

# **Szolgáltatóváltási tapasztalat és szolgáltatóváltási költségek összehasonlító elemzése**

**BCE Regionális Energiagazdasági Kutatóközpont**  
2007 november

# TARTALOMJEGYZÉK

<b>Bevezetés</b> .....	3
<b>Szolgáltatóváltás a villamosenergia- és bankszektorban, nemzetközi kitekintés</b>	
A villamosenergia szektorról .....	4
Az európai bankszektorról.....	8
<b>1. A hazai bankszektor szerkezet és szolgáltatóváltási tapasztalatok</b> .....	11
A pénzügyi kultúra .....	11
A magyar lakosság bankhasználata .....	14
A bankváltás és annak költségei .....	14
A bankváltási költségekkel kapcsolatos szakirodalom .....	15
A bankváltás hazai tapasztalatai – a fogyasztói tudatosság mértéke.....	17
Fontos elemek a bankváltási procedúra során.....	20
Modellezés a magyar lakossági folyószámla piacon .....	23
<b>2. A kötelező gépjármű felelősségbiztosítás területén történő szolgáltatóváltásról</b> .....	27
A szerződő felek kötelezettségei .....	28
Az ügyfelek szerződéskötési kötelezettsége .....	28
A biztosítók kötelezettségei és díjszabásai.....	28
A biztosítási díjak alakulása az elmúlt években.....	30
A 2007. évi díjtételek .....	31
Kedvezmények és díjkalkuláció a KGFB-piacon .....	33
Ügyfélszerzés, illetve ügyfélmegtartás.....	34
A biztosítóváltás nehézségei .....	36
A biztosítóvál(asz)tás közvetett és közvetlen költségei .....	36
A biztosítóváltás lebonyolításának nehézségei.....	40
Az év végi biztosítóváltás szabályai.....	42
Az év közben történő biztosítóváltás .....	43
Összegzés .....	44
<b>3. Egy felmérés eredményei, különös tekintettel a magyar villamosenergia piacra</b> .....	44
A szolgáltatóváltási költségekről.....	48
Az egyéb területeken jelentkező szolgáltatóváltási hajlandóságok és az ezeket befolyásoló tényezők .....	49
<b>Felhasznált irodalom</b> .....	54
<b>MELÉKLETEK</b> .....	57
1. Melléklet Konkrét példák a KGFB-piaci kedvezményekre .....	57
3. Melléklet: A kérdőíves felmérésben jellemzett termékek termékéletgörbéje .....	62
3. Melléklet Logisztikus regresszió eredményei, p-értékek és esélyhányadosok .....	66
4. Melléklet Biztosítók jellemzői a KGFB piacon .....	67
5. Melléklet Lakossági bankszámlák jellemzői.....	69

## **Bevezetés**

Jelen tanulmány a Gazdasági Versenyhivatal és a Budapesti Corvinus Egyetem Regionális Energiagazdasági Központja közötti megállapodás alapján készült. Kutatóközpontunk alapvetően az energiapiacokkal foglalkozik, kutatásaink egyik fő területe az ezen piacokon végmenő piacnyitási folyamat, az ezt segítő és hátráltató tényezők vizsgálata. Célunk, hogy a piacnyitási folyamatot elméleti kutatásokkal gyakorlati esetek kritikai vizsgálatával is minél hatékonyabban elősegítsük.

Több szektorban a villamosenergia és gázpiachoz hasonló piacnyitás már előbb lezajlott, ezért kézenfekvő volt, hogy az ottani tapasztalatokat is feldolgozzuk és amennyiben lehetséges, az energiapiacokon is érvényes összefüggéseket vonjunk le. A GVH-val történő megállapodás alapján 2007 júniusa és novembere között a bankszámla vezető bankok közötti, illetve a kötelező felelősségbiztosítási piacon tapasztalható váltási folyamatokat, az ezeket segítő, hátráltató tényezőket, a közvetlen és közvetett költségeket vettük szemügyre.

Tanulmányunk a nemzetközi tapasztalatokon, a hazai tendenciák vizsgálatán kívül lakossági felmérések eredményeit is integrálja az elemzésbe.

A BCE REKK vezetője Kaderják Péter, a kutatásban a Központ munkatársain kívül az egyetem pénzügyi területein dolgozó kollégákat is bevontunk. A tanulmány készítésében részt vettek:

Sugár András, BCE REKK, Statisztika tanszék a kutatás vezetője  
Labelle Michael BCE REKK  
Tajti Zsuzsanna BCE Vállalati Pénzügyek tanszék  
Tóth András BCE REKK

# Szolgáltatóváltás a villamosenergia- és bankszektorban, nemzetközi kitekintés

## *A villamosenergia szektorról*

A villamosenergia piaci liberalizáció az EU több tagországában már teljesen befejeződött, így ezekben a tagállamokban minden fogyasztónak lehetősége van a szabad szolgáltató választásra. Mivel a szolgáltatóváltási döntés, egy adott piacon alapvetően a szolgáltatók között megfigyelt árkülönbségektől függ,<sup>1</sup> szükséges lenne, hogy rendelkezésre álljanak szolgáltató szintű árinformációk az egyes országokra. Azonban ez az információ nem áll rendelkezésre, ezért egyéb kontroll változókkal keresünk összefüggéseket arra vonatkozóan, hogy mi határozza meg a villamosenergia szektorban a szolgáltatóváltás mértékét.

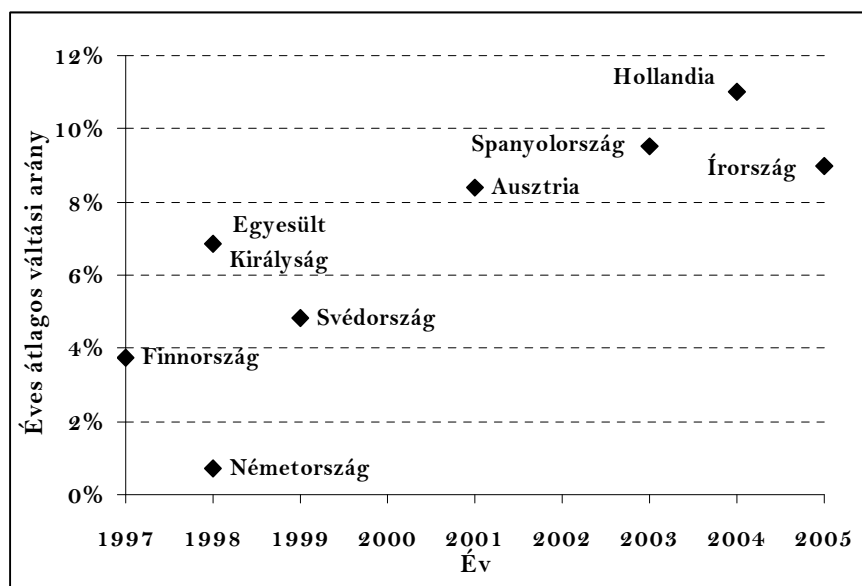
Elsőként tekintsük a teljes piacnyitás éve<sup>2</sup> és a szolgáltatóváltás kumulált mértékének kapcsolatát. Mivel intuitíve a kumulált szolgáltatóváltási szint és a piacnyitás óta eltelt időszak között erős pozitív kapcsolat áll fenn, ezért inkább azt vizsgáltuk, hogy az éves átlagos váltási szintet hogyan befolyásolja a piacnyitás óta eltelt időszak. Mint az alábbi ábrán látható, minél kevesebb idő telt el a piacnyitás kezdete óta, annál alacsonyabb a szolgáltatóváltás átlagos szintje. Ez azzal magyarázható, hogy a piacnyításkor a villamosenergia kiskereskedelmi piacára vélhetően új szolgáltatók lépnek be, akik a belépés során fogyasztókat szereznek annak érdekében, hogy a befektetésük megtérüljön. Azaz a piacnyitás után rövidtávon éles árversenyt figyelhetünk meg a szolgáltatók között, aminek eredményeként a fogyasztók szolgáltatót váltanak.

---

<sup>1</sup> A szolgáltatóváltási döntést egy költség-haszon elemzésként írhatjuk le, mint teszi ezt a vonatkozó közgazdasági irodalom. A szolgáltatóváltás azonban nem csak a megfigyelt áraktól függ, hanem nagyban befolyásolják egyéb tényezők is, mint pl. egy adott országban a fogyasztói tudatosság mértéke.

<sup>2</sup> A villamosenergia piaci liberalizációt jellemzően több lépcsőben hajtották végre az egyes tagállamokban, azonban a lakossági szegmensben a piacnyitás minden esetben a legutolsó „lépcső” volt, így a piacnyitás lezárulta megfelelő kontroll arra vonatkozóan, hogy mikortól volt a lakossági fogyasztóknak joga szolgáltatót váltani.

1. ábra: A piacnyitás éve és az átlagos váltási arány közötti összefüggés



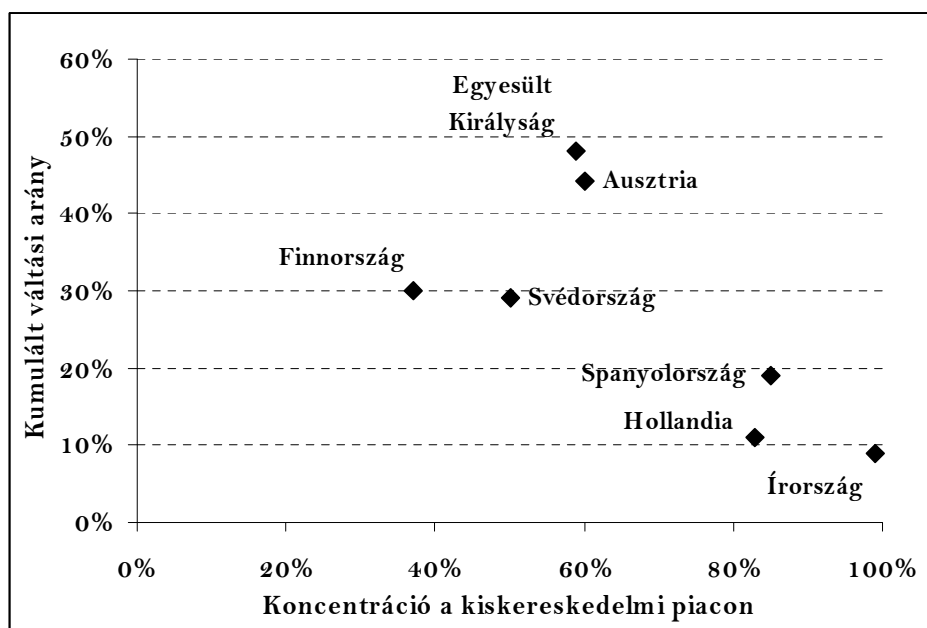
Forrás: European Commission (2005)

Ugyanakkor megfigyelhető, hogy ahogy egyre távolabb kerülünk a piacnyitás időpontjától, úgy közelednek a piacon résztvevő szolgáltatók a saját maguk számára optimális árhoz, ahhoz az árhoz, amely mellett már nem veszítenek nagymértékben fogyasztókat és a beruházásuk és megtérül. Ezen szint eléréséhez közeledve a szolgáltatók már nem tudnak élesen versenyezni a fogyasztókért, így a szolgáltatóváltás szintje is csökken. A fenti ábrán két, kismértékben kiugró értéket láthatunk az Egyesült Királyság és Németország esetében. Az előbbinél azt láthatjuk, hogy habár a piacnyitás már 1998-ban megtörtént, mégis magas, nagyjából 7%-os szinten maradt az éves átlagos szolgáltatóváltási arány. Ez a tény valószínűleg annak köszönhető, hogy az Egyesült Királyságban van egy jelentős kisfogyasztói szegmens, mely évente akár többször is vált szolgáltatót. Németország esetében a lefelé való eltérés magyarázata nem ilyen egyszerű, így további vizsgálatokra van szükség.

A következő ábrán azt láthatjuk, hogy milyen az összefüggés a vizsgált piacokon a kiskereskedelem koncentráltasága és a piacnyitás óta megfigyelt kumulált váltási arány között. A koncentráció leírására a három legnagyobb kiskereskedelmi szolgáltató piaci részesedéseinek összegét használtuk (C3 index).<sup>3</sup> Ez alapján megállapíthatjuk, hogy a koncentráció mértéke és a kumulált váltási arány között negatív összefüggés van. Ez az eredmény megegyezik az intuíciónkkal, hiszen ahol több piaci szereplő van, ott élesebb a verseny, aminek a következménye, hogy a szolgáltatók ösztönzése a fogyasztói bázis növelésére magasabb. Az adatok azonban félrevezetőek is lehetnek, hiszen ahol élesebb a verseny, ott alacsonyabb a lehetőség a fogyasztói bázis növelésére árverseny révén, mivel a szolgáltatók nem képesek jelentős mértékű kedvezményeket nyújtani. Mint látható, a legjelentősebb kiugró értéket Finnország esetében figyelhetjük meg, ahol annak ellenére, hogy a piaci koncentráció mértéke a legalacsonyabb, a piacnyitás óta nagyjából 30%-os a szolgáltatóváltási arány a lakossági fogyasztók körében.

<sup>3</sup> A koncentrációs mutatót Németország esetében adathiány miatt nem közöljük.

2. ábra: A kiskereskedelmi piac koncentráltsága és a kumulált váltási arány közötti összefüggés



Forrás: European Commission (2005)

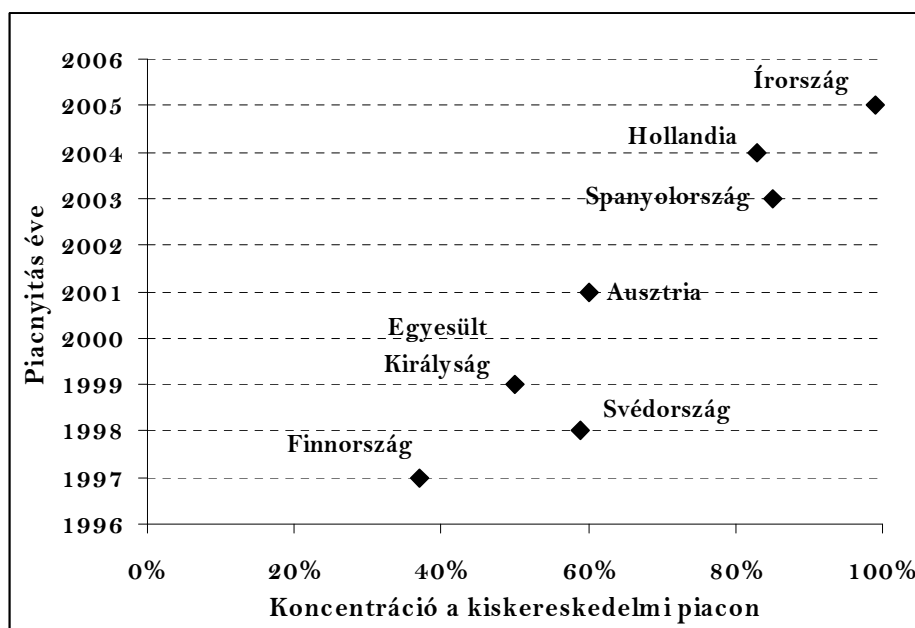
A fentieket figyelembe véve azonban az mindenképpen elmondható az ábra alapján, hogy ahol magasabb a koncentráció mértéke, ott alacsonyabb a szolgáltatóváltás aránya. Az egyetlen kérdés, hogy miként reagál a szolgáltatóváltási arány 1%-os változásra a kiskereskedelmi koncentrációban.<sup>4</sup> További probléma, hogy az összefüggés iránya sem egyértelmű. Egyrészt a kiskereskedelmi piac koncentráltsága befolyásolja a verseny élességét, másrészt, minél magasabb a szolgáltatóváltási arány, annál alacsonyabb lesz a piaci koncentráció ezen mutatószáma. Ez utóbbi azzal magyarázható, hogy jellemzően az inkubens vállalatoktól válhatnak el fogyasztók, mivel ők vannak legkevésbé ösztönözve arra, hogy árversenybe bocsátkozzanak, azonban a náluk lévő fogyasztói bázis a legjelentősebb, így vélhetően még mindig az inkubens vállalatok a legnagyobbak a lakossági részpiacokon.

További bonyolítja a helyzetet, hogy a piacnyitás éve és a kiskereskedelmi piaci koncentráció mértéke között pozitív összefüggést figyelhetünk meg. Azaz minél koncentráltabb egy piac, annál később következett be a teljes piacnyitás, azaz annál később vált lehetővé a lakossági fogyasztók számára, hogy szolgáltatót váltsanak. E mögött a megfigyelés mögött az a tény állhat, hogy ahol magasabb a koncentráció mértéke, ott nagyobb volt az ellenállás szolgáltatói oldalról a piacnyítás ellen. Ezekben az esetekben kevesebb szereplő érdekeit kellett összehangolni, akik egyébként jelentős lobbierővel bírtak.<sup>5</sup>

<sup>4</sup> Azaz, hogy melyik két országot tekintjük kiugró értéknek: a Finnország, Svédország párost, vagy az Egyesült Királyságot és Ausztriát. Véleményünk szerint az előbbi kettőt kell kiugró értéknek tekinteni, mivel a skandináv jellegű országokban a fogyasztói tudatosság olyan magas szintű lehet, hogy a vállalatok ezt már a piaci verseny során előre is figyelembe veszik. Ennek következtében a piacon nem lehetséges jelentős mértékű árkülönbség megfigyelése, így nincsen ösztönzés a szolgáltatóváltásra.

<sup>5</sup> Sőt, ilyen jellegű környezetben a szolgáltatók vélhetően jobban el tudták hitetni a döntéshozókkal, hogy piacnyítás haszna marginális lenne a kisfogyasztók számára, így az szükségtelen.

3. ábra: A kiskereskedelem koncentrátsága és a piacnyitás éve közötti összefüggés



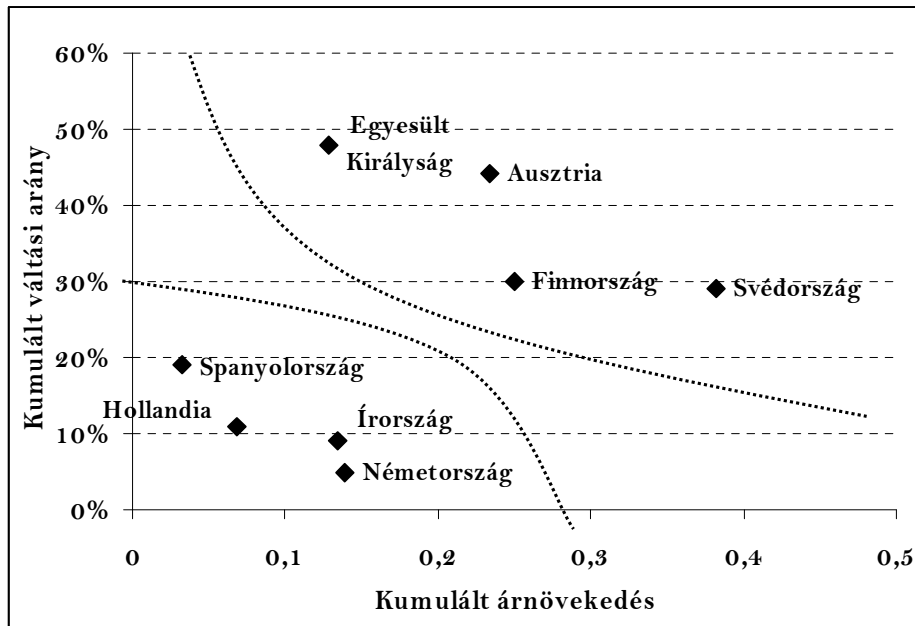
Forrás: European Commission (2005)

Az egyedi adatok alapján elmondható, hogy Írországban, ahol a legmagasabb a kisfogyasztói szegmensben a koncentráció mértéke, csupán 2005-ben vezették be a versenyt a lakossági piacon. Ezzel szemben Finnországban, ahol a koncentráció a legalacsonyabb, már 1997-ben teljes piacnyitást vezettek be.

A szolgáltatóváltási döntést nagyban befolyásolja, hogy mennyire ösztönözik minket a szolgáltatóváltásra. Egy adott termék esetén annál nagyobb a termék annál nagyobb hatással van a fogyasztó hasznosságára a termék átváltozása, minél nagyobb részét költi a jövedelmének az adott termékre. Ezzel párhuzamosan feltehetőleg az is igaz, hogy a fogyasztók annál inkább keresnek alternatív szolgáltatót és keresik az árcsökkentés lehetőségét, minél nagyobb áremeléssel szembesülnek. Másrésztől árcsökkenés esetén a fogyasztók nem fognak időt szánni arra, hogy új szolgáltatót keressenek, mivel ilyen helyzetekben az elérhető megtakarítás alacsonyabb. Tekintsük a következő egyszerű példát: egy piacon a fogyasztók 75 és 120 euró között fizetnek 1MWh áramért és a fizetendő összegek egyenletes eloszlást követnek és a szolgáltatóváltási költség egységesen 10 euró. Ekkor minden fogyasztó, aki 105 eurónál többet fizet, új szolgáltatót fog keresni, azaz a váltási arány 33%-os. Ezzel szemben, ha az árakban 10%-os áremelkedés következik be, a fogyasztók több mint 36%-a váltana fogyasztót.<sup>6</sup> Mint látható, ha az átlagárban következik be emelkedés, akkor a fogyasztó váltási hajlandósága növekedni fog. Ezt szemléltetjük a következő ábrán.

<sup>6</sup> A feltevések között szerepel, hogy a váltási költség konstans, a fogyasztók nem végezhetnek több keresést, azonban ha magasabb árú szolgáltatótól kapják az első ajánlatot, akkor megtarthatják a régi szerződésüket.

4. ábra: A kumulált árnövekedés és a kumulált váltási arány közötti összefüggés



Forrás: European Commission (2005)

A vizsgált időszakban képeztük azon időszakok árváltozásainak kumulált összegét, melyekben árnövekedést figyelhattunk meg. Azaz ha egy országban két egymást követő időszakban nőtt az ár az előző évhez képest, míg a harmadikban csökkent, akkor a mutató értéke az első két év százalékos árváltozásainak összege. Az ábra alapján első ránézésre azt mondhatnánk, hogy a vizsgált változók között pozitív összefüggés van (intuitíve ezt várnánk), azonban úgy tűnik, hogy az országok két elkülönült csoportba rendezhetőek. Az alacsony árnövekedésű és alacsony váltási arányú országok és magas árnövekedésű és magas váltási arányú országok alkotnak két csoportot, azonban a csoporton belül már úgy tűnik, hogy negatív összefüggés van a két változó között. Az országok szétválasztása a kiskereskedelmi piac koncentrátsága szerint éppen ezt a megfontolást adja.<sup>7</sup> Valószínűleg a kapott eredmény két tényező ellentétes hatásának eredménye. Egyrészt, ahol magasabb az árnövekedés, ott magasabb a szolgáltatóváltás, másrészt, ahol a fogyasztók kevésbé hajlandóak szolgáltatót váltani, ott a kiskereskedelmi piac szolgáltatói bátrabban emelnek árakat. Azaz a hatás az árnövekedés és a váltási arány között kölcsönös. Az adatok alapján úgy tűnik, hogy a szolgáltatóváltási hajlandóság hiánya miatti árnövekedés kioltja az árnövekedés gerjesztette szolgáltatóváltást.

## Az európai bankszektorról

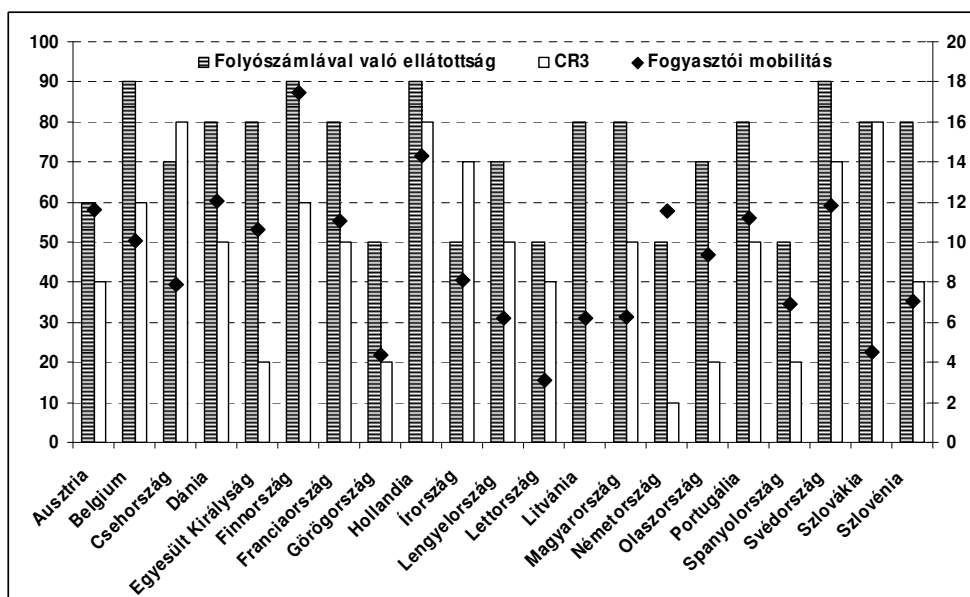
A szolgáltatóváltási elemzés során megvizsgáltuk, hogy milyen trendeket figyelhetünk meg több EU tagországban a lakossági folyószámla szolgáltatási piacon. Elsőként tekintsük a folyószámlával való ellátottságot. A folyószámlával leginkább ellátott (az ellátás aránya meghaladja a 90%-ot) országok: Belgium, Finnország, Hollandia és Svédország, azaz a vizsgált országok közül a skandináv és a Benelux államokban tapasztalhattuk. Ezzel szemben a legalacsonyabb ellátottsági értékeket (50-60%) figyelhetünk meg Görögországban, Írországban, Lettországban, Németországban és Spanyolországban figyelhetjük meg. Mivel

<sup>7</sup> Németország esetében a koncentrációs adat hiányzik.



ez utóbbi ország csoport rendkívül heterogén, ezért arra következtethetünk, hogy a folyószámlával való ellátottság vélhetően két tényező eredőjének a függvénye: egyrészt, a társadalmi beidegződéseké, másrészt a gazdasági fejlettségé. A folyószámlával való ellátottság tulajdonképpen egy kontrollváltozó az adott országban a piac méretére vonatkozóan, habár némileg torz, mivel a bankszektorban megfigyelhető méretgazdaságossági érvek miatt a piac mérete nem csak a relatív, hanem az országban megfigyelt összes fogyasztó számától is függ.

5. ábra: Ellátottság, koncentráció és mobilitás

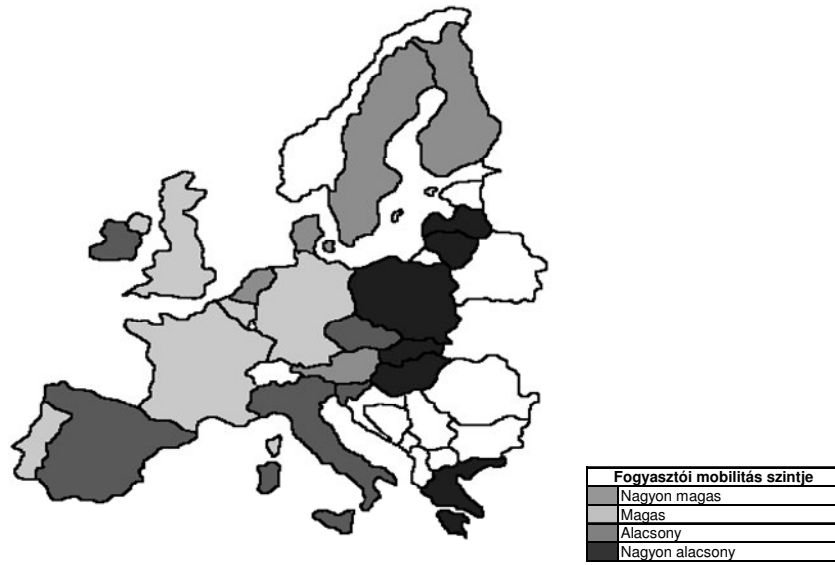


Forrás: European Commission (2006)

A második mutatószám, mely a verseny intenzitására kontrollál, a három legnagyobb vállalat piaci részesedését mérő mutatószám (CR3). Ennek értéke Csehországban, Hollandiában és Szlovákiában haladja meg a 90%-ot, míg az Egyesült Királyságban, Görögországban, Németországban (itt 20% alatti), Olaszországban és Spanyolországban 30% alatt marad. A fogyasztói mobilitás értékét elsőként a folyószámlák átlagos életkorával mérjük, azaz a folyószámla nyitása és az adatgyűjtés között eltelt átlagos idő hosszával. Mint láthatjuk, Finnországban figyelhetjük meg a legrégebbi folyószámlákat, ahol az átlagos kora a folyószámláknak közel 18 év. Ezzel szemben Lettországban az átlagos kor kevesebb, mint 4 év. Ezen mutató vizsgálat során nem szabad azonban figyelmen kívül hagyni az egyes országok eltérő gazdasági fejlettségi szintjét, mivel a gazdasági fejlettség befolyásolja a folyószámlával rendelkező lakossági fogyasztók szintjét (ahogy az a két változó közötti 0,48-as korrelációs együtthatóból is látható).

A fogyasztói mobilitás mutatószámára meghatároztuk az ehhez tartozó kvartilisek értékei és eszerint csoportokba soroltuk az egyes országokat. Mint az ábrán látható, a legalacsonyabb fogyasztói mobilitás értékeket zömében a 2004-ben csatlakozó országokban lehet megfigyelni, az egyetlen kivétel ez alól Görögország.

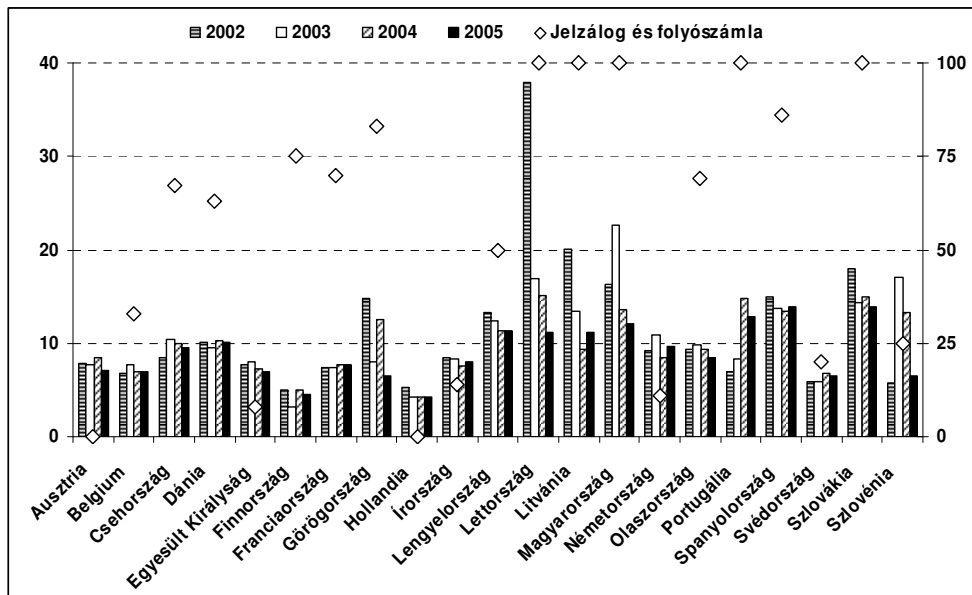
6. ábra: A mobilitás térbelisége



Forrás: European Commission (2006)

A következő ábrán egy speciális ügyfélkör mobilitási mutató az ún. *churn*-index szerinti mobilitást mutatjuk be (oszlopdiaagramok). Az index egy adott naptári évben az összes újonnan nyitott, illetve bezárt folyószámla aránya az összes folyószámla kétszereséhez képest.

