimplán az előző számla meg nem szüntetéséből adódóan rendelkeznek egynél több bankszámlával. Viszonylag többször említették azt is a megkérdezettek, hogy a több számlához a fizetés fogadása illetve lakáshitel igénylése miatt van szükségük.

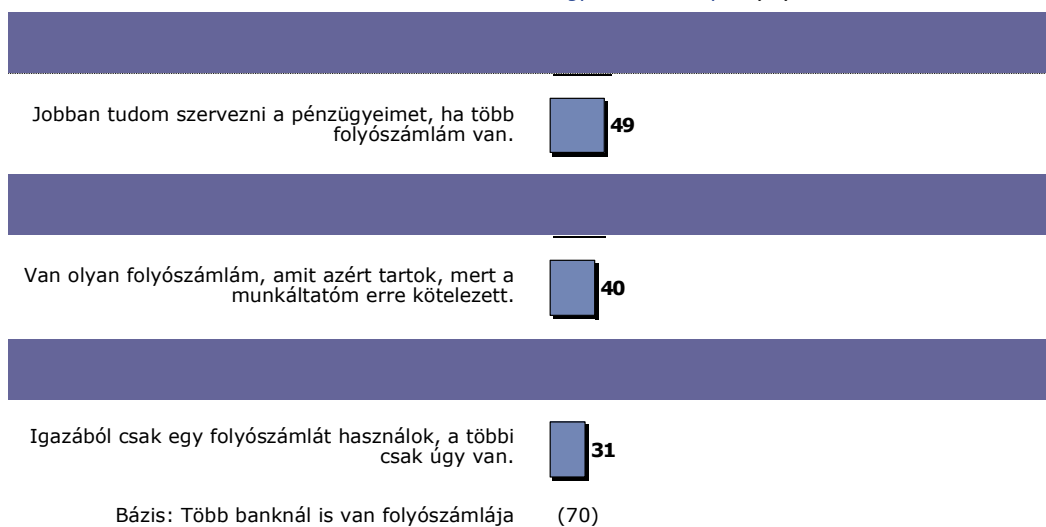
T1. Miért rendelkezik több banknál is folyószámlával jelenleg? És még miért? (Spontán válaszok, több válasz lehetséges, %)

POZITÍV VÁLASZOK	66
Régit is megtartottam /Már több banknál van számlám	24
Ide kapom a fizetésem/ fizetésünk ide jön	11
Lakáshitelhez folyószámlát kellett nyitni	9
Ezt ajánlották /Munkahelyem ajánlotta/ gyerekem ajánlotta/ ismerősöm ajánlotta	4
Közel van a lakóhelyemhez/ közel van/ helyben van/ nem kell utazni/ helyben intézhető minden	4
Más bank nem adott hitelt/ itt kaptam hitelt	4
Oda kapom a családi pótlékot	3
Az egész családnak itt van	3
Új kártyához kellett nyitni	3
Itt van folyószámlám	3
Amit tudtam, az megszüntettem a régin	3
Áruvásárlási hitel miatt	3
NEGATÍV VÁLASZOK	14
Más (egyéb) családi dolgok miatt van/ családi ok miatt	4
Munkahelyem kötelezett rá/ munkahelyem ragaszkodott ehhez a bankhoz	3
"Csak" 25 évre köteleztem el magam / Hitel miatt nem tudom megszüntetni /Itt törlesztem a hitelt	3
<i>Egyéb</i>	<i>13</i>
<i>Nem tudja/ nem válaszolt</i>	<i>10</i>
Bázis: több banknál is van folyószámlája	70

Amikor viszont arra kértük válaszadóinkat, hogy előre összeállított lista állításairól döntsék el, melyiket tartják igaznak a több lakossági folyószámlával rendelkező banki ügyfelek tekintetében, a fenti, spontán rákérdezés nyomán feltáruló sorrend változott: a többség a második számlát azért nyitotta, mert egy hitelfelvétel miatt ez kötelező volt számára. Mások így diverzifikálják saját vagy családi pénzügyeik kezelését, illetve sok esetben a munkáltató kötelezi új folyószámla nyitására alkalmazottját.

T2. Felolvasok néhány állítást azzal kapcsolatban, hogy az emberek miért tarthatnak több folyószámlát. Kérem, mondja meg, hogy az Ön szempontjából melyik állítás igaz, és melyik nem.

Az állítással egyetértők aránya (%)



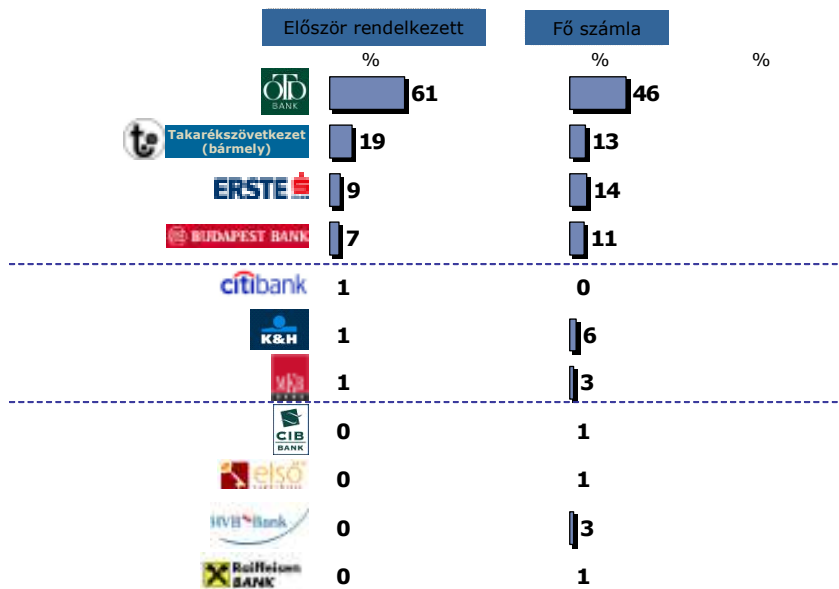
Szignifikáns különbség csupán a nemek közt mutatkozott: a férfiak nagyobb arányban rendelkeznek hitel igénylés miatt több lakossági folyószámlával, mint a hölgyek.

	Több banknál is van folyószámlája	Nem	
		Férfi (L)	Nő (M)
Bázis	70	40	30
Van olyan folyószámlám, amit hitelfelvételkor kötelező volt nyitni	51	65 M	33
Jobban tudom szervezni a pénzügyeimet, ha több folyószámlám van.	49	45	53
Van olyan folyószámlám, amihez csak én férhetek hozzá, és van olyan, amihez más családtagok is	46	40	53
Van olyan folyószámlám, amit azért tartok, mert a munkáltatóm erre kötelezett	40	38	43
A megtakarításaim elkülönítése miatt van több folyószámlám	37	33	43
Igazából csak egy folyószámlát használlok, a többi csak úgy van	31	38	23

A több banknál több lakossági folyószámlával rendelkező megkérdezettek (70 fő) nagyobb része először az OTP Banknál nyitott folyószámlát, és ennél a banknál tartja fő számláját is. A K&H, MKB és a HVB Bank tipikusan második pénzügyintézetként jelentek meg a válaszadóknál, viszont az ügyfélkapcsolat létesülése után a megkérdezett fő bankjává váltak.

T3. A jelenlegi folyószámlái közül mely banknál rendelkezett először folyószámlával?

T4. Melyik számlát tekinti Ön fő számlájának jelenleg?



Bázis: Több banknál is van folyószámlája (N=70)

4.6 Folyószámla használat

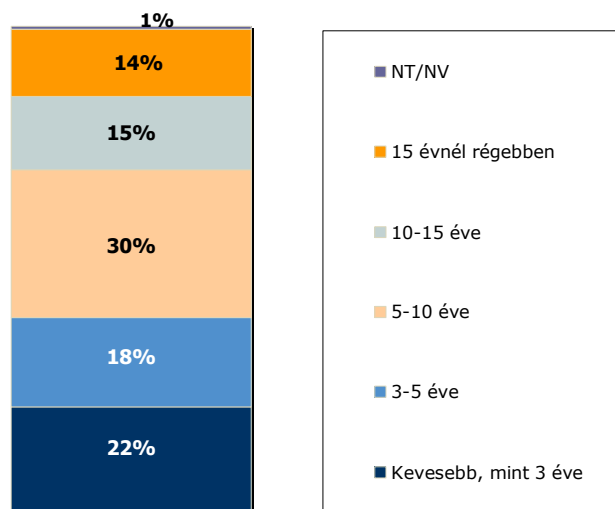
A fejezet főbb megállapításai

- A magyar lakosság körében a bankhasználat jelenleg nem szofisztikált, többségében az alapszolgáltatásokat vesznek igénybe (számla, kártya, lekötött betét, fogyasztási hitelek)
- Az átutalások, a kártyás vásárlás, illetve a megújuló hitelek (hitelkeret, hitelkártya) jelenleg még nem tekinthetők tömegesen használt szolgáltatásnak
- Az ügyintézésben a személyesség a legfontosabb szempont, az elektronikus szolgáltatásokat csak az ügyfelek kis hányada használja.

Részletes eredmények

A lakossági folyószámlával rendelkező megkérdezettek (775 fő) többsége több mint 5 éve használja már (fő) bankszámláját, sőt, több mint a válaszadók 25%-a már több mint 10 éve ugyanannak a banknak ügyfele.

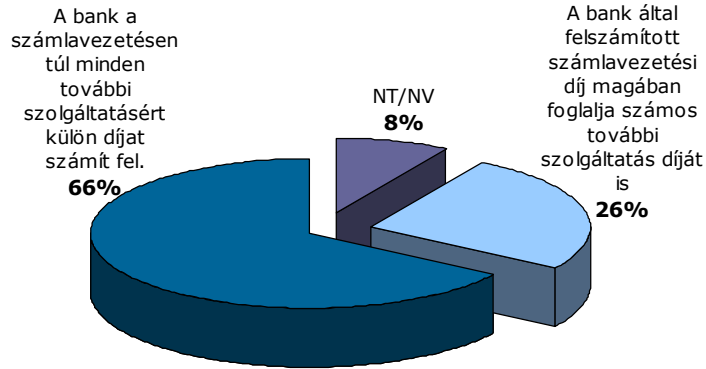
F1. Mikor nyitotta Ön a banknál a folyószámláját?



Bázis: Rendelkezik lakossági folyószámlával (N=775)

A többség olyan számlával rendelkezik, ahol az alapvető számlavezetésen kívül minden más szolgáltatásért fizetni kell (legalábbis a percepciók alapján).

F4. Melyik leírás illik inkább az Ön által igénybe vett jelenlegi folyószámla szolgáltatásra a banknál?

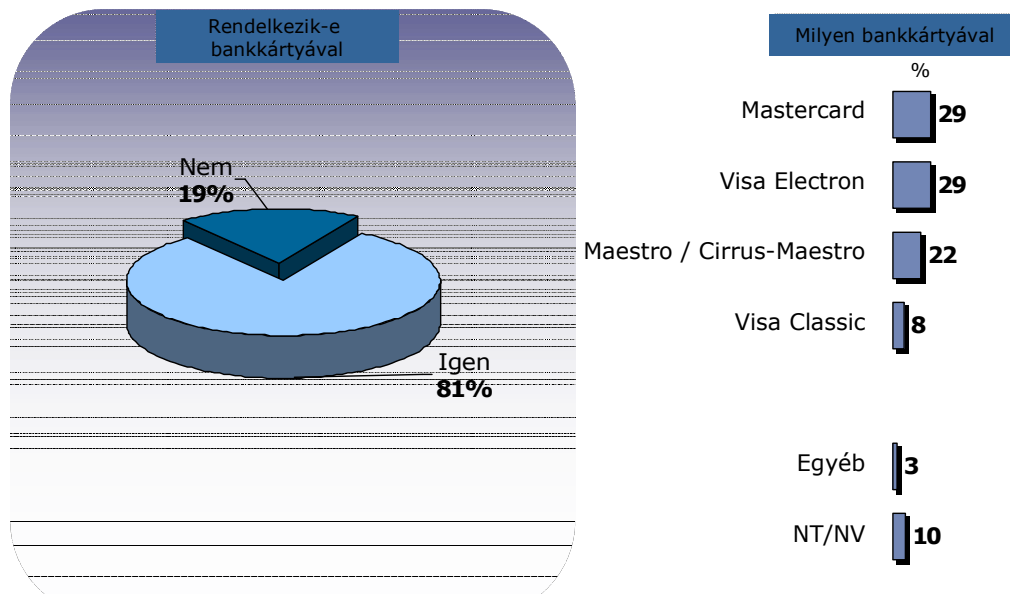


Bázis: Rendelkezik lakossági folyószámlával (N=775)

A folyószámla-tulajdonosok többsége egyben bankkártya-tulajdonos is, csak minden ötödik ügyfélnek nincs valamilyenfajta bankkártyája. Összességében az elektronikus bankkártyák népszerűbbek a dombornyomott változatoknál.

F5a. Van Önnek bankkártyája a ... banknál?

F5b. Milyen bankkártyával rendelkezik a ... banknál?



Bázis: Rendelkezik lakossági folyószámlával (N=775) Bázis: Van bankkártyája a fő bankjánál (N=628)

Az alábbi bontásokban a bankkártya birtoklására vonatkozó szignifikáns eltéréseket láthatjuk a minta különböző szegmenseiben.

	Base	Régió						
		Közép-Magyarország	Észak-Magyarország	Észak-Alföld	Dél-Alföld	Nyugat-Dunántúl	Észak-Dunántúl	Dél-Dunántúl
		(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)
Bázis	775	225	101	108	102	76	87	76
Igen	81	88 BCDG	78	74	75	80	86 CD	78
Nem	19	12	22 A	26 AF	25 A	20	14	22 A

	Base	Településtípus				Életkor				
		Budapest	Megyei jogú város	Város	Falu	18-29	30-39	40-49	50-59	60 év felett
		(H)	(I)	(J)	(K)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)
Bázis	775	145	159	203	268	190	131	161	126	167
Igen	81	93 IJK ↑	82 K	86 K	71	87 QR ↓	91 PQR ↑	83 R	77	68 ↓
Nem	19	7	18 H	14 H	30 HIJ	12	9	17 O	23 NO	32 NOP

	Base	Végzettség				Jövedelem			
		Max 8 általános	Szaktanácsképző / szakiskola	Gimnáziumi / szakközépi iskolai érettségi	Főiskolai / egyetemi végzettség	50.000 Ft vagy ez alatt	50.001 - 70.000 Ft	70.001 - 110.000 Ft	110.001 vagy felette
		(a)	(b)	(c)	(d)	(f)	(g)	(h)	(i)
Bázis	775	246	219	213	97	206	192	161	71
Igen	81	71	83 a	85 a	95 ab ↑	74	84 f	88 f	92 f ↑
Nem	19	29 bcd	17 d	16 d	5	26 ghi	16	12	9 ↓

	Base	Nytott-e folyószámlát 5 éven belül		Autó/személyi/lakáshitel	
		Igen	Nem	Igen	Nem
		(U)	(V)	(W)	(X)
Bázis	775	302	473	285	490
Igen	81	85 V	78	88 X	77
Nem	19	15	22 U	12	23 W

	Base	Ügyfél				
		OTP (A)	Takszöv (B)	Erste (C)	K&H (D)	BB (E)
Bázis	775	477	137	91	82	70
Igen	81	87 B	42	93 B	92 B	86 B
Nem	19	12	58 ACDE	7	9	14

	Base	Internet		Bankköltségek		Új folyószámlát akar nyitni	
		Igen (F)	Nem (G)	alacsony/ megfelelő (N)	magas (O)	Igen (P)	Nem (Q)
Bázis	775	244	530	447	253	113	656
Igen	81	94 G	75	78	88 N	94 Q	79
Nem	19	6	25 F	22 O	12	6	21 P

- A Közép-Magyarországon élők szignifikánsan nagyobb százalékban rendelkeznek bankkártyával, mint az ország északi részein, illetve az Alföld és a Dunántúl déli részein élő válaszadók.
- A budapestiek nem csupán a többi településtípusban lakókkal összehasonlítva, hanem az átlaghoz képest is szignifikánsan nagyobb számban rendelkeznek bankkártyával – ezzel ellentétben a falvak lakó viszont az átlagnál szignifikánsan kisebb számban birtokolnak bankkártyát.
- Az aktív, kereső, 30-39 éves korosztály tagjai, akárcsak a budapesti lakosok, a teljes mintához illetve az negyven évnél idősebb válaszadókhoz képest szignifikánsan magasabb arányban, a hatvan év feletti válaszadók pedig az átlaghoz képest szignifikánsan alacsonyabb számban rendelkeznek bankkártyával.
- A főiskolai/egyetemi végzettségűek mind alacsonyabb végzettségű társaikhoz, mind az átlaghoz viszonyítva szignifikánsan nagyobb százalékban rendelkeznek elektromos vagy dombornyomásos bankkártyával.
- Hasonló mondható el a jövedelmi kategóriákra vonatkozóan: a legmagasabb egy főre jutó havi jövedelemmel rendelkezők más válaszadónál illetve a teljes mintához viszonyítva is szignifikánsan nagyobb számban birtokosai bankkártyáknak.
- Azon megkérdezettek is nagyobb arányban rendelkeznek kártyával, akik az elmúlt öt év folyamán nyitottak lakossági folyószámlát, illetve rendelkeznek autó-/lakás-/személyi hitellel.
- Ugyancsak magasabb a bankkártyával rendelkezők aránya azon megkérdezettek körében, akik internettel rendelkeznek, vagy tervezik új folyószámla nyitását.
- Szignifikánsan nagyobb százalékban rendelkeznek bankkártyával azon válaszadók, akik a banki költségeket magasnak tartják az erről eltérő véleménnyel rendelkező társaikhoz képest – az átlaghoz viszonyítva pedig ezen válaszadók szignifikánsan kevesebb esetben nem rendelkeznek bankkártyával.

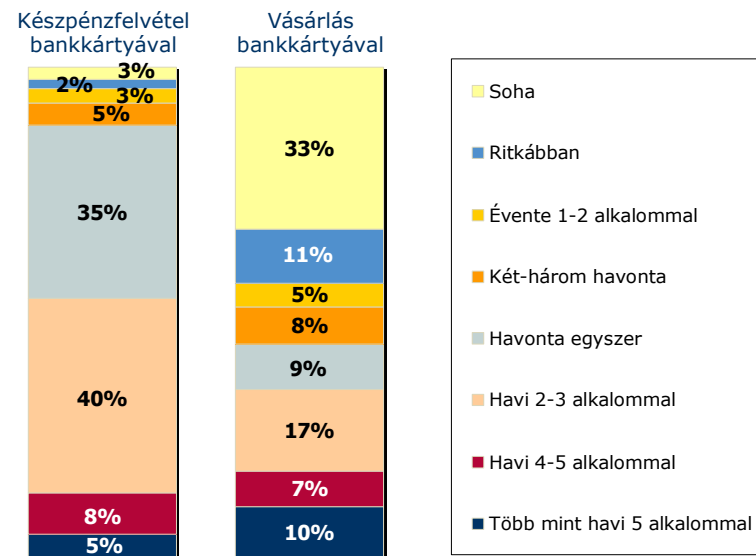
- A bontóváltozóként használt bankokat tekintve azt láthattuk, hogy a Takarékszövetkezet ügyfelei mind az OTP-, Erste-, K&H- illetve BB-ügyfelekhez viszonyítva, mind az átlaghoz képest szignifikánsan nagyobb százalékban nem rendelkeznek bankkártyával – ezzel szemben az Erste Bank és a K&H Bank ügyfelei az átlaghoz mérten nagyobb arányban rendelkeznek elektromos vagy dombornyomásos kártyával.

Összefoglalva a bankkártya birtoklással összefüggő tapasztalatokat, azt mondhatjuk, hogy az 50.000 forintnál nagyobb egy főre jutó havi jövedelemmel rendelkező fővárosiak, a fiatal, aktív de már kereső korosztály (30-39 éves) tagjai, akik akár újabb folyószámla nyitását tervezik, használják az internetet, akik a bankköltségeket alapvetően magasnak ítélik, viszont folyószámlájukat öt éven belül nyitották, nagyobb arányban rendelkeznek bankkártyával.

Amikor a bankkártyahasználati szokásokra kérdeztünk rá, azt láttuk, hogy készpénzfelvételre szinte mindenki használja bankkártyáját, mégpedig többnyire havi egy-két alkalommal. A kártyás vásárlást minden harmadik megkérdezett egyáltalán nem használja, és a vásárlás átlagos gyakorisága is elmarad a készpénzfelvételétől.

F6a. Milyen gyakran használja a ... banknál lévő bankkártyáját készpénzfelvételre?

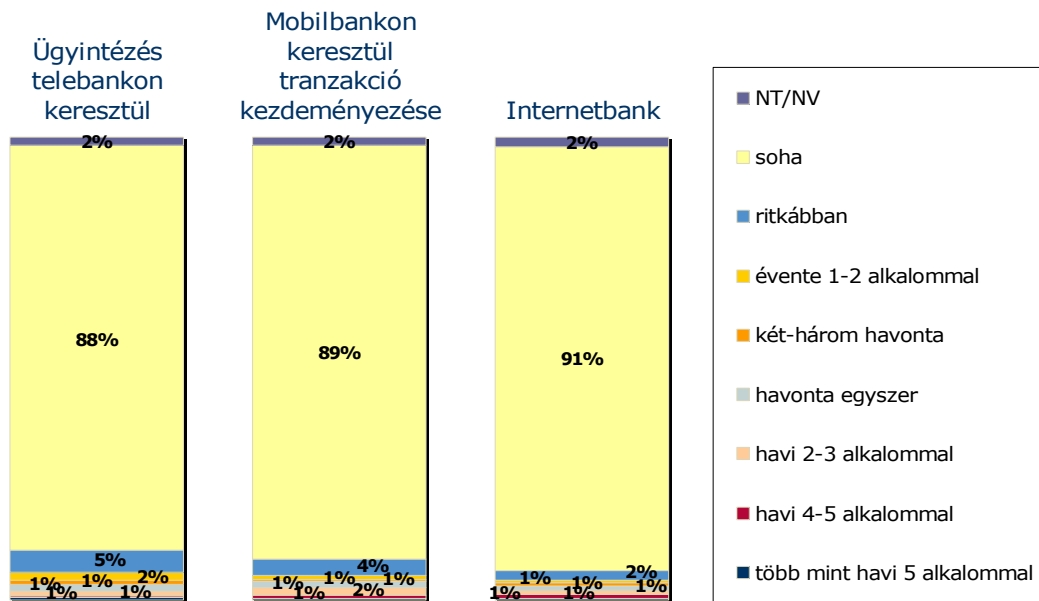
F6b. És milyen gyakran használja bankkártyáját vásárlásra?



Bázis: Van bankkártyája a fő bankjánál (N=628)

A banki tranzakciók elektronikus lebonyolítása meglehetősen alacsonynak tekinthető: mindhárom szolgáltatás fajtát kevesebb, mint minden tizedik ember használja csak. Az internetes, a mobilbanki és a telebankos ügyintézés közül azonban még mind ez utóbbit használják a „leggyakrabban” a megkérdezettek.

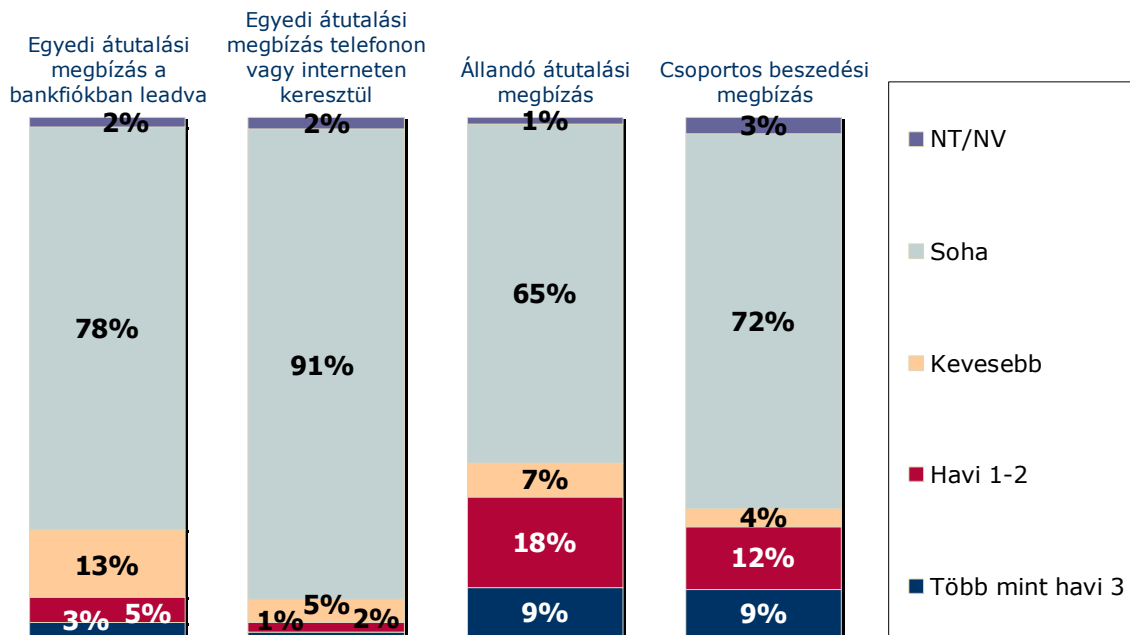
F7. Milyen gyakran használja a következő szolgáltatásokat a ... banknál?



Bázis: Rendelkezik lakossági folyószámlával (N=775)

Az átutalások közül az állandó átutalás a legnépszerűbb, azonban ezt is csupán minden harmadik ügyfél használja, és ők sem mindannyian havi rendszerességgel. A folyószámla tulajdonosok több mint a fele (52.6%-a) a négy átutalási típus egyikét sem használja.

F8. Milyen gyakran kezdeményezi a következő fajta átutalásokat a ... banknál?

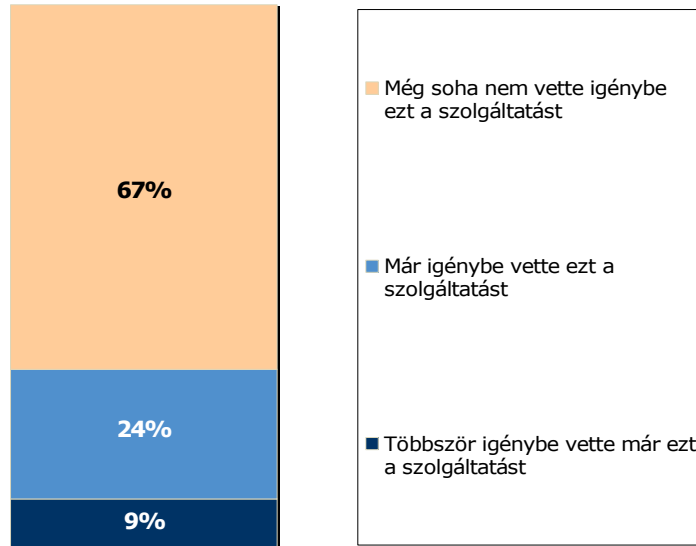


Bázis: Rendelkezik lakossági folyószámlával (N=775)

Figyelembe véve a különálló megtakarítási és befektetési termékek használatának alacsony számát, még mindig a lekötés tekinthető a legnépszerűbb megtakarítási formának a folyószámlával

rendelkezők körében. Mivel csak minden harmadik válaszadó tud egyáltalán megtakarítani valamennyi pénzt havonta, így nem meglepő, hogy a lekötést is csak a folyószámla-tulajdonosok egyharmada próbálta már ki, és csak minden tizenegyedik ügyfél használja ezt rendszeresen.

F9. Milyen gyakran használta már a betétlekötést a banknál?



Bázis: Rendelkezik lakossági folyószámlával (N=775)

A lekötést az átlaghoz képest magasabb arányban vették már igénybe, illetve többször is igénybe azon megkérdezettek, akik több mint öt éve nyitottak lakossági folyószámlát.

	Rendelkezik lakossági folyószámlával	Mikor nyitott folyószámlát	
		Kevesebb mint 5 éve (J)	Több mint 5 éve (K)
Bázis	775	313	457
IGEN	33	↑ 16	44 J
Többször igénybe vette már ezt a szolgáltatást	9	↑ 4	12 J

- A dél-dunántúli megkérdezettek mind az átlaghoz, mind a közép-magyarországi, az észak-alföldi és nyugat-dunántúli megkérdezettekhez képest szignifikánsan kisebb százalékban sikerül igénybe venni ezt a szolgáltatást – míg a nyugat-dunántúliak az átlaghoz képest nagyobb arányban élnek vele többször is.

	Base	Régió						
		Közép-Magyarország (A)	Észak-Magyarország (B)	Észak-Alföld (C)	Dél-Alföld (D)	Nyugat-Dunántúl (E)	Észak-Dunántúl (F)	Dél-Dunántúl (G)
		Bázis	775	225	101	108	102	76
IGEN	33	39 BDG	23	35 G	27	46 BDG	32	20 ↓
Többször igénybe vette már ezt a szolgáltatást	9	10	5	7	7	18 BCDG	10	5 ↓

- A falvakban és vidéki városokban élők a fővárosi lakosokhoz képest szignifikánsan kisebb arányban vették már valaha is igénybe ezt a lehetőséget, míg a budapestiek átlagot meghaladó mértékben veszik igénybe a betétlekötést. A férfiak pedig a női megkérdezettekhez képest élnék ritkábban ezzel a lehetőséggel.

	Base	Településtípus				Nem	
		Budapest	Megyei jogú város	Város	Falu	Férfi	Nő
		(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)
Bázis	775	145	159	203	268	359	416
IGEN	33	46 JK	↑ 38 K	29	26	28	37 L
Többször igénybe vette már ezt a szolgáltatást	9	12 J	9	5	10 J	6	12 L

- Az életkori bontásokat tekintve azt láthatjuk, hogy a legfiatalabb válaszadók a többi korcsoporthoz képest szignifikánsan kisebb arányban élnek a betétlekötéssel – ezzel szemben a hatvan év feletti megkérdezettek az átlaghoz mérten is nagyobb számban és gyakrabban veszik igénybe ezt a lehetőséget.

	Base	Életkor				
		18-29 éves	30-39	40-49	50-59	60 év felett
		(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)
Bázis	775	190	131	161	126	167
IGEN	33	14	29 N	32 N	41 NO	52 NOP
Többször igénybe vette már ezt a szolgáltatást	9	3	9 N	7	10 N	17 NP

- Mind a végzettségi, mind pedig a jövedelmi csoportokat nézve azt látjuk, hogy a legmagasabb végzettséggel illetve az egy főre havonta jutó 70.000 forintnál nagyobb jövedelemmel rendelkező válaszadók az alacsonyabb végzettségi és jövedelmi kategóriába tartozó társaikhoz képest csakúgy, mint az átlaghoz viszonyítva szignifikánsan nagyobb mértékben, illetve a főiskolai/egyetemi végzettségűek esetében többször is veszik igénybe a betétlekötést.

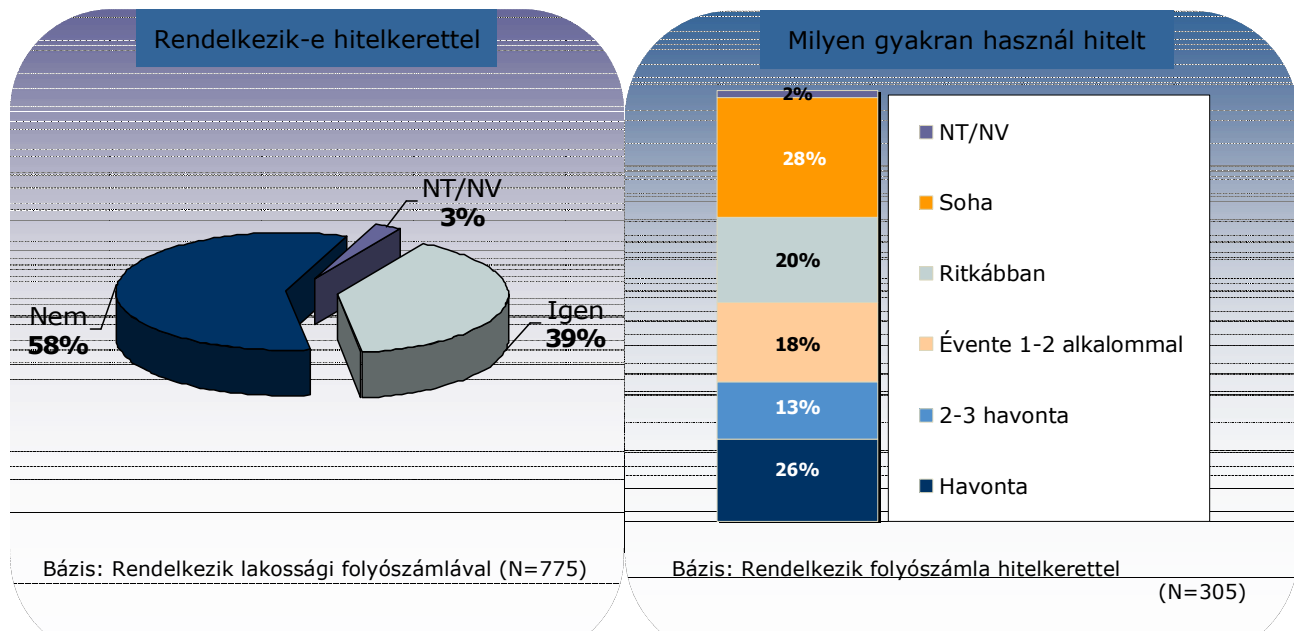
	Base	Végzettség				Jövedelem			
		Max 8 általános	Szakmunkás képző / szakiskola	Gimnáziumi / szakközépiskolai érettségi	Főiskolai / egyetemi végzettség	50.000 Ft vagy ez alatt	50.001 - 70.000 Ft	70.001 - 110.000 Ft	110.001 vagy felette
		(a)	(b)	(c)	(d)	(f)	(g)	(h)	(i)
Bázis	775	246	219	213	97	206	192	161	71
IGEN	33	33	28	30	↑ 50 abc	19	30 f	↑ 52 fg	↑ 49 fg
Többször igénybe vette már ezt a szolgáltatást	9	10 b	4	9 b	↑ 18 abc	6	8	14 f	14 f

A hitelkeret nem tekinthető a megszokott bankhasználat részének: a többség nem is rendelkezik hitelkerettel, ám mintegy egyharmada azon megkérdezetteknek, akik számára elérhető ez a

folyószámlájukhoz kapcsolódó szolgáltatás, soha nem veszi igénybe ezt a lehetőséget – ugyanakkor ezzel a szolgáltatással a megkérdezetteknek szintén majd egyharmada él havi rendszerességgel.

F10. Rendelkezik Ön jelenleg folyószámla hitelkerettel, vagyis van-e arra lehetősége, hogy a számlája mínuszba menjen a ... banknál ?

F11. Milyen gyakran használja folyószámla hitelét, vagyis milyen gyakran megy a számlája mínuszba?



4.7 Bankváltási tervek és attitűdök

A fejezet főbb megállapításai

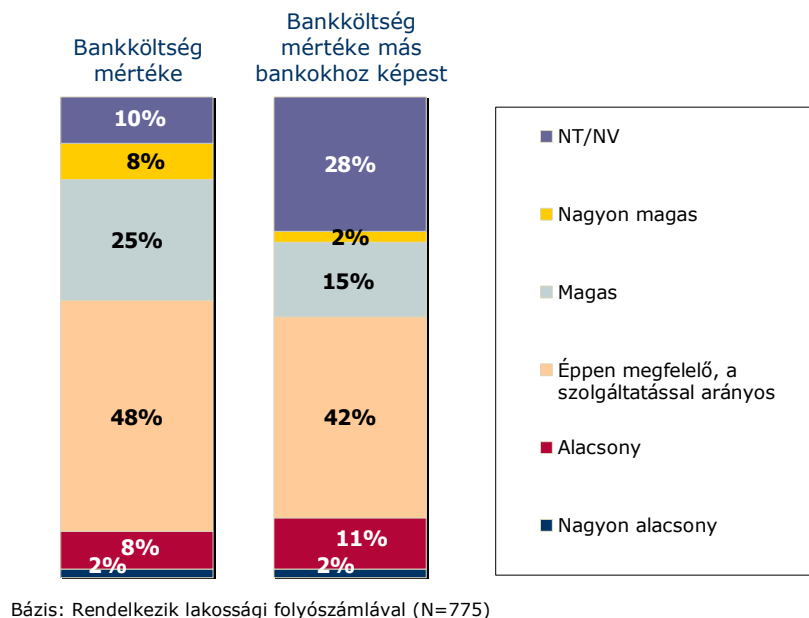
- A banki ügyfelek többsége nem foglalkozik a bankváltással: általában csak egy banknál vezetnek folyószámlát, ezzel a többség elégedett és az ügyfeleknek csak elenyésző része tervez új folyószámlát nyitni.
- A bankváltás folyamatáról – tapasztalatok hiányában – megoszlanak a percepciók, az ügyfelek közel egyharmada rendelkezik negatív percepcióval azaz hosszadalmasnak és bonyolultnak tartják a folyamatot.