7. ábra: Churn-mutató és árukapcsolás



Forrás: European Commission (2006)

A mutatószám sajnos közvetlenül nem alkalmazható a szolgáltatóváltási szint mérésére, mivel nem lehet kiszűrni belőle a véglegesen megszüntetett folyószámlákat és a folyószámlák piacára újonnan belépő fogyasztókat. A mutatószám mellett feltüntettük az ábrán azt is, hogy mekkora azon folyószámlák aránya, ahol a jelzalogkölcsonök esetén megköveteli a szolgáltató a folyószámla nyitását. Az ilyen megoldás egyértelműen megnehezíti a szolgáltatóváltást egy adott országban, hiszen szeretne a fogyasztó átmenni egy másik

bankhoz, ahol olcsóbban intézhetné folyószámla ügyeit, nem teheti meg, mivel fenn kell tartania a régi számláját is. A két változó közötti korreláció együttható (árkapcsolás és 2005-ös churn-index) több, mint 0,6. a két változó közötti pozitív korreláció együttható az magyarázhatja, hogy a fogyasztók új folyószámlát jellemzően akkor kötnek, ha lehetőségük van ezzel egy árukapcsolt terméket, esetünkben jelzáloghitelt is igénybe venni.

## **1. A hazai bankszektor szerkezet és szolgáltatóváltási tapasztalatok**

A Lakossági Pénzügyi Szolgáltatásokat Vizsgáló Szakértői Bizottság véleménye szerint a hazai lakossági bankpiacon – elsősorban a folyószámlák, a személyi kölcsönök, az áruhitel és a látra szóló betétek piacán – gyenge az árverseny. A verseny erősítése és az ügyfeleket terhelő költségek mérséklése céljából szükség van a szolgáltatók közötti váltás megkönnyítésére, ezen belül elsősorban a folyószámla-váltás és a hiteltermékek közötti váltás menetének egyszerűsítésére. A pénzügyi szolgáltatások területén különösen fontos a fogyasztók megfelelő tájékoztatása és a termékek, kamatok, díjak összehasonlíthatósága, az árazás kellő átláthatósága, a megfelelő transzparencia biztosítása, a félreértések lehetőségének minimálisra szorítása. Ugyancsak ezt segítheti elő az egyénre szabott tájékoztatás elterjedése a pénzügyi szolgáltatók gyakorlatában a jelenlegi „tömegértékesítéssel” szemben, valamint a konkrét kamat, illetve díjlemhez kapcsolódó egyoldalú szerződésmódosítási feltételek meghatározására vonatkozó transzparens, követhető igénymegfogalmazások előírása, hiszen jelenleg az egyoldalú szerződésmódosítás lehetősége jelentős piaci hatalmat teremt a pénzügyi szolgáltatók számára. A banki szolgáltatásokhoz való hozzáállást nagyban befolyásolja a pénzügyi kultúra szintje és a különböző pénzügyi fogalmak ismerete, a pénzügyi kultúra elterjedtsége.

### ***A pénzügyi kultúra***

A GfK Piackutató Intézet felmérése szerint (GfK, 2006) a felnőtt lakosságnak mindössze 41%-a rendelkezik valamilyen megtakarítással, továbbá a megtakarítások szerkezete is elavult, hiszen a megfelelő hozamot, értékmegőrzést biztosító lehetőségek helyett a többség még mindig folyószámlán, forintbetétben (65%) vagy készpénzben (28%) tartja a pénzét. A felnőttek 28%-a alig érti, 40%-uk csak kisebb részben, teljesen pedig mindössze 6%-uk érti a gazdasági beszámolókat, illetve híreket. Saját bevallásuk szerint a felnőtt magyarok közel fele nem szokott rendszeresen tájékozódni a gazdasági és pénzügyi hírek világában, mintegy 20%-a pedig csak a televízió-műsorokból tájékozódik rendszeresen. Az Internetet nagyon kevesen említették a gazdaságról való tájékozódás forrásaként.

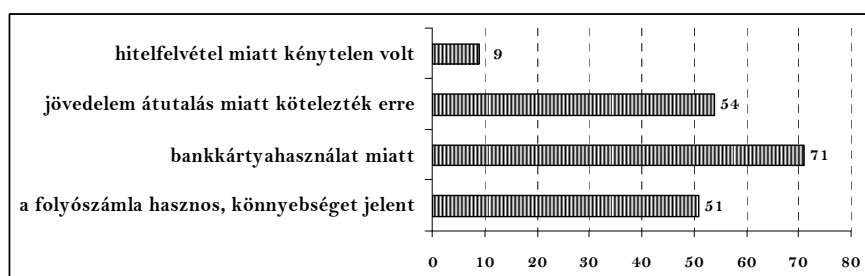
A Marketing Centrum piackutató cég felmérést készített (Marketing Centrum, 2006) az Öngondoskodás Alapítvány megbízásából, melyben a lakosság pénzügyekhez való viszonyát, befektetési attitűdjét vizsgálták. Ez a felmérés is rávilágít a pénzügyi kultúra fejletlenségére és az ismeretek hiányára. Ugyancsak e kutatás szerint azonban a tanulók 2/3 része szívesen fogadná, ha iskolájában lenne pénzgazdálkodással kapcsolatos oktatás, sőt szabadidejükből is szívesen áldoznának ilyen jellegű szakkörökre, illetve egyéb ismeretszerzési lehetőségek kihasználására. A pénzügyek iránti nyitottságot jelentősen befolyásolja az, hogy milyen mértékben vonják be őket a családi költségvetéssel kapcsolatos beszélgetésekbe. A mai fiatalok szüleiknél nyitottabbak a modern pénzügyi kultúra elsajátítására, nincsenek rossz berögződéseik a pénz- és tőkepiacokkal kapcsolatban, emellett egyre inkább ők a

véleményformálók otthon a családban is, tehát rajtuk keresztül juttatható el talán a legkönnyebben a modern pénzügyi kultúra a családokhoz.

A Pénzügyi Kultúra Projekt keretében 2006. augusztus-szeptemberben az MNB megbízásából a Magyar Gallup Intézet közvélemény-kutatást végzett (Máger, 2006) a fiatalok pénzügyi jártasságára vonatkozóan. A kutatás az általános pénzügyi ismeretek, valamint a pénzügyi stabilitás szempontjából kiemelt témákra fókuszálva (hitelezés, nyugdíj-előtakarékosság, pénzforgalmi szolgáltatások és bankkártya-használat) mérte fel a 14-30 éves fiatalok tájékozottságát. Az általános pénzügyi attitűdök vizsgálatának eredményei szerint a 14-17 éves fiatalok pénzügyi ismereteiket szinte kizárólagosan a családtagjaiktól szerzik. Akiket beavatnak az otthoni pénzügyek kezelésébe (szülők jövedelme, háztartási bevételek és kiadások, megtakarítások), azok rendszerint sokkal inkább tájékozottak ezen a területen. A felmérés eredményei azt igazolták, hogy a bankkártya a leginkább népszerű és elterjedt pénzügyi termék a fiatalok körében, tehát erről rendelkeznek a legtöbb ismerettel, bár kétségtelenül hiányosságok tapasztalhatók az egyes kártyák funkcióival kapcsolatos tudásukat illetően. A 18-30 éves korosztályba tartozók pénzügyi ismereteiket leginkább tapasztalati úton szerzik. Jellemző rájuk, hogy felhasználói szinten működtetik a számukra legszükségesebb banki szolgáltatásokat, míg az általuk nem használt szolgáltatásokról rendszerint nagyon kevés információval rendelkeznek és nem is érdeklődnek irántuk.

A fiatalok körében fontos szempont a bankszámlanyitásnál a bankkártyával való rendelkezés, emellett a 18-30 évesek körében már a munkából származó rendszeres havi jövedelem számlára történő utalása is hangsúlyos szerepet játszott a döntésben.

**8. ábra: A folyószámlával rendelkezés és a folyószámlanyitás okai**

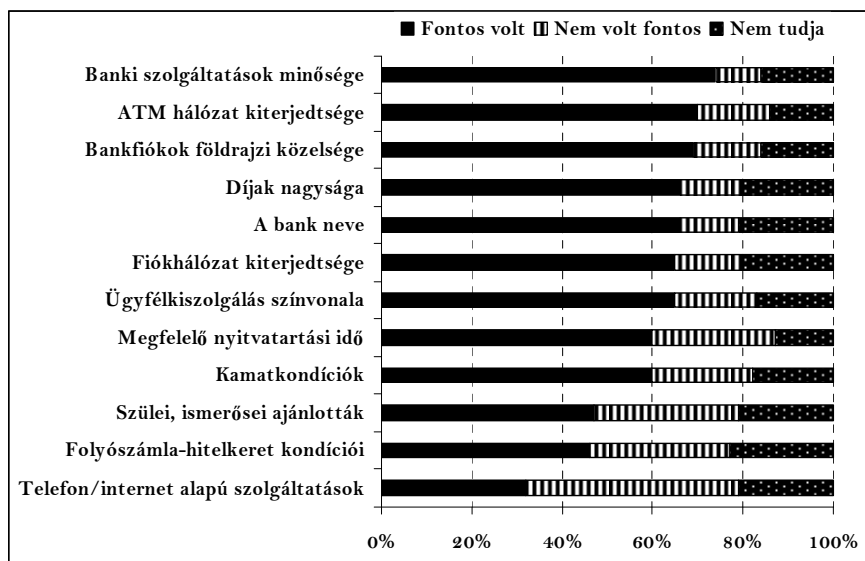


Forrás: MNB, Magyar Gallup Intézet

A 18-30 évesek jelentős hányada passzívan elfogadja a munkahely vagy felsőoktatási intézmény által ajánlott számlavezetőt. Erős az igényük a közérthető kommunikációra, a független és hiteles összehasonlító táblázatokra, elemzésekre. A 18-30 évesek bankválasztásánál a szolgáltatások minősége (74%) a mérvadó, ezt követi az ATM hálózat kiterjedtsége (70%) stb., és bár nagyobb arányban veszik figyelembe a bankválasztás során a bankszámlavezetés kondícióit, mégis amennyiben fizetésük fogadására nyitnak számlát, idő és hozzáértés hiányában általában elfogadják a munkahely javaslatát.

A folyószámlák költségeiről, a betéti kamatokról stb. csak kevesen tájékozódnak a pénzügyintézetekkel való szerződés előtt. Az szinte mindenki számára ismert, hogy a folyószámla-vezetés és a kapcsolódó különféle szolgáltatások pénzbe kerülnek, és bár e díjak mértékével nincsenek teljesen tisztában, mégis kifejezetten magasnak találják azokat. Általában úgy gondolják, hogy a pénzügyintézetek között ebben a tekintetben nincsenek jelentős különbségek, és ha mégis vannak eltérések, azok más területen valószínűleg kiegyenlítődnek. A betéti kamatokat olyan alacsonynak tartják, hogy nem tartják érdemesnek a velük való foglalkozást.

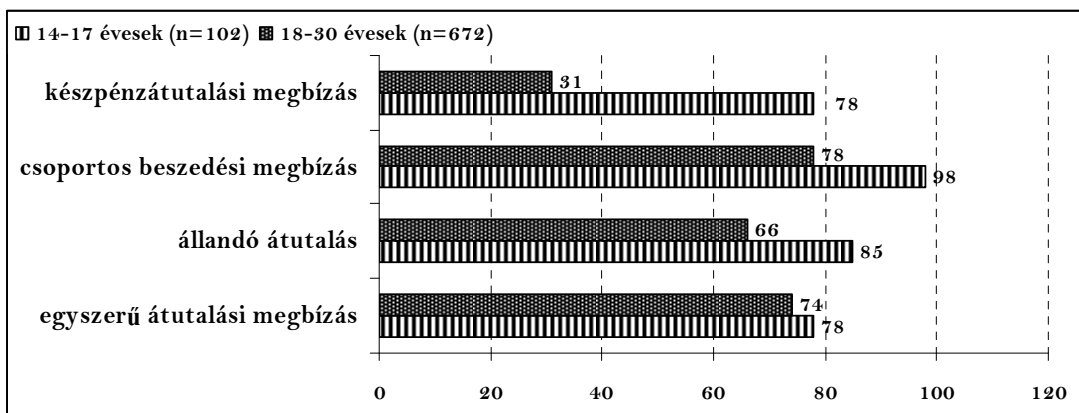
9. ábra: számlanyitást megelőző bankválasztás szempontjai a 18-30 éves fiatalok körében



Forrás: MNB, Magyar Gallup Intézet

A fiatalok jelentős részére jellemző, hogy csupán átmeneti jelleggel tartják bankszámlán a pénzüket és csak eseti jelleggel veszik igénybe a különböző fizetési módokat (eseti és állandó átutalás, csoportos beszedés, készpénz-átutalási megbízás) a pénzforgalom lebonyolításához. A 14-17 évesek 55%-a és a 18-30 évesek 72%-a a papír alapú fizetést részesíti előnyben, amit elsődlegesen a megszokás, az egyszerűség, a nagyobb fokú biztonság és a személyes ügyintézésbe vetett bizalom motivál, tehát nem jellemző, hogy a díjak ismerete és összehasonlítása alapján választanának fizetési csatornát. A 14-17 évesek nincsenek tisztában az átutalási lehetőségekkel és nem is használják ki azokat, a 18-30 évesek körében azonban jelentősen gyakoribb és elterjedtebb az átutalási megbízások feladása, elsősorban interneten keresztül.

10. ábra: pénzügyek intézésének különböző módozatai



Forrás: MNB, Magyar Gallup Intézet

Összességében elmondható, hogy a 14-30 év közötti korosztály tudatában van azoknak a hétköznapi problémáknak, amelyek megoldásához, illetve elkerüléséhez alapvető pénzügyi

jártasság szükséges, de többségük egyáltalán meg sem próbál tájékozódni, vagy ha igen, akkor sem biztos, hogy érti a pénzügyi nyelvezetet.

## **A magyar lakosság bankhasználata**

A GfK Hungária Piackutató Intézet felmérései alapján tavaly a felnőtt lakosság 74%-a rendelkezett bankkapcsolattal, míg egy évvel korábban 72%, tehát nagyon mérsékelt a növekedés. Az arány lényegesen alacsonyabb a nyugat-európainál, sőt sok kelet-európai országénál is. Legmagasabb arányban – mintegy 90%-ban – a 30-39 éves korosztály vette igénybe valamely bank szolgáltatásait. A legnagyobb növekedési potenciál a 20 év alattiak és a 60 év felettek körében található, de az utóbbi célcsoportban jelentős növekedést csak az válthatna ki, ha a nyugdíjak folyósítását az állam folyószámlákra történő utalással biztosítaná. Németországban, Ausztriában és Szlovéniában (!) a felnőtt lakosság közel 100%-a rendelkezik banki kapcsolatokkal, és a magyarnál magasabb arány figyelhető meg Horvátországban, Csehországban és Szlovákiában is, ahol a lakosság 80-85%-a rendelkezik bankkapcsolattal. A magyarnál fejletlenebb banki kultúrával rendelkezik azonban többek között még Lengyelország, Románia és Bulgária is (Világgazdaság: Lemaradtunk a bankhasználatban...).

A legjellemzőbben használt banki termék továbbra is a folyószámla, amit a felnőtt magyar lakosság 68%-a vesz igénybe, miközben csak a lakosság 53%-a rendelkezik a folyószámlájához kapcsolódó bankkártyával.

## **A bankváltás és annak költségei**

„A szolgáltatóváltás lehetősége a versenyző piaci struktúra kialakulásának, a hatásos verseny érvényesülésének egyik alapvető feltétele, ugyanis a választási szabadságnak nemcsak a pénzügyi szolgáltatások első alkalommal történő igénybevétele során kell érvényesülnie, hanem a későbbi szolgáltatóváltási döntések esetében is. A különböző pénzügyi szolgáltatók által kínált termékek közötti váltás lehetősége garantálja a pénzügyi piac hatékony működését, hiszen lehetővé teszi, hogy a fogyasztók gyorsan tudjanak reagálni a kedvezőbb feltételekkel kínált, illetve innovatív termékek megjelenésére, ezáltal rákényszerítsék a pénzügyi szolgáltatókat a versenyképes termékek kifejlesztésére.” (*Gazdasági Versenyhivatal, [2007]*)

A fogyasztói mobilitás biztosítja, hogy a piac kínálati oldalát alkotó pénzügyi szolgáltatóknak érdemes legyen a lehető legversenyképesebb termékeket kifejleszteni és kínálni, hiszen így remélhetik, hogy elegendő fogyasztóhoz jut el a termékük ahhoz, hogy befektetések megtérüljenek. A bankváltás lehetősége tehát a pénzügyi piac hatékony működésének és az érdemi versenynek az egyik legfontosabb garanciája.

Magyarországon a lakossági és kisvállalati bankpiacon bizonyos termékek esetében a bankváltás szintje alacsony, aminek következtében a piaci verseny torzulhat, illetve korlátozódhat. Az egyes pénzügyi termékek és szolgáltatások más pénzügyi szolgáltatók hasonló termékeivel történő helyettesítése, kiváltása során fellépő – pénzben és nem pénzben jelentkező – bankváltási költségek magas szintje torzíthatja, illetve korlátozhatja a versenyt a lakossági és kisvállalati bankpiacon azáltal, hogy a fogyasztók döntéseit alapvetően befolyásolják már meglévő banki kapcsolataik. Ha az egyes szerződések megkötése után az ügyfelek már csak jelentős többletköltséggel tudják a velük szerződő bank szolgáltatásait egy másik bank szolgáltatásaival helyettesíteni, akkor a fogyasztók fogva tartottságát kihasználva

a bankok egyoldalú magatartásával – egy megfelelően működő versenypiachoz képest – jelentős előnyt érhetnek el, ennek következtében pedig a verseny érezhetően gyengül.

A bankok közötti átjárhatóság biztosításával, könnyebbé tételével élénkülhet a verseny, aminek következtében a fogyasztók magasabb minőségű és kedvezőbb díjú szolgáltatásokhoz juthatnak hozzá. A bankváltással kapcsolatos költségek megnehezítik a bankváltást és a pénzügyi szolgáltatók piaci hatalmának növekedését eredményezhetik. Alapvetően négy csoportba sorolhatók:

- ❖ A kilépési költségeket (számlazárási díj, hitelek előtörlesztési díja stb.) közvetlenül az a bank számítja fel, amelynek a fogyasztó korábban az ügyfele volt. Ezekkel kapcsolatban a bankpiaci verseny érvényesülésének alapvető feltétele, hogy a felszámított költségek (például hitelkiváltás esetén az ügyintézési költség) ne legyenek büntető, illetve a szabad választást korlátozó nagyságrendűek.
- ❖ Az esetleges belépési költségek az újonnan igénybe vett bank szolgáltatásának első igénylésével kapcsolatosak. Ezek rendszerint nem jelentős mértékűek, hiszen ellenkező esetben azok egyes ügyfeleket akár el is tántoríthatnának a bankváltástól.
- ❖ A szolgáltatás igénybevételével járó elsüllyedt költségek (például lakáskölcsön-szerződés esetében a hitelbírálati, értékbecslési, közjegyzői díj) ugyancsak jelentkeznek. Ezek torzító hatását csökkentheti az elsüllyedt költségek hordozhatóvá tétele, illetve a szabványok kidolgozása (például az értékbecslésekre).
- ❖ A magas utánajárási költségek csökkentésének egyik lehetséges módja a transzparencia növelése, a szolgáltatók által kínált termékek átláthatóbbá és összehasonlíthatóbbá tétele, ezáltal a választás egyszerűsítése.
- ❖ Az ügyintézési költségek a bankváltás folyamatának strukturális megkönnyítése révén ugyancsak jelentősen csökkenthetőek többek között az ügyintézés egyszerűsítő új módszerek (például számlaátirányítás) bevezetésével.
- ❖ A szolgáltatóváltással kapcsolatos pszichológiai költségek rendszerint sok szubjektív elemet tartalmaznak, ezért számszerűsítésük meglehetősen nehéz. Az ügyfelek többsége általában kevésbé hajlandó feladni hosszú távú bankkapcsolatát, kevésbé értékeli a váltással járó előnyöket, és például azzal indokolja lojalitását, hogy a meglévő tartós bankkapcsolat alapján a későbbiekben vélhetően kedvezőbb hitelfeltételekre számíthat a bankjánál.

## ***A bankváltási költségekkel kapcsolatos szakirodalom***

A szakirodalomban az utóbbi években számos esetben érvekkel is alátámasztva jelent meg az a kijelentés, hogy a bankrendszer sajátosságai miatt ebben a szektorban nem alkalmazható a verseny hagyományos paradigmája (Allen et al, 2001; Carletti-Hartman, 2001). Amennyiben a bankváltással kapcsolatban bármiféle fix – akár közvetlen, akár közvetett – költség felmerül, ez a körülmény alapjaiban változtatja meg az ágazati verseny természetét. Sok független, egymással versengő bank piaci jelenléte esetén a bankváltás fix költsége mellett az egyensúly a monopolista szinten áll be, hiszen ha a versengő bankok kezdetben ugyanazokat az árakat alkalmazzák, akkor a későbbiekben mindegyik bank anélkül drágíthatja egy kis összeggel az általa nyújtott szolgáltatásokat, hogy ezáltal ügyfeleket veszítene el (Hannan-Berger, 1991). Ha viszont csak két bank lenne a piacon, amelyek kiterjedt hálózattal rendelkeznének, akkor a reputációs hatás következtében csaknem szükségszerű lenne, hogy a bankok a tökéletes versenyben kialakuló szinthez közeli árakat alkalmazzanak (Coccorose, 2002; Várhegyi, 2003).

Ugyancsak szektorspecifikus jellemző, hogy az aszimmetrikus információ alapján működő, a pénzügyi instabilitásnak erősen kitett bankszektorban a verseny erősödése nyomán csökkenő jövedelmezőség túlzott kockázatvállalásra kényszeríti a bankokat. Az ügyfelekről a hitelkapcsolat révén megszerzett információk egyrészt csökkentik az információs aszimmetriát és a bankok által felvállalt kockázatot, másrészt információs járadékként is realizálódhatnak a későbbiekben, hiszen a versenytársak nem rendelkeznek az adott bank ügyfeleire vonatkozóan ugyanezekkel a részletes ismeretekkel (Keeley, 1990). Nem megfelelő erősségű verseny esetén ez a járadék lehetővé teszi, hogy az információk megszerzésére és monitorozására fordított banki költségek akár sokszorosan is megtérüljenek a hitelkamatból, hiszen ilyenkor a hitelező bank abban az esetben is felszámíthat magasabb kockázati felárat az adósnak, ha az időközben megszerzett információk ezt nem indokolnák, sőt alacsonyabb hitelkamatot is lehetővé tennének (Stiglitz-Weiss, 1981; Várhegy, 2002; Mórén-Nagy, 2003). Intenzív piaci verseny esetén azonban a versenytársak alacsonyabb hitelkamat felkínálásával elcsábíthatják egymástól a jó ügyfeleket, és ez a veszély csökkenti a bankok késztetését arra, hogy komoly erőfeszítéseket tegyenek az ügyfelekkel kapcsolatos információk begyűjtésére, hiszen nem lehetnek biztosak abban, hogy a kockázat csökkentését szolgáló jelentős ráfordításaik valaha is megtérülnek az információs járadékból (Canoy et al, 2001; Demirgüç-Kunt et al, 2003). A banki hitelkamatokban megjelenő felárat ugyanakkor más szempontból is meg kell említeni a bankváltás kapcsán. A bankoknak ugyanis a kontraszelektív problémák megelőzése, illetve kiküszöbölése érdekében információt kell gyűjteniük az ügyfelek kockázati profiljáról a megfelelő a hitelkínálat, valamint kockázati prémiumok kialakításához, tehát a szükséges információk birtokában a kockázatosnak ítélt ügyfeleknek csak magasabb kamaton vagy csak megfelelő biztosíték, kezes mellett nyújtanak hitelt. Az információgyűjtés azonban számottevő költségvonzattal jár, amit a bankok a verseny gyengeségei következtében képesek áterhelni az ügyfelekre magasabb hitelkamatok formájában, sőt az ügyfeleknek akkor is meg kell fizetniük ezeket a költségeket, ha esetlegesen elhagyják addigi hitelintézetüket és bankot váltanak.

A bankváltás a szokásos keresési költségeken, az ún. „cipőtalp” költségeken túl további költségekkel jár, amelyek magukban foglalják például az új hitel feltételeinek, kondícióinak megismerésével és az ahhoz szükséges információk megszerzésével járó időráfordítást, a bankváltási adminisztrációra fordított időbeli, anyagi és egyéb erőforrás-felhasználásokat. A bankváltási költségek a piac szegmentálódását és a bankonkénti hitelkeresleti görbe rugalmasságának csökkenését idézik elő (Horváth et al, 2004), továbbá megteremik a bankok és az ügyfelek hosszú távú kapcsolatának alapját, ugyanis magyarázatot adnak arra, hogy az ügyfelek gyakran még indokolt esetben sem hagyják el addigi bankjukat és fordulnak másikkhoz (Fried-Howitt, 1980). A vállalati és a lakossági üzletágban Magyarországon jelenleg is tapasztalható jelentősen eltérő erősségű verseny miatt a bankváltás költsége a vállalati ügyfelek számára sokkal inkább elhanyagolható, mint a lakossági szegmens tagjai számára, hiszen a vállalati szegmenst jellemző erős verseny következtében a bankok sokkal kisebb mértékben hárítják át a bankváltással kapcsolatos költségeket a vállalatokra<sup>8</sup>, sőt a jó adósok számára speciális ösztönzőket is kínálnak. A lakossági üzletágban ugyanez nem mondható el, hiszen ott a verseny gyengeségéből adódóan az alacsonyabb hitelkamatot, kedvezőbb betéti kamatot stb. kínáló bank vagy egyéb alternatív befektetési formák keresésének számottevő költségei feltehetően jelentős mértékben csökkentik az ügyfelek bankok közötti átlépésére való ösztönzését (Ausubel, 1991; James-Smith, 1996).

---

<sup>8</sup> Ez a körülmény valamelyest indoklásképpen szolgál arra is, hogy a vállalatok gyakran több pénzügyi intézettel is kapcsolatban állnak, több helyen vezetnek folyószámlát, több helyről vesznek fel hitelt stb.



## **A bankváltás hazai tapasztalatai – a fogyasztói tudatosság mértéke**

A magyarországi lakossági bankpiac egyes részpiacain – elsősorban a folyószámla-hitelek, az áruhitel, a személyi kölcsönök és a folyószámlák piacán – az árverseny viszonylag gyenge, ami egyrészt a lassú áralkalmazkodásban, a kamatok ragadóságában, másrészt a viszonylag magas banki marzsokban, a költségek áthárításának lehetőségében jelentkezik. Az egyes pénzügyi szolgáltatók piaci hatalmát nem korlátozza megfelelő mértékben a többi piaci szereplő által teremtett verseny. Az utóbbi években az ügyfélmobilitás nem mondható ugyan alacsonynak, ez azonban elsősorban a támogatott lakáshitelezés miatti számlanyitás következménye, nem pedig önkéntes elhatározás alapján történő bankváltás, aminek a magas aránya korlátozhatná a nemzetközi tapasztalatok alapján a bankok piaci hatalmát.

További korlátja a verseny érvényesülésének a lakossági pénzügyi szolgáltatások piacán a pénzügyi közvetítés alacsony szintje, hiszen emiatt bizonyos szolgáltatások esetében a méretgazdaságosság érvényesülésének hiányából adódóan a pénzügyi szolgáltatási díjak magasabbak. A Magyar Bankszövetség megbízásából készített McKinsey-tanulmány megállapítása szerint a magyar bankpiacon sem a koncentráció, sem a fiókok megoszlása, sem a jogszabályok nem gátolják a versenyt, a hazai bankpiac telítettsége azonban még messze elmarad a nyugat-európairól, ami a méretgazdaságosság kihasználásának elégtelensége folytán lényegesen nagyobb kamatmarzsokat von maga után. Magyarországon a 16 éven felüliek közül több mint 3 millió lakosnak nincs egyetlen bankkapcsolata sem, míg Nyugat-Európában több országban kötelezően előírták a fizetések bankszámlára utalását. Jellemző, hogy sem a lakosság, sem a többi banki ügyfélszegmens körében nem tudatosult még megfelelő mértékben, hogy nemcsak a bankkártya használatának vannak költségei, hanem a készpénzes fizetéseknek (pl. postai nyugdíjkihordás, sárga csekk alkalmazása) is (Diagnózis és terápia, 2007).

A fogyasztók megfelelő tájékozottsága különösen fontos a pénzügyi szolgáltatások esetében, mivel hiányosságai esetén nem érvényesül a teljes választási szabadsága. A pénzügyi szolgáltatók és az ügyfelek közötti információs rés csökkentésének egyik lehetséges eszköze a világos, érthető, átlátható információszolgáltatás, mégpedig lehetőség szerint egyénileg, ügyfélre szabott és összehasonlítható formában.<sup>9</sup>

További problémák forrását képezik az általános szerződési feltételek, ugyanis a fogyasztói oldalon gyakran hiányos az informáltság, elégtelen a pénzügyi kultúra, nagy a sürgetettség és a türelmetlenség, ezáltal megfelelő szabványok hiányában a fogyasztóknak juttatott információk a szolgáltató érdekei szerint befolyásolhatók, hiszen az általános szerződési feltételeket kidolgozók saját érdekeiket érvényesítve egyoldalú előnyöket alakíthatnak ki.<sup>10</sup> A jelenlegi szabályozás, illetve gyakorlat alapján a pénzügyi szolgáltatók szerződésmódosítási joga indokolatlanul széles körre terjed ki, ugyanakkor a fogyasztók informálása a változtatásról meglehetősen korlátozott, valamint nem mindig áll az ügyfelek rendelkezésére

<sup>9</sup> A pénzügyi szolgáltatók jelenleg nem egységesen értelmezik a THM, illetve az EBKM számítására vonatkozó kormányrendeletet, illetve az ügyfél számára nehezen átlátható módon – sávos formában – közlik ezeket a mutatószámokat, ami gátolja a fogyasztók megfelelő tájékozódását, elősegíti viszont a felszámolt díjak „indokoltnál” magasabb szinten történő meghatározását.

<sup>10</sup> A bank például jogosult a hitel ügyleti kamatát, egyéb költségét és erre vonatkozó szerződési feltételeit egyoldalúan módosítani, ha a bankközi hitelkamatok, a fogyasztói árindex, a jegybanki alapkamat, az állampapírok hozama, a lakossági hitelek kockázati tényezőinek alakulása és a bank forrás-, valamint hitelszámla-vezetési költsége változik.

elegendő idő (például szerződés-felmondás esetében 15 nap) a szerződési feltételek el nem fogadása esetén a változtatáshoz.

Az ügyfelekben még nem tudatosult kellő mértékben a különféle független információforrások létezése és azok elérhetősége, így a tájékoztatás rendszerint nem kellő hatásfokú. Ennek javítását célozhatja az internetpenetráció és a fogyasztók felé történő kommunikáció fokozása, illetve a pénzügyi kultúra fejlesztése, az ügyfelek tudatosságának fokozása, ami erősítheti a szolgáltatók közötti versenyt, hiszen megteremti annak a lehetőségét, hogy az ügyfelek például a tényleges bankköltségek alapján hasonlítsák össze a különféle hiteltermékeket.

A McKinsey-tanulmány szerint a bankváltás alapvető okai, szempontjai között a földrajzi helyzet, az ATM-használat, a kiszolgálás minősége stb. mind-mind megelőzik a betéti- és hitelkamatok kondícióinak mérlegelését. Ennek dacára, sőt annak ellenére, hogy a magyar lakossági ügyfelek a bankjukkal a legelégedettebbek<sup>11</sup> közé tartoznak Európában, nálunk az egyik legmagasabb a bankváltások aránya a tagállamok közül, tehát az ügyfelek elégedettek a banki szolgáltatások színvonalával, azok árát azonban sokallják.

A bankpiaci versenyre kedvező hatású, hogy a magyarországi teljes hitelintézeti hálózat sűrűsége jelentősen bővült az utóbbi években, így 1 millió lakosra már 324 bankfiók jut (az EU-15-ök átlaga 431 fiók, a skandináv államokban és Nagy-Britanniában azonban 300-nál is kevesebb), sőt a telebank-szolgáltatások segítségével mindenki el tudja érni a bankját, valamint évente 50-60%-kal növekszik az elektronikus szolgáltatásokat igénybe vevő banki ügyfelek száma. Az internetbanki szolgáltatások általában lehetőséget nyújtanak a számlaegyenleg lekérdezésére, átutalásra, betétlekötésre, betétfelbontásra, bankkártyalimitek módosítására, bankkártya és hitel igénylésére, a mobiltelefon egyenlegének feltöltésére és befektetések kezelésére. Ez az ügyintézési forma egyszerű, gyors és olcsóbb a bankfióki szolgáltatásnál, nincs sem időbeli, sem térbeli korlátja, ugyanakkor biztonságos, sok ügyfél mégis idegenkedik tőle.

Nem csak az elektronikus szolgáltatásokkal kapcsolatban mondható azonban el, hogy a penetráció nem elég magas, hanem akár a „hagyományos” bankszámlák vonatkozásában is. A nemzetközi tapasztalatok alapján az olcsó alapbankszámla konstrukciók<sup>12</sup> bevezetésével, amelyek alacsony költséggel alapvető bankszámla- és bankkártya-szolgáltatásokat tesznek elérhetővé, növelni lehet a banki szolgáltatásokhoz való hozzáférést, valamint javítani a lakosság pénzügyi kultúráját.

A magyar lakossági bankpiacon egyrészt viszonylag alacsony a folyószámlát-váltó fogyasztók aránya, másrészt jelentős a hitelek miatt fogva tartottság. A piaci verseny csak akkor képes biztosítani, hogy például a hosszú távú, változó kamatozású hitelszerződések esetén a kamatmozgások és egyéb feltételek változása következtében érvényesülő hiteltehercsökkenések valóban továbbadásra kerüljön a fogyasztók felé, ha a fogyasztók a szerződésből kifolyólag a lehető legkisebb mértékben minősülnek fogva tartottnak, tehát ha korlátozottak a hitelpiacokon a kilépési költségek és az indokolatlan elsüllyedt költségek.

---

<sup>11</sup> Az elégedett hazai ügyfelek aránya 89%, ami uniós csúcsnak számít. Az uniós átlag 78%, a legkisebb arány pedig az olaszországi 56%.

<sup>12</sup> Az alapszámla és a hozzá tartozó egyszerű bankkártya egyrészt alkalmas korlátozott számú pénzfelvételre, utalások jóváírására és számlaterhelésre, másrészt lehetővé teszi különféle járandóságok készpénzkímélő folyósítását és a közüzemi számlák kiegyenlítését, amivel mérsékli a postai készpénz- és csekkforgalmat, valamint növeli a pénzkezelés biztonságát és kényelmét.

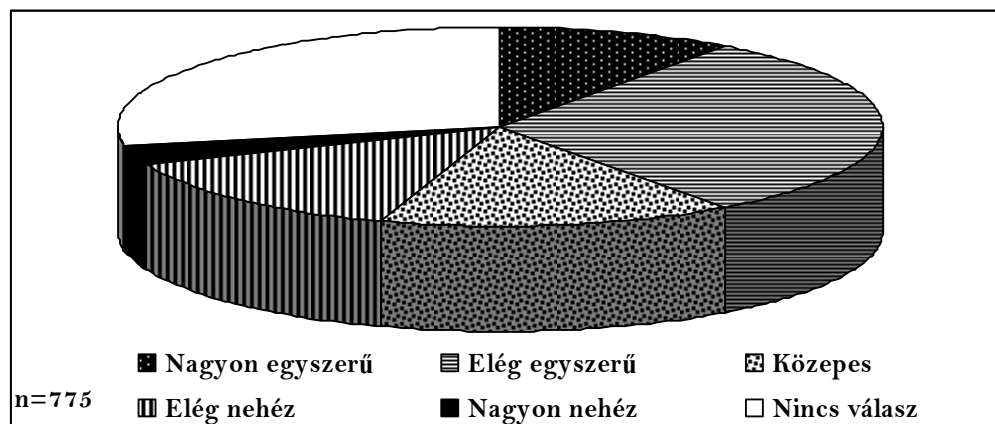
A Gazdasági Versenyhivatal megrendelésére 2006-ban elvégzett lakossági kérdőíves felmérés eredményei szerint Magyarországon a folyószámlával rendelkezők 13%-a váltott az elmúlt 5 évben folyószámla-vezető bankot, de mindössze 7%-uk szüntette meg előző számláját. Ez a jelenség részben azzal magyarázható, hogy a közelmúltban a lakáshitel piacon lezajlott jelentős expanzió következtében számos fogyasztó kényszerült új folyószámlát nyitni, ha hitelét nem a korábbi számlavezető bankjánál vette fel.

A felmérés szerint az ügyfelek 28%-a nem tudja megítélni, hogy a bankváltás mennyire bonyolult, ráadásul 85%-uk még soha nem is gondolt arra, hogy új folyószámlát nyisson. A folyószámla-váltók körében ugyanakkor 36% azoknak az aránya, akik legalább közepesen bonyolultnak ítélik a bankváltási folyamatot. Személyi hitelek esetében az ügyfelek 60%-a hallott már arról, hogy hitelét átviheti egy másik bankhoz, ugyanakkor mindössze 15% azoknak aránya, akiknek egy ilyen tranzakció egyáltalán megfordult a fejében.

A lakossági felmérés eredményei alátámasztják azt a sokat hangoztatott kedvezőtlen körülményt, hogy a pénzügyi kultúra szintje Magyarországon meglehetősen alacsony, ami abban is megnyilvánul, hogy a lakosság jelentős része csupán alapszolgáltatásokat (bankszámla- és bankkártya-szolgáltatást, lekötött betétet, fogyasztási és lakásvásárlási hitelt) vesz igénybe, a bankválasztási szempontok pedig gyakran nem feltétlenül racionális alapokon nyugszanak. A pénzügyi kultúrának az oktatási rendszer és a tömegkommunikációs eszközök útján történő fejlesztésén túlmenően a transzparencia növelésével, a pénzintézetek és az ügyfelek közötti információs aszimmetria csökkentésével, valamint a pénzügyi szolgáltatók által nyújtott szolgáltatások fejlesztésével is jelentős előrelépések tehetők ebben az ügyben. Így sürgető feladatként jelentkezik például a folyószámlaváltás adminisztrációjának egyszerűsítése, illetve a hitelkiváltás szabályainak megreformálása is.

Arra a kérdésre, hogy „Ön szerint összességében mennyire egyszerű folyószámla-vezető bankot váltani?“, a lakossági folyószámlával rendelkező lakossági szektorbeli megkérdezett ügyfelek mintegy 32%-a válaszolt úgy, hogy az legalább közepesen nehéz, miközben csupán 10%-uk ítélte nagyon egyszerűnek.

11. ábra: Ön szerint összességében mennyire egyszerű folyószámla-vezető bankot váltani?



A pénzintézetek eltérő módon ítélik meg az ügyfélmozgás intenzitását és indítékait. Az Erste Bank és a Raiffeisen Bank szakértői például arról számoltak be, hogy az ügyfelek csak nagyon nyomós ok hatására szánják rá magukat a bankváltásra: ha „csak” elégtelennek tartják

a szolgáltatás színvonalát vagy éppen magasnak a díjakat, ez még rendszerint nem elegendő a bankváltási döntés meghozatalához. Elégséges indok szolgáltatásához véleményük szerint például egy súlyos banki hiba, egy váratlanul nagy – jogtalanak érzett – díjterhelés vagy a hitelkérelem többszöri elutasítása szükséges. Az OTP-nél és a CIB-nél ellenben úgy ítélik meg, hogy bizonyos esetekben már a szolgáltatás színvonala is váltásra készíti az ügyfeleket, de jellemző, hogy a valóságosnál jóval nagyobb nehézségnek tekintik a váltást.

Magyarországon hozzávetőlegesen 13%-os a bankelhagyási ráta, valamint egyre több ügyfél intézi párhuzamosan több pénzügyetnél a pénzügyeit. Sok esetben kényelmi szempontból nem szüntetik meg a nem használt számlájukat, de előfordul az is, hogy a különböző bankoknál vezetett számlákat más-más célból tartják fenn: például az egyikről intézik átutalásaikat, illetve a közüzemi díjak kifizetését, a másik banknál tartják betétjüket, befektetéseiket, a harmadiknál hitelt vesznek fel. A Raiffeisen szakértői szerint az első számú bank „leváltása” vélhetően nem működik azonnal, egy kedvező hitel- vagy megtakarítási ajánlat azonban jó alapot jelenthet arra, hogy az ügyfél fokozatosan a napi „bankolásra” is az új bankot válassza. A bankok többséges esetében nem kell fizetni a számla megszüntetéséért, ez tehát nem jár többletköltséggel (de például a Citibank fizetésre kötelezi az ügyfeleket, ha azok 6 hónapon belül kívánnak távozni a pénzügyzettől).

## **Fontos elemek a bankváltási procedúra során**

A bankszámla-megszüntetéssel kapcsolatos körülmények sok esetben akadályát képezik manapság a lakossági szabad bankválasztásnak. A lakossági ügyfeleknek – ellentétben a vállalati banki ügyfelekkel – nem indokolt és túlságosan költséges több számlát fenntartani, éppen ezért kellene olcsó és jó megoldást találni a bankváltás megkönnyítésére. Megoldást jelenthetne például a mobilszámok hordozhatóságához hasonló bankszámlaszám-mobilitás megteremtése, de ennek egyelőre még csak a technikai feltételei adóttak, a jogszabályiak nem, továbbá néhány specifikus probléma is felmerül, például az, hogy jelenleg a banki számlaszámok első 3 számjegye a számlavezető bankot azonosítja.

A bankok közötti átjárhatóság érvényesülésének egyik fontos alapfeltétele a banki szolgáltatások összehasonlíthatósága, ami áttekinthető és összemérhető ártáblázatokat kíván a szolgáltatási díjakra, kamatokra, befektetési kondíciókra stb. vonatkozóan. Ez a PSZÁF szerint nem csak a fogyasztóknak, hanem a transzparenciát versenyeszköznek tekintő hitelintézeteknek is alapvető érdekük. A váltást egyébiránt nem csak a bankok, hanem a különböző termékek közötti viszonylatban is szükséges lenne megkönnyíteni, valamint újra kellene gondolni a kamatok és díjak terén jelenleg még érvényesülő egyoldalú szerződésmódosítás jogi szabályozását is.

Az általános szerződési feltételekkel kapcsolatban jelentős problémák forrása, hogy a konkrét kamat-, illetve díjlemhez kapcsolódó egyoldalú szerződésmódosítási feltételek meghatározására vonatkozó igénymegfogalmazás sok esetben nem eléggé transzparens, az ügyfelek számára nem teljesen követhető. Az egyoldalú szerződésmódosítás lehetősége – jogilag is szentesítve – jelentős piaci hatalmat teremt a pénzügyi szolgáltatók számára, és lehetőséget ad számukra a fogyasztók kiszolgáltatottságával való visszaélésre. Például sok bank egyoldalúan és gyakorlatilag korlátlanul emelheti árait, ha az infláció nagyobb a vártnál, a jegybanki alapkamat emelkedik, az állampapírok hozama nő vagy a lakossági hitelek kockázatosabbá válnak.

A számlaszám-átírányítás a külföldi gyakorlatban sem jellemző, mindazonáltal egyes országokban már jelentős előrelépések történtek a bankváltás megkönnyítésére. Franciaországban például 2005. január 1. óta nem lehet díjat követelni sem folyószámla, sem betéti számla bezárása esetén, ami összhangban van azzal az Európai Unió által hangoztatott elvvel, hogy a megszüntetési vagy átírási díj semmilyen esetben sem lehet visszatartó erejű, illetve büntető jellegű. Az Egyesült Királyságban egy ügyfélbarát megoldást dolgoztak ki a bankváltásra: a legnagyobb lakossági bankok megállapodtak egymással, hogy az ügyfél korábbi bankja három munkanapon belül megküldi az új banknak az ügyfél nála vezetett korábbi számláinak adatait. Sőt, egyes bankok még azt is vállalják, hogy megfelelő információ és meghatalmazás esetén felveszik azokkal a szervezetekkel a kapcsolatot, amelyekkel az ügyfélnek állandó tranzakciós kapcsolata van.

A számlaszám-átírányításnak hívott megoldáshoz központi adatbázist kellene létrehozni, amely meghatározott ideig – a Hollandiában már így működő modell alapján 13 hónapig – gondoskodna arról, hogy a régi számlaszámmal kapcsolatos tranzakciók az újnál teljesüljenek. A két bankazonosító tehát egy ideig névlegesen párhuzamosan létezne, és az átmeneti idő során az ügyfél értesíthetné partnereit új számlaszámáról, a rendszer működőképessége érdekében azonban jogszabályban kellene előírni a bankok kötelező tagságát.

Egy tavaly novemberben született jegybanki rendelkezés Magyarországon is kötelezővé teszi a hazai hitelintézetek számára, hogy segítsenek az ügyfelek állandó átutalásainak és csoportos beszedési megbízásainak áthozatalában a régi bankjuktól. Ennek keretében az ügyfelek egy űrlapon igazolást kérhetnek régi bankjuktól csoportos beszedéseikről, azt megbízásuként benyújthatják új bankjuknál, amely köteles az érintett szolgáltatókat értesíteni, így az új felhatalmazások életbe lépésével egyúttal a régiek meg is szűnnek, tehát az ügyfeleknek nem kell ezekkel kapcsolatban egyenként személyesen eljárniuk.

A magyar bankok ügyfelei a statisztikai adatok szerint „lojálisak”, vagyis ritkán váltanak bankot. A bankváltás jelenleg számos komplikációt rejt magában, rengeteg utánajárást igényel, és az átállás akár több hónapot is igénybe vehet, ami komoly visszatartó erőt jelent az ügyfelek számára a bankváltástól még abban az esetben is, ha egyáltalán felmerül gondolataikban ez a lehetőség.

A bankváltással kapcsolatos procedúra és időigény rendszerint jelentősen függ attól, hogy mennyi és milyen erős szállal fűződik az ügyfél a korábbi bankjához. Ha sem hitele, sem bankkártyája nem volt, és emellett elektronikus szolgáltatásokat sem vett igénybe, akkor a bankszámla lezárása gyorsan megy, a hitelintézetek többsége pedig még számlazárási díjat sem számít fel. Az esetleges hitelszerződés felbontása vagy bármely hasonló teendő azonban – bár hitelintézetenként eltérő mértékben, de mindenképpen – meghosszabbítja a folyamatot. Az Erste Banknál például az előtörlesztés értéknapja előtti munkanapon – deviza alapú kölcsön esetén két nappal előbb – kell írásban bejelenteni, ha valaki a lejárat előtt akarja visszafizetni hitelét, míg az OTP bank esetén ezt már 15 nappal korábban szükséges megtennie az ügyfélnek. Ha a bank csak refinanszírozóként van jelen valamely hitelügyletben, akkor a periódusok még tovább nyúlnak. Ha az ügyfél egy másik bank hitelével váltja fel addigi kölcsönét, természetesen előfordulhat, hogy az új konstrukció ügyintézője hosszabbítja meg az egész folyamatot. Az Erste Banknál mindenképpen, a CIB-nél pedig ugyancsak a legtöbb esetben díjmentes az előtörlesztés, ha kamatfordulókor történik. A K&H Banknál a visszafizetett tartozás összegének 1%-a, minimum 30 ezer forint az adminisztrációs, az OTP Banknál pedig 35 ezer forint a szerződésmódosítási költség.

Tovább hosszabbítja a folyamatot az, ha az ügyfélnek kártyája is volt, hiszen a bankokhoz a külső partnerektől nem mindig érkeznek be azonnal a terhelésekről szóló értesítések.

A magyar háztartások körében viszonylag alacsony a közüzemi számlák kiegyenlítésének átutalással történő módja, valamint a csoportos beszedési megbízások alkalmazása annak ellenére, hogy a csekken történő befizetések jelentős költségtöbblettel járnak. Ez teszi különösen indokolttá azt, hogy egy központi felhatalmazási rendszer keretében zökkenőmentessé és ezáltal gyorsabbá váljon a csoportos beszedési megbízások átvitele a bankok közötti váltás esetén, hiszen a csoportos beszedési megbízások a lakossági banki szolgáltatások egyik fontos elemét képezik, amennyiben azonban az ügyfél folyószámláját új pénzügyi szolgáltatónál kívánja a továbbiakban vezetni, a csoportos beszedési megbízások átvitele jelentős ügyintézési, utánajárási költségekkel jár, így ez komoly visszatartó erőt jelenthet a fogyasztók számára. A csoportos beszedési megbízások átvitelekor felmerülő elhúzódó időszak létét okozó tényezők többek között szerepel a pénzügyi üzem lassú működésében lévő tényezők, a szolgáltatók és egyéb kedvezményezettek lassú működése, valamint a standardizálás és kompatibilitás hiánya.

A csoportos beszedési megbízást rendszerint eredetileg azért választják az ügyfelek, mert egyrészt a szolgáltatók különféle akciók keretében erre ösztönzik őket, másrészt azért, mert ezáltal az ügyfeleknek nem kell a csekkeket őrizgetniük, a fizetési határidőket fejben tartaniuk, értékes idejüket a postán vagy a közüzemi szolgáltatók irodájában sorban állással tölteni, hiszen a számlavezető bank gondoskodik a számlák rendszeres kiegyenlítéséről, miközben a limitfigyelési szolgáltatás biztosítja az ügyfelek számára a fizetendő összegek feletti kontrollt.

A régi bankszámla megszüntetésekor a számla pozitív egyenlegét az ügyfél vagy átutaltatja az új bankszámlájára, vagy készpénzben veszi fel. Ezzel kapcsolatban további költségei is felmerülnek, hiszen rendszerint mind a bankon kívüli átutalás, mind pedig a készpénzes kifizetés díjköteles, ami a fennmaradó összegből kerül levonásra. Érdekes minden esetben tájékozódni, hogy melyik megoldásnak kisebbek a tranzakciós költségei: az átutalást vagy a készpénzes kifizetést érdemesebb-e választani, és amennyiben a készpénzes kifizetés mellett dönt az ügyfél, még további kérdés, hogy bankautomatát vegyen-e igénybe vagy pedig a pénztárból vegye fel a pénzt. Ezzel kapcsolatban jelentős korlátozás persze az is, hogy a bankautomatából felvehető legkisebb címlet általában 1 000 Ft, így az „aprópénz” ez esetben a számlán marad.

A számla megszüntetéséhez az ügyfél személyes ügyintézése szükséges, tehát nem elegendő hozzá például a számla lemerítése. Ez azért nagyon fontos, mert amennyiben az ügyfél felmondja a telebank, mobilbank, internetbank stb. szolgáltatásokat és lenullázza a bankszámláját, de nem szünteti meg azt, akkor a bank a havi számlavezetési díjat továbbra is felszámolja, így a bankszámla egyenlege negatívvá válik, a későbbi megszüntetés tehát csak úgy lehetséges, ha az ügyfél rendezi a hitelintézettel szemben fennálló tartozásait. A számla a pénzügyi üzemeltetés szabályzatában foglaltaknak megfelelően rendszerint a felmondást követő 0-30 napon belül szűnik meg ténylegesen, de ez a legtöbb bank esetében nem díjköteles. A telebank, mobilbank, internetbank és egyéb szolgáltatásokat ugyancsak fel kell mondani, de ehhez az ügyfélnek – a bankszámla megszüntetésétől eltérően – nem feltétlenül kell bemennie a bankfiókba, hanem elintézheti interneten vagy akár telefonon is.

A havi tranzakcióik számához, összegéhez stb. jobban illeszkedő számlacsomag választása akár jelentős megtakarításokat is eredményezhet az ügyfelek számára, sok bank azonban

számlanyitási díjat számít fel, ami elkedvetlenítheti a váltani akarókat, főként akkor, ha a régi pénzügyintézetnél még valamilyen zárási díjat is fizetni kell; és ugyancsak az ügyféllojalitás mellett szól az az érv is, hogy a hosszú éveken át azonos banknál maradó ügyfelek a későbbiekben bizonyára kedvezőbb feltételekkel kaphatnak majd ott hitelt. A kilépési, utánajárási, keresési költségek mellett a magas „elsüllyedt költségek” is korlátozhatják az átlépési hajlandóságot. Ha például valaki egy jelzálogalapú kölcsönt más bank hitelével akar lezárni, akkor nem kapja vissza az eredeti kölcsönbírálat során kifizetett ingatlanértékbecslési, hitelbírálati díjat és közjegyzői költségeket, az új bank pedig ismét lefolytatja a hitelbírálati eljárást arra hivatkozva, hogy egyrészt minden banknak saját bizalmas ügyfélminősítési rendje van, másrészt a változó gazdasági környezetben egy korábbi értékbecslési igazolás nem mindig lehet megfelelő elbírálás alapja. Némely bank (például a K&H) azonban olyan értékbecslő partnerekkel kötött megállapodást, akik több pénzügyintézetrel is kapcsolatban állnak, így náluk elfogadják a más bank hitelkonstrukciójához készített ingatlanértékbecslést is, ami kétségtelenül csökkenti az „elsüllyedt költségeket”. (Binder, 2007)

Érdemes megemlíteni azt is, hogy a felbukkanó magas betéti kamatok még a bankváltással járó sok adminisztráció és ügyintézési hercehurca ellenére is váltásra ösztönözhetnek számos ügyfelet, a bankváltás azonban a konkrét intézniezőkön túlmenően sok elkötelezettséggel is jár. A magas kamatoknak ugyanis gyakran feltétele egy bizonyos számlacsomag megléte, kívülről érkező megtakarítás vagy a csoportos beszedési megbízások, munkabér-átutalás stb. adott bankon keresztül történő kiegyenlítése. Nagyon jellemző továbbá az is, hogy például a támogatott lakáshitelek első kamatperiódusának lejártával sok esetben előnyös lenne a bankváltás, az ügyfelek jelentős része azonban kényelmes és nem mérlegeli megfelelően, hogy megtérülnek-e a felmerülő költségek: az új értékbecslés, a közjegyzői okirat, az induló kezelési költség és az előtörlesztés. Pedig a hitelkiváltás egy nagyon fontos eszköz az adósok kezében, amivel felléphetnek a bank ellen, ha hitelük kamatlába nem követi a piaci kamatszökkenést.

A Mellékletben (2-ik rész) az összehasonlíthatóság érdekében azonos felépítésű táblázatba rendezve tartalmazzák öt kiválasztott pénzügyintézet tekintetében a lakossági folyószámlavezetésre vonatkozóan a bankváltással kapcsolatban felmerülő legfontosabb közvetlen költségeket (például a folyószámla megnyitásának és a kapcsolódó legelterjedtebb szolgáltatások első igénybevételének költségeit, illetve a korábbi bankszámlák „lemerítésének” és megszüntetésének pénzügyi vonzatait).

## ***Modellezés a magyar lakossági folyószámla piacon***

A magyar lakossági folyószámla piacon 5 nagy szereplőt azonosíthatunk (a modellezés során nem nevezzük meg őket): az A Bankot (35%-os piaci részesedés a lakossági piacon),<sup>13</sup> a B Bankot (22%), a C Bankot (20%), a D Bankot (15%) és az E Bankot (8%). További információkat gyűjtöttünk az egyes szereplőknél megfigyelt lakossági folyószámlákhoz kapcsolódó főbb díjtételekről olyan folyószámla konstrukciók esetén, melyek általános, lakossági ügyfeleknek szólnak, azaz nincsen semmilyen kedvezményezett csoport (diák, nyugdíjas, hűségfogyasztók), ezeket az alábbi táblázatban mutatjuk be:

---

<sup>13</sup> A lakossági piacon való részesedésre vonatkozó információkat banki szakemberek szakértői becslése alapján határoztuk meg.

**1. Táblázat: A modellezés során használt díjak**

<b>A Bank</b>					
	Fix díj	Arány	Minimum	Maximum	Ingyenes
Havi számlavezetési díj	270				
Eseti átutalás - bankfiókban		0,002	320	6000	
Eseti átutalás - elektronikus úton		0,001	160	3000	
Állandó átutalási megbízás teljesítése	100				
Csoportos beszedési megbízás	45				
Pénzfelvétel - saját ATM	39	0,0049			

<b>B Bank</b>					
	Fix díj	Arány	Minimum	Maximum	Ingyenes
Havi számlavezetési díj	0				
Eseti átutalás - bankfiókban		0,005	800	10000	
Eseti átutalás - elektronikus úton	50				
Állandó átutalási megbízás teljesítése		0,005	800	10000	
Csoportos beszedési megbízás	60				
Pénzfelvétel - saját ATM	45	0,0045			1

<b>C Bank</b>					
	Fix díj	Arány	Minimum	Maximum	Ingyenes
Havi számlavezetési díj	275				
Eseti átutalás - bankfiókban	200	0,00275	275	6000	
Eseti átutalás - elektronikus úton					
Állandó átutalási megbízás teljesítése	45	0,0005		100	
Csoportos beszedési megbízás	40				
Pénzfelvétel - saját ATM	75				2

<b>D Bank</b>					
	Fix díj	Arány	Minimum	Maximum	Ingyenes
Havi számlavezetési díj	235				
Eseti átutalás - bankfiókban	55	0,30%	250	4000	
Eseti átutalás - elektronikus úton	25	0,25%	50	2000	
Állandó átutalási megbízás teljesítése		0,30%	55	100	
Csoportos beszedési megbízás	60				
Pénzfelvétel - saját ATM	75				3

<b>E Bank</b>					
	Fix díj	Arány	Minimum	Maximum	Ingyenes
Havi számlavezetési díj	600				
Eseti átutalás - bankfiókban		0,002	200		
Eseti átutalás - elektronikus úton		0,001	50	1000	
Állandó átutalási megbízás teljesítése	50				
Csoportos beszedési megbízás	50				
Pénzfelvétel - saját ATM	250				4

Mint látható az egyes szereplők által szabott díjtételek rendkívül összetettek, mind struktúrájukban, mind nagyságukban jelentősen eltérnek. Ezen díjtételek laikus fogyasztók számára nehezen összehasonlíthatók, azonban több olyan honlap is működik, melyek segítségével, bizonyos paraméterek megadásával az összehasonlítást automatikusan elvégzik.

A havi számlavezetési díj nagysága minden esetben egy egyösszegű forintban megadott díjtétel. Két típusú eseti átutalási megbízást használtunk a számítások során: az egyik egy normál, a bankfiókban személyesen megadott átutalási megbízás, míg a másik egy jellemzően



internetet, vagy egyéb elektronikus módon elvégzett művelet. A C Bank esetében ez utóbbira nem sikerül egyértelmű információkat találnunk, így az ő esetükben azt feltételeztük, hogy a díjtétel nagysága ugyanakkora, mint a bankfiókban megadott esetben. Az átutalási megbízások jellemzően 4 tételtől függenek: egyrészt van egy fix rész, melyet egy átutalt összeggel arányos díjjal egészítenek ki, azonban ez az összeg még nem biztos, hogy az átutalás díja, mivel meghatározásra kerül egy minimális és egy maximális díjtétel is. Tegyük fel pl.: hogy egy fogyasztó a C Bankon keresztül szeretne egy alkalommal átutalni 10000Ft-ot. Ebben az esetben az átutalás alapján számított díj 227,5Ft, ami azonban alacsonyabb a minimális 275Ft-os díjtételnél, így a tényleges átutalásért fizetett díj 275Ft lesz. További érdekesség, hogy minden esetben a csoportos beszedési megbízás a legolcsóbb. Ez minden esetben egy fix összegű tarifa. A pénzfelvétel esetén is használnak mind fix, mind felvett pénzhez kötött számítási módokat. Az egyszerűség kedvéért azt feltételeztük, hogy a fogyasztók a pénzfelvétel során körültekintőek és igyekeznek a saját bankhálózatuk ATM készülékeit használni. Az ATM-es pénzfelvétel esetén az ingyenes felvételekbe azonban beszámítottuk mind a saját, mind az idegen ATM-nél kapható ingyenes kedvezményt. Azaz, ha pl. egy bank havonta 2 ingyenes pénzfelvételt biztosít mind a saját, mind az idegen ATM-eknél, akkor az ő esetében feltüntetett ingyenes pénzfelvételi lehetőség 4-el egyenlő.

Az összegyűjtött információk alapján elvégeztünk egy egyszerű szimulációt, melynek kettős célja volt. Egyrészt, kíváncsiak voltunk, hogy az egyes bankoknál nagyjából mekkora lehet azon fogyasztók aránya, akik némi utánajárás után az adott banknál olcsóbban tudnának lakossági folyószámla szolgáltatást igénybe venni. Másrészt, az eredményeket arra is felhasználtuk, hogy mekkora lehet a szolgáltatóváltási költség nagysága az egyes bankoknál.

A modellezés során az egyes paraméterek kalibrálása során azonban több engedményt is kellett tennünk, mivel nem voltak fellelhető információk arra vonatkozóan, hogy milyen gyakorisággal és milyen mértékben veszik igénybe az adott szolgáltatást, így ezekben az esetekben szintén szakértői becslésekre hagytuk. Az egyes paraméterekre vonatkozó becsléseinket az alábbi táblázatban foglaltuk össze:

**2. Táblázat: A modellezés során használt paraméterek**

<b>PARAMÉTEREK (negyedéves adatok)</b>				
	db	szórás	érték/db	szórás
Eseti átutalás	6	3	20000	10000
Pénzfelvétel	4	2,5	42000	21000
Állandó átutalás	6	3	10000	6000
Csoportos beszedési megbízás	6	4	10000	6000
<b>Elektronikus szolgáltatás van</b>	<b>26%</b>			

Negyedéves adatokat használtunk annak érdekében, hogy a paraméterek közelebb legyenek egész számokhoz, mivel ebben az esetben jobban láthatók a különbségek. A paraméterek közül csak a pénzfelvételi gyakoriságra és az elektronikus banki szolgáltatással való ellátottságra találtunk transzparens információt, a többi esetben feltételezett értékekkel dolgoztunk. A paraméterek becslése során a fő problémát az okozta, hogy nem tudtuk kiszűrni a nem-lakossági használatot, melyek az egyes átlagos értékeket rendkívül torzíthatják.

A modellezés a következő módon zajlott. Egy fogyasztót azzal jellemeztünk, hogy a fenti szolgáltatásokat hány alkalommal és milyen mértékben venne igénybe. Feltételeztük, hogy a fenti változók közül a folytonosak normális eloszlást követnek és ez alapján generáltunk az egyes fogyasztóhoz értékeket. Továbbá minden fogyasztó véletlenszerűen vagy rendelkezett

elektronikus szolgáltatással, vagy nem (két-állású ismérv). Abban az esetben, ha valaki rendelkezett ilyen szolgáltatással, akkor az össze olyan esetben, amikor lehetősége volt elektronikusan intézni a banki ügyeit, akkor azt elektronikusan tette meg. Értelmszerűen, ha nem rendelkezett ilyennel, akkor a hagyományos módon végezte az átutalásait. A szimuláció során 5000 fogyasztót generáltunk, akiket a fentebb bemutatott piaci részesedések alapján az egyes bankokhoz kötöttünk és kiszámítottuk, hogy az adott banknál mekkora a folyószámlához kapcsolódó költsége.

A második lépésben azt vizsgáltuk, hogy a fogyasztó milyen nyereséget tudna elérni abban az esetben, ha szolgáltatót váltana. A váltás során azonban azt feltételeztük, hogy a fogyasztók nem tökéletesen informáltak, azaz nem tudják pontosan megfigyelni a többi banknál a folyószámlához kapcsolódó díjakat, azonban tisztában vannak a váltás várható hasznával. A fogyasztónak nem volt lehetősége azonban sokáig keresni, ami pl. azzal magyarázható, hogy a második keresési körben a keresési költségek exponenciálisan olyan mértékben nőnek, hogy a fogyasztó inkább marad annál a banknál, akihez váltott, még abban az esetben is, ha van a piacon annál a banknál olcsóbb. Tehát a fogyasztó a szolgáltatóváltási döntés során a jelenlegi folyószámla költségeit a másik négy bank átlagos díjaival hasonlítja össze. Akkor vált a fogyasztó, ha a kiinduló helyzetben megfigyelt díja magasabb, mint a többi 4 bank átlagos díja.

Mivel a vizsgálat során a második lépés eredményeire voltunk kíváncsiak, ezért 100-szor lefuttattuk a fogyasztók véletlen generálási folyamatát. Ezen futások eredményeit összegezzük az alábbiakban.