Részletes eredmények

Bár az ügyfelek nagyobb része szerint az általa fizetett bankköltség a szolgáltatással arányos önmagában és más bankokhoz képest is, a többiek közt többségben vannak azok, akik drágának találják a banki szolgáltatásokat.

F13. Milyennek ítéli meg az Ön által fizetett bankköltség mértékét?

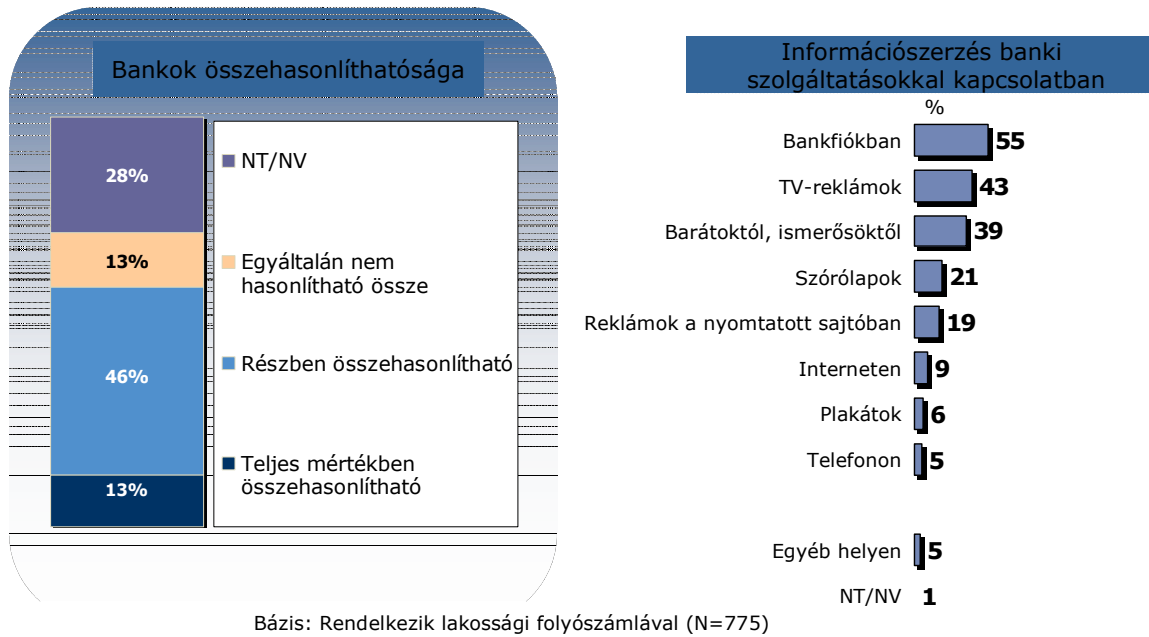
F14. Milyennek gondolja az Ön által fizetett bankköltség mértékét más bankok díjaihoz képest?



Kevés olyan bankügyfél van, aki teljes mértékben összehasonlíthatónak tartja a különböző bankok kondícióit. A legfontosabb információforrás továbbra is a bankfiók, de fontosak a reklámok és az ismerősök is. Az alacsony penetráció miatt a jelentős banki fejlesztések ellenére sem általános még az internetes tájékozódás.

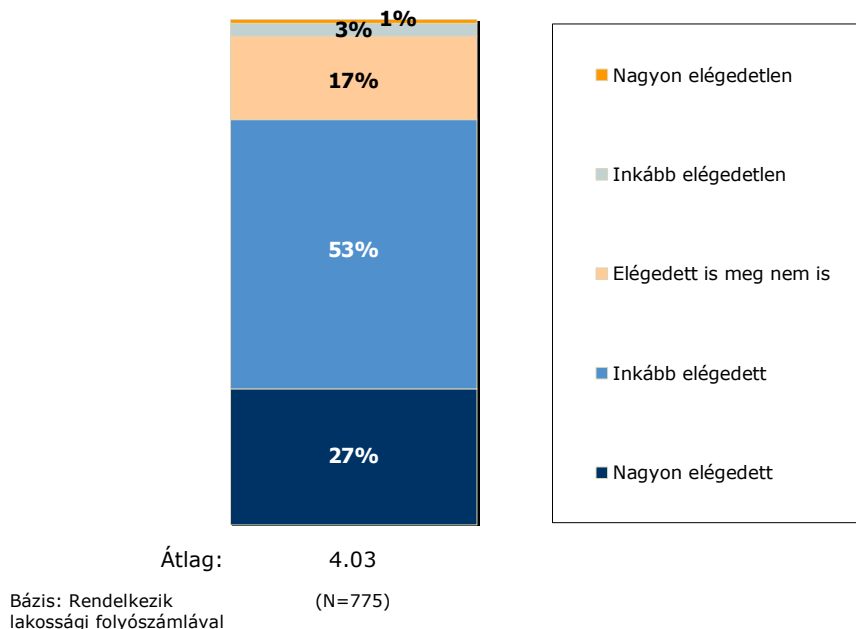
F15a. Mennyire tartja összehasonlíthatónak az egyes bankok által kínált folyószámla-szolgáltatások díjait?

F15b. Általában honnan szerez információt banki szolgáltatásokkal kapcsolatban?



A jelenlegi folyószámlával a megkérdezettek többsége elégedett, így nem várható, hogy tömegesen új számlát fognak nyitni a közeljövőben.

F16. Összességében mennyire elégedett a ... bankkal?



A különböző bontásokat vizsgálva az látszik, hogy az OTP és K&H Bank ügyfelei a Takarékszövetkezet, az Erste Bank és a BB klienseinél szignifikánsan kisebb százalékban nagyon elégedettek folyószámlájukkal. Emellett a nagyobb elégedettséggel az Internet és bankkártya hiánya, illetve az új folyószámla nyitásának nem tervezése egyenes arányban látszik állni. A

Takarékszövetkezet ügyfelei és a bankkártyával nem rendelkező megkérdezettek a legelégedettebbek folyószámlájukkal.

		Ügyfél				
	Base	OTP (A)	Takszöv (B)	Erste (C)	K&H (D)	BB (E)
Bázis	775	477	137	91	82	70
nagyon elégedett	27	18	52 ACDE	29 AD	16	36 AD

		Internet		Bankkártya		Új folyószámlát akar nyitni	
	Base	Igen (F)	Nem (G)	Van (L)	Nincs (M)	Igen (P)	Nem (Q)
Bázis	775	244	530	628	146	113	656
nagyon elégedett	27	20	30 F	23	45 L	5	31 P

Az Észak-Dunántúlon élő válaszadók Dél-Dunántúl és Észak-Magyarország kivételével az összes többi területegységhez viszonyítva szignifikánsan kisebb számban nagyon elégedettek folyószámlájukkal.

		Régió						
	Base	Közép-Magyarország (A)	Észak-Magyarország (B)	Észak-Alföld (C)	Dél-Alföld (D)	Nyugat-Dunántúl (E)	Észak-Dunántúl (F)	Dél-Dunántúl (G)
Bázis	775	225	101	108	102	76	87	76
nagyon elégedett	27	28 F	23	32 F	36 BFG	30 F	14	20

		Életkor				
	Base	18-29 éves (N)	30-39 (O)	40-49 (P)	50-59 (Q)	60 év felett (R)
Bázis	775	190	131	161	126	167
nagyon elégedett	27	24	22	26	25	37 NOPQ

Az eddigi mutatószámokkal kapcsolatban megfigyelhető trendekkel ellentétben a folyószámlájukkal kapcsolatban az alacsonyabb jövedelemmel rendelkező illetve a csupán 8 általánossal rendelkező megkérdezettek nagyobb arányban nagyon elégedettek.

		Jövedelem			
	Base	50.000 Ft vagy ez alatt	50.001 - 70.000 Ft	70.001 - 110.000 Ft	110.001 vagy felette
		(f)	(g)	(h)	(i)
Bázis	775	206	192	161	71
nagyon elégedett	27	29 h	30 h	19	18
		Végzettség			
	Base	Max 8 általános	Szakmunkásképző / szakiskola	Gimnáziumi / szakközépiskolai érettségi	Főiskolai / egyetemi végzettség
		(a)	(b)	(c)	(d)
Bázis	775	246	219	213	97
nagyon elégedett	27	35 bcd	22	25	19

A fenti eredményekkel összhangban az ügyfelek nagy többsége nem gondolkodik új folyószámlanyitáson vagy a jelenlegi számla lecserélésén. A teljes mintára vetítve mindösszesen 3% az, aki tervezi új számla nyitását, és ezzel együtt a jelenlegi számlájának megszüntetését.

Összességében a folyószámlaügyfelek 15%-a gondolt már arra, hogy más banknál nyisson számlát.

- Fontos, hogy a váltási kedv nem függ attól, hogy valaki nehéznek vagy könnyűnek találja a váltást.
- A váltási kedv magasabb a megyei városokban élők, a 30-39 évesek, az egyetemi végzettségűek között. Az Észak-Magyarországon élők és a nyolc általánossal rendelkező megkérdezettek körében viszont az átlaghoz képest szignifikánsan alacsonyabb folyószámla-váltási hajlandóság.
- Az internethasználók és a bankköltségeket magasnak tartó válaszadók az átlaghoz képest szignifikánsan nagyobb, az egyedül élők, bankkártyával nem rendelkezők és a banki költségeket megfelelőnek vélők pedig kisebb mértékben gondoltak már valaha folyószámla-átvitelre.

		Régió						
	Rendelkezik lakossági folyószámlával	Közép-Magyarország	Észak-Magyarország	Észak-Alföld	Dél-Alföld	Nyugat-Dunántúl	Észak-Dunántúl	Dél-Dunántúl
Bázis	775	225	101	108	102	76	87	76
Gondolt már új folyószámla nyitására	15	13	↓ 5	18	12	20	23	17

	Településtípus				Életkor				
	Budapest	Megyei jogú város	Város	Falu	18-29	30-39	40-49	50-59	60 év felett
Bázis	145	159	203	268	190	131	161	126	167
Gondolt már új folyószámla nyitására	15	↑22	11	12	17	↑23	16	12	↓7

	Végzettség			
	Max 8 általános	Szakt munkásképző / szakiskola	Gimnáziumi / szakközépiskolai érettségi	Főiskolai / egyetemi végzettség
Bázis	246	219	213	97
Gondolt már új folyószámla nyitására	↓7	19	16	21

	Internet		Családi állapot		Bankkártya		Bankköltségek	
	Igen	Nem	Társsal él	Egyedül él	Van	Nincs	alacsony/m egfelelő	magas
Bázis	244	530	504	270	628	146	447	253
Gondolt már új folyószámla nyitására	↑21	12	17	↓10	17	↓5	↓8	↑29

A többség nem tervezi, hogy nyit új számlát, mivel elégedett a jelenlegivel, és nem látja, hogy egy másik bank miben nyújthat neki többet / mást / jobbat.

F23. Miért nem tervezi, hogy új folyószámlát nyit? És még miért?

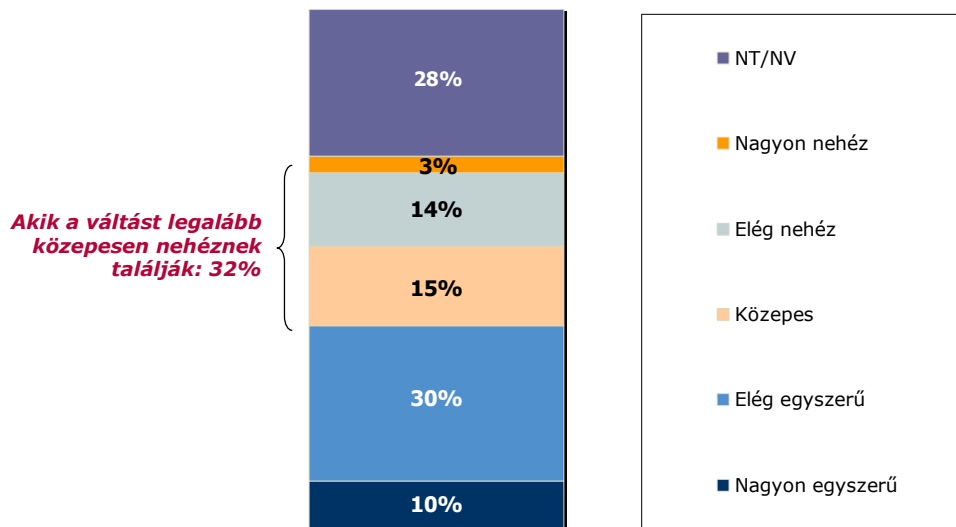
	%
Meg vagyok velem elégedve a mostanival	39
Nincs rá szüksége	23
Egy elegendő	12
Kicsi a számlamozgás/ nincs sok pénzem	5
Megszokásból	4
Közel van / elérhető	4
Nem tudja/ nem válaszolt	6

Bázis: Nem valószínű, hogy az elkövetkező 1 évben új folyószámlát nyit

(N=717)

Bár a válaszadók jó részének nincs elképzelése arról, hogy mennyire lehet egyszerű a bankváltást, de a véleményt nyilvánítani tudóktól kiderül, hogy a többség inkább egyszerűnek találja a folyamatot.

F24. Ön szerint összességében mennyire egyszerű folyószámla vezető bankot váltani?



Átlag: 3.39

Bázis: Rendelkezik lakossági folyószámlával (N=775)

- Míg a végzettség, jövedelem és hiteligénylés tekintetében nem mutatkoztak szignifikáns különbségek a válaszadók bankváltásról formált véleményében, addig a területi, településtípus és életkor szerinti bontásokban a következő eltérések láthatók:
- Az Észak-Alföldön élő válaszadók az összes többi területhez képest nagyobb arányban tartották nagyon egyszerűnek ezt a folyamatot.
- A hatvan évesnél idősebb megkérdezettek a 18-49 éves korosztályhoz viszonyítva szignifikánsan nagyobb százalékban tartja kifejezetten nehéznek a bankváltást.

	Rendelkezik lakossági folyószámlával	Régió						
		Közép-Magyarország (A)	Észak-Magyarország (B)	Észak-Alföld (C)	Dél-Alföld (D)	Nyugat-Dunántúl (E)	Észak-Dunántúl (F)	Dél-Dunántúl (G)
Bázis	775	225	101	108	102	76	87	76
nagyon egyszerű	10	9	8	18 ABDEF	8	7	6	11
nagyon nehéz	3	5 F	3	3	3	3	-	3

	Rendelkezik lakossági folyószámlával	Életkor				
		18-29 (N)	30-39 (O)	40-49 (P)	50-59 (Q)	60 év felett (R)
Bázis	775	190	131	161	126	167
nagyon egyszerű	10	11 R	20 NPQR	10 R	6	2
nagyon nehéz	3	3	2	2	2	7 NOP

- A Budapest Bank ügyfelei a többi bankügyfélhez viszonyítva nagyobb arányban tartották nagyon egyszerűnek a bankváltást. Szintúgy inkább tartották nagyon könnyűnek a pénzügyintézetek közti

váltást azok a megkérdezettek, akik kevesebb mint öt éve nyitottak folyószámlát illetve a bankváltást eleve nem tartják nehéznek. Emellett figyelemre méltó, hogy a bankkötségeket magasnak tartók egyszersmind nagyobb arányban tartják a bankváltást nehéznek, mint azon társaik, akik ellentétesen vélekednek erről.

	Rendelkezik lakossági folyószámlával	Ügyfél					Mikor nyitott folyószámlát		Bankkötségek	
		OTP	Takszöv	Erste	K&H	BB	Kevesebb mint 5 éve	Több mint 5 éve	alacsony/m egfelelő	magas
		(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(J)	(K)	(N)	(O)
Bázis	775	477	137	91	82	70	313	457	447	253
nagyon egyszerű	10	8	9	13	10	27 ABCD	13 K	8	7	14 N
nagyon nehéz	3	4	2	3	2	3	2	4 J	1	6 N

- Azok, akik szerint nehéz vagy közepesen nehéz bankot váltani, leginkább a bankváltással járó plusz idő, energia és költségigény miatt gondolják úgy, hogy nehéz bankot váltani.

F25. Miért gondolja, hogy nehéz folyószámla vezető bankot váltani? És még miért?