**3. Táblázat: A modellezés eredményei**

	<b>A Bank</b>	<b>B Bank</b>	<b>C Bank</b>	<b>D Bank</b>	<b>E Bank</b>
Induló fogyasztói szám	1750	1100	1000	750	400
Átlagos maradó fogyasztók	1278	58	811	750	354
Szórás	17,3	7,9	10,8	0,0	6,4
Átlagos váltási haszon	113,58	1661,48	170,64		106,83
Szórás	3,98	26,21	10,20		11,22

Mint látható, a D Bank az egyetlen, akinek a fogyasztói akkor járnak a legjobban minden esetben, ha a saját bankjuknál maradnak. Ez az eredmény robusztusnak tekinthető, mivel az összes futtatás során erre a megállapításra jutottunk. További érdekesség, hogy a legnagyobb fogyasztói szám csökkenést a B Bank szenvedné el, azaz vélhetően ennél a banknál kiemelten magas a figyelembe nem vett szolgáltatóváltási költség. A szolgáltatóváltásból származó hasznokat annak ellenére, hogy a modell futtatásait negyedéves szinten végeztük el, havi szinten kell értelmezni. Ennek következményeként a fogyasztók átlagos megtakarítása abban az esetben, ha a B Banktól elváltanának éves szinten közel 20000Ft lenne. Az eredmények értékelése során azonban figyelembe kell venni, hogy nem minden paramétert vettünk figyelembe, így az eredmények összességében nem foglalnak magukba minden, a szolgáltatóváltási döntést befolyásoló tényezőt (pl. innovatív megoldások miatt is lehet, hogy a B Bank képes ennyire felülárzni a többieket). Továbbá azt is figyelembe kell venni, hogy az egyes bankoknál eltérő lehet a lakossági fogyasztók egyéb ismérvek szerinti szerkezete (pl. eltérő iskolázottság, kor, nem), amely ismérvek kihathatnak a „bankolási” szokásokra is. Azt azonban levonhatjuk következtetésként, hogy a fenti paraméterek alapján a hatékony piaci struktúra azért nem alakul ki a jelenlegi lakossági bankpiacon, mert a szolgáltatóváltási költségek megakadályozzák azt.

## 2. A kötelező gépjármű felelősségbiztosítás területén történő szolgáltatóváltásról

A gépjármű üzemeltetőjének kötelező felelősségbiztosításáról szóló 190/2004. (VI. 8.) Kormányrendelet 2004. július 1-i hatállyal lépett életbe, amely jelentős változásokat hozott magával ezen a területen. Ennek értelmében a gépjárművek a közúti forgalomban csak akkor vehetnek részt, ha üzemeltetőjük érvényes gépjármű felelősségbiztosítással (KGFB) rendelkezik. Minden magyarországi telephelyű gépjármű üzemeltetője köteles a Biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvényben meghatározott biztosítóval a gépjármű üzemeltetése során okozott károk fedezetére felelősségbiztosítási szerződést kötni, valamint azt folyamatos díjfizetéssel állandó hatályban tartani. A KGFB-szerződést a gépjármű tulajdonosa vagy üzemeltetője kötheti meg – ez gyakran ugyanaz a személy vagy cég. Különböző tulajdonos és üzemeltető leginkább lízingelt gépkocsinál fordul elő, valamint azokban az esetekben, amikor – például költségkímélő céllal – az autó használati jogát nem adásvétellel adja át a tulajdonos valakinek. Egyes biztosítók kiegészítő szolgáltatásokkal, míg mások bizonyos ügyfélszegmenseknek nyújtott alacsonyabb díjakkal próbálnak ügyfeleket nyerni, így jelentős megtakarítást érhetnek el azok az ügyfelek, ha a gépkocsi üzemeltetőjének a személyét „ügyesen” választják meg.<sup>14</sup>

A biztosítók a díjakat gépjármű-kategóriánként, azon belül pedig a meghatározott bonus-malus osztályonkénti besorolással állapítják meg, és díjszabásukban az egyes kategóriákon belül, illetve bonus-malus osztályokban a meghirdetett díjtarifa szerint megállapított egyedi díjakat alkalmazzák, év közben azokat nem változtathatják meg. A biztosítók kötelesek a biztosítási feltételeket, továbbá az érvényben lévő, valamint két országos napilapban október 30-ig közzétett következő évi díjtarifaikat az ügyfélfogadásra rendelkezésre álló helyiségekben és az interneten hozzáférhetővé tenni, illetve határon átnyúló szolgáltatásnyújtás esetén a betekintés lehetőségéről gondoskodni.

A biztosítási piac évekig tartó fokozatos liberalizációját követően – 2001. január 1-től – ma már számtalan ajánlat közül választhatnak az ügyfelek. A díjakat a biztosítók egymástól eltérő módon határozzák meg. A díjajánlatok sok esetben jelentősen különböznek egymástól, ezért érdemes a kínálati palettát alaposan áttanulmányozni. A tarifák megismerhetők a biztosítók ügyfélszolgálati irodáiban, internetes honlapjaikon, a Magyar Biztosítók Szövetségének internetes honlapján ([www.mabisz.hu](http://www.mabisz.hu)) keresztül, valamint a biztosítási alkuszok internetes oldalain található díjszámítási programok segítségével.

A KGFB nyújtására jogosult biztosítók körét a Magyar Biztosítók Szövetsége minden év október 30-ig közzéteszi, 1 hónapot adva ezáltal az ügyfeleknek arra, hogy eldöntsék, maradnak-e a megszokott biztosítónál és csomagnál, vagy inkább másikra váltanak. 2007-ben 13 biztosítótársaság felelt meg a törvényi előírásoknak, és kínálhatta termékeit a piacon. Két cég korábban felfüggesztés alatt volt, de a MÁV Általános Biztosító Egyesület már 2006. december 1-jén újra megkezdhette tevékenységét, a TIR Biztosító Egyesület pedig 2007. április 1-jén foghatott ismét munkához. Magyarországon jelenleg az alábbi 13 biztosító jogosult KGFB-szerződések kötésére:

- ❖ Aegon Biztosító ZRt,
- ❖ Allianz Hungária Biztosító ZRt,
- ❖ Generali-Providencia Biztosító ZRt,

<sup>14</sup> A KGFB elsősorban a károsult érdekeit szolgálja, mert ennek köszönhetően a károsult kára attól függetlenül megtérül, hogy a károkozó képes-e, illetve hajlandó-e kártérítést fizetni. Védi ugyanakkor a károkozót is, mivel a biztosítási díj ellenében átvállalja a gépjármű üzemeltetője által okozott teljes kár megtérítését.

- ❖ Union Biztosító ZRt,
- ❖ Uniqa Biztosító ZRt,
- ❖ Signál Biztosító ZRt,
- ❖ Magyar Posta Biztosító ZRt,
- ❖ K&H Biztosító ZRt,
- ❖ Groupama Biztosító ZRt,
- ❖ OTP Garancia Biztosító ZRt,
- ❖ Közlekedési Biztosító Egyesület (KÖBE),
- ❖ TIR Biztosító Egyesület,
- ❖ MÁV Biztosító Egyesület.

## **A szerződő felek kötelezettségei**

A KGFB sok szempontból speciálisnak tekinthető biztosítási típus. Jellegzetessége például, hogy mind az üzemeltetők, mind a biztosítók vonatkozásában kötelező jellegű.

### **Az ügyfelek szerződéskötési kötelezettsége**

A gépjármű üzemeltetőjének kötelező felelősségbiztosításáról szóló 190/2004. (VI.8.) Korm. Rendelet szerint, ha a biztosítási szerződés a biztosítási időszak tartama alatt díjnyomfizetés miatt szűnik meg, akkor az üzemeltető az adott biztosítási időszak hátralévő részére fedezetet nyújtó szerződést mindenképpen annál a biztosítónál köteles megkötni, ahol a biztosítási szerződése díjnyomfizetéssel szűnt meg. Egyéb esetekben azonban szabad a választási lehetőség. A biztosító kockázatviselése alapesetben az azt követő napon kezdődik, amikor a biztosítás első díját a biztosító részére befizetik, illetve amikor a díj megfizetésére vonatkozóan halasztásban állapodnak meg, vagy a biztosító díj iránti igényét bírósági úton érvényesíti. A biztosító vagy az általa feljogosított személy elfogadó nyilatkozata esetén azonban ettől el lehet térni, hiszen például a gépjármű forgalomba helyezéséhez szükséges előzetes fedezetigazolás kiadása az előzetes kockázatviselés elfogadásának minősül. Az üzemeltető köteles az igazolás kiadását követő 30 napon belül az igazolást kiadó biztosítóval megkötni a KGFB-szerződést, különben a 30 elteltével az előzetes kockázatviselés megszűnik.

### **A biztosítók kötelezettségei és díjszabásai**

A gépjármű üzemben tartójának kötelező felelősségbiztosításáról szóló 190/2004. (VI.8.) Kormányrendelet szerint a biztosító a gépjármű üzemben tartójának a biztosítási szerződés megkötésére vonatkozó – a biztosító díjszabásának megfelelő – ajánlatát a KGFB Rendeletben meghatározott összeghatárokig köteles elfogadni. Az a biztosító azonban, amely az ajánlattevővel az adott biztosítási időszakra felelősségbiztosítási szerződést kötött, és ezt a biztosított a biztosítási évfordulóra felmondta vagy az adott biztosítási időszakban a biztosított szerződése díjnyomfizetés miatt szűnt meg, az üzemeltetőnek az adott biztosítási időszakot közvetlenül követő biztosítási időszakra vonatkozó ajánlatát nem köteles elfogadni.

Ha a biztosítási szerződés a biztosítási időszak tartama alatt díjnyomfizetés miatt szűnik meg, az üzemeltető az adott biztosítási időszak hátralévő részére fedezetet nyújtó szerződést annál a biztosítónál köteles megkötni, ahol a biztosítási szerződése díjnyomfizetéssel szűnt meg. Az üzemeltető új ajánlatát kizárólag az a biztosító jogosult és köteles elfogadni, ahol

a szerződés az adott biztosítási évben díjnemfizetéssel szűnt meg. A szerződés hatálya alatt további felelősségbiztosítási szerződés ugyanarra a biztosítási időszakra érvényesen nem köthető.

A biztosítók, illetve a Kártalanítási Számla kezelője egy biztosítási esemény vonatkozásában dologi károk esetén káreseményenként 500 millió Ft összeghatárig, személyi sérülés miatti károk esetén káreseményenként legfeljebb 1.250 millió Ft összeghatárig kötelesek a szerződés alapján helytállni, függetlenül a károsultak számától. A fenti összegek magukban foglalják a káresemény kapcsán bármilyen jogcímen érvényesíthető követeléseket, az igényérvényesítés költségeit és a kamatokat is.

A biztosítók a következő biztosítási időszakra az egyedi szerződéseket bonus-malus osztályokba sorolják (10-féle bonus és 4-féle malus osztály létezik). A legmagasabb B10 fokozat rendszerint 50% díjengedményt, a legalacsonyabb M04 fokozat 100%-os – egyes biztosítók esetében azonban akár 300%-os – pótdíjat jelent az alapidíjhoz képest. A későbbi bonus-malus besorolás a megfigyelési időszak<sup>15</sup> alatt okozott és kifizetett károk alapján változik az egyes szerződések esetében: személygépkocsik és motorkerékpárok esetében káreseményenként 2 fokozatot, a tehergépjárművek és az autóbuszok, mezőgazdasági vontatók esetében pedig 1 fokozatot romlik, 4 kárkifizetés esetén pedig mindenképpen a legrosszabb kategóriába (M04) kerül.

A KGFB gyakorlatában a bonus-malus rendszer tehát azt jelenti, hogy aki nem okoz kárt, évente egyre nagyobb bónusz osztályba kerül, így biztosításának díja egyre kisebb, akár az eredeti felére is csökkenhet. Aki viszont kárt okoz, rövid időn belüli több károkozás esetén a legrosszabb malus fokozatban az alapidíj kétszeresét, de akár háromszorosát kell fizetnie. A legkedvezőbb bónusz osztály eléréséhez 11 év balesetmentes vezetésre van szükség, és további feltétel az is, hogy a szerződő mindig időben fizesse be a biztosítási díjakat, mert ha akár egyszer is kicsúszik a fizetési határidőhöz képesti 30 napos türelmi időből, a szerződés megszűnése, majd újrakötése miatt ismét visszakerül az A00 kategóriába. A bónusz a megfigyelési időszak elteltével a kármentességért járó díjengedményt, a malus pedig az okozott károk számától függő pótdíjat jelenti.

Ahhoz, hogy a szerződés bonus-malus osztályba sorolása a tárgyévet követő év január 1-én egy osztályt emelkedjen, a szerződésnek a megfigyelési időszakban legalább 9 hónapig hatályosnak és kármentesnek kell lennie. Ha a biztosítási szerződés az egyéves megfigyelési időszakban akár év közbeni forgalomba helyezés, akár szüneteltetés miatt egy évnél rövidebb ideig, de legalább 9 hónapig fennállt, a kármentességet az osztályba sorolásnál a biztosító ugyancsak figyelembe veszi, ha viszont az üzembentartónak nem volt az adott időszakban legalább 9 hónapig hatályos szerződése, akkor a megfigyelési időszak kármentessége esetén nem változik a bonus-malus osztályba sorolás.

A rendszer nem a gépjárművekhez, hanem az üzembentartókhöz köti a besorolást, illetve a bonus-malus rendszerrel járó előnyöket és hátrányokat, következésképpen mindig az üzembentartó bonus-malus besorolását illeti az esetleges károkozás – attól függetlenül, hogy ki okozta a kárt (amennyiben azt az üzembentartó beleegyezésével, felhatalmazásával tette,

---

<sup>15</sup> A megfigyelési időszak az adott biztosítási évet két évvel megelőző év július 1. napjától a biztosítási évet megelőző év június 30. napjáig tart. A figyelembe vett károk az adott biztosítási évet megelőző bármely megfigyelési időszak alatt bejelentett, de bármely összegű első fizetéssel (ideértve a biztosító részletjesítését is) csak az adott biztosítási évet megelőző megfigyelési időszak alatt járó károk.

illetve amennyiben a gépjármű esetleges jogellenes használata nem került a rendőrhatalóságnál bejelentésre).

A szerződés megszűnése esetén (a díjnemfizetés miatti megszűnés esetétől eltekintve) megmarad az üzembentartó bonus-malus fokozata, ha az azt követő 2 éven belül új biztosítási szerződés megkötésére kerül sor bármely gépjárműre. Minden üzembentartó egy időben azonos gépjármű-kategóriában csak egyetlen gépjárműre viheti át a már megszerzett bonus-fokozatát, így párhuzamos üzemeltetés esetén az új szerződések A00 fokozattal indulnak, ha azonban később érdekmúlással megszűnik a kedvezőbb bonus-besorolású szerződés, akkor az már a következő naptól átvihető az üzembentartó más, azonos járműkategóriába tartozó gépjárművére.

A díjfizetés történhet akár csekk (készpénz-átutalási megbízás), akár banki átutalás, akár inkasszó (csoportos díjbeszedés) formájában, de az egyes módokhoz kapcsolódó díjkedvezmények egyértelműen kifejezik a biztosítók erre vonatkozó preferenciáit. A díjfizetési gyakoriságot ugyancsak megválaszthatja az ügyfél, de érdemes szem előtt tartani, hogy az éves díjfizetési gyakoriság a leginkább költségtakarékos megoldás, ugyanis a biztosítók többsége éves díjfizetés esetén kínálja a legjelentősebb díjkedvezményt.

Az éves díjfizetési gyakoriság választása esetén az ügyfeleket a Signal Biztosítónál 10%, az Union Biztosító Zrt.-nél 8%, a MÁV Biztosító Egyesületnél, az Allianz Hungária Biztosító Zrt.-nél és a Közlekedési Biztosító Egyesületnél 5%, a TIR Biztosító Egyesületnél 3%, a Posta Biztosító Zrt.-nél a fizetési módtól függően 6%, illetve 3%, a Groupama Biztosító Zrt.-nél pedig ugyancsak a fizetési módtól függően 4% (inkasszós fizetési mód esetén), illetve 2% (egyéb fizetési módok esetén) kedvezmény illeti meg. A féléves díjfizetést az Allianz Hungária Biztosító Zrt. egységesen 5%, az Union Biztosító Zrt. pedig ugyancsak egységesen 4% kedvezménnyel honorálja, míg a Signal Biztosító Zrt. a féléves díjfizetési gyakoriságot választók között is szelektál, hiszen az átutalásos fizetési módokat esetén csak 5% kedvezményt nyújt, az inkasszós fizetési módot választókat viszont 10% kedvezményben részesíti, sőt ugyanez igaz a Groupama Biztosító Zrt. gyakorlatára is, hiszen esetében az inkasszós fizetési mód jutalma 3%, az egyéb fizetési módoké pedig csak 1% a féléves díjfizetés választása esetén. A negyedéves díjfizetéshez kapcsolódó kedvezmények köre és mértéke jelentősen kisebb.

Az inkasszós fizetési módot választók számos biztosítónál (például a MÁV Biztosító Egyesületnél, az Allianz Hungária Biztosító Zrt.-nél vagy az Uniqua Biztosító Zrt.-nél) 5% kedvezményben részesülnek. Az Union Biztosító Zrt. gyakorlata egy kicsit eltér az általánostól: itt 3% inkasszós fizetési mód kedvezmény van érvényben, és a természetes személy ügyfelek az átutalási fizetési mód választása esetén is jogosultak némi kedvezményre, bár ennek mértéke csak 0,15%.

## ***A biztosítási díjak alakulása az elmúlt években***

A kötelező gépjármű felelősségbiztosítások díjai az egyes biztosítótársaságok esetében eltérő mértékben emelkedtek az elmúlt években. Némelyek az inflációt jelentősen meghaladó áremelést hajtottak végre, míg mások alig növelték az árakat. A különböző, szakmailag már nehezen indokolható díjszámítási tényezők hátterében a kis és nagybiztosítók közti vetélkedés húzódik meg. A nagybiztosítók tarifája sok ügyfél számára már átláthatatlan, és alkalmas arra, hogy egyes kiragadott mondatai eltereljék a lényegről a figyelmet. A nagyok nem tudnak

és/vagy nem akarnak engedni a náluk lévő hatalmas állományok díjaiból, ezért inkább reklámra – kommunikációra és marketingre – költenek, míg az állományukat növelni akaró, alacsonyabb díjjal dolgozó kicsik továbbra is megpróbálnak minél kedvezőbb díjakat kialakítani egyszerű, közérthetőbb tarifákat kiadva. Az elmúlt évben például a K&H 9,7%-kal emelte díjait, míg a másik végleten a MÁV változatlan biztosítási díja áll.

A biztosítók gyakorlata a malus-osztályok esetében alkalmazott büntetősorzók tekintetében tavaly óta tér el jelentősen, ugyanis a korábbi kétszeres szorzó helyett például a TIR Biztosító Egyesület és az OTP-Garancia háromszoros, a Magyar Posta Biztosító pedig négyszeres szorzót alkalmaz, még inkább büntetve ezáltal a rosszabb kockázatú szerződőket.

„A gépjármű-tulajdonosok minden évben többet takaríthatnak meg..., ami annak is köszönhető, hogy minden évben van olyan piaci szereplő, amelyik állományt akar gyűjteni, s ezért a piaci átlagnál jóval alacsonyabb díjakkal rukkol elő.” – mutatott rá Mestyán András, a CLB Független Biztosítási Alkusz igazgatója. Az elmúlt években jellemzően 7-8 ezer forint volt az a küszöb, amely már váltásra ösztökélte az autósokat, míg az ügyfelek 75%-a találhatott magának olyan ajánlatot, amely révén akár 10 ezer forintot is megspórolhatott egy jó biztosítót váltással.

Az utóbbi évek nyertesei a KGFB-piacon – néhány kis biztosítót leszámítva – az egyesületek voltak, bár a hirtelen megugró szerződésállomány feldolgozása, nyilvántartása és kezelése jelentős kihívás elé állította őket, és ezzel átmenetileg megsokszorozta a késedelmes fizetés miatti ügyfélpanaszok számát. Az egyesületek a nagy biztosítóknál jelentősen alacsonyabb biztosítási díjakkal jelentek meg, amit az tett számukra lehetővé, hogy nem működtetnek kiterjedt, költséges értékesítési és fiókhálózatokat, továbbá non-profit alapon működnek, így milliárdos profitot sem kell szállítaniuk tulajdonosaiknak.

## **A 2007. évi díjtételek**

2007-ben a legalacsonyabb éves díj 40.517 Ft (MÁV Biztosító Egyesület), a legmagasabb pedig 101.080 Ft (Allianz Hungária Biztosító Zrt.), tehát a legnagyobb díj megközelítőleg 2,5-szerese a legkisebbnek, ami számszerűleg 60 583 Ft eltérést jelent. A két szélső érték azonban nem reprezentálja a piacot, mivel a többi biztosítóval összevetve a MÁV Biztosító Egyesület lényegesen alacsonyabb, az Allianz Hungária Biztosító Zrt. pedig lényegesen magasabb díjtételt szabott meg, így e két szélsőséges értéket figyelmen kívül hagyva a többi biztosító által kínált éves díjak egy 57-82 ezer Ft közötti intervallumban helyezkednek el.

A kedvezmények az egyes biztosítók esetében különböző mértékben csökkentik az éves díjtételeket. Ezekkel kalkulálva a legalacsonyabb éves díjtétel továbbra is 40.517 Ft (MÁV Biztosító Egyesület), a legnagyobb 81.156 Ft-ra (Allianz Hungária Biztosító Zrt.) csökken, így az eltérés jelentősen – 40.639 Ft-ra – mérséklődik, és a legnagyobb díj már csak megközelítőleg kétszerese a legkisebbnek. A többi biztosító által kért, kedvezményekkel csökkentett díjak egy 42-77 ezer Ft közötti intervallumban viszonylag egyenletesen oszlanak el. A nyújtott kedvezmények mértéke biztosítónként meglehetősen eltérő: az egyik végletet a MÁV Biztosító Egyesület képezi, amely semmiféle kedvezményt nem nyújt (ennek ellenére az általa kínált díj alacsonyabb a piacon található kedvezményes díjak mindegyikénél), a másikat pedig az Allianz, amely esetében akár megközelítőleg 20 ezer Ft-os összkedvezményt is elérhetnek az ügyfelek (de még a magas kedvezményösszeg figyelembe vételével is itt a legnagyobbak a díjak).

A lakóhely azon tényezők egyike, amelyek a leginkább befolyásolják a biztosítási díjak nagyságát. Például egy vidéki kisvárosból Budapestre való átjelentkezés a biztosítók nagy részénél 50-65%-kal növeli meg az éves biztosítási díjat. A díjkülönbözet azonban biztosítónként is eltérő: a TIR Egyesületnél a legkisebb mértékű, míg például a Magyar Posta Biztosítónál kétszeres, a Signal Biztosító esetében pedig több mint háromszoros. A biztosítók területi csoportok szerint is kategorizálják az ügyfeleket. Budapest minden biztosítónál a legkockázatosabb lakóhelynek minősül, a különböző kerületek között viszont általában nincs eltérés. A második csoportba tartoznak rendszerint a Fővároshoz közeli, illetve egyéb Pest megyei városok, míg a legkevésbé kockázatosnak a vidéki kisvárosokat tartják a biztosítók. Általánosan elmondható, hogy a fiatalabb korosztályba tartozó szerződőket magasabb díjak terhelik, mint idősebb társaikat. Egy 24 és egy 57 éves férfi esetében számolt díjtételek átlagosan 30-60%-kal térnek el egymástól, de például az Union Biztosító és a MÁV Általános Biztosítási Egyesület esetében 15% alatt van a különbség.

Hasonló eltérések tapasztalhatók a gépjárművek hengerűrtartalma és a biztosítási díjak összefüggése vonatkozásában is. Például egy 1.4-es és egy 1.6-os gépkocsira vonatkozóan a biztosítási díjak közötti különbség átlagosan 40-60%, ebben a tekintetben is kiemelkedik azonban egy biztosító – az Uniqua – a többi közül, amely mindössze 16%-os díjkülönbözetet érvényesít e két kategória tekintetében.

A jogosítvány megszerzésének időpontja is jelentős, bár korántsem a legnagyobb hatást gyakorló befolyásoló tényezők egyike. Nincs ugyan nagy különbség a díjszabásban például egy 7 éve, illetve egy 17 éve jogosítvánnyal rendelkező gépjárművezető között; viszont a friss, illetve csak 1-2 éve jogosítvánnyal rendelkezők a gyakorlott vezetőkkel összevetve jelentősen – átlagosan mintegy 50%-kal, de például az Union esetében csaknem 100%-kal – magasabb díjjal szembesülnek.

A biztosítási díjak fizetésének módja elsősorban készpénz átutalási megbízás (postai csekk), csoportos díjbeszedés, lakossági/vállalkozói számláról történő banki átutalás, illetve interneten keresztül történő elektronikus átutalás lehet. A biztosítók leginkább a csoportos beszedést preferálják, legkevésbé pedig a csekkes átutalásokat kedvelik. Ezek a tényezők – még ha csak kis mértékben (kb. 5%) is – de ugyancsak befolyásolják a biztosítási díjak mértékét.

Ugyancsak elmondható ez a díjfizetés gyakorisága tekintetében. A határozatlan időtartamra kötött szerződések esetén ugyanis az – ügyfél választásától függően – a díjfizetés éves, féléves, illetve negyedéves gyakoriságú lehet. A biztosítók az éves díjfizetést kedvelik a legjobban, amit általában 5-10%-os díjkedvezményrel honorálnak.

Ugyan a statisztikák szerint a nők a férfiakkal összevetve többnyire óvatosabban vezetnek, nagyon kevés biztosító veszi ezt figyelembe a biztosítási díjak kalkulálásakor, és ezek a biztosítók is csak legfeljebb 5% kedvezményt nyújtanak a női gépjárművezetőknek.

A biztosítási díjak mértékét befolyásoló tényezőket hosszan lehetne sorolni, de a legfontosabbak az előzőeken már bemutatásra kerültek. Nagyon jelentős további tényező még a bolus-malus besorolás is, ennek a részletes bemutatása azonban már korábban ugyancsak megtörtént.



## **Kedvezmények és díjkalkuláció a KGFB-piacon**

A biztosítók díjkalkulációi során a leginkább meghatározó tényezők: a szerződő lakhelye, életkora, a biztosított gépjármű hengerűrtartalma, valamint a bonus-malus kategória. Ugyancsak fontos tényező, hogy magánszemély vagy jogi személy tulajdonát képezi, illetve hogy használt vagy új a gépjármű stb. A biztosítók egyrészt eltérhetnek a bonus-malus kategóriákhoz kapcsolódó díjengedmények, illetve díjtöbbletek rendeletben szabályozott értékeitől, másrészt jelentős mozgásterük van a kedvezmények nyújtásának területén is.

A díjszabások eltérésének okai legfőképpen a biztosítók üzletpolitikájában keresendők, tehát abban, hogy milyen ügyfél-portfólió kialakítására törekszenek. A megcélzott ügyfélkör kialakítását meghatározó szempont, hogy mely kategóriákban (a szerződő életkora, neme, lakóhelye, a jogosítvány megszerzésének éve, a gépjármű típusa, kora, méretkategóriája, teljesítménye) kellett a korábbi évek tapasztalatai alapján a biztosítónak a legkevesebb szolgáltatást teljesítenie, mellyel kapcsolatban merült fel kevesebb költsége, továbbá, hogy egy esetleges „olcsó” KGFB díjszabással milyen egyéb termékeit (például Casco-biztosítást) tudja számára kedvező feltételekkel értékesíteni. A társaságok jellemzően preferálják, ha az ügyfél idősebb, így valószínűleg több tapasztalattal rendelkezik, kevésbé felelőtlen, így várhatóan kevesebb balesetet okoz. Egyes biztosítók – például a Signal – kedvezőbb díjat számítanak fel a több éve jogosítvánnyal rendelkező ügyfeleknek.

A biztosítók számára a KGFB-díjak üzletpolitikai céljainak megfelelő kialakítása azért is fontos, mert ez nem csak a gépjármű tulajdonosa, illetve üzembentartója számára kötelező biztosítási forma, de a biztosítóra nézve is az, tehát a biztosító köteles befogadni a hozzá érkező ajánlatokat.<sup>16</sup>

Az Allianz Hungária Biztosító a meglévő kármentes szerződéssel rendelkező ügyfelek mindegyikénél lényegesen az infláció alatti díjemelést foganatosított az elmúlt évben, és az új szerződőknek is az eddigieknél még kedvezőbb alaptarifát kínál. Új célcsoportja a már meglévőkön túlmenően a kisgyermekes fiatalok, míg a Partnerkedvezmények közül a legtöbbet (15%) az Allianz Banknál folyószámlát nyitó és/vagy hitelkártyát igénylő ügyfeleknek kínálják azzal a feltétellel, hogy az ügyfél köteles a biztosítási díjat a banknál lévő számlájáról fizetni. Az Allianz Bank kedvezményét az új ügyfelek mellett a régiek is igénybe vehetik, és a 20%-os Casco-kedvezménnyel együtt akár 40% fölötti diszkontot is kaphatnak a tarifáknál. A Generali Providencia Biztosító 2007. évi díjait átlagosan 4-5%-os díjemelés jellemezte. A KÖBE esetében az átlagos díjemelés mértéke az infláció alatt maradt (átlagosan 2-3% volt), és például az Országos Polgárőr Szövetség tagjait 10%-os díjkedvezmény illeti meg a biztosítónál. A MÁV Általános Biztosító Egyesület, amely 2008. december 1-ig nem fogadhat be új szerződőket, jórészt változatlan díjakkal állt elő. A TIR több kategóriában akár 15%-ot is elérő díjsökkenése mögött az ügyfelek „mindenáron” megőrzésére való törekvés áll. A 2007. év különlegességének számít a Signal Biztosító megjelenése, amely a gyors és kockázatos növekedés helyett alapvetően a vidéki, idősebb szerződők által üzemeltetett kis- és közepkategóriás személygépjárművek tulajdonosait igyekszik szerződő félként megnyerni maga számára. Jelentős kedvezményeket nyújtva, elsősorban a vidéki nagyvárosok autósain keresztül próbálja visszaszerezni a KGFB területén

---

<sup>16</sup> Az elmúlt években több esetben is előfordult, hogy egyes kisebb biztosítók nem mérték fel kellő előrelátással, hogy milyen mennyiségű KGFB-ajánlat érkezik majd hozzájuk a kedvező díjszabás következtében, így az ajánlatok feldolgozása, az állomány kezelése jelentős nehézségeket, fennakadásokat és rengeteg ügyfélpanaszt eredményezett, nem utolsósorban a károk késedelmes kifizetése miatt.

elvesztett piaci részesedését az Union Biztosító. A korábbi kártapasztalatok alapján a 2000 ccm-nél nagyobb hengerűrtartalmú, valamint a nagyvárosi gépjárművek tulajdonosait jelentős díjkedvezményben részesíti, emellett a közszolgálati dolgozók korábbi 10%-os engedményét is 15%-ra emelte a társaság. A biztosításukat az interneten keresztül megkötő szerződőknek 4%-kal kevesebbet kell fizetniük, míg a T-Online ügyfelei és azok közeli hozzátartozói 12%-os kedvezményre jogosultak, ha egy külön erre a célra létrehozott honlapon kötik meg a KGFB-szerződést.

Az interneten keresztül történő szerződéskötés kedvezménye azzal magyarázható, hogy az online szerződők esetében a biztosítók megspórolhatják az alkuszok 10-15%-os jutalékát. Az Uniqua például ennek még egyszerűbb változatát alkalmazza, ugyanis ügyfelei a cég saját honlapján köthetnek szerződést, amit a biztosító jelentős díjkedvezménnyel honorál. A Groupama a világháló helyett inkább a Corában toboroz új ügyfeleket, és a Cora bizalomkártyás új ügyfelei számára 2 millió forint értékű egyéves balesetbiztosítást ajánlott fel. A díjszámítás egyre bonyolultabb, az átlagos ügyfelek számára egyre nehezebben látható át, ami elsősorban a kedvezmények bonyolult rendszerének a következménye. A biztosítók ugyanis számos keresztszabályt építettek be, vagyis kikötik azt, hogy egyes kedvezmények mely másikkal együtt alkalmazhatók, vagy éppen mely harmadikkal együtt nem. A legújabban megjelent kedvezmények egyik tipikus fajtája a jelentős volumenű Online kedvezmény, amely biztosítónként eltérő, például az Union esetében 6%, míg a MÁV esetében akár 30%. A legtöbb biztosító gyakorlatában az online szerződéskötés nem a cégek saját honlapjain történik, hanem internetes alkuszi oldalakon, amelyekre közvetlen linkek mutatnak a biztosítók honlapjairól.