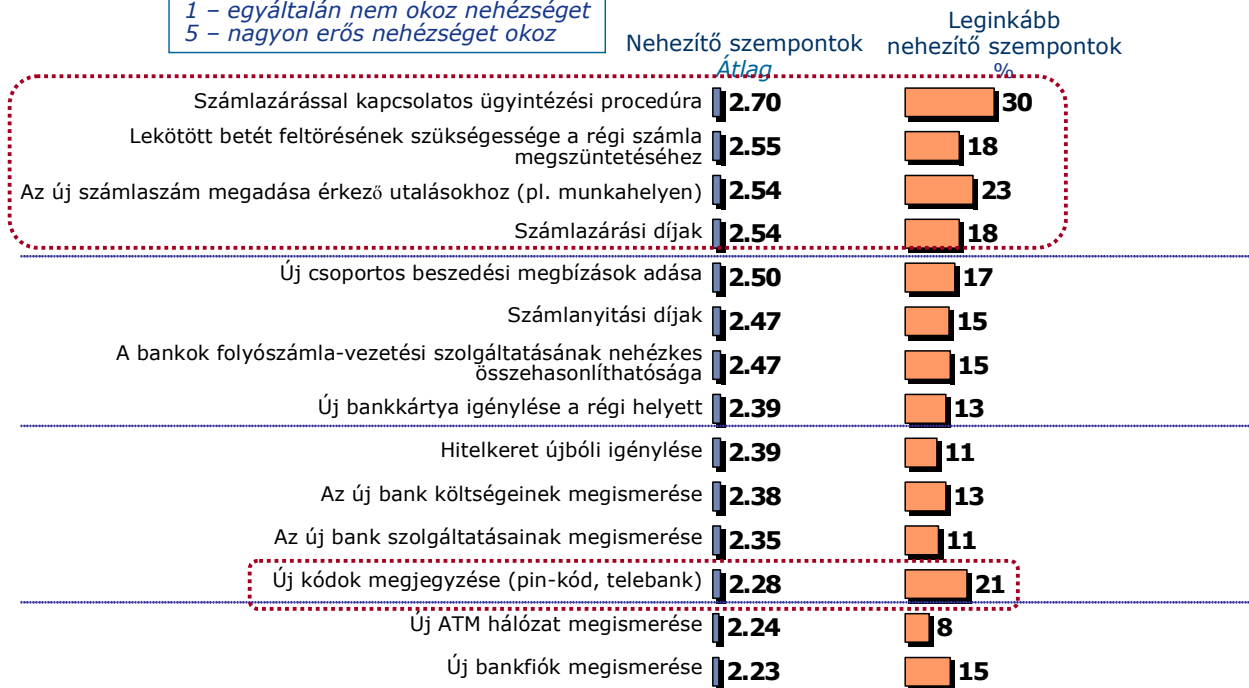
	%
Nincs időm rá időigényes/ Macerás / sok igazolás, dokumentum kell hozzá	25
Plusz költséggel jár	10
Mindent át kell jelenteni/ átírás bonyolult	9
Problematikus	5
Ügyintézés miatt	4
Általános fizetésnél mindenhová be kell jelenteni az új számlaszámot	4
Nem tudja/ nem válaszolt	10
Bázis: Úgy gondolja, hogy nehéz vagy közepesen nehéz folyószámla vezető bankot váltani	(N=252)

A bankváltással kapcsolatos legerősebb félelem az ügyintézési folyamattal kapcsolatos, ami magában foglalja a munkahelyi bejelentést és az új kódok megtanulását is. Fontosságban közvetlenül ezután számlazárási és nyitási költségek következnek. Az ötfokú skálán történő értékelés alapján számolt átlagérték szerinti illetve a listáról választott három legfontosabb szempont megjelölésével kapott százalékos eredmények szerinti sorrendek közti különbséget – csakúgy, mint a korábbi rangsorolással járó kérdések esetében – a kérdés technikája magyarázza.

F26. Ön szerint az alábbiak mennyire nehezítik meg a folyószámla vezető bank váltását?

F27. Ön szerint a következő szempontok közül melyik az a három, amelyik leginkább megnehezíti a bankváltást?

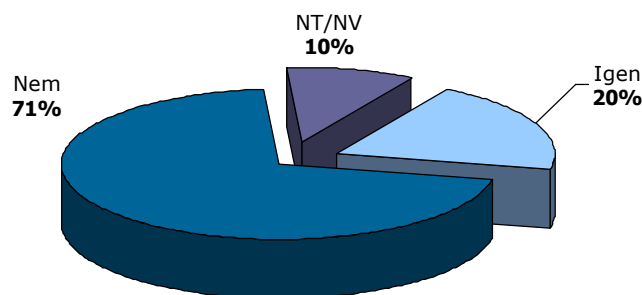
Nehezítő szempontok:
Ötfokú skála
1 – egyáltalán nem okoz nehézséget
5 – nagyon erős nehézséget okoz



Bázis: Rendelkezik lakossági folyószámlával (N=775)

Végezetül, mikor a bankszámla lezárásról, annak módzatairól kérdeztük válaszadóinkat, azt láttuk, hogy az elektronikus előkészítés iránt jelenleg csak a célcsoport lényegesen kisebb része érdeklődik, az alacsony internet penetráció miatt.

F28. Amennyiben lehetőség lenne a folyószámlaváltás elektronikus előkészítésére, igénybe venné-e ezt?



Bázis: Rendelkezik lakossági folyószámlával (N=775)

4.8 Fogyasztási hitelek

A fejezet főbb megállapításai

- Bár elsősorban az autóvásárlási hitelek felvételénél az ügyfelek jelentős részének (egy harmada) nem volt valós választási lehetősége, mégis a fogyasztási hitelekkel rendelkezők többsége elégedett jelenlegi hitelével és csak elenyésző arányban tervezik a hitel átvitelét más bankhoz.
- Az elégedettség mellett ebben az is szerepet játszik, hogy alig több mint a válaszadók fele tudja, hogy lehetséges előtörleszteni a hitelt, illetve tartanak a hitelátvitellel kapcsolatos ügyintézési költségektől.
- A hitel átvitelének lehetséges motivációja egyértelműen az alacsonyabb törlesztőrészek és egyéb kondíciók lennének.

Részletes eredmények

A fogyasztási hitelekkel a minta összesen 21%-a rendelkezett, melyből 11% a személyi hitel, 10% pedig az autóvásárlási hitellel rendelkezők köre. Az autó- és személyi hitelt a megkérdezettek bizonyos, életkori és kereseti kategóriákkal jól körülírható csoportjai veszik leginkább igénybe:

- míg személyi kölcsönrel leginkább a vidéki városokban élő, alacsonyabb jövedelműek rendelkeznek, s életkorban a 30-39 éves kor az, amelyiknél a legmagasabb ez az arány, addig
- autóhitellel a harmincas éveikben járó, jómódú és magasabb végzettségű férfiak rendelkeznek leginkább az adataink alapján.

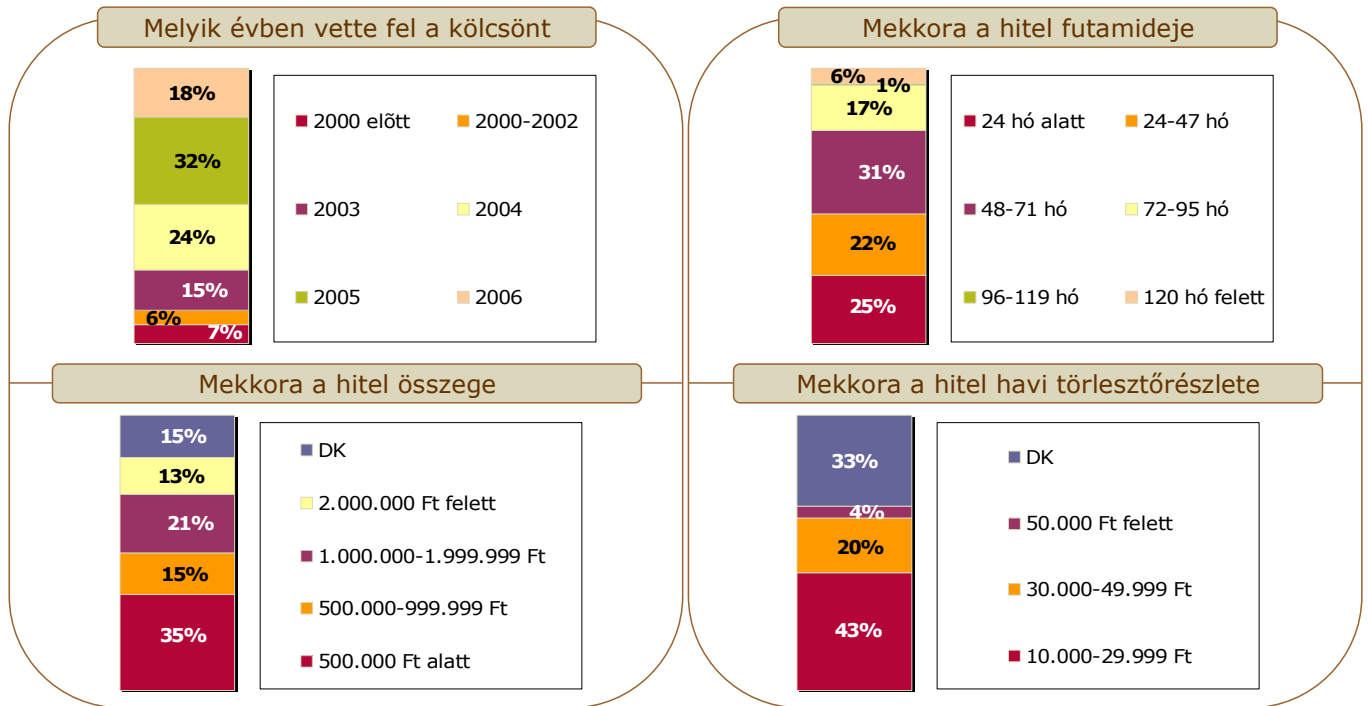
A fogyasztási hitelek jellemzőit négy dimenzió mentén az alábbi ábrák foglalják össze:

H2a. Melyik évben vette fel ezt a kölcsönt?

H2c. Mekkora a hitel összege?

H2d. Mekkora a hitel futamideje?

H2e. Hozzávetőlegesen mekkora a havi törlesztő részlete?

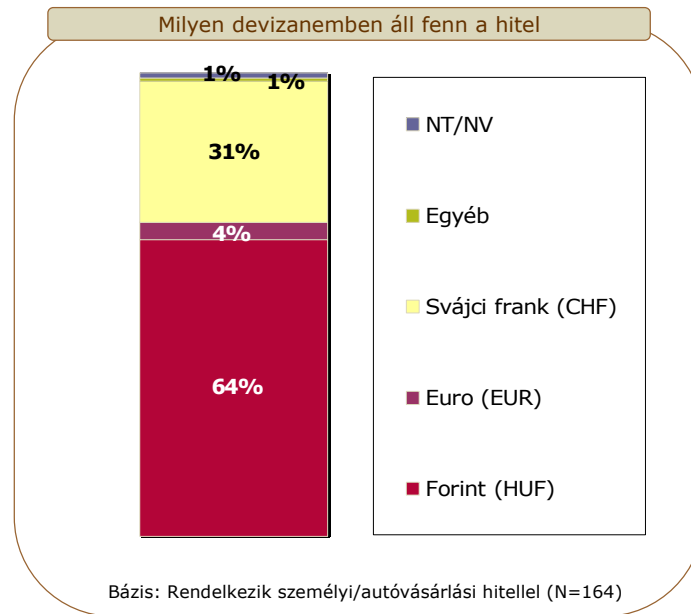


Bázis: Rendelkezik személyi/autóvásárlási hitellel (N=164)

Fogyasztási hitellel a többség csak 1-2 éve rendelkezik, a hitel futamideje általában 4-5 év, a hitelösszeg 500 ezer forint alatti, a havi törlesztőrészlet pedig kevesebb mint 30.000 forint. Az átlagokat befolyásolja, hogy a személyi és autóhitelek eltérő jellemzőkkel bírnak általában, de az alacsony minta elemszámok miatt ebben az esetben ezek nem különválaszthatók.

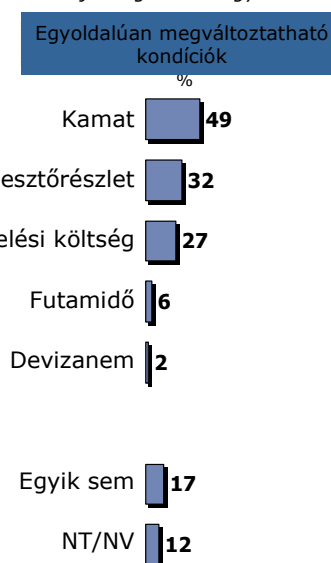
A hitelek többsége forintban áll fent, de közel minden harmadik fogyasztási hitellel rendelkező ügyfél svájci frankban vette fel a kölcsönt.

H2b. Milyen devizanemben áll fenn ez a hitel?



Megkérdeztük a fogyasztási hitel-ügyfeleket, hogy szerintük a bank a hitel mely jellemzőjét változtathatja meg a hitel futamideje alatt. Egyik jellemzőt sem említette a válaszadók többsége, de a költségekkel kapcsolatos tételekről így is a relatív többség gondolja azt, hogy változhatnak időközben, míg a futamidő és a devizanem változását csak kevesen tudnák elfogadni. Az ügyfelek 17%-a szerint a banknak nincs joga egyik tényező megváltoztatásához sem.

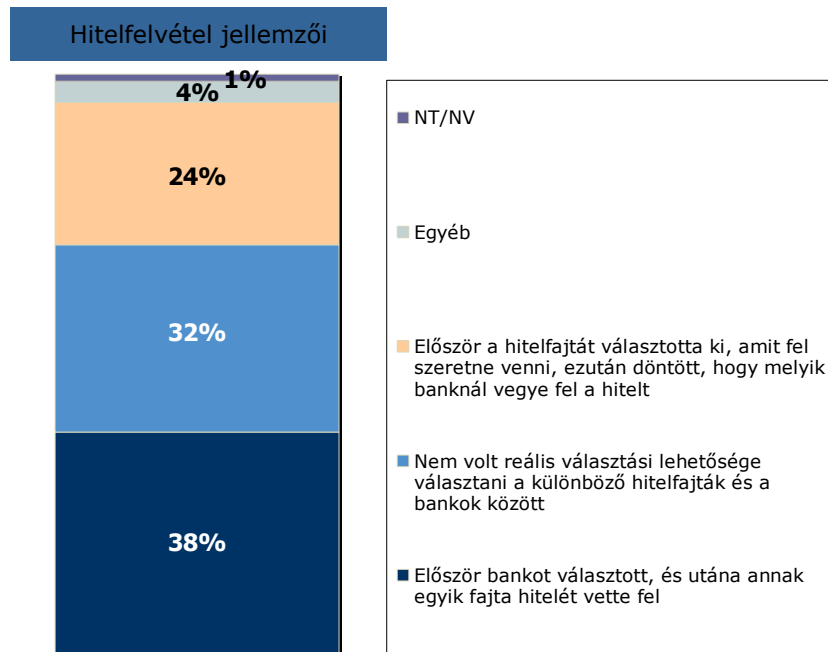
H3. Véleménye szerint az alábbiak közül hitele mely kondícióit változtathatja meg a bank egyoldalúan, az Ön beleegyezése nélkül?



Bázis: Rendelkezik személyi/autóvásárlási hitellel (N=164)

A hitelválasztás folyamata erőteljesen különbözött ügyfélcsoportonként. A többség adott bank hitelei között keresett megfelelőt, és csak minden negyedik fogyasztási hitel ügyfél döntött először a hitelről és utána az azt nyújtó hitelintézetéről. Az ügyfelek egyharmada számára nem volt reális választási lehetőség a hitel felvételekor – ők elsősorban az autóvásárlási hitellel rendelkezők, akiknél az autókereskedő kiválasztása határozta meg a bank és termékválasztást.

H4. Mely állítás jellemző leginkább arra, ahogy annak idején a hitelt felvette?



Bázis: Rendelkezik személyi/autóvásárlási hitellel (N=164)

A fogyasztási hitelfajta kiválasztásában egyrészt a kényszer játszott szerepet (autóvásárláshoz autóhitel/lízing), míg a személyi hitelek esetében a gyorsaság és rugalmasság voltak a döntő tényezők.

H5. Miért a ... hitelt választotta? És még miért?

	%
Autót vettem/ cseréltem	34
Gyors ügyintézés	9
Kedvező feltételek/ jó kondíciók / alacsony költségek/ Akkor ez volt a legjobb ajánlat	9
Ez a legegyszerűbb	6
Szabadfelhasználásút akartam	6
Más bank nem adott hitelt/ itt kaptam hitelt	6
<i>Egyéb</i>	<i>7</i>
<i>Nem tudja/ nem válaszolt</i>	<i>5</i>

Bázis: Rendelkezik személyi/autóvásárlási hitellel (N=164)

A bank kiválasztásában az autóhitelek esetén nem minden esetben az ügyfél dönt, hiszen sok autókereskedés csak egy hitelintézettel dolgozik együtt, és az ügyfél számára esetleg fel sem merül a lehetőség, hogy máshol is érdeklődjön. További fontos szempont az ajánlás, a kedvező feltételek, és az, ha az ügyfél az adott banknál vezeti a folyószámláját.

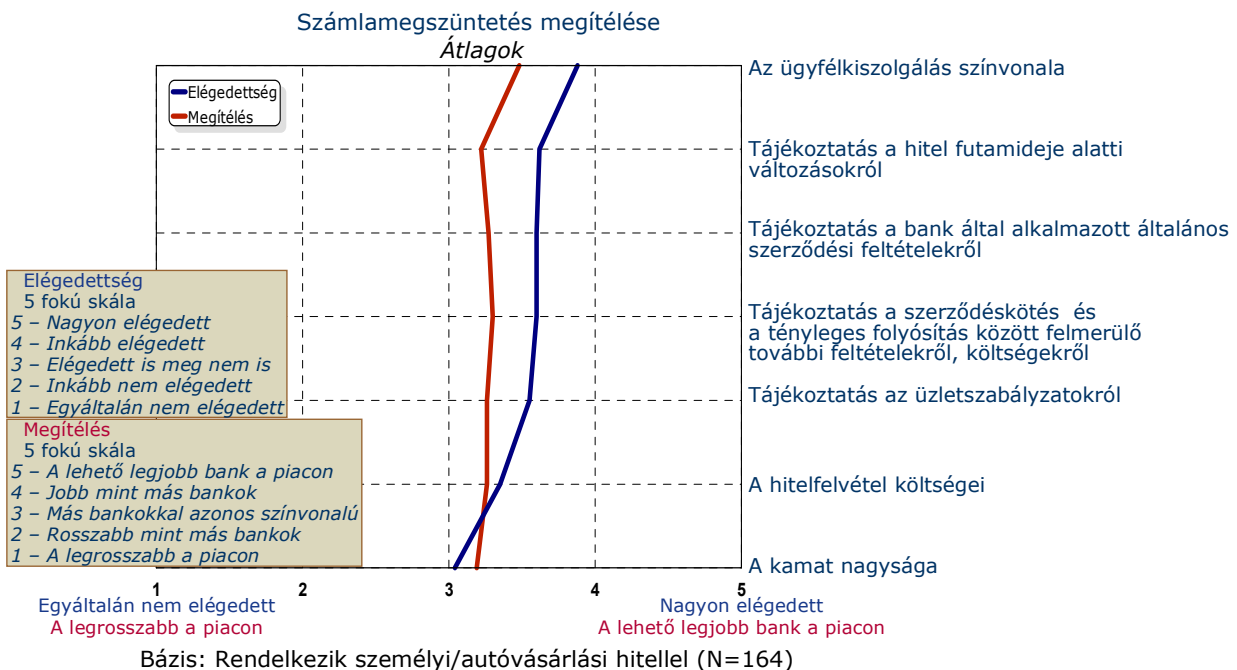
H6. És miért a ... bankot választotta? És még miért?

	%
Autókereskedés partnere	24
Ezt ajánlották (munkahely / ismerős)	12
Itt van folyószámlám	12
Kedvező feltételek/ alacsony költségek/	11
Más bank nem adott hitelt / itt kaptam hitelt	7
Régi ügyfele vagyok/ ezt ismerem	
Nem tudja/ nem válaszolt	3
Bázis: Rendelkezik személyi/autóvásárlási hitellel	(N=164)

Összességében a fogyasztási hitelekkel kapcsolatban közepesen elégedettek az ügyfelek (leginkább a kiszolgálással, legkevésbé a kamat nagyságával), és azt gondolják, hogy a többi bank egy kicsit jobban teljesít minden jellemző mentén.

H7. Mennyire elégedett a ... hitellel kapcsolatban az alábbiakkal?

H8. Hogyan ítéli meg az Ön kölcsönét nyújtó bank szolgáltatásait más, hasonló szolgáltatást nyújtó bankokkal szemben?

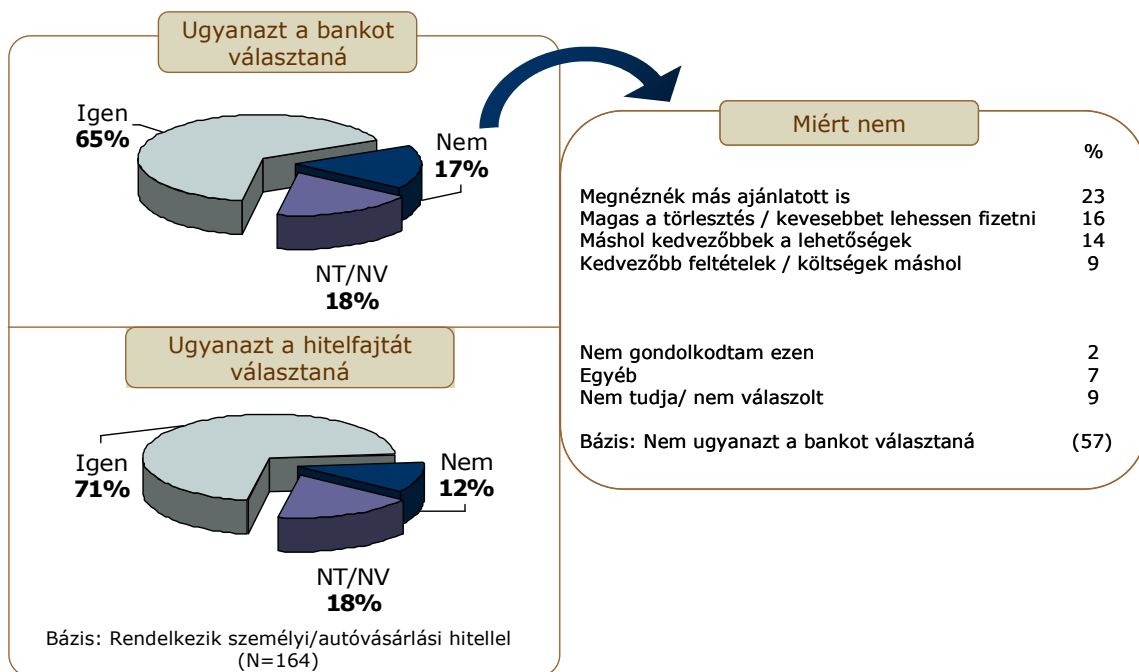


Noha a fenti ábrán látható, hogy a hitelt nyújtó banknak a többi bankhoz viszonyított megítélése az ügyfelek oldaláról egyik fenti szempont mentén sem haladja meg a 3.5-ös átlagértéket, a közepes elégedettség ellenére a többség mégis ugyanazt a bankot és ugyanazt a hitelfajtát választaná egy következő alkalommal – azaz a valós elégedettség magasabb, mint az ügyfelek vélt elégedettsége (Izd. lenti ábra). Aki más bankot választana az elsősorban kedvezőbb kondíciók miatt érdeklődne több más helyen is.

H10. Amennyiben most újra ugyanolyan célra venne fel hitelt, ugyanazt a bankot választaná?

H10b. Miért a nem a ... bankot választaná a hitelfelvételhez?

H10c. És amennyiben most újra ugyanolyan célra venne fel hitelt, ugyanazt a hitelfajtát választaná?

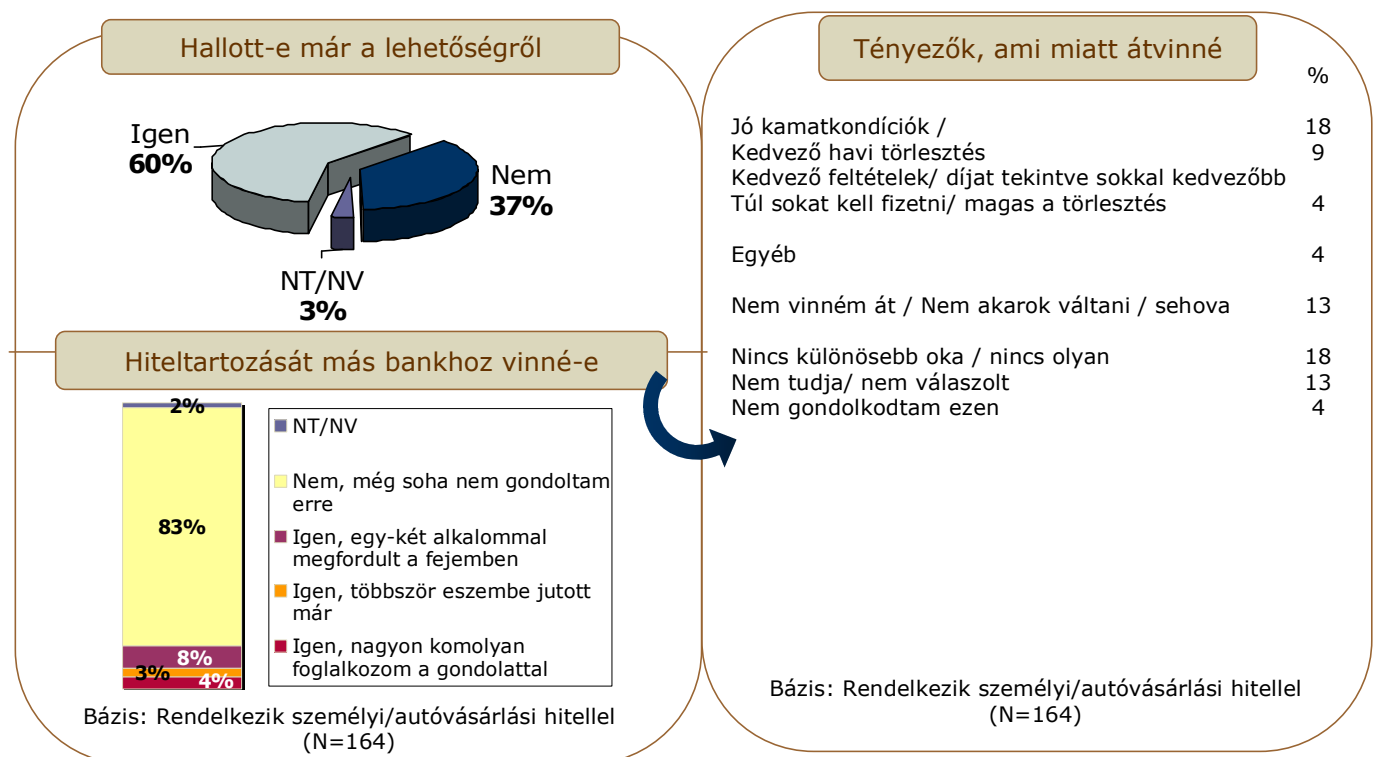


Bár a többség hallott már arról, hogy átviheti hitelét más bankhoz, azaz az egyik banknál elvett hitelét egy másik pénzintézet által a rendelkezésére bocsátott hitel segítségével fizeti vissza, ez komolyan csak nagyon kevés ügyfél fejében fordult meg eddig.

H13a. Hallott-e már Ön korábban erről a lehetőségről? (Azt a döntést, aminek során az ügyfél egy hitelét egy másik hitel segítségével törleszti vissza, a hitel más bankhoz történő „átvitelének” nevezzük.)

H13b. Gondolt-e már arra, hogy a jelenlegi hiteltartozását más bankhoz vigye át?

H14. Milyen tényezők késztetnék arra, hogy a hitelét más bankhoz vigye?



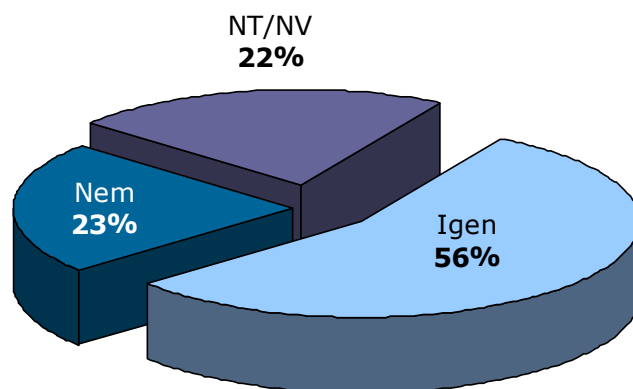
A hitelváltási hajlandóságot az esetlegesen más banknál elérhető ténylegesen alacsonyabb törlesztőrészek tudnák motiválni a piaci szereplőket, igaz a többség megfogalmazni sem tudott sponán módon olyan indokot, ami miatt átvinné hitelét máshova, ami megerősíti azt, hogy erre a lehetőségre nincsen spontán igényük az ügyfeleknek.

A személyi / autóvásárlási hitellel rendelkezők közül csupán minden huszonötödik megkérdezett az, aki nagyon komolyan foglalkozott/foglalkozik a hitelátvitellel. Esetükben azt mutatják az eredmények, hogy ez a jelenség a falvakban illetve megyei jogú városokban létezik.

	Rendelkezik személyi/autóvásárlási hitellel	Településtípus			
		Budapest (H)	Megyei jogú város (I)	Város (J)	Falu (K)
Bázis	164	22	37	53	52
igen, nagyon komolyan foglalkozom a gondolattal	4	-	8 J	-	8 J

Bár előtörlesztési opciót minden hitelintézetnek biztosítania kell, mégis az ügyfelek közel fele nem tud erről a lehetőségről.

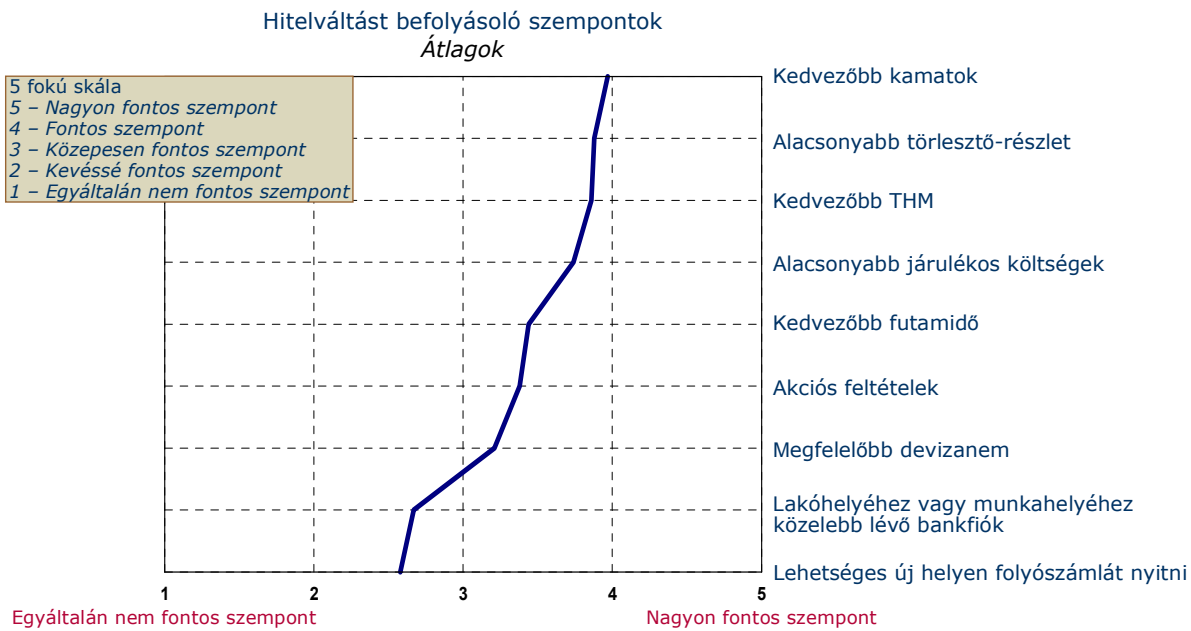
H15a. Ön szerint az Ön bankjánál létezik előtörlesztési lehetőség, ami hitel egyösszegű, a futamidő lejáratá előtti visszafizetést tesz lehetővé?



Bázis: Rendelkezik személyi/autóvásárlási hitellel (N=164)

Amikor a hitelváltásról kérdeztük válaszadóinkat, azt láttuk, hogy a hitelváltást egyértelműen alacsonyabb fizetendő összeggel illetve magasabb kamattal lehetne hatékonyan befolyásolni.

H15. A következő szempontok mennyire befolyásolnák Önt arra, hogy hitelét más bankhoz vigye át?



Bázis: Rendelkezik személyi/autóvásárlási hitellel (N=164)

Nincs egységes indoka annak, hogy miért nem tervezik átvinni fogyasztási hiteleiket az ügyfelek más bankhoz: ebben a jelenlegi bankkal kapcsolatos elégedettség és a túl sok ügyintézésről, illetve a pluszköltségektől való félelem is közrejátszik.

Amikor a válaszadók spontán módon sorolták fel a hitelváltás ellen szóló indokaikat, akkor az úgymond „kényelmi” faktorok több említést kaptak.

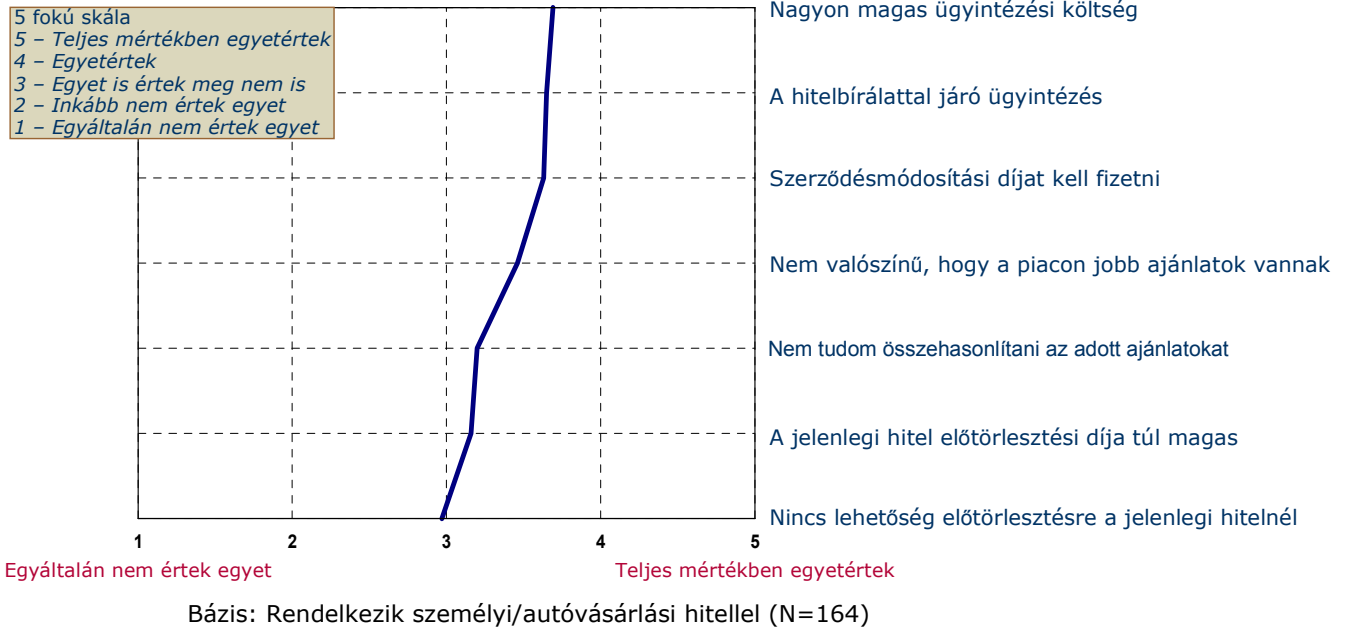
H16. Milyen tényezők szólnak az ellen, hogy hitelét esetleg más bankhoz vigye? És még milyen más tényezők?

Tényező	%
Elégedett vagyok ezzel/ még nem csalódtam/ nekem bevált	10
Nincs időm ezzel foglalkozni/ Túl nehézkes ügyintézés	8
Sok papírmunka/ sok igazolás, dokumentum kell hozzá	6
Mindenhol hasonlóak a feltételek	6
Plusz költséggel jár	6
Nem akarok váltani/ sehova	5
<i>Nincs különösebb oka / nincs olyan</i>	<i>11</i>
<i>Nem tudja/ nem válaszolt</i>	<i>14</i>
Bázis: Rendelkezik személyi/autóvásárlási hitellel	(N=164)

Mikor azonban előre összeállított lista állításait értékelték válaszadóink aszerint, hogy mennyire befolyásolnák őket az egyes szempontok a hitelátvitelben, akkor az ügyintézési és egyéb költségek előrébb kerültek a képzeletbeli rangsorban. Az előtörlesztéssel kapcsolatos állítások viszont a válaszok szerint nem bírnak jelentős befolyásoló erővel.