Néhány évvel ezelőtt a biztosítók az új ügyfeleknek a már meglévőkkel összevetve jelentősen magasabb díjakon kínálták a biztosítást, ez a trend azonban mára az új belépői kedvezmények következtében teljesen megfordult, így akár az is előfordulhat, hogy az ügyfél jobban járhat, ha régi biztosítását felmondva, ugyanoda szerződik vissza (ebben az esetben ugyan a biztosító nem köteles elfogadni az ügyfél ajánlatát, az ügyfelekért folytatott kemény harc azonban arra készteti a biztosítókat, hogy ne utasítsák el ezeket az ajánlatokat sem).

## ***Ügyfélszerzés, illetve ügyfélmegtartás***

Az üzembentartó által az adott szerződés vonatkozásában már megszerzett bonus osztályba sorolás megmarad, ha a szerződés érdekmúlás miatt megszűnik, és az üzembentartó a szerződés megszűnését követő 2 éven belül ugyanazon gépjármű-kategóriába tartozó gépjárműre (személygépkocsi, motorkerékpár, autóbusz, tehergépkocsi, vontató, mezőgazdasági vontató) új szerződést köt bármely biztosítónál, az új szerződés besorolása azonban kizárólag A00 lehet, ha az előző szerződés érdekmúlás miatt, de az új szerződés kötése előtt több mint 2 évvel szűnt meg.

Akkor minősül valamely szerződő új belépőnek, ha nem volt 2 éven belül azonos gépjármű-kategóriába tartozó KGFB-szerződése. Ilyen esetben a szerződés bonus-malus besorolása csak A00 lehet. Annak azonban, aki 2 éven belül rendelkezett azonos gépjármű-kategóriába tartozó KGFB-szerződéssel, kártörténeti igazolást kell beszereznie előző biztosítójától, és azt legkésőbb a szerződéskötéstől számított 90 napon belül be kell küldenie az új biztosítójához. Az új szerződést A00 bonus-malus besorolásnak megfelelő díjon lehet megkötni, amely az igazolás alapján visszamenőleges hatállyal módosításra kerül, ha azonban nem érkezik be

határidőre a kártörténeti igazolás, akkor a biztosító a szerződés kezdetére visszamenőleges hatállyal a legkedvezőtlenebb (M04) kategóriába sorolja.

Szintén nem számít a rendszerbe új belépőnek az a személy, aki jelenleg is rendelkezik azonos gépjármű-kategóriába tartozó gépjárműre KGFB-szerződéssel. Ebben az esetben a párhuzamosan üzemeltetett gépkocsira vonatkozó KGFB-szerződés biztosítójától egy igazolást kell kérnie, amit legkésőbb a szerződéskötéstől számított 90 napon belül be kell küldeni az új szerződést gondozó biztosítóhoz. Az új szerződést A00 besoroláshoz tartozó díjjal lehet megkötni, de ha a korábban kötött KGFB-szerződés érdekmúlás miatt hatályát veszti, a megszűnő szerződés esetlegesen kedvezőbb bonus fokozata a szerződés megszűnését követő nappal bármely, ugyanazon gépjármű-kategóriába tartozó járműre az adott üzembentartó által kötött, hatályban lévő szerződésre érvényesíthető. Erre az esetre vonatkozóan is igaz, hogy ha a szerződő nem küld 90 napon belül igazolást a párhuzamosan futó KGFB-szerződésről, akkor a biztosító a legkedvezőtlenebb (M04) besoroláshoz tartozó díjra módosítja a szerződést.

A díjnemfizetés miatt megszűnő biztosítási szerződéseket újrakötni csak annál a biztosítónál lehet, ahol az megszűnt. A biztosító ilyen esetben csak a szerződés megszűnését követő 30 napon belül köteles kielégíteni a károsult követelését, amennyiben ezen idő alatt nem történik meg a szerződés ismételt megkötése.

Az új ügyfelek megszerzése érdekében egyes biztosítótársaságok kifejezetten intenzív reklám-és hirdetési kampánnyal jelentkeznek a piacon, hogy felhívják a figyelmet az általuk kínált szolgáltatásokra. Ezzel helyzeti előnyre képesek szert tenni annak ellenére, hogy a legtöbb biztosítótársaság honlapján is tételesen fel vannak sorolva az igénybe vehető kedvezmények. Sok ügyfél ugyanis nem veszi a fáradságot a részletekbe menő összehasonlítások elvégzésére, hanem a rendelkezésére álló információk alapján dönt, tehát választását markánsan befolyásolják az ismerősöktől, illetve a reklámokból beszerzett információk.

Mivel az új ügyfelek megszerzése sokkal nehezebb és költségesebb, mint a már meglévők megtartása, ezért a biztosítók sok olyan kedvezményt is nyújtanak, amelyekkel ügyfélkörük bővítése a céljuk. Ugyancsak jellemző, hogy szolgáltatáscsomagokat alakítanak ki, és így ajánlanak alacsonyabb díjakat. Például az Aegon Magyarországi Általános Biztosító Zrt. a KGFB-t összekapcsolja más általa kínált biztosításokkal (családi, illetve lakásbiztosítással), és csomagjaiban kedvezményeket nyújt 1 havi ajándékdíj és/vagy 10%-os Partnerkedvezmény formájában. Az OTP Garancia Biztosító Zrt. gyakorlatában, ha az ügyfél rendelkezik már nála kötött KGFB-szerződéssel, akkor más általa kínált biztosításokat 5% Partnerkedvezménnyel vehet igénybe. A Generali-Providencia Biztosító Zrt. korosztálytól függően 10-20%-os Hűségbonuszt ajánl a már meglévő ügyfeleknek (30 éves kor alatt 20%-ot, az idősebb korosztályok esetében 10 %-ot). Az Uniqua Biztosító Zrt. attól függően nyújtja ilyen jellegű kedvezményeit, hogy mennyi ideje áll vele szerződésben az ügyfél stb.

A biztosítók intenzív harcot vívnak egymással az ügyfelekért, így akár „személyre szabott” ajánlatokra is hajlandók annak érdekében, hogy a már meglévő ügyfeleket megtartsák, illetve hogy új ügyfeleket szerezzenek maguk számára. Arra is számos példa akad, hogy saját csomagjaik között év végi átjárási lehetőségeket biztosítanak, így az ügyfelek esetlegesen csupán szolgáltatási csomagot váltanak, de biztosítót nem.

Az egyes biztosítókról arra vonatkozóan kapott információkat, hogy milyen lépéseket tesznek abban az esetben, ha az ügyfél biztosítót kíván váltani és fel akarja mondani a meglévő KGFB-szerződését, a következő táblázat szemlélteti:

#### 4. Táblázat: Ügyfél szolgáltatóváltásának megakadályozás

Biztosító megnevezése	Nem tesz semmit	Próbálja megtartani	Egyéb megjegyzés
Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt.		X	
Allianz Hungária Biztosító Zrt.		X	
Generali-Providencia Biztosító Zrt.		X	
Groupama Biztosító Zrt.	X		
K&H Általános Biztosító Zrt.	X		
Magyar Posta Biztosító Zrt.	X		
OTP Garancia Biztosító Zrt.	X		
Signal Biztosító Zrt.			X
Union Biztosító Zrt.	X		
Uniqua Biztosító Zrt.	X		
Közlekedési Biztosító Egyesület	X		
MÁV Általános Biztosító Egyesület	X		
TIR Biztosító Egyesület	X		

*Forrás: Saját gyűjtés*

A Signal Biztosító Zrt. csak 2007. január 1-én kezdte meg a KGFB területén való tevékenységét, és nyilatkozatuk szerint még nincs kialakult álláspontjuk azzal kapcsolatban, hogy milyen lépéseket tegyenek, ha valamely ügyfél biztosítót kíván váltani. A további tizenkét biztosító közül kilenc semmiféle konkrét lépést nem tesz a távozni szándékozó ügyfelek megtartása érdekében, és csupán három biztosító nyilatkozta azt, hogy az ügyfélkör megőrzése érdekében hajlandó felülvizsgálni a korábbi szerződéseket, és lehetőség esetén kedvezőbb ajánlatot tenni az ügyfeleknek.

### **A biztosítóváltás nehézségei**

Az ügyfelek a biztosítási év utolsó napjára, azt legalább 30 nappal megelőzően a szerződést írásban, indoklás nélkül felmondhatják. A felmondás a biztosítóval szemben akkor hatályos, ha az a biztosítóhoz határidőben megérkezik, máskülönben a szerződés a biztosító által közzétett módosítás szerint hatályban marad, tehát a biztosítás díja a következő biztosítási év első napjától kezdődő hatállyal módosul a biztosító által meghirdetett díjnak megfelelően.

### **A biztosítóvál(asz)tás közvetett és közvetlen költségei**

A biztosítók október végén hozzák nyilvánosságra következő évi díjtáblázataikat, így kedvezőbb ajánlatra bukkanva az ügyfeleknek november 1-től november 30-ig egy teljes hónap áll rendelkezésükre a korábbi szerződés december 31-i dátummal történő felmondására, az új szerződést pedig december 31-ig kell megkötöni. Manapság számtalan ún. „online alkusz” hirdeti szolgáltatásait azt ígérve, hogy az ügyfelek néhány perc alatt könnyedén megismerhetik valamennyi biztosító következő évi díjajánlatait, és kiválaszthatják közülük a számukra leginkább megfelelőt, majd egyetlen fax megküldését követően minden más ügyintézés az alkuszcég átvállal tőlük.

A biztosítási díjak, tarifák sokfélesége, a száznál is többféle kedvezmény, területi besorolás, korcsoportra bontás, szorzószám stb. rendkívüli mértékben megnehezíti az ügyfelek eligazodását a KGFB-piacon. A leggyakrabban alkalmazott differenciáló tényezők között az üzembentartó lakhelye és életkora, a kárelőzmény, valamint a gépjármű műszaki ismérvei említhetők. A legmegfelelőbb KGFB kiválasztása számottevő közvetlen és közvetett költséget okozhat a fogyasztók számára az esetleges biztosítóváltás esetén.

A közvetlen költségek körébe azok a költségek sorolhatók, amelyek felmerülése egyértelműen a szolgáltatóváltáshoz, magához a régi, illetve az új biztosítóhoz, azok szolgáltatásaihoz, illetve díjaihoz kapcsolódnak. A közvetett költségek nem köthetők egyértelműen a biztosítási díjakhoz, a nyújtott szolgáltatásokhoz, illetve azok alapvető paramétereire, az ezek tekintetében megszerzett előnyök, hátrányok, többletmunka stb. következtében azonban adott esetben ezek is érzékelhetően befolyásolhatják az összköltséget.

**5. Táblázat: A váltás közvetett és közvetlen költségei**

<b>Közvetett költségek</b>	<b>Közvetlen költségek</b>
1. Az új biztosító kiválasztását megalapozó információgyűjtéssel (nyomatott sajtó, telefon, internet, alku stb.) kapcsolatos utánajárási költségek, idő- és energiaráfordítás.	1. Rossz választás esetén az esetleges magasabb biztosítási díjak ártóbblete (ill. egyesület esetén tagdíjtóbblete is).
2. Az ügyintézés során felhasznált buszjegyek ára, taxi- és/vagy üzemanyagköltség.	2. Alternatív költségként a korábbi biztosítónál kiérdemelt, előéletből/hűségéből fakadó kedvezmények elvesztése.
3. Internet előfizetés költségének arányos része, pl. internet kávézó igénybevételenek költsége.	3. A kármentességi igazolás újonnan választott biztosító általi elfogadásáig eltelt időre vonatkozóan az A00 kategóriában érvényes biztosítási díjnak az ügyfél szempontjából releváns díjhoz képest számolt esetleges különbözete (visszamenőleg korrigálják a bonus-malus igazolás tartalma alapján).
4. A biztosítók ügyfélszolgálatának fejlettségi szintjétől és szolgáltatási színvonalától függő költségek (pl. a telefonos elérés nehézségei).	4. Az új biztosítási szerződés megkötéséhez közvetlenül kapcsolódó költségek (pl. fax- és postaköltség).
5. A szerződést felmondó igazolás beszerzésének költségei (ha nem történik meg automatikusan).	
6. A bonus-malus igazolás korábbi biztosítótól történő beszerzésének utánajárási költségei.	
7. Az új szerződés megkötéséhez szükséges ügyintézéssel járó egyéb költségek (pl. telefonálás, faxolás, személyes utánajárási idő- és energiaigénye).	
8. A váltásból eredő adminisztrációs hibalehetőségek kezelésének költségei (pl. idő és telefonálási költség)	
9. A meglévő biztosítási szerződés felmondásával és egy másik biztosítótársaságnál történő újrakötésével kapcsolatos pszichológiai költség.	

Mindenképpen meg kell említeni az utánajárási költségeket (cipőtalp költségeket), valamint annak a befektetett időnek az árát, amit az ügyfelek a számukra leginkább kedvező biztosítás felkutatásával töltenek el. Ennek kapcsán egyrészt a biztosító, másrészt a közvetítő kiválasztása okán merülnek fel különféle költségek:

- ❖ A biztosító kiválasztásával kapcsolatos utánajárási tekintetében mind az idő- és energiaigényt, mind pedig a pszichológiai jellegű költségeket figyelembe kell venni. Az első csoportot képezik az ún. cipőtalp-költségek. Ilyen például a kereséshez igénybe vett eszköz (internet, nyomatott sajtó stb.) használatáért fizetett díj, illetve a biztosítók esetleges személyes felkereséséből adódó költségek. E költségek mérséklése végett érdemes megfontolni a közvetítők által nyújtott szolgáltatások igénybevételét.
- ❖ A közvetítő kiválasztásának költségei attól is függenek, hogy milyen típusú közvetítőre tartanak igényt az ügyfelek. Az egyik leginkább praktikus megoldás az internet

igénybe vétele, ahol rendszerezetten és kategorizálva kaphatnak az érdeklődők tájékoztatást az egyes biztosítók ajánlatairól, és ennek révén az összehasonlítás is meglehetősen leegyszerűsödik. (Sőt például a [www.biztositas.hu](http://www.biztositas.hu) oldalon történő szerződéskötés esetén 30% Internetes kötési kedvezmény, 10 db ingyenes SMS és 10 db ingyenes fotókidolgozásra jogosító kupon is megilleti az ügyfeleket.) A cipőtálp költség mérséklésére ez az egyik legjobb megoldás. Sem az internetes szerződéskötés, sem a biztosítási ügynökök közvetlen személyes igénybevétele során nem kell a szerződőknek direkt módon pótlólagos díjakat fizetniük, a kapcsolódó költségek ugyanis már eleve beépítésre kerültek a biztosítási díjakba.

A korábbi biztosítási szerződés felbontásának alapesetben nincsenek közvetlenül felmerülő költségei, ezt ugyanis versenytorzító hatásuk miatt a versenyszabályozás nem engedi meg. Ugyanakkor határozott időre kötött szerződések esetében a „Hűségnyilatkozat” felmondása esetén a biztosítók az ügyfelekkel visszamenőlegesen kifizetik az általuk igénybe vett kedvezményeket.

A díjfizetés módja, illetve ütemezése, gyakorisága ugyancsak befolyásolja a fizetendő biztosítási díjak nagyságát, ezáltal biztosítóváltáskor bizonyos fizetési módok (pl. biztosító egyesületeknél az átutalásos díjkiegyenlítés) esetleges alkalmazhatatlansága esetén ebből adódóan is többletköltségei merülhetnek fel a szerződőknek.

Sokkal nagyobb nagyságrendűek ugyanakkor az alternatív költségként jelentkező egyéb kedvezmények, amelyektől azért esik el az ügyfél, mert másik biztosítást választ olyan szempontokat (pl. kárügyintézés megfelelősége, gyorsasága, kiterjedt fiókhálózat rendelkezésre állása) mérlegelve, amelyek prioritást élveznek a díjmegettarítással szemben. Jelentős különbségek tapasztalhatók az egyes biztosítók elérhetősége, a kapcsolatfelvétel zökkenőmentessége – a szolgáltatási, ügyfélszolgálati színvonal – tekintetében is. A biztosító egyesületek például a profitorientált biztosítókkal összevetve sokkal kevesebb ügyfélszolgálati irodával rendelkeznek, különösen vidéken, így ezeknél a szolgáltatóknak kevésbé gördülékeny az ügyintézés, több esetben szükséges az ügyfelek személyes utánajárása stb., ami ugyancsak többletköltségekkel jár. Nem csak e két szolgáltatói kör tekintetében észlelhetők azonban számottevő eltérések, hanem akár az egyes profitorientált biztosítók vonatkozásában is (például némely biztosítót szinte képtelenség telefonon elérni a telefonos ügyfélszolgálat nem megfelelő színvonala következtében).

A KGFB az esetleges káresemény bekövetkezése esetén nem a szerződést megkötő és a biztosítás díját fizető ügyfél, hanem a balesetben érintett másik fél kárát téríti meg, a szolgáltatóválasztás során mégsem az alacsony biztosítási díj az egyetlen szempont, hiszen a szerződőknek is jelentős bosszúsága, sőt adott esetben anyagi hátránya, többletköltsége származhat abból, ha olcsóbban, de egy kevésbé megbízható társasággal köti meg a KGFB-szerződést. Ez megnyilvánulhat abban, hogy nem kapja időben kézhez a biztosítási díj befizetéséhez szükséges csekkeket, így díjfizetési kötelezettségének nem tud időben eleget tenni és a biztosítás fennállását sem tudja adott esetben igazolni. További példa a kellemetlenségekre, amennyiben a következő évi esetleges biztosítóváltáskor nem jut hozzá kellő időben a bonus-malus igazoláshoz (bár ez az előírások szerint elvileg nem fordulhat elő!), így az ehhez kapcsolódó díjkedvezményhez sem.

A szolgáltatóváltás közvetett költségei között említhető, hogy ennek következtében az ügyfél elveszíti például a Hűség bónusz díjkedvezményt, amely azoknál a szerződéseknél érvényesíthető, amelyek esetében a szerződő vagy a vele egy háztartásban élő családtagja az előző évben ugyanannál a biztosítónál rendelkezett KGFB szerződéssel. Ettől teljesen eltérő

jellegű, de ugyancsak speciális vevőmarasztaló kedvezmény például az ingyenes utánfutó akció, az autós segélyvonal vagy éppen az ingyenes repülőjegy.

A közvetett költségek egy jelentős része tehát azzal kapcsolatban jelentkezik, hogy a szerződők elveszítik bizonyos kedvezményes pozíciójukat annak következtében, hogy „hűtlenek”, azaz másik biztosítóhoz viszik át a biztosításukat. Ebből eredően számos olyan díjcsökkentő tényezőtől eshetnek el, amelyet vagy a korábbi biztosítónál eltöltött idő során érdemltek ki előéletük alapján, vagy amelyre az egyéb biztosítások párhuzamos igénybevétele révén váltak jogosulttá. Ugyancsak előfordulhat az is, hogy a szerződőket azért illette meg a korábbi biztosítónál valamely kedvezmény, mert a biztosító és az a cég, ahol az ügyfelek dolgoztak, együttműködési szerződést írtak alá egymással (például a CIB és a Generali-Providencia), és ennek keretében a piaci szintnél jelentősen alacsonyabb, kedvezőbb díjakon vetették igénybe az érintett ügyfelek a biztosításokat. Az így elérhető kedvezmények a váltáskor ugyancsak érvényüket veszítik, úgy, ahogy egyes biztosítók esetében bizonyos brókercégektől való elpártolás is a kedvezmények megvonását eredményezi.

Ha az ügyfelek több szerződéssel is rendelkeznek ugyanannál a biztosítónál, akkor váltás előtt azt is mérlegelniük kell, hogy a KGFB-szerződés másik biztosítóhoz történő átvitele milyen következményekkel jár a többi – a korábbi biztosítónál hagyott – biztosítások díjára, illetve abban az esetben, ha minden szerződésüket átviszik valamely másik biztosítóhoz, akkor ezáltal milyen előnyökről mondanak le (például nyugdíjbiztosítás átvitele esetén fontos tényező a hozamkülönbség mértéke).

Az „alapvető” kedvezményeket rendszerint a biztosítók mindegyike nyújtja, de korántsem egységes feltételekkel. Ide tartozik a Gyermekkedvezmény, a Közzolgálati kedvezmény, a Nyugdíjas kedvezmény, a Mozgáskorlátozott kedvezmény, valamint a Közzolgálati házastárs kedvezmény. Ezekkel szemben speciális, szolgáltatók szerint változó kedvezmények a következők:

- ❖ Aegon partner kedvezmény, Aegon családi kedvezmény és Aegon hűség kedvezmény;
- ❖ Allianz régi ügyfél kedvezmény, Két másik Allianz szerződés kedvezmény, Allianz Nyugdíj- vagy Egészségpénztár kedvezmény, Allianz Casco erre a gépjárműre és Allianz Bank inkasszó kedvezmény;
- ❖ Égbolt kedvezmény;
- ❖ Felekezeti kedvezmény;
- ❖ Generali hűség kedvezmény, Generali élő Euro és nem Euro Casco, Generali Company Care, Generali UPC Premium és Generali CIB Classic;
- ❖ Groupama hibrid kedvezmény;
- ❖ IPOSZ tagsági kedvezmény;
- ❖ Jelenleg K&H inkasszó;
- ❖ KÖBE polgárőr kedvezmény;
- ❖ MAKASZ kedvezmény;
- ❖ OTP Garancia partner kedvezmény;
- ❖ Östermelő kedvezmény;
- ❖ Signal 75000-es ügyfél kedvezmény, Signal Szakszervezeti kedvezmény és Signal Takarékszövetkezeti folyószámla kedvezmény;
- ❖ Union családi flotta kedvezmény, Union Casco kedvezmény és Union B10+ kedvezmény;
- ❖ UNIQA Egészségpénztár, ill. Nyugdíjpénztár tagsági kedvezmény.

Ha az ügyfelek úgy döntenek, hogy kitartanak a korábbi biztosítójuk mellett, és szerződésüket nem mondják fel az év végi biztosítóváltásra rendelkezésre álló időszakban, ezáltal

lemondanak azokról az esetleges kedvező lehetőségekről, amelyeket más biztosítók ajánlanak számukra, tehát a „hűség” következtében feláldozott hasznok alternatívaköltségével is számolni kell ilyen esetekben.

Általánosságban elmondható azonban, hogy nem minden potenciális szerződő vizsgálja felül évről-évre az ajánlatokat, ezáltal lehetővé válik, hogy a biztosítók akvizíciójuk során egy aktuális évre meghirdetett kedvező ajánlattal tartósan „magukhoz kössék” az ügyfeleket. Itt kell megemlíteni az esetlegesen hozott rossz döntés kockázatát is, aminek az esélyét jelentős mértékben növeli a nem megfelelő szintű, illetve nem megfelelő források alapján történő tájékozódás.

Az optimális döntés meghozatala érdekében az ügyfeleknek érdemes lehet alkuusz segítségét igénybe venni. Jelenleg 10 körül van a Magyarországon online biztosítás-közvetítőként tevékenykedők száma, melyek közül kettő rendelkezik több éves rutinnal és nagy ismertséggel. Portáljaikra minden évben felkerül valamennyi biztosítótársaság és egyesület komplex tarifarendszere, beleépítve a különböző pótdíjazási és kedvezményezési szempontokat. Szakértői segítséget egyébként nemcsak az internetes alkuuszcégek portáljai nyújthatnak, hanem maguk az alkuuszok is, akik például számos, Magyarországon is megtelepedett nemzetközi nagy biztosításközvetítő cég (pl. az Eurorisk, a Marsh, az AON, a CLB vagy az Erix) alkalmazottaiként az ügyfelek megbízásából, de a biztosítók által megfizetve<sup>17</sup> végzik el a piacon fellelhető termékek összehasonlítását, elemzését, valamint bonyolítják a tényleges szerződéskötést.

## **A biztosítóváltás lebonyolításának nehézségei**

Az önálló személyes ügyintézés hatalmas tájékozottságot igényel, amennyiben jól megalapozott döntést kíván hozni az ügyfél. Ezen ügyintézési mód keretében a folyamat rengeteg buktatót rejt magában, ráadásul meglehetősen fárasztó és időigényes (a biztosítók nyitvatartási idejéhez alkalmazkodva sok esetben szabadságot is igénybe kell vennie az ügyfélnek). Időráfordítással jár többek között a szerződést felmondó nyilatkozat megírása és a biztosítóhoz való eljuttatása, a piacon jelenlévő egyes biztosítók ajánlatainak feltérképezése, a lehetséges alternatívák összevetése és a kiválasztásról szóló döntés meghozatala, az új szerződés megkötése, a bonus-malus igazolás új biztosítónak való bemutatása, az átszerződés stb.

A költségek tekintetében azon túlmenően, hogy a biztosítóváltás következtében az ügyfél elveszíti az előző biztosítónál érvényesíthető hűség kedvezményeit, az is felmerül például, hogy a személyes ügyintézés nyomán nem érvényesíthető az Online kedvezmény, továbbá az ügyintézés jelentős utazási és egyéb költségvonatokkal jár. A folyamatot még tovább lassítják és drágítják az esetlegesen elkövetett hibák, hiszen ilyen esetben ismét végre kell hajtani azt a lépést (például ismét el kell menni valamiért az ügyfélszolgálatra), amelynek során a hiba adódott, így az időigény ennek vonatkozásában megduplázódik. Ugyancsak kockázatot rejt magában az is, hogy a szakértelem hiányából adódóan nagyobb az esélye a rossz választásnak.

Az internetes díjkalkulátorok előnye, hogy néhány adat megadása után, pillanatok alatt megjelenik a képernyőn tarifák szerint sorba rendezve az összes KGFB-szolgáltató díjajánlata, így néhány perc alatt kiválasztható az adott ügyfél igényeinek leginkább

<sup>17</sup> Áttételesen persze ez is az ügyfeleket terheli, hiszen a biztosítók költségeiket beépítik a biztosítási díjakba.



megfelelő ajánlat, sőt a megbízás elfaxolásával azonnal kezdeményezhető is a biztosításkötés. Nincs szükség többszöri sorban állásra, hosszas ügyintézésre, táblázatok böngészésére, bonyolult számításokra, összehasonlításokra. Az online ügyintézés nagy előnye, hogy lehetővé teszi a piaci kínálat megfelelő alapossgal történő felmérését, illetve a teendőkről való tájékozódást, habár az esetlegesen szükséges telefonos/email-es segítségkérés valamelyest lassíthatja a folyamatot. Többletköltséggént jelentkezik ezen ügyintézési mód esetében az internetes hozzáférés marginális költsége, az esetleges telefonos segítségkérés költsége, valamint a munkából való kieséssel járó – nem számottevő – költségek. Ugyanakkor ebben az esetben az Online kedvezmény mindenképpen megilleti az ügyfelet, ami általában 10%, a MÁV Biztosító esetében pedig a 30%-ot is elérheti. A választás helyessége persze ekkor sem garantált, a kockázat ilyenkor is jelen van.

Azok, akiknek sem otthon, sem a munkahelyükön nincs Internet-hozzáférésük, illetve akik nem értenek a számítógép és a világháló használatához, további jelentős költségekkel szembesülnek. Ők ugyanis kénytelenek személyesen – akár fizetett vagy fizetés nélküli szabadságuk terhére – végigjárni minden egyes biztosítót az információgyűjtés érdekében, mindenhol végigvárni a sort, tárgyalni, majd ha döntöttek, újra bemenni az új és a régi biztosítójukhoz stb. Ez az utánajárás jelentős cipőtalp-költségekkel, valamint pszichológiai (lélektani) költségekkel is jár.

Az alkuusz bevonása személyes kapcsolatot, gyors és rugalmas ügyintézés, szakértelmet ígér. Valamelyest nagyobb időráfordítással jár az igények felvázolása (akár telefonon, akár személyesen, akár emailen), ez azonban rendszerint megtérül az információszerzéshez szükséges idő lerövidülése révén. Sajnos az ügyfelek ilyenkor sem vehetik igénybe az online ügyintézés esetén járó kedvezményeket, ráadásul felmerülnek a nem megfelelő alkuusz, illetve azon belül a nem megfelelő tanácsadó kiválasztásának kockázatai is, ezek azonban általában bőségesen megtérülnek az egyes biztosítók által kínált szolgáltatások közötti választás során, ebben a tekintetben ugyanis az alkuuszok nagyságrendekkel csökkentik a kockázatot.

Napjainkban egyre elterjedtebb a biztosítási alkuuszok szakértelmének igénybevétele, ami az ügyfelek számára díjmentes, hiszen jutalékukat az adott biztosító folyósítja rendszeres utólagos elszámolás útján. Az alkuuszok díjazása a biztosítók profitmarzsa keretében egységesen bele van építve az árazási rendszerbe. Az alkuuszok és szerződött partnereik (biztosítók) szervere közvetlen kapcsolatban vannak egymással, tehát mindig naprakész információval tudnak szolgálni. Átvállalják az ügyfelektől a váltással kapcsolatos valamennyi ügyintézési feladatot, ezáltal rengeteg időt, energiát takarítanak meg, valamint hozzáértésük, tapasztalatuk és kapcsolati előnyük akár költségelőnyök formájában is megjelenhet. Miután az ügyfél igényeit megismerve az alkuusz közvetítője kiválasztja a személy szerint leginkább megfelelő biztosítási ajánlatot, az ügyfélnek már csak magára a szerződéskötésre kell időt szánnia, aminek keretében aláírja a Felmondási nyilatkozatot és az új szerződést, a többi teendőt pedig már teljes egészében az alkuusz látja el.

Az alkuusz a részére elküldött és aláírt alkuuszi megbízás és a felmondólevél alapján jár el a díjkalkulációban meghatározott biztosító felé. A dokumentumok elküldhetők postán, faxon vagy elektronikusan e-mailben. A határidők betartása érdekében az alkuuszok legkésőbb a tárgy év november 29-én éjfélig meg kell, hogy kapják a megbízásokat és a felmondóleveleket, ellenkező esetben pedig az ügyfeleknek kell gondoskodniuk arról, hogy a felmondás december 1-ig elérkezzen a biztosítóhoz. Ha az ügyfél jár el a biztosítónál a felmondással kapcsolatban, akkor ennek igazolását az alkuuszi megbízással együtt ugyancsak el kell küldenie az alkuuszoknak, hogy meg tudja kötni az új szerződést.

Az online alkuszok bevonása internet kapcsolatot feltételez. Ez talán a leggyorsabb és legolcsóbb ügyintézési mód, de a személyes alkusszal összevetve egyrészt nem olyan erős a szakmai kontroll, másrészt egyesek félelmei szerint az adatbiztonság is megkérdőjelezhető. A biztosítóváltás ebben az esetben nem jár jelentős időráfordítással, még a bonus-malus igazolás továbbítása is megoldható szkennelt formában, az interneten keresztül. Az ügyfelet az Online kedvezmény mindenképpen megilleti (ennek általában 10% a mértéke, de például a MÁV-nál eléri a 30%-ot), ugyanakkor szakmailag jelentősen kevésbé képes megalapozni az ügyfelek döntéseit és az adatbiztonság szempontjából is hagy kívánnivalókat maga után.

## **Az év végi biztosítóváltás szabályai**

Ha az ügyfél biztosítót kíván váltani, akkor erre minden év november 1. és november 30. között van lehetősége. A meglévő szerződését írásban időben fel kell mondania, tehát felmondási igényének legkésőbb december 1-jén éjfélig be kell érkeznie a „leváltásra kerülő” biztosítóhoz. Ez lehetséges faxon, levélben vagy személyesen bármelyik ügyfélszolgálati irodában, de a feladást igazoló fax-, illetve ajánlott levél igazolószelvényét stb. gondosan meg kell őrizni. A személyes ügyintézés mellett szól annak költségessége ellenére az a körülmény, hogy a megszűnő biztosításról bónus-malus igazolást is kérni kell, amit szintén el kell juttatni az új biztosítóhoz, tehát annak a beszerzése személyesen mindenképpen zökkenő mentesebb és egyszerűbb.