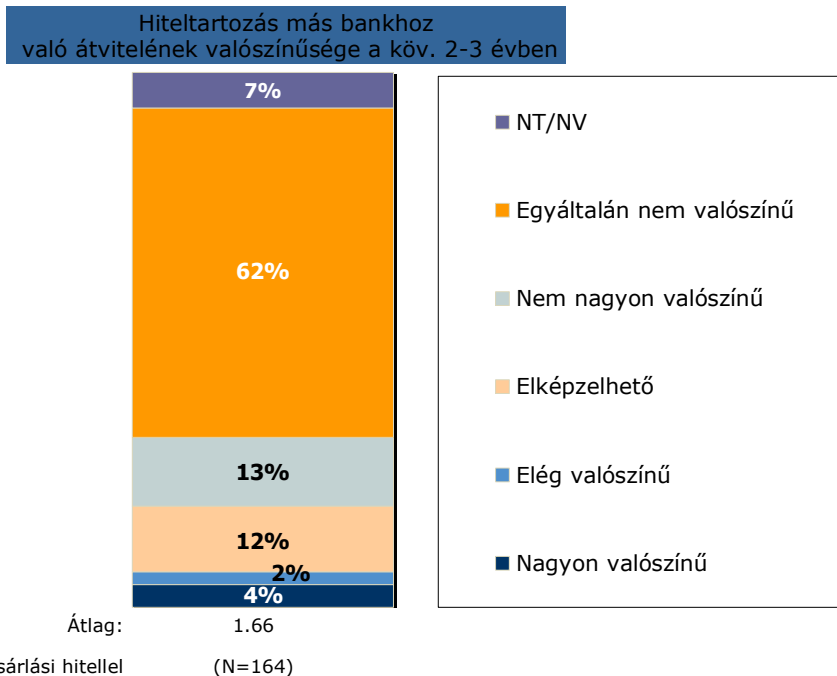
H17. A következő szempontok mennyire befolyásolnák önt arra, hogy ne vigye át a hitelét más bankhoz?

Hitelváltást befolyásoló szempontok
Átlagok



A fogyasztási hitellel rendelkező ügyfeleknek mindösszesen 6%-a tartja valószínűnek, hogy átvizsi hitelét más pénzintézethez a közeljövőben.

H18. Amennyiben erre lehetőség lenne, mennyire valószínű, hogy a következő 2-3 évben a fennálló hiteltartozást más bankhoz vinné át?



- A hitelátvitelét valószínűnek tartó ügyfelek közül a K&H Bank ügyfelei a Takarékszövetkezet ügyfeleihez képest nagyobb arányban fontolgatják ezt a lehetőséget. Emellett, a bankköltségeket alapvetően magasnak tartó válaszadók is – ezen véleményükkel összhangban –

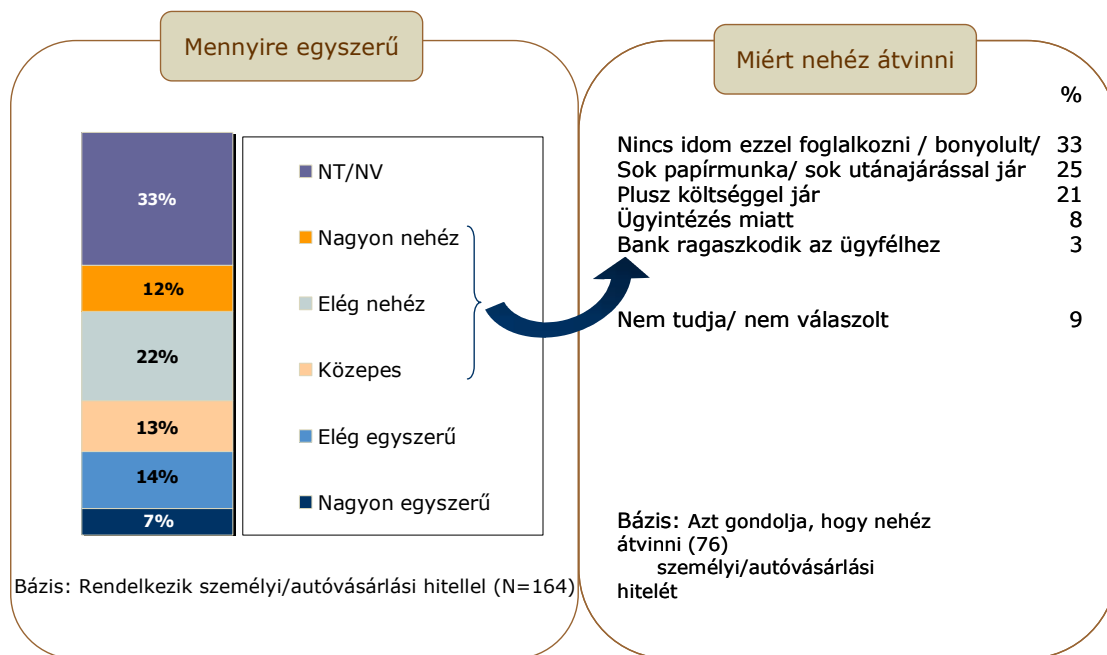
szignifikánsan nagyobb mértékben tartják nagyon valószínűnek, hogy hitelüket átvigyük más bankhoz.

	Rendelkezik személyi/autóvásárlási hitellel	Ügyfél					Bankköltségek	
		OTP	Takszöv	Erste	K&H	BB	alacsony/m egfelelő	magas
		(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(N)	(O)
Bázis	164	92	34	27	22	27	76	58
nagyon valószínű	4	3	3	7	5	4	1	8 N
elég valószínű	2	1	3	4	9 A	0	3	3

A folyószámlához képest többen, 34% gondolja azt, hogy a hosszadalmas ügyintézés és a sok papírmunka miatt a hitel átvitele nehéz folyamat.

H19. Ön szerint összességében mennyire egyszerű a hitelt átvinni más bankhoz?

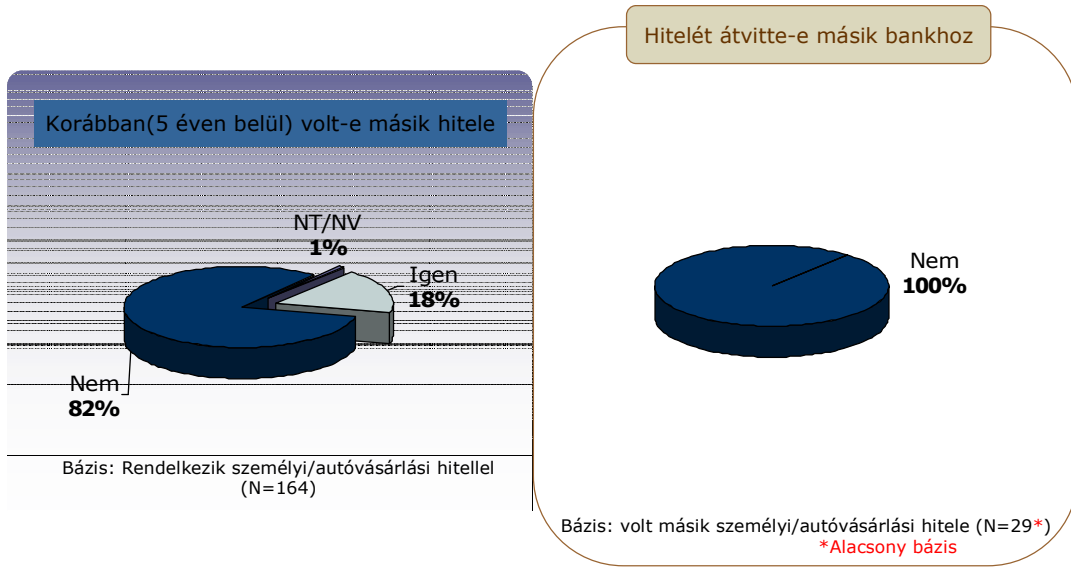
H20. Miért gondolja, hogy nehéz átvinni a ... hitelét más bankhoz? És még miért?



A fentiekkel összhangban van az az eredmény is, hogy a válaszadók közt nem volt olyan, aki az elmúlt 5 évben átvitte volna fogyasztási hitelét más hitelintézethez.

H21. Mielőtt ezt a kölcsönt fölvette, azt megelőzően 5 éven belül volt-e másik hitele?

H23. Előfordult-e már Önnel, hogy korábbi ... hitelét átvitte valamely más bankhoz a futamidő alatt?



4.9. Lakáshitelek

A fejezet főbb megállapításai

- A lakáshitel ügyfelek a fogyasztási hitel ügyfelekhez hasonlóan vélekednek hitelükről: a többség elégedett jelenlegi konstrukciójával és csak az ügyfelek kisebb része gondolkodott már azon, hogy átviszi hitelét más bankhoz.
- Relatív módon azonban (a folyószámlához és a fogyasztási hitelhez hasonlítva) a lakáshitel ügyfelek a leginkább nyitottak a váltásra, amit elsősorban az alacsonyabb költségek motiválhatnának.
- A vélt korlátok között az ügyintézés nehézsége és az ezzel járó pluszköltségek járnak.

Részletes eredmények

A megkérdezetteknek mintegy 11%-a rendelkezik lakáshittel, s ezek a válaszadók is legnagyobb százalékban 2000-2002 között vettek fel ezt a típusú kölcsönt. Emellett, mint a lenti ábrán látható, még a 2005-ös év hozta magával a lakáshitel-igénylések számának viszonylagos megugrását.

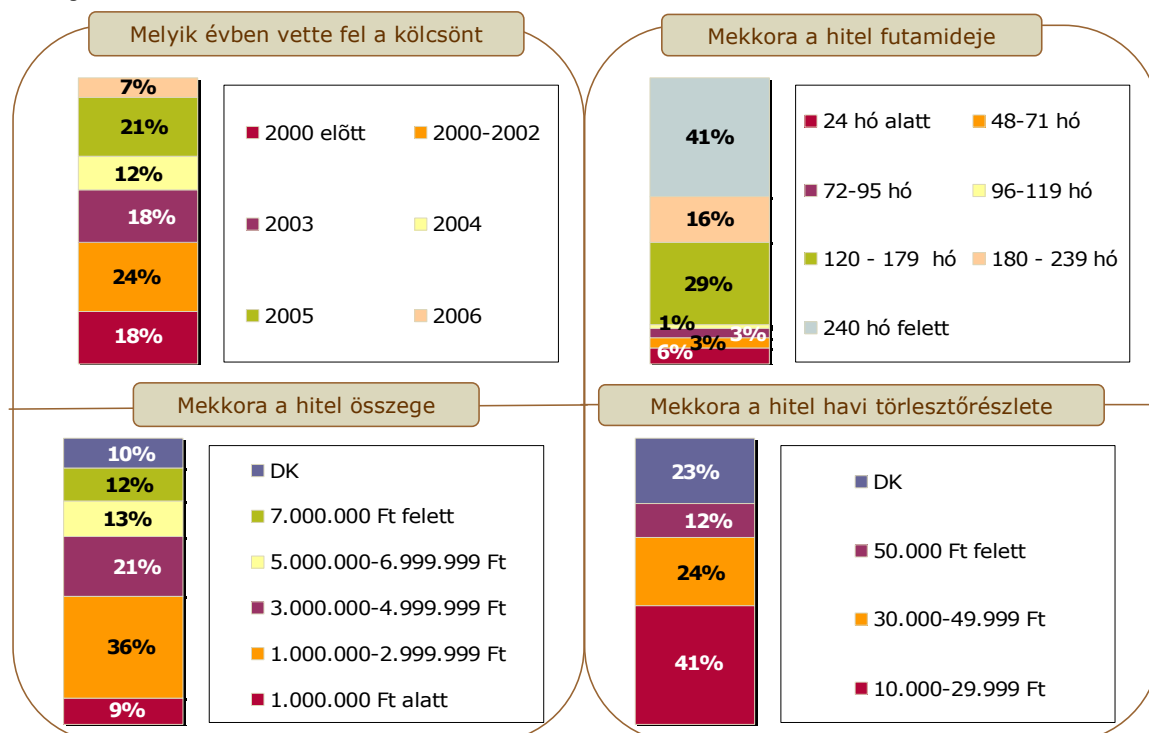
A lakáshitelt valaha is felvett válaszadók jelentős része (41%) több mint 20 éves futamidőre vállalta a felvett hitelt. Emellett, több mint az estek felében a hitel összege nem haladta meg az ötmillió, s a hitel törlesztőrészlete pedig a havi ötvenezer forintot.

L2a. Melyik évben vette fel ezt a kölcsönt?

L2c. Mekkora a hitel összege?

L2d. Mekkora a hitel futamideje?

L2e. Hozzávetőlegesen mekkora a havi törlesztő részlete?



Bázis: Rendelkezik lakáshittel (N=87)

Amennyiben a lakáshitelt felvett megkérdezettek életkori, jövedelmi, lakóhelyi stb. megoszlását nézzük, azt láthatjuk, hogy a lakáshitelt átlag feletti mértékben az Alföld északi részén élők, a 30-39 évesek és a főiskolai/egyetemi egyetemi végzettségűek vesznek igénybe. Ezzel szemben átlag alatti mértékben folyamodnak lakáshitelhez a budapesti lakosok illetve a Közép-Magyarországon élők.

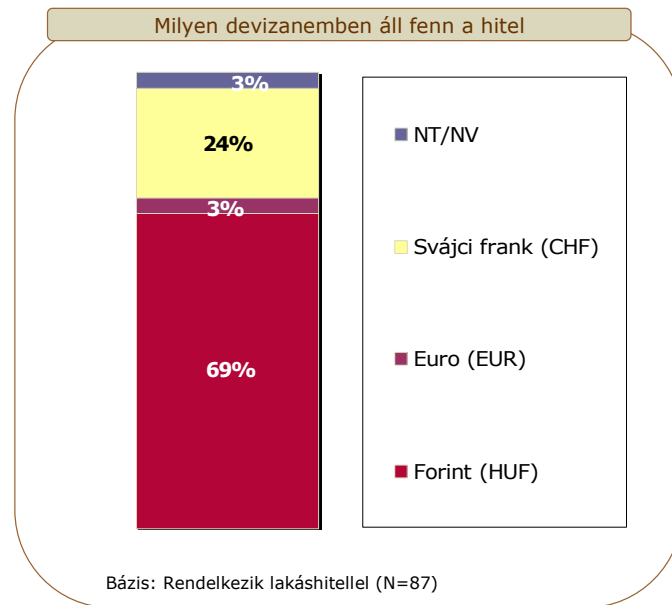
	Totál minta	Régió						
		Közép-Magyarország	Észak-Magyarország	Észak-Alföld	Dél-Alföld	Nyugat-Dunántúl	Észak-Dunántúl	Dél-Dunántúl
Bázis	800	229	101	117	108	79	87	79
Lakáshitel	11	5 ↓	5	24 ↑	8	18	9	15

	Totál minta	Településtípus				Életkor				
		Budapest	Megyei jogú város	Város	Falu	18-29	30-39	40-49	50-59	60 év felett
Bázis	800	146	163	213	278	197	133	164	133	173
Lakáshitel	11	3 ↓	12	12	13	14	18 ↑	13	8	3 ↓

	Totál minta	Végzettség			
		8 általános	Szakmunkásképző / szakiskola	Gimnáziumi / szakközépiskolai érettségi	Főiskolai / egyetemi végzettség
Bázis	800	245	222	221	97
Lakáshitel	11	7	14	10	18 ↑

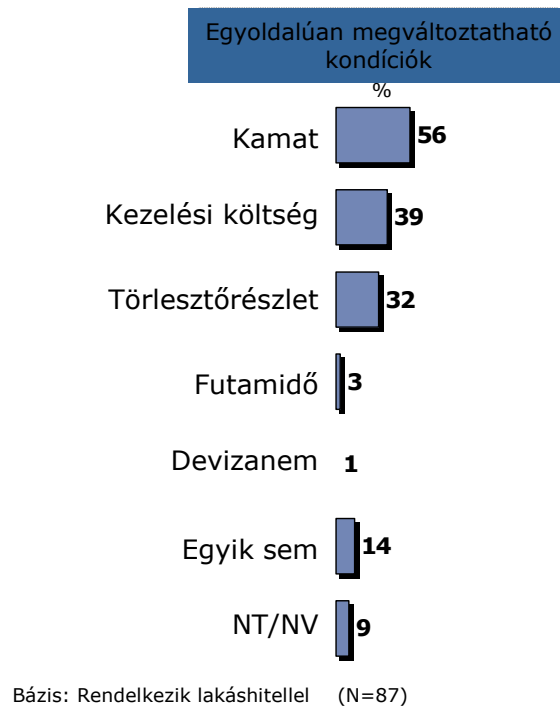
A lakáshitellel rendelkező megkérdezettek több, mint kétharmada forintban vette fel a lakáshitelét, majdnem egynegyedük pedig svájci frankban; az euróban való felvétel nem jellemző.

L2b. Milyen devizanemben áll fenn ez a hitel?



A lakáshitel ügyfeleket is megkérdeztük arról, hogy a bank a konstrukció mely jellemzőit változtathatja meg a bank a futamidő során. A lakáshitel ügyfelek hasonlóan gondolkodnak, mint a fogyasztási hitel ügyfelek: szerintük a bank a hitel futamideje alatt a költségekkel kapcsolatos tételeket változtathatja meg.

L3. Véleménye szerint az alábbiak közül hitele mely kondícióit változtathatja meg a bank egyoldalúan, az Ön beleegyezése nélkül?



Bár a lakáshitel esetében a termék- és bankválasztás motivációi hasonlóak a folyószámla esetében tapasztaltakkal, de az általános szempontok (jó kondíciók, közelség, ismerősök ajánlása) mellett fontos tényezőként jelenik meg az is, hogy mely banknál bizonyul hitelképesnek az ügyfél.

L6. És miért a ... bankot választotta? És még miért?