Ha az ügyfél a határidőt bármilyen ok miatt elszalasztja, illetve ha a felmondást nem szabályosan adja be, akkor az újonnan – bármely másik biztosítóval – kötött szerződése érvénytelen. Ha a fel nem mondott szerződés díját az ügyfél nem fizeti be, akkor az díj nemfizetés miatt megszűnik az adott hónap végén (ez esetben január 31-én), mivel azonban az ügyfél a megfelelő határidőn túl nem adta le a biztosítóváltásra vonatkozó igényét, ezért az év hátralévő részére is a korábbi biztosítónál köteles a szerződést megkötni, sőt a már megszerzett bonus fokozatát is elveszíti (az esetleges malus besorolás viszont megmarad).

Sikeres felmondás esetén a naptári év végéig a felmondás ellenére fennmarad a biztosítási védelem a gépjárműre vonatkozóan, az új biztosítási szerződést pedig elegendő december 31-ig megkötni, hiszen az mindenképpen csak január 1-én válik hatályossá. A szolgáltató váltással a saját bonus-malus besorolását is magával viszi a gépjármű üzemeltetője. A „leváltott” biztosító a felmondást követő év januárjában postázza ki az ügyfél részére a bonus-malus igazolást (ha az ügyfél nem vette azt át személyesen a felmondáskor), miután a rendszeréből törölte a biztosítást. Az ügyfél az új szolgáltatónál január 1-i indulási dátummal minden esetben A00 kategóriában köti meg a szerződést és ennek megfelelő díjat fizet.

A bonus-malus igazolás bemutatásának végső határideje minden év március 31., ennek elmulasztása esetében az új szolgáltató a jogszabálynak megfelelően automatikusan a legrosszabb kategóriába (M04) köteles átsorolni az ügyfelet, így az alapdíj az eredetinek a kétszeresére emelkedik. Ha azonban az ügyfél március 31-ig bemutatja az igazolást az új szolgáltatónál, akkor csak az annak megfelelő bonus-malus kategóriához tartozó díjat fizettetik meg vele, és visszamenőlegesen is jóváírják/beterhelik a számláján a különbözetet. A 2007. július 1-től érvényes PSZÁF rendelet szerint szolgáltatóváltáskor a biztosítóknak egymás között kell rendezniük a kártörténeti igazolás továbbítását, ez azonban a gyakorlatban nem működik, ezért az ügyfélnek vagy az alkusznak kell az utánajárást magára vállalnia.

Év végi biztosítóváltás során – a megfelelő határidők betartása esetén – az ügyfeleknek nem merül fel semmiféle szerződéskötéssel, illetve felmondással járó költségük, hiszen mind a szerződéskötés, mind pedig a régi szerződés felbontása díjmentes. Utánajárási költségek azonban rendszerint ilyenkor is jelentkeznek, bár a keresés módjától függően meglehetősen különböző mértékben.

Amennyiben az ügyfél rendelkezik internet hozzáféréssel, akkor a keresési költség elsősorban az internet-használat díját és a feláldozott szabadidő árát foglalja magába. Az elmúlt években az online elérhető információk köre olyannyira széles, hogy a korábbiakhoz képest nagyságrendileg alacsonyabb időkötségekkel jár a szükséges információk beszerzése. A MABISZ honlapja tájékoztat a biztosítókról, feltételeikről és díjaikról, továbbá közvetlen link mutat onnan az egyes biztosítótársaságok honlapjára, ahol szintén fel vannak tüntetve a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatos tudnivalók, feltételek és tarifatóblázatok, és így az ügyfél a kért adatok beírása után teljes díjkalkulációt készíthet. Egyes internetes oldalakon a kért adatok beírása után az ügyfél árkategóriánként információkat kap a társaságok által kínált, az adott ügyfél szempontjából leginkább kedvező biztosítási csomagokról,<sup>18</sup> sőt arra is van példa, hogy a díjkalkulációt követően akár azonnal meg is köthető a szerződés a kiválasztott biztosítóval. Számos biztosító egyébként ugyancsak lehetővé teszi az online szerződéskötést saját honlapján, sőt ehhez még díjkedvezményt is nyújt.

Ha azonban az ügyfél nem rendelkezik internetes kapcsolattal, de szeretne jól választani biztosítót, akkor vagy igénybe veszi egy alkuusz, illetve ügynök segítségét, vagy pedig időt és fáradságot nem kímélve felkeresi az egyes biztosítókat prospektusok és információk gyűjtése céljából, majd szabadidejében összehasonlítja az egyes ajánlatokat. Ez utóbbi esetben az ügyfélnek jelentős utazási és időkötségei merülnek fel, hiszen a biztosítókat személyesen fel kell keresnie és rendszerint sorba kell állnia, hogy a szükséges adatokat megkaphassa, továbbá az utazással kapcsolatos költségei is jelentkeznek, akár gépkocsival (ebben az esetben költséget jelent a parkolási díj is), akár tömegközlekedési eszközzel indul körütnak.

## **Az év közben történő biztosítóváltás**

Év közben csak érdekmúlás (adásvétel) vagy forgalomból való kivonás esetén lehet biztosítási szerződést felmondani, illetve biztosítót váltani, ezért ha az év végi biztosítóváltási időszakban nem érkezik meg időben a meglévő biztosítóhoz az ügyfél szerződés-felmondási kérelme, akkor az utólag érkező kérelem már érvénytelen, így a korábban megkötött szerződés a következő évben is tovább él. Ha az ügyfél nem fizeti a díjat, akkor az adott hónap végével megszűnik a szerződése, de év hátralévő részére is az előző biztosítónál kell új szerződést kötnie, a szerződés átmeneti megszűnése miatt pedig a már megszerzett bonus fokozatát is elveszíti (a malus viszont megmarad).

Az év közben vásárolt gépkocsik esetében a KGFB díja mind a gépjárműtől, mind pedig a szerződő fél személyétől függ, ezért ha az ügyfél például egy másik járművet vesz valamikor az év folyamán, akkor akár biztosítót is válthat.

A megszerzett bonus-malus besorolást a szerződő átviheti egy másik gépjárműre abban az esetben, ha eladta az előző gépjárművét, kivonta véglegesen a forgalomból vagy egyszerűen

<sup>18</sup> <http://www.biztositastipp.hu/dijszamitas/webkgfb/index.php>, <http://kotelezo.info.hu/>

csak továbbra már nem ő a gépjármű üzemeltetője. A szerződés megszűnésétől számított 2 éven belül az ügyfél ugyanazon gépjármű-kategóriába tartozó más gépjárműre (személygépkocsi, motorkerékpár, tehergépkocsi) ugyanazon bonusz besorolással (szabályos szerződés megszűnés esetén) új szerződést köthet.

## **Összegzés**

A KGFB piaca elsősorban a kötelező jelleg és a váltás nehézségei miatt speciális. A jogszabály által meghatározott éves biztosítót váltási időszakban – november-december folyamán – a biztosítók gyakorlatilag évente újraosztják a piacot. Az ügyfelek év közben biztosítót nem válhatnak és nem köthetnek új KGFB-szerződést a már biztosításba bevont gépjárművére. A kormányrendelet értelmében év közben új KGFB-szerződést csak a tulajdonjog megszerzése okán lehet kötni, egy meglévő szerződést megszüntetni csak az érdekviszony megszűnése (például gépkocsi értékesítése, forgalomból történő végleges kivonása) esetén lehet. Az üzemeltető személyének változása pedig önmagában nem jelenti az érdekviszony megszűnését.

A KGFB egy biztosítási termék, a mögötte felsorakoztatott szolgáltatások azonban igen sokrétűek és jelentősen különböznek az egyes biztosítók esetében. A KGFB piaca közel sem tökéletes, az egyes biztosítók kínálata nehezen összehasonlítható, mégis érdemes rá időt és energiát fordítani, ugyanis jelentős előnyökre lehet általa szert tenni, miközben a törvényi szabályozás nem engedi, hogy bármely szolgáltatóval történő szerződés felmondása hátrányosan érintsen a fogyasztókat.

A KGFB értékesítési piacán a biztosítók nagy versenyt folytatnak az ügyfelek megszerzéséért és megtartásáért. Az éves díjak igen nagy szórást mutatnak nemcsak a különböző biztosítótársaságok közötti viszonylatban, hanem a sokféle kedvezmény révén az egyes biztosítókhoz tartozó ügyfélkörön belül is. A biztosítók az ügyfelek elvándorlását csak a kedvezmények szélesítésével, illetve kiegészítő szolgáltatások bekapcsolásával tudják megakadályozni.

## **3. Egy felmérés eredményei, különös tekintettel a magyar villamosenergia piacra**

A BCE Regionális Energiagazdasági Kutatóközpont 2007-ben az E.ON Hungária ZRt. támogatásával felmérést készített a magyarországi lakossági fogyasztók körében arra vonatkozóan, hogy mennyire elégedettek a háztartások az áramszolgáltatójukkal és milyen mértékben szeretnék szolgáltatót váltani. Ebben a 2007 nyarán végzett 2200 fős reprezentatív lakossági felmérésben (a felmérést a Budapesti Corvinus Egyetem megrendelésére a GELKA Digital Kft végezte), elsősorban a villamosenergia piacon várható szolgáltatóváltási szándékokat vizsgáltuk, de kitértünk 5 egyéb terület szolgáltatóváltási tapasztalataira is.

Magyarországon a villamosenergia piaci liberalizáció a kilencvenes évek közepén indult meg, melynek során a Dél-dunántúli (Dédász), az Észak-dunántúli (Édász), a Tiszántúli áramszolgáltató (Titász) az EON, a Budapesti Elektromos Művek (ELMŰ) és az Észak-magyarországi Áramszolgáltató (Émász) az RWE, illetve a Dél-magyarországi Áramszolgáltató az EDF tulajdonába került. A privatizációs folyamat során, a magyar piac

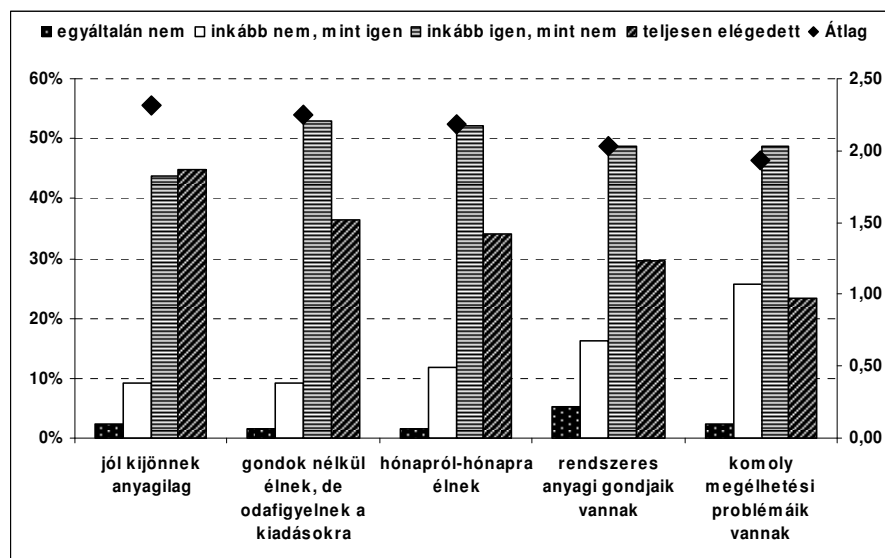
bizonytalanságának következtében a vásárlóknak a magyar állam 8 %-os garantált megtérülést biztosított a befektetett tőkájükre.

Az ÁSZ-ok tehát területi elosztási területi monopóliumok, ezért a monopoljogért cserébe viszont ellátási kötelezettségük van a villamos energia piacokon. Az ÁSZ-ok által ellátott fogyasztók a 2003. január 1-ei piacnyitást követően az ún. közüzemi fogyasztók. A magyarországi piacnyitás több lépcsőben valósul meg, egyre nagyobb rétegnek engedve a szabad piacra való kilépést, mely lehetőséggel egyre többen éltek is. Ennek következtében a közüzemi szegmens fogyasztása a piacnyitás kezdete óta csökkenő tendenciát mutat.

Összefoglalva az ÁSZ-ok szabályozott áron vásárolnak villamos energiát a közüzemi nagykereskedőtől, majd ezt szabályozott áron értékesítik a közüzemi fogyasztóknak. Ezzel párhuzamosan ellátják a hálózatüzemeltetési feladatokat, melyért a közüzemben szintén szabályozott díjat szednek, azonban biztosítaniuk kell mindenki számára a hálózathoz való hozzáférést, így a szabad piacra kilépett fogyasztóktól is jogosultak hozzáférési díjakat szedni.

A felmérés eredményei alapján azt mondhatjuk, hogy a magyarországi háztartások körében egyértelműen negatív kapcsolat figyelhető meg az áramszolgáltatóval való elégedettség és az adott háztartás anyagi helyzete között. Az alábbi ábrán az egyes háztartások jövedelmi helyzete és a szolgáltatóval való elégedettség közötti kapcsolatot mutatjuk be. A válaszadóknak négy válaszlehetőség közül kellett kiválasztania azt, hogy melyikkel ért leginkább egyet arra a kérdésre, hogy mennyire elégedett az áramszolgáltatójával. A négy válaszlehetőséget számszerűsítettük is, amit az tett lehetővé, hogy a válaszokat el tudtuk helyezni egy ordinális skálán. Az egyáltalán nem elégedett válaszokat 0-val, míg a teljesen elégedetteket 3-assal helyettesítve kaptuk a válaszok megoszlása alapján a feltüntetett átlagos értékeket.

12. ábra: Az anyagi helyzet és az elégedettség kapcsolata

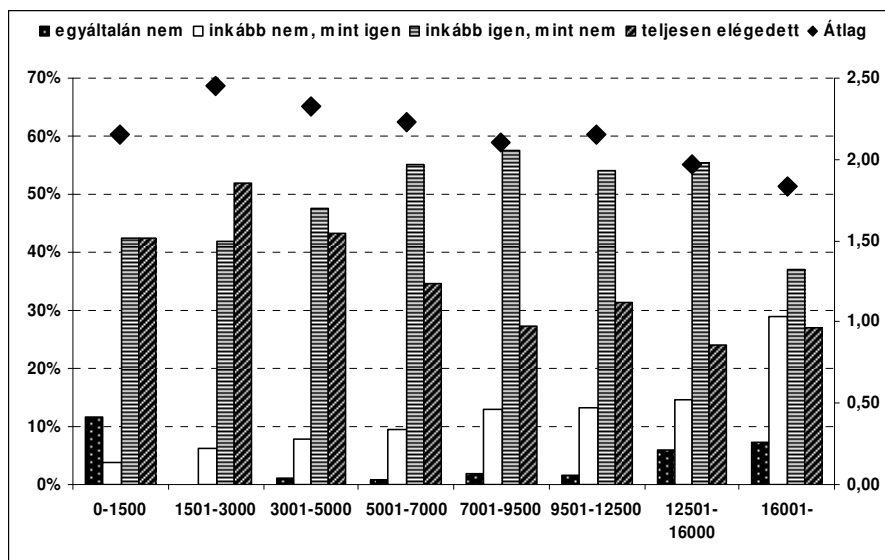


Mint láthatjuk, a magyar háztartások jelentő része (több mint 85%-a) inkább elégedett a szolgáltatójával, azonban azok, akik rosszabb anyagi helyzetben vannak, kevésbé elégedettek a saját szolgáltatójukkal. Ez alapján arra következtethetünk, hogy az árérzékenyebb (árérzékenység alatt nem az árugalmasságot értjük, hanem azt, hogy a fogyasztói kiadásai

mekkora súlyt képvisel a villamosenergia fogyasztása) fogyasztói réteg elégedettsége átlagosan alacsonyabb. További érdekesség, hogy a fogyasztók ez alapján a megállapítás alapján az elégedettséget jellemzően az árral azonosítják, azaz azok a fogyasztók, akiknek nagyobb terhet jelent az áramszámla megfizetése, kevésbé elégedettek a szolgáltatóval.

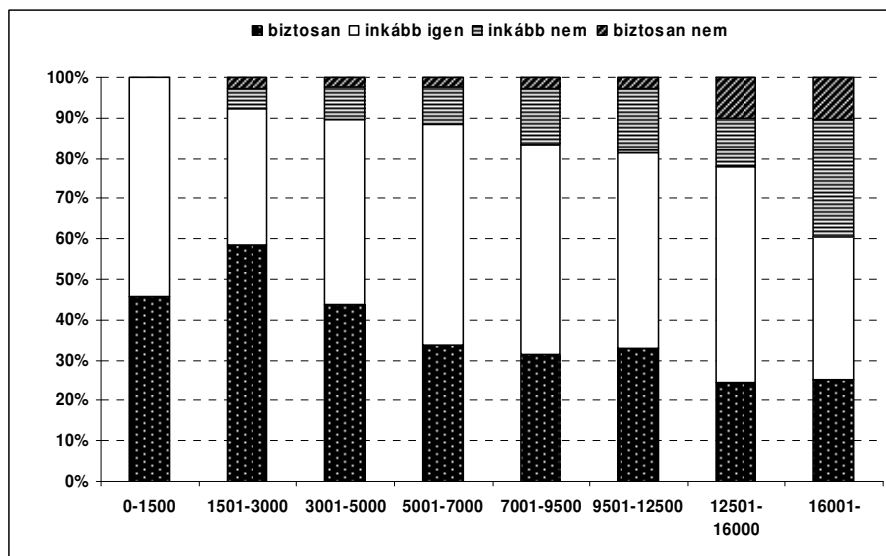
Némileg ellentmond a fenti megállapításoknak az, hogy az áramszámla nagysága és a szolgáltatóval való elégedettség vizsgálata során is negatív kapcsolatot fedezhetünk fel. Ez alól az egyetlen kivétel a legalacsonyabb áramszámlával rendelkező fogyasztói csoport. Ebben a csoportba jellemzően az alacsony jövedelmű, egyedülálló háztartások tartoznak, így nem véletlen, hogy ők érzékenyebbek az árra és ezen keresztül kevésbé vannak megelégedve az áramszolgáltatójukkal.

13. ábra: A számla nagysága és az elégedettség közötti kapcsolat



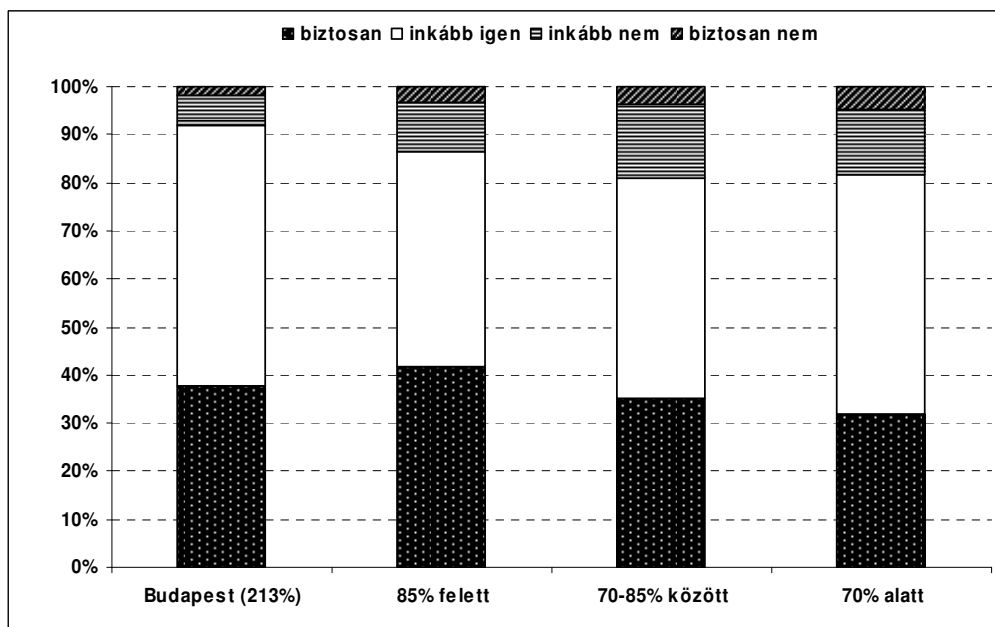
A szolgáltatóval való elégedettség szorosan összefügg a szolgáltató választási viselkedéssel. A válaszadókat megkérdezték, hogy abban az esetben, ha szabadon eldönthetné, hogy melyik szolgáltatót válassza, kit választana. Azaz pusztán a jelenlegi szolgáltatóval való elégedetlenség indukálhat-e szolgáltatóváltást. Ez alapján elmondhatjuk, hogy a magyarországi háztartások jellemzően nem váltanának szolgáltatót pusztán azért, mert elégedetlenek a szolgáltatóval (mindössze 15% válaszolta azt, hogy inkább mást választana). Mint az alábbi ábrán látható, azok a fogyasztók körében nagyobb a hajlandóság a szolgáltatóváltásra, akiknek magasabb a számlájuk. Véleményünk szerint ez két dolgot jelent: egyrészt, a magasabb számlával rendelkező fogyasztók jobban odafigyelnek az árammal kapcsolatos tényezőkre, így sokkal tudatosabb fogyasztónak tekinthetők. Másrészt, a magasabb fogyasztású fogyasztók körében vélhetően magasabb a jövedelem szintje.

14. ábra: Számla nagysága és a szolgáltatónál maradás közötti kapcsolat



Megvizsgáltuk tovább, hogy milyen összefüggést lehet megfigyelni egy adott terület gazdasági fejlettsége és a szolgáltatóváltási hajlandóság között. A gazdasági fejlettség szintén az adott területen megfigyelhető fogyasztói szokásokra koncentrál.

15. ábra: Fejlettség és a szolgáltatónál maradás közötti kapcsolat



Mint látható, Budapesten a legalacsonyabb azon fogyasztók aránya, akik inkább szolgáltatót váltanának abban az esetben, ha ezt szabadon megtehetnék. Ugyanakkor az is elmondható, hogy a váltási arány a gazdasági fejlettség csökkenésével nő. Feltételezve, hogy egy adott területen az átlagos háztartási jövedelem pozitív irányban korrelál a terület GDP alapján mért fejlettségével, szintén arra a következtetésre juthatunk, hogy azokon a területeken, ahol alacsonyabb a háztartások jövedelme, nagyobb arányban váltanának szolgáltatót a háztartások.

Az elemzés alapján elmondhatjuk, hogy a szolgáltatóhoz való ragaszkodás és a szolgáltatóval való elégedettség nagyban függ a jövedelmi helyzetétől. Azon háztartások, ahol a jövedelem alacsonyabb, azaz relatíve nagyobb részt képvisel az összes kiadás között a villamos energiára költött pénz, elégedetlenebbek a szolgáltatójukkal. Ez vélhetően annak a következménye, hogy a fogyasztók elégedettségét leginkább az ár határozza meg egy olyannyira homogén termék esetén, mint a villamos energia.

## **A szolgáltatóváltási költségekről**

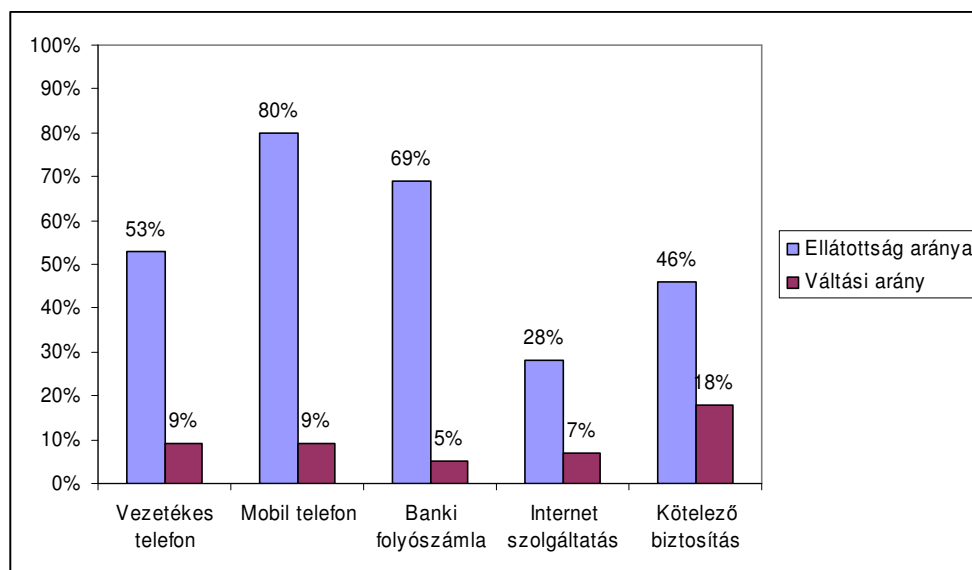
Homogén termékek piacán résztvevő vállalatok gyakran folytatnak árversenyt annak érdekében, hogy növeljék saját piaci részesedésüket. Ebben az esetben több forrása is lehet a piaci erőnek, melyek közül az egyik a szolgáltatóváltási költségek létezése. Szolgáltatóváltási költségek alatt az Egyesült Királyság-beli Office of Fair Trading (OFT) definícióját követve a következőt értjük: az a valós, vagy érzékelt költség, mely a szolgáltatóváltás során merül fel, azonban nem szembesülünk vele, ha a jelenlegi szolgáltatónál maradunk (OFT – DTI 2003). Ezek szerint még akkor is jelentkezhettek a fogyasztónál többletköltségek, ha közvetlenül nem befolyásolja a hasznukat a váltás. A szolgáltatóváltási költségek figyelembevétele az egyik lehetőség arra, hogy a Bertrand-paradoxont feloldjuk. A szolgáltatóváltási költségek jellemzően olyan iparágakban gátolják a hatékony verseny kialakulását, melyekben a technológia fejlődése tette lehetővé, hogy a régebbi természetes monopóliumból versenyzővé váljon. Az elméleti közgazdászok közül Klemperer (1987) volt az első, aki mélyrehatóan vizsgálta a szolgáltatóváltási költségeket, és hogy ezeknek milyen hatása van a versenyző piacokra. Klemperer rávilágított, hogy a szolgáltatóváltási költségek magyarázzák a kizáró árazás jelenségét. A szolgáltatóváltási költségek fontosságát bemutató jelentős elméleti irodalom ellenére, csak kevés empirikus elemzés áll rendelkezésre ebben a témában. Az empirikus irodalom, jelentős része a szolgáltatóváltási költségek nagyságának meghatározásával és az azt befolyásoló tényezők vizsgálatával foglalkozik (Sturluson 2002, Waddams – Price 2004). Azon tanulmányok, melyek inkább a szolgáltatók viselkedésére helyezik a hangsúlyt, a vizsgálat középpontjába a kiskereskedelmi árak meghatározását állítják (egy- és kételemű tarifák stb.), illetve a fogyasztók közti árdíszkriminációt elemzik (Salies and Waddams – Price 2004). A villamosenergia szolgáltatók felvásárlásai és összeolvadásai nyomán kialakuló új piaci szerkezet árra gyakorolt hatását mutatja be Brigham and Waterson (2003). További érdekes empirikus vizsgálatokat végez Kim et al. (2001) aki a banki hitelek piacát elemzi és Knittel (1997) aki a telefonszolgáltatók piaci erejét vizsgálja a szolgáltatóváltási költségek jelenlétében, Sharpe (1997) a szolgáltatóváltási költségek csökkentik a verseny szintjét a banki betétek piacán. Mindannyian egyetértenek abban, hogy a szolgáltatóváltási költségek fontos forrásai a piaci erőnek. Az előző ökonometriai elemzéseken túl Shy (2000) egy egyszerű módszert kínál arra vonatkozóan, hogy miként lehet becsülni a váltási költségeket direkt módszerrel a szolgáltatóváltás egy egyszerű modellje alapján. Az előző elemzések mindegyike ex post jellegű, és abból a feltevésből indul ki, hogy a szolgáltatóváltási költségeket nem tudjuk közvetlenül megfigyelni, csak a fogyasztók megfigyelt döntéseiből lehet indirekt módszerrel levezetni azok nagyságát. Ezzel szemben Pomp és Shestalova (2007) egy kérdőíves felmérés eredményeit használják a váltási költség indirekt becsülésére. Feltevésük szerint, a fogyasztók ugyan nem tudnak válaszolni arra a kérdésre, hogy mekkora is a szolgáltatóváltási költség, azonban képesek racionális választ adni arra, hogy mekkora haszonért váltanának szolgáltatót. Ez tulajdonképpen a váltási költség indirekt módon való becsülése.



## Az egyéb területeken jelentkező szolgáltatóváltási hajlandóságok és az ezeket befolyásoló tényezők

Öt területen érdeklődtünk, a vezetékes és mobil telefon, az internet, a banki számlavezetés és a kötelező felelősségbiztosítás területén. A továbbiakban felmérésünk néhány szolgáltatóváltásra vonatkozó részét ismertetjük röviden. (A vizsgált termékek termékéletgörbe becslései a 2. mellékletben találhatóak.)

16. ábra Ellátottsági és váltási arányok, lakosság



Forrás: saját számítás

A lakosság esetében a mobil ellátottság kiemelkedő. A váltási arányok alacsonyabbak, felmérésünk tanúsága szerint a 15%-os arányt csak a kötelező felelősségbiztosítás esetében haladja meg a váltók aránya.

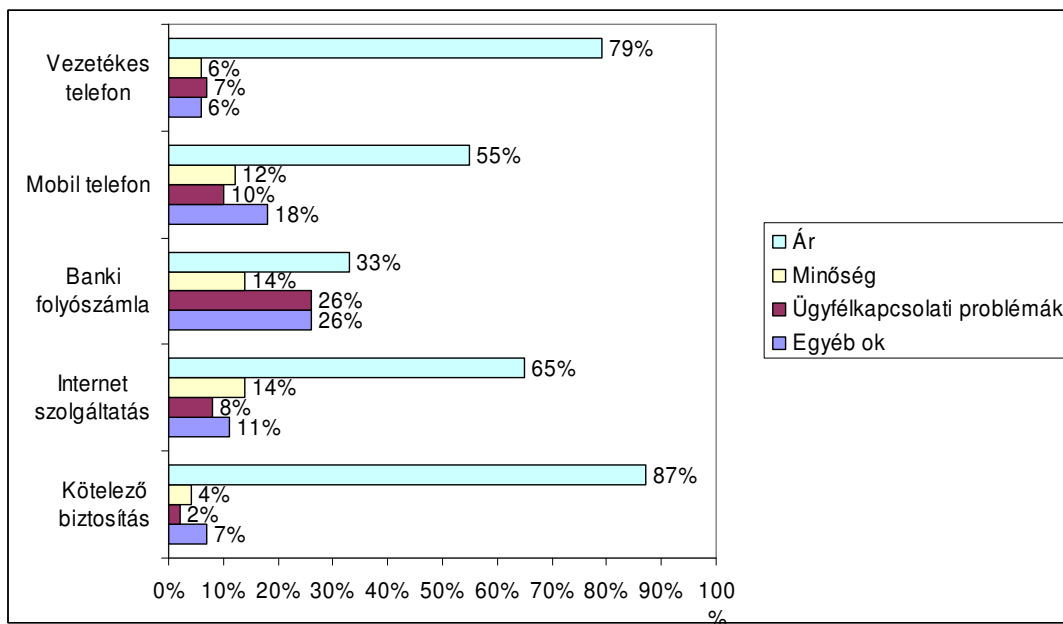
Az eredmények alapján elmondhatjuk, hogy a legkisebb mértékben bankot váltanak az emberek, míg a legnagyobb mértékben, felelősségbiztosítói szolgáltatót váltottak a fogyasztók. Érdekeség, hogy a mobil telefon piacon, melynek piaci struktúrája hasonló az áramszolgáltatáshoz (a piaci szereplők méretét tekintve), 9%-os volt a szolgáltató váltási hajlandóság. Véleményünk szerint talán az internet szolgáltatás állhat legközelebb az áramszolgáltatáshoz, mivel 1) a termék kellően homogén, bár az eltérő sávzélesség jelenthet egyfajta termékdifferenciálást, 2) internet szolgáltatót viszonylag egyszerűen, általában online módon lehet váltani, 3) nincsenek egyéb tényezők, melyek befolyásolják a döntést (pl. új telefonkészülék mobil esetén).

Az egyes szolgáltatási területeken további kapcsolatvizsgálatokat végeztünk, azonban az eredményekben jelentős torzítások lehetnek, mivel egy szelektált mintán lettek megkérdezve, továbbá ez a szelektált minta rendkívül kicsi (tekintve, hogy csak azoknak tették fel ezeket a kérdéseket, akik már váltottak szolgáltatót).

A váltás okai között kiemelkedő az ár, a lakosság esetében az összes említés 87%-a ezt nevezi meg a kötelező biztosítás esetén, 79% a vezetékes telefontól. Egyedül a banki folyószámla az,

ahol az árát megnevezők csak egyharmados súlyt képviselnek, 26% ügyfélkapcsolati problémákat, 26% egyéb okokat. Hasonló a helyzet a vállalatok esetében is.

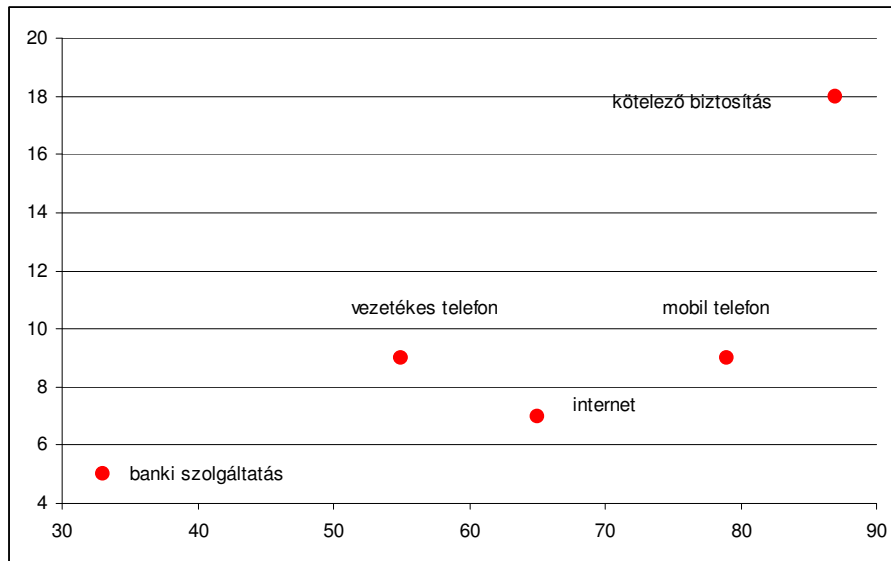
17. ábra Mi volt a váltás oka, az összes említés % .ában



Forrás: saját számítás

Az árérzékenység az alábbi ábra is jól illusztrálja, egy szolgáltatási területen minél inkább az árát nevezik meg fő váltási oknak, annál magasabb a váltók aránya. Ez alól a mobil telefon a kivétel, amelynek lényegesen magasabb az árérzékenysége, mégis ugyanolyan arányban váltanak szolgáltatót, mint a vezetékes telefon esetében. Ebben az esetben az egy szolgáltatón belüli rugalmasabb változtatási lehetőségek adhatnak erre magyarázatot.

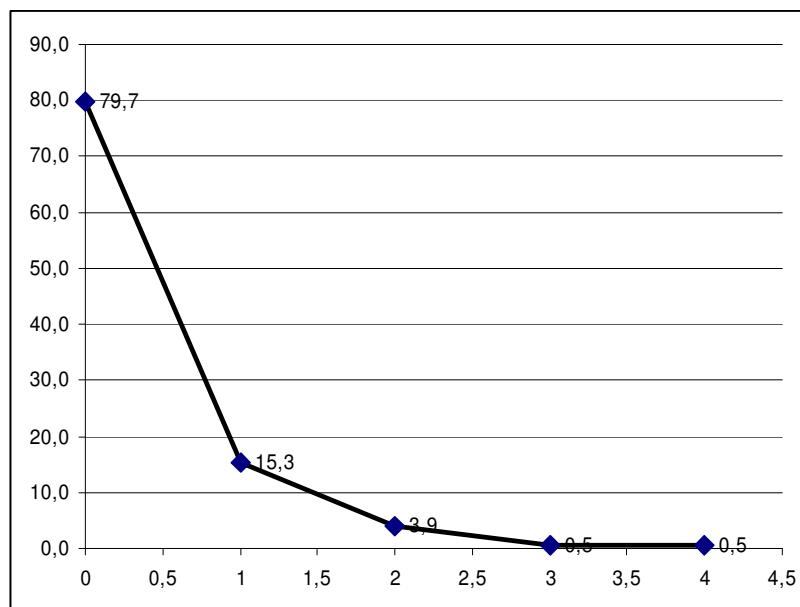
**18. ábra Az árat, mint fő váltási okot megnevezők aránya és a váltási arány közötti kapcsolat**



Forrás: saját számítás

A felmérés alapján vizsgáltuk, hányan váltottak már több területen is, elmondható, hogy 80% még semmilyen területen nem váltott, és 5% körüli azok száma, akik egynél több területen váltottak, azaz ahol ez igazán tudatos tevékenységnek tekinthető.

**19. ábra Hány területen váltottak szolgáltató, %**



Forrás: saját számítás

Logisztikus regresszióval vizsgáltuk, hogy milyen társadalmi-demográfiai tényezők magyarázhatják a váltási hajlandóság meglétét. Ebben az esetben Y változó nem mennyiségi ismérv, hanem egy kétértékű változó (váltott-e szolgáltatót a megkérdezett vagy nem).<sup>19</sup>

#### Modellek fő jellemzői

Szolgáltatás	Helyesen klasszifikált megfigyelések a modell alapján, %	Fontosabb ható tényezők
Vezetékes telefon	73	A bérelt és egyéb háztartásokban lakóknál jóval jellemzőbb, mint a saját lakásban élőkénél. Életkor szerint 35-59 évesekre jellemzőbb. Budapesten nem jellemző, inkább a megyeszékhelyeken, illetve Békés, Fejér, Győr-Sopron megyében.
Mobil telefon	67	A budapestiekre a legjellemzőbb, illetve azokra, akiknek van számítógépe.
Bank	74	Budapesten nem jellemző, inkább a megyeszékhelyeken, egyéb városokban. Azokra kiemelkedően jellemző, akiknek jelentősebb megtakarításaik vannak.
Internet	82	A közepes jövedelműekre jellemző.
Kötelező biztosítás	62	A legfiatalabbaknál jóval gyakoribb (20-34 évesek), illetve a közepes jövedelműeknél. A megyék közül Komárom-Esztergom megye kiugró.

Forrás: saját számítás

- A modellek illeszkedése nem kiemelkedően jó, de néhány érdekesebb eredményt mutat az elemzés, amelyeket a következőekben foglalunk össze:
- A jövedelemérzékenység csak az internetnél és a kötelező biztosításnál jelentkezik, de ott is oly módon, hogy a közepes jövedelműek hajlamosak inkább a váltásra.

<sup>19</sup> Az erre ható tényezőket a logisztikus regresszió módszerével lehet becsülni. A logisztikus regresszió esetében az Y-nak tehát két értéke lehet, amely legyen 0 és 1. (például 0, ha nem váltana, 1 ha váltana). Értelmezzük a  $P_i$  valószínűséget úgy, hogy az i. megkérdezett milyen valószínűséggel mondana 1-et.

$$\frac{P_i}{1-P_i}$$

Az esélyhányados azt mutatja meg, hogy hányszorosa az esély arra, hogy a válasz az 1 kategóriában van a 0-hoz képest. A logisztikus regresszió az esélyhányados logaritmusát (ez a logit) magyarázza regressziós technikával.

$$\ln \frac{P_i}{1-P_i} = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_m X_m + \varepsilon$$

Ilyen módon válik lehetővé a magyarázó tényezők elemzése, az esélyhányadosok becslése. A függelékben közöljük mind az 5 szolgáltatásra a modellek becsült paramétereit és a szignifikancia szinteket, itt a fontosabb eredményeket emeljük csak ki.

- A vezetékes telefon esetében érdekes összefüggés, hogy a saját lakásban lakók nem szívesen váltanak, ugyanakkor a bérelt, vagy egyéb lakásban lakók igen, itt a szolgáltatás már nem kötődik olyan szorosan a lakáshoz, mint korábban, ahol a telefontal való ellátottság olyan jellegű tartozék volt, mint az összkomfort vagy a garázs.
- A bankváltás fontos tényezője a megtakarítás, elemzésünk szerint ennek fő motivációja a magasabb hozamú megtakarítás lehet.
- Végül a kötelező biztosítás esetében érdemes kiemelni a szinte minden biztosítónál legmagasabb kockázatú fiatalok nagyobb váltási hajlandóságát.

## Felhasznált irodalom

- ALLEN, F. – GERSACH, H. – KRAHNEN, J.-P. – SANTOMERO A. M. [2001]: Competition Among Banks: Introduction and Conference Overview. *European Finance Review*, 5, 1–11.
- AUSUBEL, L. M. [1991]: The Failure of Competition in the Credit Card Market. *American Economic Review*, 81, 50–81.
- B. VARGA, J.: Súlyos banki hiba. Elutasított hitelkérelem ösztönöz. *Napi Gazdaság*
- BÁCSKAI, T. [2000]: Kamatadó – előnyök és hátrányok. [Bank és Tőzsde](#), 8. évf. 9. szám
- BALOGH, L. [2004]: Döntsd a tőkét? *Hitelintézeti Szemle*, 3. évf. 5. szám
- BINDER, I. [2007]: Bankváltás: vesszőfutás. *Figyelő*net, 2007. április 9.
- BLAHÓ, M. [2007]: Önszabályozó ötletek a bankoktól. *Népszava*, 2007. június 13.
- BORENSTEIN, S. [1991]: Selling Costs and Switching Costs: Explain Retail Gasoline Margins. *RAND Journal of Economics* 23: 253-268
- BRIGHAM, B., WATERSON, M. [2003]: Strategic change in the market for domestic electricity in the UK. University of Warwick, Centre for Management under Regulation
- CANOY, M.J. – LEMMEN, J. – MOOIJ, R. DE – WEIGAND, J. [2001]: Competition and stability in banking. CBP Document, No. 015. Netherlands Bureau For Economic Policy Analyses, december.
- CARLETTI, E. – HARTMANN, PH. [2002]: Competition and stability in banking: what's special about banking. ECB Working Paper, No. 146.
- COCCOROSE, P. [2002]: Competition among dominant firms concentrated markets: Evidence from the Italian banking industry. Centre for Studies in Economics and Finance Working Paper, No. 89.
- DEMIRGÜC-KUNT, A. – LEAVEN, L. – LEVINE, R. [2003]: The impact of bank regulations, concentration, and institutions on bank margins. World Bank Policy Research Working Paper, 3030. 4.
- ECONOMIDES, N. [1996]: The Economics of Networks, *International Journal of Industrial Organization* 14: 673-699
- ERDŐS, T. [1998]: A szükségtelen rossz: Kamatadó inflációs időszakban. *Figyelő*, 42. évf. 39. sz.
- EUROPEAN COMMISSION [2005]: Report on Progress Creating the Internal Gas and Electricity Market
- EUROPEAN COMMISSION [2006]: Interim Report II: Current Accounts and Related Services
- EUROPEAN COMMISSION [2007]: Report on the Retail Banking Sector Inquiry
- EUROPEAN COMMISSION [2003]: Directive 2003/54 of the European Parliament and the Council
- FARREL, J., KLEMPERER, P. [2006]: Coordination and Lock-in: Competition with Switching Costs and Network Effects, CEPR Discussion Paper no. 5798. London, Centre for Economic Policy Research
- FRIED, J. – P. HOWITT [1980]: Credit Rationing and Implicit Contract Theory. *Journal of Money, Credit and Banking*, 12, 471–487.
- GABRIELSEN, T. S., VAGSTAD, S. [2003]: Consumer heterogeneity, incomplete information and pricing in a duopoly with switching costs, *Information Economics and Policy* 15, 384-401
- GABRIELSEN, T. S., VAGSTAD, S. [2004]: On how size and composition of customer bases affect equilibrium in a duopoly with switching costs, *Review of Economic Design* 9, 59-71

- GALÁNTAINÉ, M. ZS. [2006]: Adó(rendszer)tan – EU-konform magyar adók, AULA Kiadó, Budapest
- GIULETTI, M., OTERO, J., WATERSON, M. [2004]: Supply competition and price behavior in the UK electricity supply industry, University of Warwick, Centre for Management under Regulation
- GIULETTI, M., WADDAMS-PRICE, WATERSON, M. [2000]: Competition and consumer choice in the residential energy markets, University of Warwick, Centre of Management under Regulation
- GREEN, R. [2000]: Can competition replace regulation for small utility customers?, Centre for Economic Policy and Research, Working Paper No. 2406.
- HANNAN, T. – A. BERGER. [1991]: The rigidity of prices, evidence from the banking industry. *American Economic Review*, 81, 938-945.
- HERMAN, B. [2007]: A bankszövetség védi a mundért. *Magyar Tőkepiac*, 2007. június 13.
- HETÉNYI, I. [2004]: A munka, a fogyasztás és a tőke adókötelezettsége (EU és Magyarország). *Pénzügyi Szemle*, 49. évf. 8. szám
- HORVÁTH, CS. – KREKÓ, J. – NASZÓDI, A. [2004]: Hogyan hat a jegybanki kamat változása a kereskedelmi banki kamatokra? *Hitelintézeti Szemle*, 6.
- JAMES, C. M. – C. W. SMITH, JR. [1996]: *Kereskedelmi Bankok. Tanulmányok a Pénzügyi Intézményekről.* Panem-McGraw-Hill, Budapest.
- KEELEY, M. C. [1990]: Deposit Insurance, Risk, and Market Power in Banking. *The American Economic Review*, Vol. 80. No. 5. 1183–1198.
- KIM, M., KLIEGER, D., VALE, B. (2003): Estimating switching costs: the case of banking, *Journal of Financial Intermediation* 12, 25-56
- KLEMPERER, P. [1987a]: The competitiveness of markets with switching costs, *RAND Journal of Economics*, vol. 18, No.1.
- KLEMPERER, P. [1987b]: Entry deterrence in markets with consumer switching costs, *The Economic Journal*, 97, pp. 99-117
- KLEMPERER, P. [1988]: Welfare effects of entry into markets with switching costs, *The Journal of Industrial Economics*, Vol. XXXVII, No. 2.
- KLEMPERER, P. [1995]: Competition when Consumers have Switching Costs: An Overview with Applications to Industrial Organization, Macroeconomics and International Trade. *Review of Economic Studies* 62: 515-539
- KNITTEL, C. [1997]: Interstate long distance rates: Search costs, switching costs and market power, *Review of Industrial Organization* 12:4. 519-536
- DR. KORBA, SZ.: A bankváltás egyszerűsítése: A hitelkiváltás elősegítése
- KOVÁTS SURD [2007]: A bankváltás hazai tapasztalatairól. Előadás, 2007. május 23.
- Marketing Centrum [2006]: Szeretjük a pénzügyeket? Egy lakossági felmérés eredményei. BÉT elemzés. 2006. április
- MÁGER, A. [2006]: Tájékoztató a fiatalok pénzügyi kultúrájáról készített közvélemény-kutatás eredményeiről. *Pénzügyi Kultúra Team*, 2006. november 8.
- MÁGER, A. [2007]: Növekvő lakossági kitérttség – alacsony pénzügyi ismeretek. Egy kutatás tanulságai. *Magyar Nemzeti Bank*, 2007. május 23.
- MEZEI, M. – WILD, J.: A fiatalok meg akarják tanulni, hogyan kell okosan bánni a pénzzel. BÉT tanulmány
- MÓRÉ, CS. – NAGY, M. [2003]: A piaci struktúra hatása a bankok teljesítményére: empirikus vizsgálat Közép-Kelet Európára. *MNB Füzetek* 2003/12.
- MORGAN, B. P., SHY, O. [2000] Undercut-proof Equilibria, nem publikált, elérhető: <http://time.dufe.edu.cn/jingjiwencong/waiwenziliao/conhot71.pdf>, utolsó hozzáférés: 2007. 10. 06.
- OFFICE FOR FAIR TRADING [2003]: Switching costs: Annexe A – literature review, *Economic Discussion Paper* 5, April 2003, elérhető:

[www.ofg.gov.uk/shared\\_ofg/reports/comp\\_policy/ofg655aanxexea.pdf](http://www.ofg.gov.uk/shared_ofg/reports/comp_policy/ofg655aanxexea.pdf), utolsó hozzáférés: 2007.10.11.

SALIES, E., WADDAMS-PRICE, C. [2004]: Charges, Costs and Market Power: the deregulated UK electricity retail market, *The Energy Journal*, vol. 25. no. 3.

SHARPE, S. A. [1997]: The effect of consumer switching costs on prices: A theory and its application to the bank deposit market, *Review of Industrial Organization* 12, 79-94

STIGLITZ, J. E. – WEISS A. [1981]: Credit Rationing in Markets with Imperfect Information. *American Economic Review*, 71, 393–410.

STURLUSON, J. M. [2002]: The importance of consumer search- and switching costs for competition in electric power retailing, *Stockholm School of Economics and Institute of Economic Studies*

TÓTH, M. [2007]: Egyszerűbb lehet a bankváltás. *AS Network, Világgazdaság*, 2007. június 18.

DR. VÁRHEGYI, É. [2002]: Verseny és jövedelmezőség a magyar bankszektorban. Kézirat. Pénzügykutató Rt.

DR. VÁRHEGYI, É. [2003]: Bankverseny Magyarországon. *Közgazdasági Szemle*, 12. 1027-1048.

DR. VÁRHEGYI, É. [2007]: Összefoglaló a Lakossági Bankszolgáltatásokat Vizsgáló Szakértői Bizottság jelentéséről és a jelentésből adódó feladatokról. Budapest, 2007. május 22.

WADDAMS-PRICE, C. [2004]: Spoilt for Choice? The costs and benefits of opening UK residential energy markets, *Centre for the Study of Electricity Markets Working Paper* 123, University of California Berkeley

Bankváltás területén indított ágazati vizsgálat indító végzésének közzététele. *Gazdasági Versenyhivatal, Budapest*, 2007. február 7.

Bankváltás – refinanszírozás  
(<http://hitelmegoldasok.elerhető.hu/hasznos%20infok%20refinanszirozas.html>)

Elektronikus pénzügyek (<http://www.pszaf.hu/e-penzugyek>)

Harc az ügyfelekért: drágán add a hiteled! *Heti Világgazdaság*, 2007. június 7. (<http://www.hvg.hu>)

Lakossági Pénzügyi Szolgáltatásokat Vizsgáló Szakértői Bizottság: Javaslatok a lakossági bankszolgáltatások problémáinak kezelésére. Budapest, 2006. december

Lemaradtunk a bankhasználatban, még a környező országoktól is! *Világgazdaság* (<http://www.hitelefon.hu>), 2007. március 28.

MTI: Banki javaslatcsomag a kormány előtt. 2007. augusztus 13.  
[http://www.mnb.hu/engine.aspx?page=mnb\\_lk\\_latogatokozpont](http://www.mnb.hu/engine.aspx?page=mnb_lk_latogatokozpont)  
<http://www.monetary.mnb.hu>  
<http://www.sulinet.hu/beniani>



# MELÉKLETEK

## 1. Melléklet Konkrét példák a KGFB-piaci kedvezményekre

Konkrét példák a KGFB-piaci kedvezményekre

A biztosítók többsége jelentős mértékű kedvezményt nyújt a vidékieknek a budapestiekkel, a régi szerződőknek az újakkal szemben stb. Az egyesületek díjai a profitorientált biztosítók díjaival összevetve rendszerint alacsonyabbak, esetükben azonban tagdíj fizetésére is kötelezettek az ügyfelek, továbbá azt is mérlegelni kell, hogy például van-e lehetőség átutalással történő díjkiegyenlítésre. További nehézség, ami ugyancsak az egyesületek ellen szól, hogy a profitorientált biztosítókkal összevetve nagyságrendileg kevesebb ügyfélszolgálati irodával rendelkeznek, következésképpen nehezebben érhetők el.

A Generali-Providencia Biztosító Zrt. különösen széleskörű autósbarát szolgáltatásokkal, szolgáltatási csomagokkal igyekszik piaci részesedését megtartani, illetve tovább növelni. Ezek azáltal segítik elő az ügyfelek megtartását, hogy egy esetleges váltással a megszokott összekapcsolt szolgáltatás egészét veszítené el a szerződő, amit feltehetően nem szeretne, ezért inkább marad. Ilyen szolgáltatáscsomag például az Órangyal biztosítási csomag, amelynek keretében a biztosító a KGFB-szerződéshez számos többletszolgáltatást nyújt, ha azt az ügyfél a [Generali Órangyal biztosítási csomaggal](#) együtt köti meg. A gépjármű assistance szolgáltatásokkal, balesetbiztosítással, jogvédelem biztosítással és lopás assistance szolgáltatással kiegészített biztosítási csomag komplex védelmet garantál. Néhány hasonló elemet tartalmaz az Európa Extra szolgáltatás is, amely a külföldön történt balesetek egyszerűbb – Magyarországon történő – rendezéséhez nyújt hathatós segítséget 20 millió Ft összeghatárig.

A Generali azt is felkínálja, hogy az utánfutó/lakókocsi szerződésre 100% kedvezményt ad az ügyfeleknek KGFB-szerződés kötése esetén. Kedvezményt nyújt továbbá Kármentesség, valamint Casco biztosítással történő együttkötés esetén, ezen túlmenően felkínálja a Hűségbónusz, a Market, az Online, a Gyermekek-, a Mezőgazdasági, a Közalkalmazotti, a Többszerződéses partner-, a UPC Prémium, a CIB ügyfél, a Felekezeti, a Pénztár-, a Mozgáskorlátozottakat megillető, illetve az Éves díjfizetési ütemhez kapcsolódó kedvezményeket is. Az alapvető kedvezmények mértéke egyesével, de összesen is legfeljebb 5% lehet; a Kármentességi, a Casco-együttbiztosítási, a Hűségbónusz és a Market kedvezmények mértéke pedig együttesen legfeljebb 30%. Ehhez adódhat még hozzá az Éves díjfizetési ütem kedvezménye, a Mozgáskorlátozottak kedvezménye, valamint a CIB Classic magánszámla akció kedvezménye, így összességében akár 40% is megspórolható a KGFB díjából. Ezen túlmenően a kármentes vezetőket kétszeres kedvezmény illeti meg, vagyis a balesetmentes ügyfelek 2007-ben extra – a bónusz-kedvezményen felüli – kármentességi bónuszt kapnak, pedig a Generali-Providencia bonus-malus rendszere egyébként is az átlagosnál kedvezőbb szorzókat alkalmaz.

Ha a szerződő valamely járműre náluk kötött élő határozatlan idejű vagy legalább 1 éves határozott idejű Casco-szerződést, vagy a KGFB-szerződéssel együtt Casco-szerződést is köt a biztosítóhoz, akkor Casco-együttkötési kedvezményre válik jogosulttá, amelynek mértéke Euro casco optimál módozat esetén 10%, más esetekben pedig 5%. Ha a szerződőnek és vele egy háztartásban élő családtagjainak a KGFB-n felül együttesen még legalább 2 másik élő, folyamatos díjú vagy határozott idejű (legalább 1 éves) – nem KGFB – szerződése is van a Generalinál, vagy a szerződő és vele egy háztartásban élő családtagjai a KGFB-szerződéssel

együtt megkötnek további 2 folyamatos díjú vagy határozott idejű (legalább 1 éves) – nem KGFB – szerződést is, akkor ez 5%-os mértékű Többszerződéses partner kedvezményt biztosít. Hasonló jellegű továbbá az ugyancsak 5%-os Pénztár kedvezmény, amelyet akkor kap meg a szerződő, ha ő vagy a vele egy háztartásban élő valamely családtagja a KGFB-szerződés megkötésekor belép a Generali Egészségpénztárba; illetve a Multipartner kedvezmény mindkét típusa: ha a szerződő vagy vele egy háztartásban élő családtagja nevére kiállított Prémium Kártyával rendelkezik, akkor 5% UPC Prémium illeti meg; ha pedig a CIB Bank vagy CIB Lízing ügyfele, illetve a KGFB-szerződésével egyszerre köt egy CIB Classic Magánszámlát is, akkor 5% CIB Partner kedvezményre jogosult.

A Hűségkedvezmény sem hiányozhat a Generali palettájáról: ha a szerződő vagy vele egy háztartásban élő családtagja az adott szerződés megkötésének évében vagy az azt megelőző 2 évben rendelkezett, vagy a szerződéskötés időpontjában is rendelkezik egy másik gépjárműre náluk kötött KGFB-szerződéssel, akkor 30 éves életkor alatt 20%, ennél magasabb életkor esetén 10% kedvezmény illeti meg. A00 besorolás vagy bármilyen bonus fokozat (B01 – B10) esetében az ügyfelek 15% mértékű Visszavonható kármentességi kedvezményt is igényelhetnek, amennyiben az általuk benyújtott kártörténeti igazoláson nem szerepel bonust érintő kár. Ezen „általános” kedvezményeken túlmenően egyes csoportok számára speciális kedvezményeket is nyújt a Generali, ilyen például az 5%-os Felekezeti kedvezmény, illetve az ugyancsak 5%-os Mezőgazdasági kedvezmény.

Az Allianz Hungária Biztosító Zrt. alapvetően családra, ügyfelekre és partnerekre nyújtja kedvezményeit. A hagyományosan jó baleseti statisztikákkal rendelkező családi autóvezetők például Családi/Háztartási kedvezményt vehetnek igénybe, ha háztartásukban legalább 2 folyamatos díjfizetésű Allianz-szerződés van, illetve Gyermekkedvezményre jogosultak, ha családjukban 14 éven aluli gyermek is él. A fizetés módja szerinti legjelentősebb kedvezmények abban az esetben illetik meg az ügyfeleket, ha biztosításukat hitelkártyával vagy Allianz bankszámláról fizetik díjlehívással (akár újonnan kötik a szerződést, akár utólag tértek át erre a fizetési módra). Az Allianz gyakorlatában sokszor különböző díjszabás vonatkozik a korábban megkötött és az új szerződésekre, így bizonyos esetekben például egy 3 éve megkötött szerződés havi díja közel 25%-kal alacsonyabb lehet, mint az újonnan kötött biztosításé.

Összesen [akár 12% díjkedvezményben](#) is részesülhetnek otthonbiztosításuk díjából azok az ügyfelek, akik Allianz Casco vagy KGFB-szerződésük (akár már korábban meglévő, akár újonnan kötött biztosításról van szó) díját Allianz Kapcsolatok vagy Allianz Senior bankszámláról, illetve Allianz Extra hitelkártyával díjlehívással fizetik ki, de 5% díjkedvezmény már abban az esetben is jár, ha a díjlehívás valamely másik bankban vezetett számláról történik. Ugyancsak 5% díjkedvezményt kapnak a féléves vagy éves díjfizetési gyakoriságot választó ügyfelek, valamint az Allianz Hungária Nyugdíjpénztár és/vagy Egészségpénztár tagjai; 20%-os önálló kedvezményre pedig az jogosítja az ügyfelet, ha az új KGFB-szerződése mellett a Casco-t is náluk köti stb.

Az Union Biztosító Zrt. azt hangsúlyozza, hogy kockázatarányos díjszabásán alapuló egyedülálló kedvezményrendszerével megkíméli az ügyfelek pénztárcáját. Kedvezményt nyújt például balesetmentes vezetők számára azáltal, hogy a piaci átlagnál nagyobb mértékben honorálja a balesetmentes vezetést egyedülálló bonus-malus rendszerével, ahol a B01 kategória már 15% kedvezményt jelent. Azokat a szerződőket, akik már 2006-ban is B10 besorolással rendelkeztek, és a megfigyelési időszakban nem okoztak kárt, 2007-ben B10+ kedvezménnyel jutalmazza a biztosító. A közszolgálati dolgozók részére az Union ugyancsak 15%, a mozgáskorlátozottak számára pedig 5% díjengedményt kínál.

Kedvezményrendszerének részét képezi a Családi flotta kedvezmény is, amelynek keretében díjengedményt nyújt a KGFB árából, ha az ügyfél vagy vele egy háztartásban élő közeli hozzátartozói legalább 2 gépjármű KGFB-szerződést náluk kötnek meg; illetve a Casco-együttkötési kedvezmény, amely abban az esetben illeti meg a szerződőt, ha a KGFB-szerződés mellett ugyanerre a gépjárműre Union Casco-t is köt. Itt érdemes megemlíteni az 5-csatornás hibabejelentési rendszert és a kiegészítő balesetbiztosítást is, amelynek keretében a biztosított személygépkocsiban utazó összes személyre kiterjed a szolgáltatás hatálya közlekedési baleset esetén; valamint az ügyfélcsalogató ingyenes repülőjegyet, amely azonban nem tartalmazza az illetékeket, adókat, illetve díjakat.

Az OTP Garancia Biztosító Zrt. esetében elsősorban a 15%-os Casco-együttkötési kedvezményt érdemes kiemelni, amely olyan személygépkocsira kötött, egyedi KGFB-szerződések vonatkozásában érvényesíthető, melyek kockázatviselésének kezdete 2007. január 1-je vagy azutáni, és ugyanarra a járműre ugyanaz a szerződő azonos kockázatviselés kezdettel a KGFB mellett Casco-t is köt ugyanott. 10% Junior kedvezményre jogosultak azok az ügyfelek, akiknek van 14 év alatti, azonos háztartásban lévő gyermekük, továbbá 5% kedvezményre a nyugdíjas ügyfelek, valamint azok, akik online módon, tehát nyilvános, kifejezetten ajánlatközvetítésre létrejött internetes honlapokon (Biztosítás.hu Kft., Netrisk Kft., CLB Kft., 3A Magyarország Kft., KGFB.net Kft., AON Magyarország Kft., Praeventio Kft) kezdeményezik a szerződéskötést és tesznek biztosítási ajánlatot. Partnerkedvezménye az OTP Garancia Biztosítónak is van: minden természetes személy szerződő jogosult rá, aki a KGFB-szerződés megkötésekor rendelkezik az OTP Garancia Biztosítónál folyamatos díjú élő – nem ugyanarra a gépjárműre szóló KGFB – szerződéssel, illetve például 10% MOL kötési kedvezmény jár minden olyan szerződőnek, aki a MOL Nyrt. internetes honlapjáról kezdeményezi a szerződéskötést és tesz biztosítási ajánlatot.

A kedvezmények halmozása azonban meglehetősen korlátozott, ugyanis például a MOL és az Online kedvezmény értelemszerűen nem vonható össze, illetve a Casco-együttkötési díjkedvezmény alapjául szolgáló szerződést sem lehet a Partnerkedvezményhez figyelembe venni. A különböző korosztályok eltérő elbírálás alá esnek ebből a szempontból is, hiszen a 25 évnél fiatalabb szerződők esetében kedvezmények egyáltalán nem érvényesíthetők, a 25-29 éves kor közöttiek esetében az összes figyelembe vehető kedvezmény már 10%, 30 éves és afeletti korosztály vagy nem természetes személy szerződők esetében pedig akár 20% is lehet. A kedvezményeknek nem csupán az együttes összege limitált, hanem az is előírás tárgyát képezi, hogy a 25-29 év közötti szerződők esetében csak Junior, Partner, Casco-együttkötési, Online kötési vagy MOL kötési kedvezmény vehető figyelembe.

Az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. például Gyermekkedvezményt nyújt azoknak az ügyfeleknek, akiknek a családjában van legalább egy 14 év alatti gyermek. Családi kedvezményt kínál abban az esetben, ha a szerződő vagy a vele közös háztartásban élő közeli hozzátartozója már rendelkezik náluk kötött érvényes KGFB-szerződéssel, vagy egyszerre legalább 2 gépjárműre köt KGFB-t. Amennyiben a szerződő vagy a vele közös háztartásban élő közeli hozzátartozója nem KGFB, hanem bármilyen más biztosítással rendelkezik náluk vagy AEGON nyugdíjpénztári tag, illetve ha az AEGON Hitel Zrt-vel van érvényes hitelszerződése, akkor Partner kedvezmény illeti meg. Ha pedig egyszerre köt egy KGFB és egy bármely más biztosítást, akkor Együttkötési kedvezményre válik jogosulttá. Ugyancsak „ügyfélmarasztaló” ajánlat a Hűségkedvezmény, amely abban az esetben jár, ha a szerződőnek az új szerződés kockázatviselési kezdetét megelőző 2 évben a biztosítónál olyan alapdíjas (A00) vagy bonusz kedvezményes (B01 – B10) KGFB-szerződése volt, amely érdemlással vagy felmondással szűnt meg, és ebben a 2 évben nem okozott KGFB kárt. A biztosító mind a gépjármű, mind a szerződő életkorát figyelembe veszi: például a 2006. vagy

2007. évben gyártott gépjárművekre vonatkozóan Környezetvédelmi kedvezményt nyújt, az 1978-ban vagy 1973-ban, illetve 1946-nál korábban született szerződőket pedig Életkor kedvezményben részesíti. Kedvezményrel honorálja továbbá az éves díjfizetést is a gyakoribb (féléves, negyedéves) fizetéshez képest stb. A sokféle kedvezmény igénybevételét azonban a biztosító valamelyest korlátozza azért, hogy szerződésenként csak maximum 4 kedvezmény igénybevételét teszi lehetővé.