	%
Kedvező feltételek/ jó kondíciók/ alacsony költségek	22
Más bank nem adott hitelt/ itt kaptam hitelt	18
Ezt ajánlották (munkahely, ismerős)	9
Közel van	9
Itt van folyószámlám	9
Gyors ügyintézés	7
Akkor ez volt a legjobb ajánlat	7
Ez a legegyszerűbb	6
Megbízható/ korrekt	6
Legkézenfekvőbb	6
Jó hitelkonstrukciója miatt/ jó hitelfeltételek	6
Jó kamatkondíciók	5

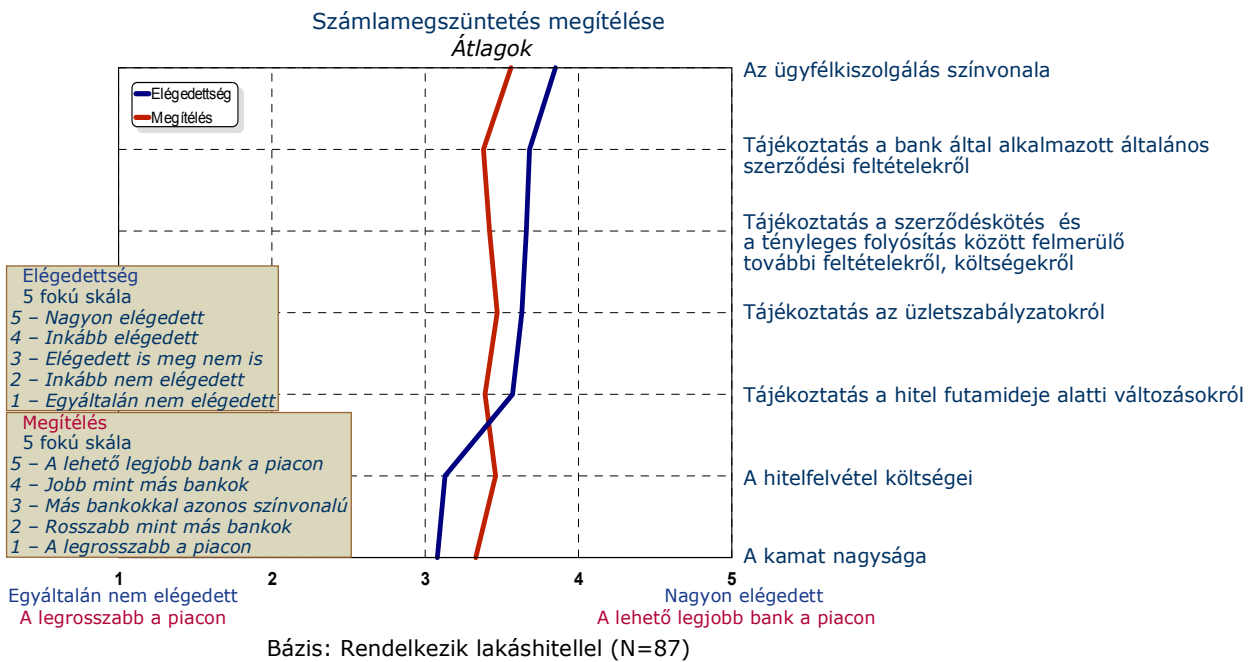
Bázis: Rendelkezik lakáshittel

(N=87)

A lakáshitel-igényléssel az ügyfelek közepesnél némileg jobban elégedettek, és úgy ítélik meg, hogy a bankjuk enyhe mértékben, de jobban teljesít, mint a piaci átlag. Ugyanezen elégedettségi mutatók a személyi hitel esetében azt mutatták, hogy az ügyfelek a hitelt nyújtó bankjukat a többi bankhoz képest gyengébben teljesesítőnek vélték-érezékelték, míg az adott banknál felvett hitellel közepesen voltak megelégedve. Az attribútum, mely mindkét hitelnél a legnagyobb megelégedettség-érzéssel jár, az a kiszolgálás színvonala - s az előzőkhöz hasonlóan a lakáshitelek esetében is a hitelfelvétel költségei és a kamat mértéke váltja ki a legerősebb elégedetlenséget, mely azonban még mindig a közepes szintnél marad.

L7. Mennyire elégedett a ... hitellel kapcsolatban az alábbiakkal?

L8. Hogyan ítéli meg az Ön kölcsönét nyújtó bank szolgáltatásait más, hasonló szolgáltatást nyújtó bankokkal szemben?

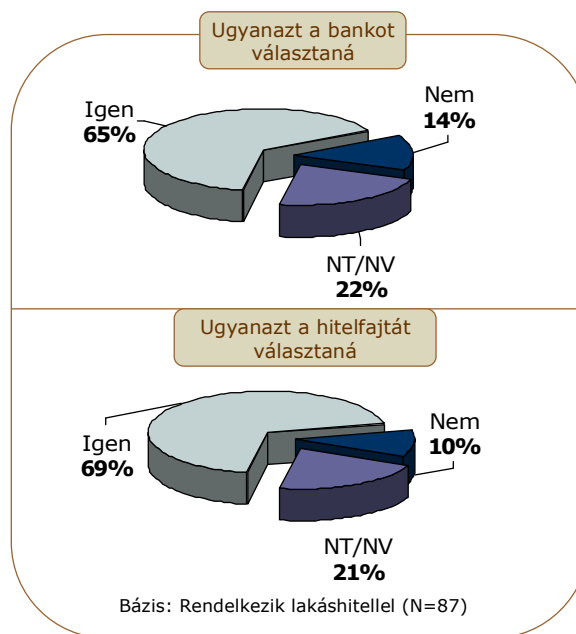


A többség – csakúgy, mint a fogyasztási hitelek esetében – ismét ugyanazt a konstrukciót és ugyanazt a bankot választaná, ha újra lakáshitelt kívánna igényelni.

L10. Amennyiben most újra ugyanolyan célra venne fel hitelt, ugyanazt a bankot választaná?

L10b. Miért a nem a ... bankot választaná a hitelfelvételhez?

L10c. És amennyiben most újra ugyanolyan célra venne fel hitelt, ugyanazt a hitelfajtát választaná?

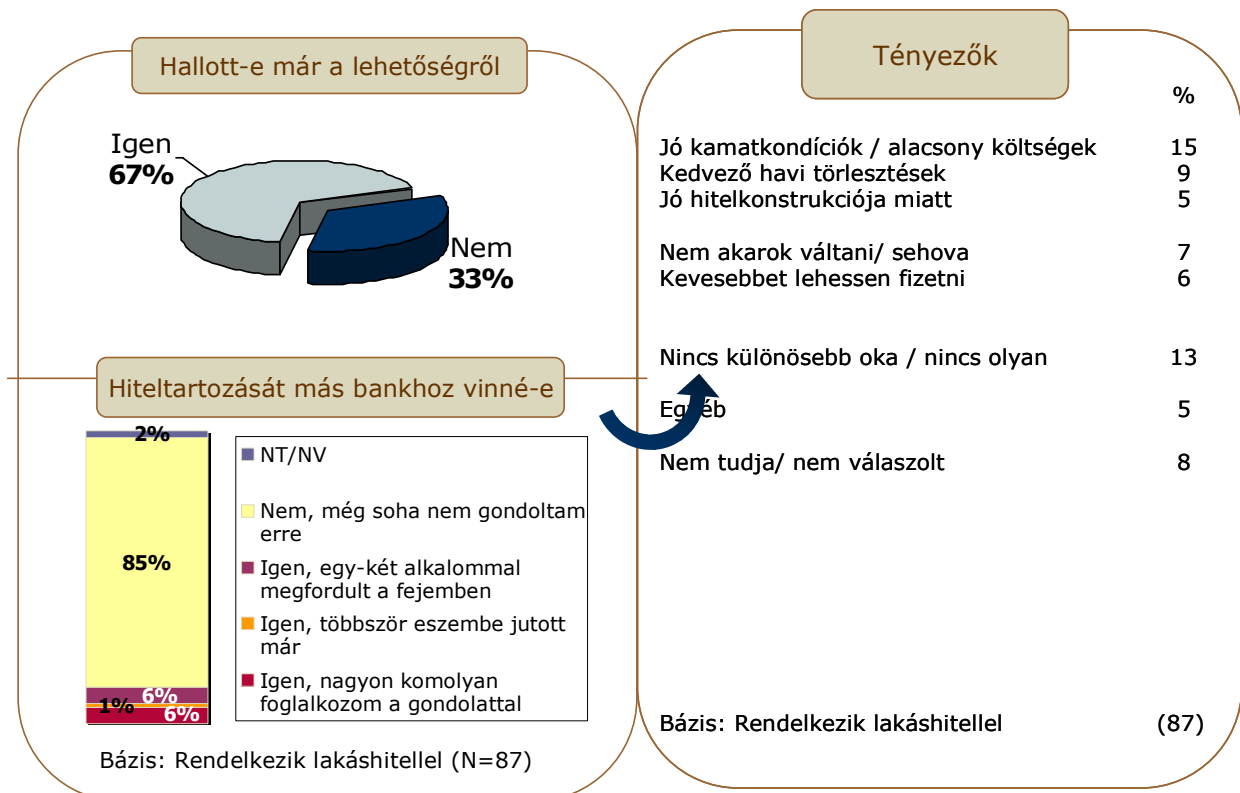


A hitelátvitelről a lakáshitel ügyfelek kétharmada hallott már, de kevesebb, mint 13%-nak jutott ez már eszébe valaha. A lakáshitelt valaha is felvett válaszadók hat százaléka fontolgatja nagyon komolyan a hitelátvitel lehetőségét – ez az arány a fogyasztási hitelek esetében valamivel alacsonyabb (4%) volt.

L13a. Hallott-e már Ön korábban erről a lehetőségről? (Azt a döntést, aminek során az ügyfél egy hitelét egy másik hitel segítségével törleszti vissza, a hitel más bankhoz történő „átvitelének” nevezzük.)

L13b. Gondolt-e már arra, hogy a jelenlegi hiteltartozását más bankhoz vigye át?

L14. Milyen tényezők késztetnék arra, hogy a hitelét más bankhoz vigye?



A többség, akik nem tervezik lakáshitelüket másik bankhoz vinni, a pluszköltségekben, a nehézkesnek vélt ügyintézésrel járó időráfordításban s a jelenlegi konstrukcióval kapcsolatos elégedettségükben látják a hitelátvitel ellen szóló legnyomósabb érveket.

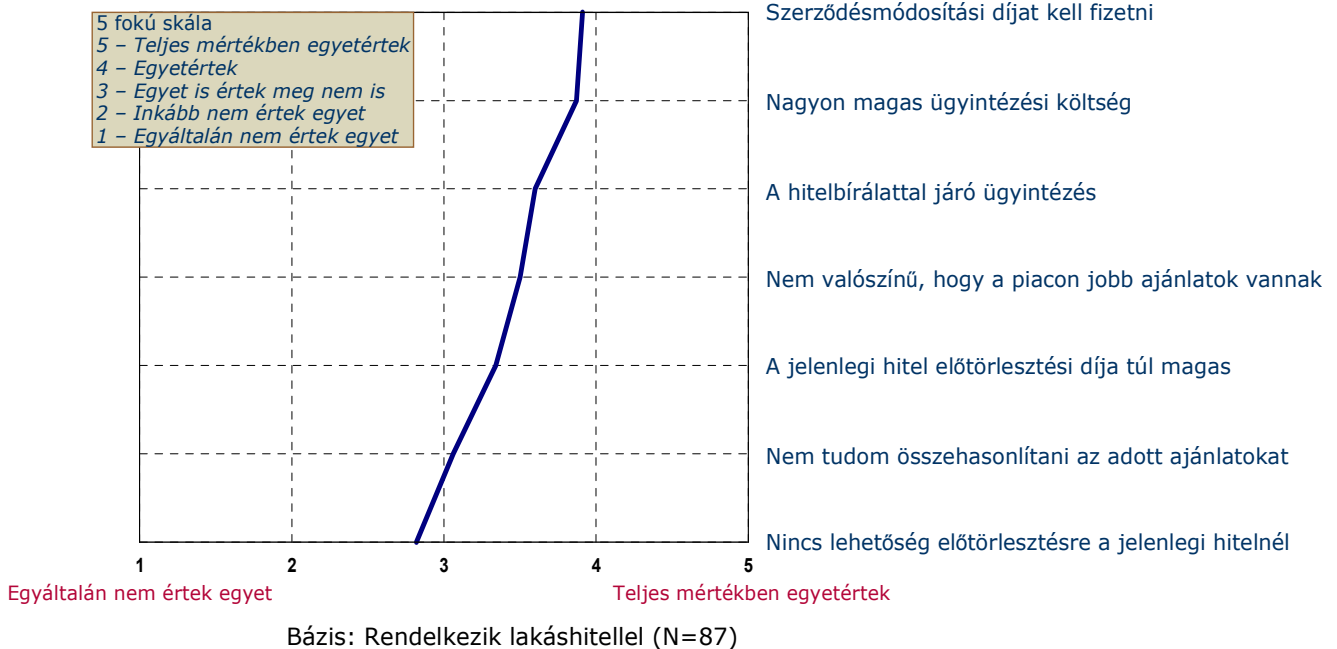
L16 Milyen tényezők szólnak az ellen, hogy hitelét esetleg más bankhoz vigye? És még milyen más tényezők?

	%
Plusz költséggel jár	13
Nincs időm ezzel foglalkozni/ bonyolult/ sok ügyintézés igényel	12
Nincs lényegesen jobb/ nincs nagy különbség köztük	10
Meg vagyok vele elégedve/ Nekem bevált	10
Most már lejár	7
Sok papírmunka/ sok utánajárással jár /	6
Nincsen jobb ajánlat	6
Nem érdekel	5
Kedvező feltételek/ jó kondíciók / alacsony költségek	5
<i>Nincs különösebb oka / nincs olyan</i>	<i>7</i>
<i>Nem tudja/ nem válaszolt</i>	<i>13</i>
Bázis: Rendelkezik lakáshittel	(N=87)

A hitelátvitel ellen szóló érveket magában foglaló lista egyes elemeinek skálás értékelésére adott válaszokból kitűnik, hogy a hitelváltás egyértelmű elutasításában szerepet játszik a magas plusz költségektől továbbá az ügyintézésről való félelem. Az a vélekedés, miszerint a hitelt nyújtó bank ajánlatánál amúgy sem lehet jobb ajánlatot találni, szintén fontos szempont.

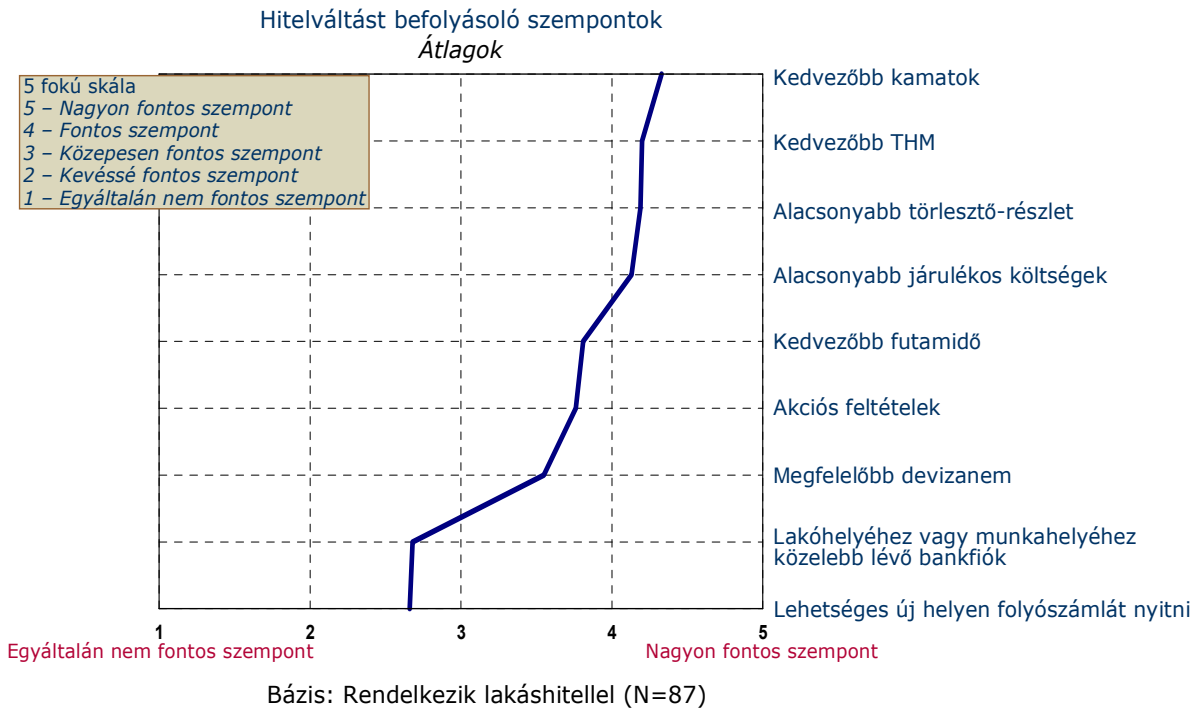
L17 A következő szempontok mennyire befolyásolnák Önt arra, hogy ne vigye át a hitelét más bankhoz? Kérem mondja meg, hogy mennyire ért egyet a következő állításokkal.

Hitelváltást befolyásoló szempontok
Átlagok



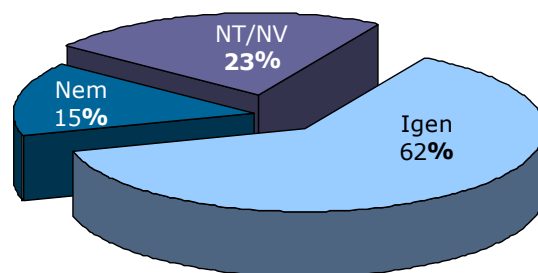
Amennyiben valamivel, úgy a lakáshitel esetében is – a fogyasztási hitelekhez hasonlóan – egyértelműen az alacsonyabb havi költséget és törlesztőrészetet eredményező kondíciókkal lehetne az ügyfeleket váltásra ösztönözni.

L15. A következő szempontok mennyire befolyásolnák Önt arra, hogy hitelét más bankhoz vigye át?



A lakáshitelek esetében az előtörlesztésről tudók aránya magasabb, mint a fogyasztási hitelek esetén, mégis több mint az ügyfelek egyharmada nem ismeri ezt a lehetőséget.

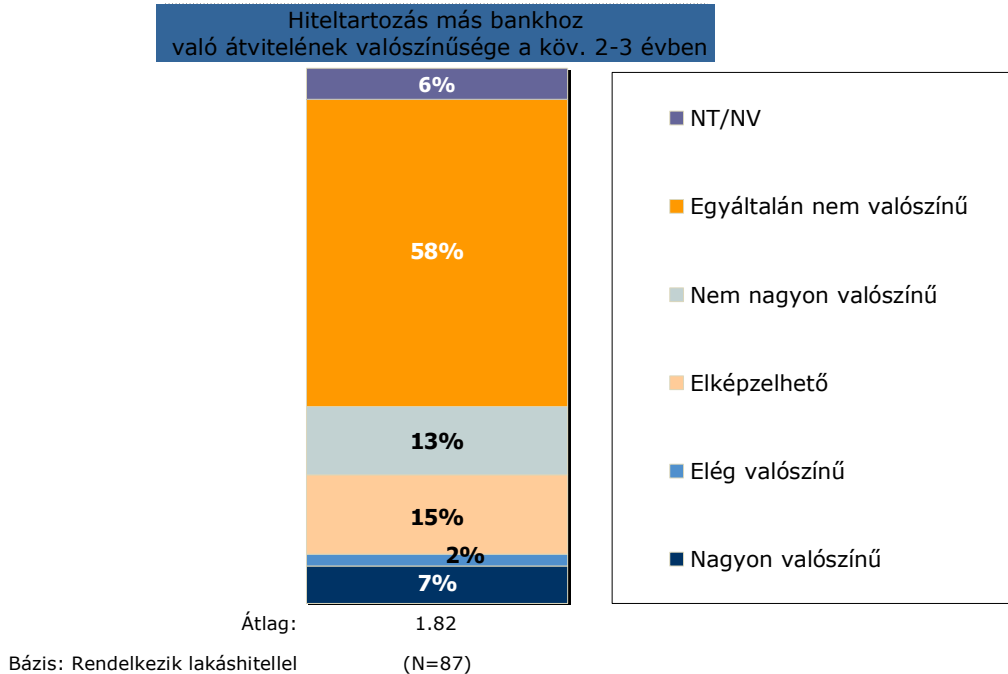
L15a. Ön szerint az Ön bankjánál létezik előtörlesztési lehetőség, ami hitel egyösszegű, a futamidő lejáratá előtti visszafizetést tesz lehetővé?



Bázis: Rendelkezik lakáshittel (N=87)

Bár a lakáshitelek esetében többen volnának nyitottak a hitel átvitelére, mint a fogyasztási hiteleknél, az arány így is 10% alatti (feltehetően a nagyobb törlesztő részletek miatt nagyobb megtakarítási lehetőség motivál több ügyfelet).

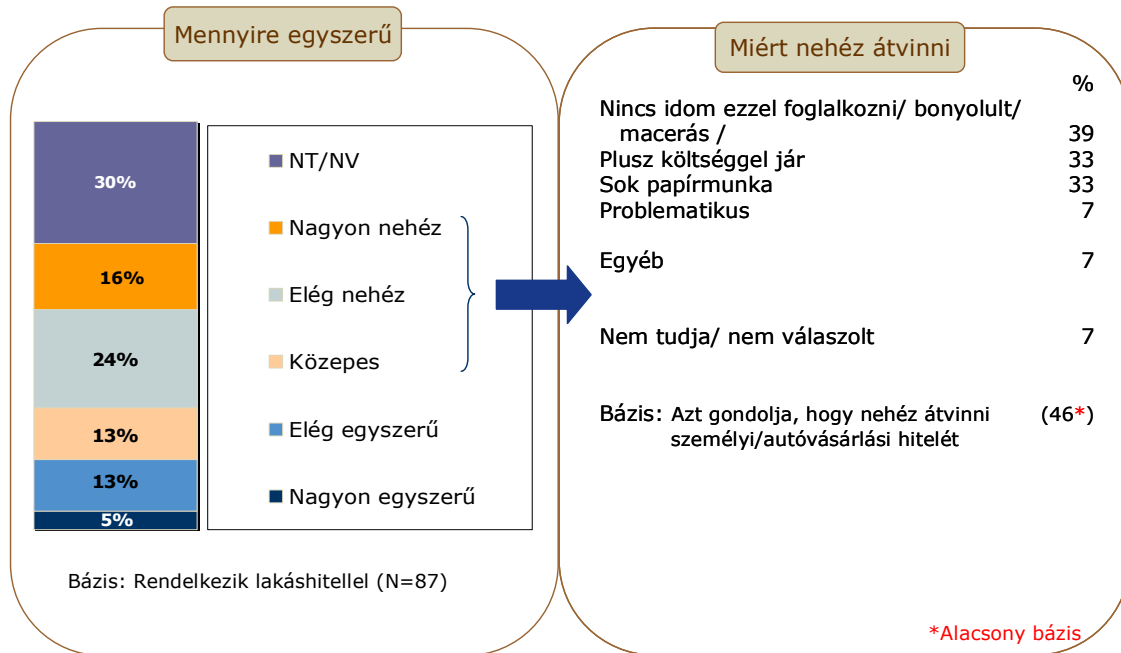
L18. Amennyiben erre lehetőség lenne, mennyire valószínű, hogy a következő 2-3 évben a fennálló hiteltartozást más bankhoz vinné át?



A lakáshitelekről az ügyfelek 40%-a gondolja azt, hogy nehéz átvinni más hitelintézethez a bonyolult ügyintézés és magas költségek miatt, ez a legmagasabb arány a folyósámla és a fogyasztási hiteleket is figyelembe véve – ők a korábban feltárásra került tényezőknek megfelelően a bonyolult és költséges ügyintézés miatt vélik nehéznek a folyamatot.

L19. Ön szerint összességében mennyire egyszerű a hitelt átvinni más bankhoz?

L20. Miért gondolja, hogy nehéz átvinni a ... hitelét más bankhoz? És még miért?



Mivel a jelenleg lakáshitellel rendelkezők elenyésző részének (7%) volt csak korábban is ilyen hitele, ezért a lakáshitel átvitelrel kapcsolatos tapasztalatokat nem volt lehetséges megvizsgálni.

5. Következtetések

5.1 Fő következtetések

A kutatás eredményei alapján kijelenthető, hogy a magyar lakosság körében a bankhasználat jelenleg (még) nem szofisztikált.

- Az ügyfelek nagy többsége (91%) csupán egy bankkal áll kapcsolatban, és az elmúlt öt évben a célcsoport kis része váltott folyószámla-vezető bankot.
- Az ügyfelek nagy része alapszolgáltatásokat vesz igénybe, ide tartozik a számlavezetése, a bankkártya, amit leginkább készpénzfelvételre használnak, illetve a megtakarítási-befektetési formák közül a lekötött betét a legnépszerűbb, míg a hitelek közül a fogyasztási hitelek.
- A célcsoport kisebb része használ jelenleg átutalásokat, vásárol kártyájával illetve vesz igénybe megújuló hiteleket (hitelkeret, hitelkártya).
- A banki ügyek intézésében pedig a személyes megoldás a leginkább elterjedt, az elektronikus tranzaktálást (internet, mobil, telefon) csak az ügyfelek kis hányada használja.

A bankválasztás fő szempontjai megegyeznek a különböző ügyfélcsoportok esetében, de a legfontosabb szempontok sorrendje némileg eltér annak tekintetében, hogy első számlanyitás vagy bankváltás miatt történik meg a bankválasztás.

- A közelség, ismerősök ajánlása és megbízhatóság – ezek a szempontok az átlagosnál is fontosabbak azok körében, akik életük első számláját nyitották meg;
- A kedvező kondíciók (ez a hiteleknél még fontosabb, mint a számlánál) és jó ügyfélszolgálat – ezek a szempontok a bankváltók körében még fontosabbak.

A lakossági bankpiac erőteljesen koncentrált:

- Bár több mint 30, lakossági szolgáltatásokat nyújtó bank működik Magyarországon, széleskörben ismertnek ezek közül nyolc tekinthető. Spontán módon átlagosan négy bankot tudnak felsorolni az ügyfelek, míg több mint 12 bank nevét jelölik meg átlagosan mint ismert bankét.
- Ennek ellenére az OTP Bank mind ismertségben, mind pedig penetrációban abszolút vezető szerepet tölt be, több mint minden második embernek az OTP Bank jut eszébe először ha a bank szót hallja, és az ügyfelek 60%-nak van valamilyen kapcsolata az OTP-vel.
- Statisztikailag is szoros összefüggés fedezhető fel egy bank spontán ismertsége és ügyfélkörének nagysága között, azaz az ismertség növelésével várhatóan a bankok az ügyfélkörüket is növelni tudják (egymás rovására).

Az ügyfelek kis részének van tényleges bankváltási tapasztalata:

- A teljes célcsoporton belül belül összesen 7%-os volt azok aránya, akik új számla nyitáskor megszüntették előző folyószámlájukat – sokan közülük azért, mert másik banknál hitelt vettek fel, amihez számlát is kellett nyitni.
- A számlamegszüntetők tapasztalatai kedvezők voltak a bankváltással kapcsolatban: a többség néhány napon belül, problémamentesen és pluszköltségek nélkül el tudta végezni a számlamegszüntetést. A korábbi banknál igénybevett termékek nem akadályozták ebben őket (bankkártya, hitelkeret, csoportos beszedési megbízás) és aki rendelkezett lekötött betéttel, az ehhez igazította a bankszámla megszüntetését.
- A megszüntetők 6%-a értékelte nehéznek a folyamatot, ennél magasabb volt azok aránya, akik vagy a költséget vagy pedig a megszüntetés gyorsaságát kifogásolták. Összességében ezek az arányok lényegesen elmaradtak attól, amit azok gondolnak a számlamegszüntetésről, akik még nem hajtottak végre ilyet.
- Ez a csoport (akik megszüntették már egyszer valamely számlájukat függetlenül a megszüntetés közbeni tapasztalatoktól) a jövőben is nagyobb hajlandóságot mutat a bankváltásra, ami azt jelenti, hogy az előző bankváltásuk során nem érték őket olyan negatív tapasztalatok, amik eltántorítanák őket attól, hogy megfelelő feltételek esetén ne váltsanak ismét.
- A fogyasztási hitel esetében egyáltalán nem, lakáshitel esetén is csak elenyésző számban találtunk olyanokat, akik átvitték hitelüket más bankhoz – így ezeknél a termékeknél a hitelátvitel folyamata nem volt vizsgálható.

A banki ügyfelek többsége nem foglalkozik a bankváltás kérdésével.

- Ennek egyik oka a nem túl szofisztikált bankhasználatban és az ahhoz kapcsolódó igényekben jelenik meg: általában csak egy banknál vezetnek folyószámlát, ezzel általában elégedettek az emberek és nem tervezik a váltást – még akkor is, ha a bankválasztási döntésük nem volt teljesen szabad és önálló (autóvásárlási hitelek).
- Emiatt kevesen terveznek bankváltást (számla: 3%, fogyasztási hitel: 6%, lakáshitel: 9%), és a célcsoport döntő többsége még sohasem gondolkodott ilyen lépésen.
- Másik oldalról a bankváltási hajlandóságot csökkenti az, hogy a bankváltás folyamatáról – tapasztalatok hiányában, és a tényleges bankváltást végrehajtók jó megítélésével ellentétesen - többnyire negatív percepciókkal rendelkeznek az ügyfelek. A folyamatot hosszadalmasnak, bonyolultnak és költségesnek is gondolják – ez utóbbit a hitelek esetén még erőteljesebben mint a számlánál.
- A folyószámlával számla esetében a bankváltás elutasításában megjelenik az ügyfelek lustasága is: nem szeretnék megtanulni új pin-kódokat, elintézni a munkahelyen az ezzel járó bejelentést vagy megismerni egy új bank működését.

- Az ismeretek hiánya is negatívan hat a bankváltási hajlandóságra: a folyószámlák esetében csupán kevesebb mint minden hatodik válaszadó szerint teljesen összehasonlítható a kínálat, a hitelek esetében pedig sokan nem ismerik az előtörlesztési lehetőséget.
- A legfontosabb bankváltási motiváció a hitelek esetében egyértelműen az alacsonyabb havi költségek volnának, de ezt ellensúlyozza jelenleg a hitelváltás költségességéről kialakított kép.

Az ügyfelek egy jól körülírható csoportja nyitottabb jelenleg csupán a bankváltásra:

- A részletes elemzések eredményei azt mutatják, hogy a folyószámlával rendelkező ügyfeleknek csupán 15%-a gondolt már valaha is arra, hogy új lakossági számlát nyisson – azok száma, akik komolyabban tervezik ezt a lépést, ennél lényegesen alacsonyabb (számla: 3%, fogyasztási hitel: 6%, lakáshitel: 9%).
- Az új számla nyitására inkább az aktív, kereső korosztály, a magasabb végzettségű, a bankhasznált szempontjából öntudatosabb és információigényesebb válaszadók hajlanak. Ők azok, akik tudatosabban viszonyulnak a bankolás minden formájához, akik nagyobb arányban veszik igénybe az internetet, és akik maguk felelnek a pénzügyeikért, így a számukra megfelelő bank kiválasztásáért. Ezt mutatja az is, hogy közülük arányában többen vannak azok, akik valamely, s főként racionális szempont alapján megszüntették egy előző számlájukat, mikor új lakossági folyószámlát nyitottak valamely másik pénzintézetnél.
- Minthogy az új számla nyitását fontolgató és nem fontolgató megkérdezettek hasonlóképpen elégedettek a fő bankjukkal, az a következtetés tűnik kézenfekvőbbnek, hogy a megkérdezettek nem feltétlen racionális vagy csupán kényelmi szempontok alapján mutatnak nagyobb vagy kisebb hajlandóságot a bankváltásra és új folyószámla igénylésére – sokkal inkább a lakosság bizonyos csoportjainak általános, a legtöbb termék kategóriára nézvést azonos érvényű habitusa magyarázza az erre vonatkozó kutatási eredményeket. Azaz: a banki szolgáltatások terén alapjában véve azok „merészebbek” és érdeklődőek, akik nyitottabbak az új, modern jelenségekre, s döntéseiket szeretik releváns és elégséges információ birtokában meghozni.

5.2 Javaslatok a Gazdasági Versenyhivatal számára

Az ügyfelek jelenlegi bankhasználati szokásaiból, terveiből és ismereteiből kiindulva nem látjuk elengedhetetlenül szükségesnek, hogy a GVH szabályozással segítse a bankváltás folyamatát, mert:

- az ügyfeleknél hiányzik az alapvető igény a bankváltásra – ennek oka elsősorban az emberek hozzáállása és nem pedig a bankok káros vagy korlátozó tevékenysége;
- a negatív percepciók a bankokkal kapcsolatos alapvetően idegenkedő attitűdön alapulnak, nem pedig tényleges tapasztalon;
- a tényleges bankváltással kapcsolatos tapasztalatok inkább pozitívak.

Azonban a bankváltással kapcsolatos negatív percepciókat érdemes változtatni:

- Széleskörű, könnyen érthető kommunikációval megismertetni az ügyfeleket a bankváltással kapcsolatos valós tudnivalókról (folyamat, ügyintézési igény, időigény, költségvonzat);
- Szükségesnek tartjuk az ügyfeleket tájékoztatni a hitelek esetén az előtörlesztési lehetőségekről;
- Fontos, hogy az ügyfelek megismerjék a banki ajánlatok könnyű összehasonlítására kidolgozott mutatószámokat (EBKM, THM), illetve megfontolásra javasoljuk hasonló mutatószám létrehozását számlavezetés és lakáshitelek esetében is.
- Amennyiben szabályozással lehetséges, akkor a bankváltás költségeit és folyamatának egyszerűségét érdemes elősegíteni, ám ennek tömeges, a percepciókra és attitűdökre vonatkozó hatása véleményünk szerint csak hosszútávon várható.
 - Kedvező kondíciókkal, a még könnyebb ügyintézéssel és a járulékos költségek csökkentésével azon válaszadók számára vonzóbbá lehet tenni a bankváltást és új az folyószámla nyitását, akik már most is nyitottabbak ezekre.
 - További vonzerőt gyakorolhat és dinamikusabb bank- és folyószámla-váltást eredményezhet a folyószámlaváltás elektronikus előkészítésének bevezetése, a járulékos költségek csökkentése vagy elhagyása, illetve a folyószámla-váltást „jutalmazó” mindenféle plusz szolgáltatás kapcsolása az ügyviteli folyamatokhoz.

Melléklet

A minta demográfiai megoszlása

	%		%
NEM		HÁZTARTÁS LÉTSZÁMA	
Férfi	47	Egy fő	14
Nő	53	Kettő	27
KOR		Három	27
18-29 éves	25	Négy	20
30-39	17	Öt	9
40-49	21	Hat	2
50-59	17	Hét vagy több	1
60 év felett	22		
VÉGZETTSÉG		CSALÁDI ÁLLAPOT	
8 általános alatt	2	Házasszéki kapcsolat	65
8 általános	31	Özvegy / elvált / külön él	17
Szaktudásképző / szakiskola	28	Egyedül él	18
Gimnáziumi / szakközépiskolai érettségi	28		
Főiskolai / egyetemi végzettség	12	JÖVEDELEM	
FOGLALKOZÁS		50.000 Ft vagy ez alatt	28
Szellemi szabadfoglalkozású	1	50.001 - 70.000 Ft	25
Vállalkozó, cégtulajdonos, felsővezető	5	70.001 - 90.000 Ft	12
Gazdálkodó, mezőgazdasági dolgozó	1	90.001 - 110.000 Ft	8
Vezető szellemi alkalmazott	3	110.001 - 130.000 Ft	3
Egyéb szellemi alkalmazott	17	130.001 - 150.000 Ft	4
Szaktudás	23	150.000 Ft felett	2
Betanított munkás/ segédmunkás	12	Nem tudja	1
Tanuló/ diák/ főiskolás	3	Nem válaszol / Elutasítja	18
Nyugdíjas	27		
Háziaszony/GYES			
(önálló keresettel nem rendelkező)	4		
Munkanélküli	5		
Bázis:	(800)	Bázis:	(800)
	%		%
REGIÓ		PÉNZÜGYI HELYZET	
Közép-Magyarország (Budapest-Pest megye)	29	Úgy érzi, elegendő pénze van, hogy arra költsön, amire szeretne	1
Észak-Magyarország (Borsod-Abaúj, Heves, Nógrád)	13	Úgy érzi, hogy időnként megengedhet magának egy kis luxust	4
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar, Szabolcs-Szatmár, Szolnok)	15	Elég pénze van, hogy a havi kötelező kiadásait és a napi költségeit fedezze, és valamennyit még félre is tud tenni	27
Dél-Alföld (Csongrád, Békés, Bács-Kiskun)	14	Elég pénze van, hogy a havi kiadásait fedezze, de félretenni már nem tud	49
Nyugat-Dunántúl (Gyor-Sopron, Vas, Zala)	10	Úgy érzi, hogy csak nehezen tudja a havi kiadásait és a napi költségeit fedezni	20
Észak-Dunántúl (Veszprém, Komárom, Fejér)	11		
Dél-Dunántúl (Baranya, Somogy, Tolna)	10	Nem tudja / nem válaszol	1
TELEPÜLÉSTÍPUS			
Budapest	18		
Megyei jogú város	20		
Város	27		
Falu	35		
INTERNET HASZNÁLAT			
Igen	31		
Nem	69		
Bázis:	(800)		