Az Uniqa Biztosító Zrt. kínálatában ugyancsak megtalálható a Családi flotta kedvezmény, amelyre akkor jogosult bármely szerződő, ha ő vagy a vele közös háztartásban élő közeli hozzátartozója már rendelkezik egy személygépkocsira náluk kötött érvényes KGFB-szerződéssel, vagy egyszerre legalább 2 gépjárműre köt KGFB-t.

Az Egészségpénztári, Nyugdíjpénztári kedvezmény azok számára érhető el, akik személygépkocsira KGFB-szerződést kívánnak kötni és tagjai bármely magyarországi egészségpénztárnak, illetve az Uniqua Nyugdíjpénztárnak; az Egyházi kedvezmény pedig kizárólag a magyarországi egyházak név- és címjegyzékében feltüntetett egyház alkalmazásában álló személyek számára áll rendelkezésre. Ezzel szemben például az Új gépkocsi kedvezményt mindenki igényelheti, aki gépjárművét első tulajdonosként első alkalommal Magyarországon helyezi forgalomba.

További kedvezmények illetik meg a közszolgálati dolgozókat, valamint az online szerződést kötő ügyfeleket (csak személyautó és 30 év feletti magánszemély, illetve nem természetes személy esetén), illetve a banki díjfizetést választókat. Az érvényesíthető kedvezmények azonban együttesen nem haladhatják meg a 30%-os mértéket.

A Signal Biztosító Zrt. Takarékszövetkezeti számlás fizetési kedvezményt kínál, amennyiben a szerződő a biztosítás díját takarékszövetkezetnél vezetett folyószámláról egyenlíti ki, illetve 10%-os mértékű „75 000 Ft összegű egyéb biztosítás” kedvezményt, ha a szerződő vagy vele azonos háztartásban élő közeli hozzátartozója a szerződéskötéskor (de legkésőbb a kockázatviselés kezdetekor) rendelkezik összesen legalább 75 000 Ft éves díjú, náluk kötött biztosítással. 10% kedvezmény illeti meg a díjfizetés módjától függetlenül az éves díjfizetést választó ügyfeleket, illetve nem éves díjfizetési gyakoriság esetén a csoportos díjbeszedési megbízással fizetőket, míg a banki átutalással történő fizetést 5% kedvezményrel honorálja a biztosító.

Ugyancsak 10% kedvezményre jogosultak azok, akik szerződésüket az Alkusz Unió Kft., a Biztosítás.hu Kft., a CLB Kft., a Netrisk Kft. és a Praeventeio Kft. által üzemeltetett honlapokon kötik meg, vagy akik szerződésüket a szerződésközvetítők vagy a szerződött takarékszövetkezetek a SIGNAL Partner Portálon található program segítségével készítik el. 10% kedvezményre számíthatnak a SIGNAL Biztosító Zrt.-vel együttműködési megállapodást kötött szakszervezetek tagjai, továbbá a SIGNAL Biztosító Zrt.-nél szakszervezeti balesetbiztosítással rendelkezők; míg 5% kedvezmény jár a MAKASZ kártyával rendelkezőknek és az IPOSZ tagoknak (e 3 kedvezmény összességében is legfeljebb csak 10% lehet). A takarékszövetkezeti folyószámláról fizető ügyfelek, valamint azok, akiknek van azonos háztartásban élő 14 év alatti gyermekük, 10% kedvezményt vehetnek igénybe; 5% kedvezmény pedig már önmagában azért is megilleti az ügyfeleket, ha a Signal Biztosító Zrt.-vel szerződött takarékszövetkezetnél kötik biztosításukat. Az igénybe vehető kedvezmények minden személygépkocsi esetében legfeljebb 30%-ot tehetnek ki.

A Grupama Biztosító Zrt. a Casco- és KGFB-szerződés együttkötésekor a Casco díjából 5% engedményt ad, és amennyiben a Casco- és a KGFB-szerződés új (0 Km-es) gépjárműre vonatkozik, akkor a KGFB díjából is felkínál 15% kedvezményt.

A Magyar Posta Biztosító Zrt. területi, az üzembentartó kora, valamint a díjfizetési ütem szerinti engedményeket foganatosít, sőt a bennülők balesetbiztosításának díja is módosító tényezőként kerül számításba a díjkalkuláció során.

A K&H Általános Biztosító Zrt. esetében az 5%-os mértékű K&H Bankszámla kedvezményt kell mindenképpen megemlíteni, amely azokat a szerződőket illeti meg, akik a biztosítás díját a K&H Banknál vezetett folyószámláról, csoportos beszédési megbízással egyenlítik ki. Ugyancsak a K&H gyakorlatából vett példa, hogy a szerződők a KGFB-ra érvényes B06 – B10 közötti bonus besorolás alapján a Casco díjából is engedményben részesülhetnek.

A TIR Biztosító Egyesület számos más biztosítóhoz hasonlóan a bonus-malus kategorizáláson túlmenően a szerződő életkora és a gépjármű hengerűrtartalma szerint is differenciálja a KGFB díját. Nyújt néhány további kedvezményt is, ilyen például az 5%-os Gyerekkedvezmény (ha a szerződővel közös háztartásban él 14 év alatti gyermeke), a 3%-os Nyugdíjas kedvezmény és Új gépjármű kedvezmény (ez csak a 2006. december 31. előtti kockázatviselési kezdetű szerződések vonatkozásában érvényesül), az Éves díjfizetéssel járó 3%-os kedvezmény, valamint a 7%-os Online kötési kedvezmény (a 2006. december 31. előtti kockázatviselési kezdetű szerződések esetében ez 10% volt). A 2 évesnél frissebb jogosítvánnyal rendelkező szerződők azonban csak 25%-os pótdíjjal köthetnek biztosítást az Egyesületnél.

A MÁV Általános Biztosító Egyesület területenként és a gépjármű hengerűrtartalma alapján is eltérő díjakat kínál ügyfelei számára, és ugyancsak különbséget tesz a díjszabás tekintetében az egyedi gépjárművek és a flották között. A KGFB-szerződés mellett Casco- és/vagy Lakásbiztosítást is kötő ügyfelek, illetve azok, akik már rendelkeznek ezek valamelyikével az Egyesületnél, 30% kedvezményre jogosultak a KGFB díjából. Ugyancsak 30%-os kedvezményt illeti meg a közszolgálati jogvisonnyal rendelkezőket, a MÁV Rt. és Kft. dolgozóit, nyugdíjasait és közeli hozzátartozóit, a mozgáskorlátozottakat, valamint az interneten, SMS-en vagy Call Centeren szerződőket, sőt azokat is, akik legalább 10 gépkocsiból álló flottájuk részét képező gépjárműveikre az Egyesületnél kötik meg a biztosítást. További 5% kedvezménnyel jár az éves díjfizetési gyakoriság és/vagy csoportos beszédési megbízással történő díjfizetés választása. Érdekes azonban itt is szem előtt tartani, hogy az igénybe vett egyéni kedvezmények nem haladhatják meg együttesen a 30%-ot, a flottakedvezmények pedig az 50%-ot, valamint azt, hogy 30%-os pótdíj-kötelezettség terheli az ügyfeleket kiemelt kockázatú használati mód (taxi bérkocsi, oktatás, értékszállítás) esetén.

A Közlekedési Biztosító Egyesület (KÖBE) is különbséget tesz díjszabása tekintetében a régi és az új ügyfelek között, hiszen 10% kedvezményt nyújt azok számára, akik januárban kötik meg a szerződést, illetve akik már az előző évben is náluk vették igénybe a KGFB-szolgáltatást. A budapesti szerződőket jelentősen magasabb biztosítási díjakkal terhelik, továbbá a gépjármű hengerűrtartalma alapján is differenciálják a fizetendő díjakat. 10% kedvezményt kínálnak a közszolgálatban dolgozó, illetve közalkalmazott szerződők, továbbá a polgárőrök számára, illetve Éves díjfizetési gyakoriság választása esetében minden kategóriába tartozó ügyfeleknek egységesen. Korcsoportonként és a legfiatalabb korosztályon belül nemenként is eltérőek a kedvezmények, illetve a pótdíjak

A kedvezménypaletta dacára fontos azonban azt is szem előtt tartani, hogy nincs lehetőség a biztosítási díj netbank-os átutalására, így az ügyfélnek fel kell vállalnia a csekkes befizetéssel járó többlet-időráfordítást stb.

E néhány példa alapján is egyértelműen elmondható, hogy a különböző szolgáltatók mindegyike másként szerepelteti kínálatában a kedvezményeket, így az összehasonlítás nagyon nehézkes. A biztosítók kapcsolt szolgáltatásként, kedvezményes csomagokban is megpróbálják értékesíteni a KGFB-t, ezzel az ügyfeleket még jobban – több szállal is – magukhoz kívánják kötni.

A különböző biztosítók által kínált szolgáltatások összehasonlítását egyrésztől megkönnyítik a modern kommunikáció által kínált lehetőségek, az internetes tájékoztatói és online szerződéskötési portálok hozzáférhetősége, a személyes értékesítők azonban olyan „apró betűs” elemekre is felhívhatják az ügyfelek figyelmét, amelyeken másként átsiklana a potenciális szerződéskötők figyelme, ezért nem feltétlenül a legjobb döntés kizárólagosan az internetes forrásokra korlátozni a tájékoztatót.

### **3.Melléklet: A kérdőíves felmérésben jellemzett termékek termékéletgörbéje**

Az öt terület meglehetősen különböző fejlődési fázisában áll fő tendenciáit tekintve Magyarországon.

A kötelező felelősségbiztosítás a személyautók számához kötődik, amelyek számossága az 1950-es évek közepe óta mérhető statisztikailag, bár a biztosítási forma a 90-es években alakult ki, de az új belépők számát alapvetően a személygépkocsik számának alakulása határozza meg. A személygépkocsi piac lassan telítődési szakaszába érkezik, ahogy az alábbi ábra mutatja. A gépkocsi számra egy logisztikus trendet (un. telítődési görbét) illesztettünk.<sup>20</sup> A telítődés szintje modellünk szerint mintegy 3,5 millió személyautó, amit azonban csak 10-15 éves távlatban ér el a piac, az még jócskán várható új belépők is a piacra.

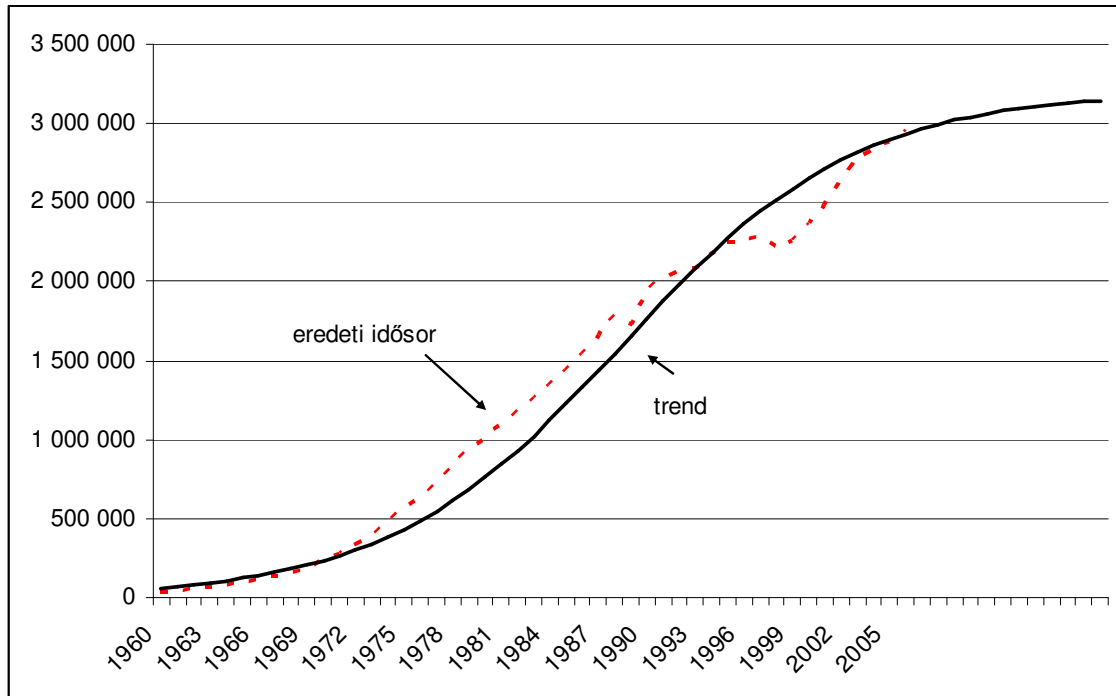
---

<sup>20</sup> A logisztikus trendfüggvények közül a legismertebb szimmetrikus növekedési folyamatot jellemző típus:

$$\hat{y} = \frac{k}{1 + ae^{-bt}}$$

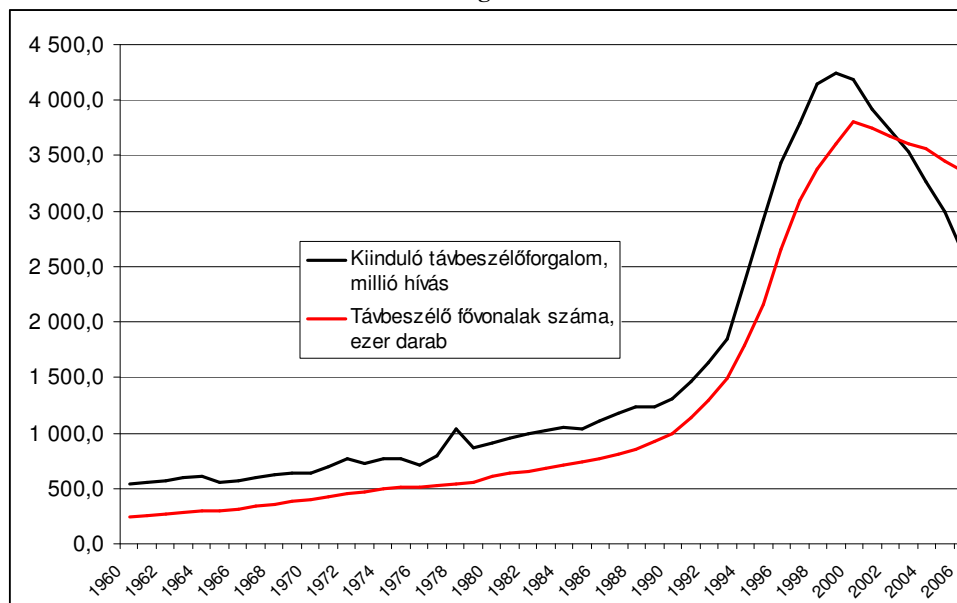
A  $t$  bármely értékére a függvény értelmezhető, alsó aszimptotája az  $y = 0$ , felső aszimptotája pedig az  $y = k$  függvény. A  $k$  tehát az az érték, amely felé az idősor értéke a harmadik szakaszban tart. A  $k$  paraméter értékét **telítődési szintnek** is szokás nevezni. A logisztikus trendfüggvény paramétereinek meghatározására a legkisebb négyzetek módszerét közvetlenül nem célszerű használni, mivel a normálegyenletek megoldása csak iterációs eljárással lehetséges. A gyakorlatban ezért más módszereket használunk, esetünkben egy rekurzív formulát választottunk alapul.

Személygépkocsik száma és logisztikus trendje 1960-2006



A vezetékes telefon hosszú időszakon keresztül a személygépkocsihoz hasonlóan, sőt még fokozottabban hiányterméknek számított, hosszú sorban állás jellemezte a hozzájutást. A rendszerváltás után egy nagyon gyors felfutás után 1998-2000-tól már erős csökkenés jellemzi a piacot, elsősorban a mobil megjelenése és helyettesítési hatása következtében. Érdekes módon előbb kezdtek csökkenni, mintegy 2 éves eltolódással a forgalmi adatok, majd ezt a vonlak visszamondása is követte. A forgalom csökkenése azóta is nagyobb ütemű, mint az előfizetéseké.

Vezetékes vonalak és forgalom alakulása 1960-2006

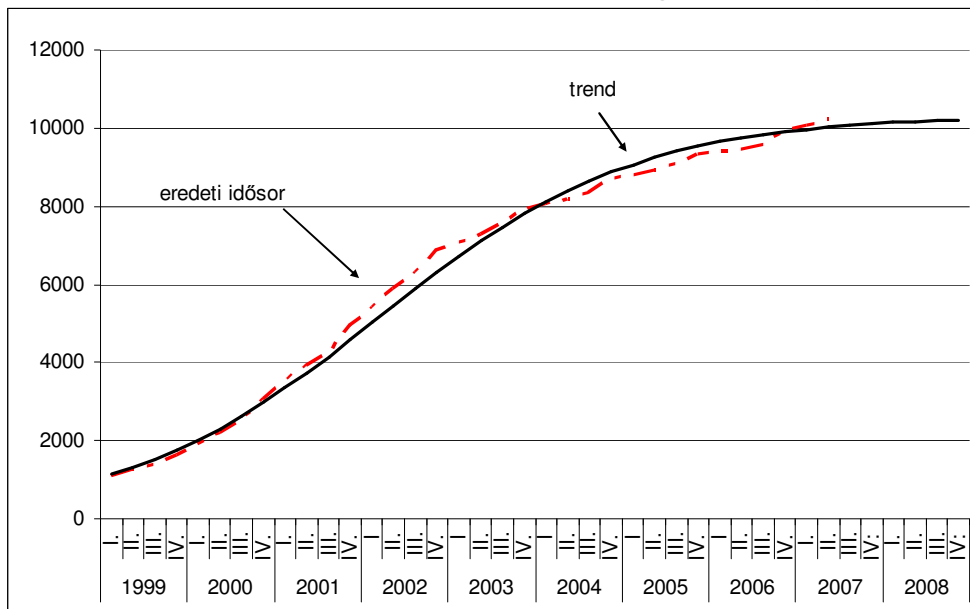


Forrás KSH

A mobil telefon a 90-es évek második felében jelent meg, az 1999-es év 1 milliós szintjéről 2007 közepén elérte e a 10 millió előfizetőt.. Bár egy viszonylag nemrégien megjelent termékről van szó, az elmúlt 3 évben már világosan látszik a telítődés, a logisztikus trend paramétereit becsülve a 10,5 milliós szint tekinthető teljes telítődésnek, azaz a mobilpiacot már ma is döntően a készülék- kevésbé a csomag és szolgáltatáscsere jellemzi.



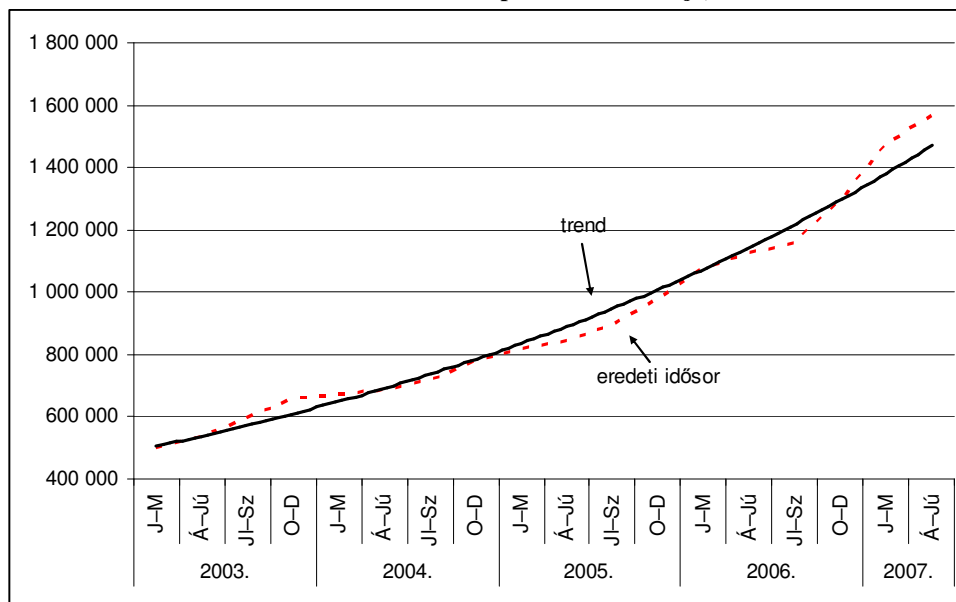
**Mobiltelefon előfizetések száma (ezer db) és logisztikus trendje**



Forrás: KSH alapján saját számítás

Az internet előfizetések egyelőre még exponenciálisan növekednek, itt még nagyszámú új belépő várható a piacon, az exponenciális trend becslése szerint az éves várható növekedési ütem 6,5%-os.

**Internet előfizetések száma és exponenciális trendje, 2003-2007**



Forrás: KSH alapján saját számítás

### 3.Melléklet Logisztikus regresszió eredményei, p-értékek és esélyhányadosok

Változó	vezetékes telefon		mobil telefon		bankszámla vezető ba i		internet szolgáltató		Kötelező biztosítás	
	p-érték	Exp(B)	p-érték	Exp(B)	p-érték	Exp(B)	p-érték	Exp(B)	p-érték	Exp(B)
Háztartás taglétszáma, fő	0,213	1,150	0,485	0,941	0,117	0,820	0,186	0,763	0,569	1,053
A lakás ahol laknak, sajáthoz képest bérelt	<b>0,097</b>		0,689		0,309		0,288		0,318	
egyéb	0,072	2,674	0,451	1,258	0,614	1,258	0,154	2,707	0,149	0,469
Lakás alapterülete, nm	0,420	0,996	0,278	1,004	0,223	1,006	0,875	0,999	0,755	0,999
Háztartásfő korcsoportja, 20-34-hez képest	<b>0,095</b>		0,298		0,178		0,518		<b>0,142</b>	
35-49 éves	0,148	1,745	0,944	1,016	0,842	1,067	0,194	1,853	0,416	0,833
50-64 éves	0,170	1,708	0,151	0,699	0,525	0,795	0,959	1,029	0,519	0,856
65 év feletti	0,539	0,723	0,167	0,547	0,033	0,175	0,936	0,921	0,021	0,369
Háztartásfő iskolai végzettsége, 8 általános vs szakmai végzettség, de érettségi nélkül	0,936		0,392		0,930		0,978		0,434	
érettségi	0,740	0,873	0,192	0,695	0,925	1,043	0,777	0,808	0,331	0,743
felsőfokú	0,759	1,114	0,132	0,679	0,917	0,958	0,804	0,843	0,765	1,087
Település típusú, Budapesthez képest	<b>0,000</b>		<b>0,061</b>		<b>0,049</b>		0,220		0,901	
2 megyeszékhely, megyei jogú város	0,187	3,424	0,567	0,703	0,205	2,210	0,515	0,458	0,926	0,941
3 egyéb város	0,674	0,654	0,355	0,556	0,129	2,734	0,127	0,120	0,931	0,944
4 község	0,800	1,278	0,103	0,349	0,985	1,013	0,642	0,553	0,739	0,803
A megye fejlettsége	0,175		0,168		0,315		1,000		0,768	
kevésbé fejlett	0,832	0,781	0,600	0,591	0,846	0,856	0,998	0,000	0,879	0,884
legkevésbé fejlett	0,171	3,592	0,177	2,543	0,133	0,160	0,998	0,000	0,607	1,446
Aktivitási arány	0,623	1,224	0,366	1,345	0,336	0,644	0,844	1,152	0,642	0,854
Jövedelmi viszonyok, legjobbhoz képest	0,804		0,678		0,358		0,670		0,633	
jó	0,800	0,872	0,755	0,876	0,456	1,597	0,919	1,078	0,111	1,970
közepes	0,821	1,140	0,985	0,992	0,548	1,525	0,340	2,298	0,141	1,977
rossz	0,440	1,924	0,407	1,604	0,094	3,992	0,999	0,000	0,332	2,011
nagyon rossz	0,999	0,000	0,999	0,000	0,999	0,000	1,000	0,000	1,000	0,000
Megye Budapesthez képest	<b>0,017</b>		0,226		0,601				0,153	
2 Baranya	0,332	0,490	0,839	0,895	0,436	2,653			0,109	2,518
3 Bács-Kiskun	0,895	1,144	0,866	0,881	0,101	0,238			0,908	0,924
4 Békés	0,006	11,612	0,277	2,154	0,838	0,856			0,120	2,873
5 Borsod	0,414	2,095	0,287	2,029	0,243	0,414			0,737	1,250
6 Csongrád	0,434	0,569	0,956	0,970	0,196	5,025			0,482	1,521
7 Fejér	0,047	6,811	0,041	6,187	0,753	0,767			0,157	2,876
8 Győr-Ménfőcsanak	0,087	5,191	0,228	3,044	0,235	0,338			0,326	1,986
9 Hajdú-Bihar	0,045	0,198	0,175	0,468	0,312	3,335			0,931	0,952
10 Heves	0,222	0,352	0,239	0,403	0,828	0,689			0,442	1,579
11 Komárom-Egyetemi	0,100	4,900	0,150	3,750	0,386	0,462			0,025	4,648
12 Nógrád	0,956	1,080	0,406	2,002	0,964	0,961			0,500	1,783
13 Pest	0,449	2,069	0,686	1,439	0,077	0,191			0,611	1,398
14 Somogy	0,998	0,000	0,746	1,288	0,134	0,176			0,307	0,380
15 Szabolcs-Szatmár	0,262	2,832	0,630	1,422	0,910	1,081			0,444	1,676
17 Tolna	0,999	0,000	0,497	0,554	0,652	2,041			0,898	1,104
18 Vas	0,348	2,643	0,052	6,109	0,998	0,000			0,209	2,564
Van-e számítógép, nincs	0,578	0,841	<b>0,002</b>	0,501	0,414	0,770	0,425	2,090	0,916	1,023
Megtakarítás, hiányhoz képest	0,311		0,429		<b>0,034</b>		<b>0,149</b>		0,467	
csak vészhelyzetre	0,443	1,305	0,207	1,356	0,846	0,925	0,569	1,366	0,339	1,256
jelentősebb megtakarítás	0,279	0,493	0,959	1,021	0,018	3,038	0,052	3,686	0,292	1,445
Konstans	0,000	0,019	0,010	0,177	0,005	0,061	0,049	0,064	0,002	0,106

## 4. Melléklet Biztosítók jellemzői a KGBF piacon

	Piaci részesedés												
	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007. I. fé
K&H Általános (Argosz)	0,4%	0,9%	1,4%	2,0%	2,9%	4,2%	5,4%	7,7%	9,3%	8,8%	8,1%	7,9%	7,7%
AXA-COLONIA, később Uniqa (Axa)	3,4%	3,1%	2,2%	2,4%	3,2%	4,1%	4,6%	5,1%	4,7%	4,4%	5,0%	6,6%	9,2%
ÁB-AEGON	17,4%	16,2%	14,5%	13,1%	12,1%	8,8%	5,7%	4,0%	3,7%	5,1%	5,6%	4,8%	4,4%
OTP GARANCIA	6,5%	7,8%	8,1%	7,6%	8,0%	8,7%	7,7%	6,1%	5,3%	4,7%	4,3%	5,2%	5,4%
GENERALI-PROVIDENCIA	3,3%	4,4%	4,7%	21,4%	21,9%	21,2%	21,0%	19,4%	18,2%	15,6%	13,7%	13,2%	12,9%
Allianz HUNGÁRIA	57,5%	55,3%	55,3%	53,4%	51,8%	52,5%	53,1%	51,4%	48,4%	43,2%	43,2%	41,1%	38,5%
KÖBE			0,0%	0,1%	0,2%	0,6%	2,3%	3,6%	4,4%	4,8%	4,4%	4,8%	5,5%
PROVIDENCIA	11,4%	12,3%	13,8%										
AHICO						0,3%							
QBE Atlasz													
Groupama (Európa)								2,3%	5,8%	7,5%	3,7%	2,2%	2,0%
Zürich								0,4%					
MÁV									0,1%	0,2%	1,3%	3,9%	4,2%
Union									0,1%	3,1%	5,5%	3,6%	3,0%
Magyar Posta										2,3%	4,3%	5,2%	5,4%
TIR BE										0,2%	0,9%	1,5%	1,0%
Signal													0,8%
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás

	Díjbevétel												
	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007. I. fé
K&H Általános (Argosz)	153	369	706	1 122	1 699	2 710	3 864	6 446	9 012	9 681	9 921	10 270	5 334
AXA-COLONIA, később Uniqa (Axa)	1 188	1 296	1 112	1 306	1 890	2 631	3 332	4 273	4 535	4 868	6 140	8 598	6 329
ÁB-AEGON	6 073	6 882	7 393	7 281	7 082	5 703	4 066	3 360	3 543	5 592	6 868	6 247	3 019
OTP GARANCIA	2 266	3 310	4 139	4 210	4 688	5 647	5 514	5 140	5 179	5 197	5 239	6 696	3 733
GENERALI-PROVIDENCIA	1 142	1 885	2 377	11 850	12 859	13 750	15 106	16 324	17 643	17 140	16 794	17 097	8 862
Allianz HUNGÁRIA	20 042	23 508	28 141	29 654	30 400	34 022	38 124	43 242	46 954	47 671	53 037	53 244	26 505
KÖBE	–	–	5	63	111	397	1 645	3 009	4 305	5 341	5 422	6 229	3 757
PROVIDENCIA	3 980	5 230	6 997	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
AHICO						170	-2						
QBE Atlasz													
Groupama (Európa)							3	1 907	5 670	8 286	4 516	2 877	1 379
Zürich							134	329					
MÁV								30	75	234	1 545	4 995	2 894
Union									70	3 428	6 802	4 649	2 071
Magyar Posta										2 581	5 289	6 766	3 747
TIR BE										206	1 088	1 942	699
Signal													581
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>34 844</b>	<b>42 480</b>	<b>50 870</b>	<b>55 486</b>	<b>58 729</b>	<b>64 860</b>	<b>71 786</b>	<b>84 057</b>	<b>96 986</b>	<b>110 225</b>	<b>122 662</b>	<b>129 611</b>	<b>68 909</b>

	Kárráfordítás (bruttó)												
	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007. I. fé
K&H Általános (Argosz)	132	263	303	927	1 737	2 062	2 330	3 194	5 028	5 072	6 696	8 729	2 947
AXA-COLONIA, később Uniqa (Axa)	1 638	1 523	521	928	1 313	1 829	3 550	4 337	3 968	5 247	5 771	7 324	5 704
ÁB-AEGON	3 208	5 275	5 694	3 098	3 884	4 253	982	873	1 154	4 062	4 466	5 218	1 227
OTP GARANCIA	1 205	2 378	2 480	2 316	3 695	4 596	4 124	4 137	4 343	3 645	3 514	3 769	1 641
GENERALI-PROVIDENCIA	1 095	2 074	1 591	8 910	9 825	9 305	11 519	11 982	13 467	13 020	13 569	13 552	5 683
Allianz HUNGÁRIA	17 090	20 896	24 805	22 403	22 035	24 910	33 784	38 179	39 762	44 904	45 226	40 679	15 147
KÖBE	–	–	1	24	50	138	661	1 631	2 280	2 810	3 817	4 459	1 750
PROVIDENCIA	3 428	4 029	5 838										
AHICO						64	11	4					
QBE Atlasz													
Groupama (Európa)							1	1 650	5 521	8 331	3 851	1 584	1 100
Zürich							169	64					
MÁV								1	15	82	1 168	2 072	1 628
Union									20	1 363	5 277	3 088	1 219
Magyar Posta										1 904	3 922	5 086	2 723
TIR BE										68	735	1 516	406
Signal													497
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>27 796</b>	<b>36 438</b>	<b>41 232</b>	<b>38 606</b>	<b>42 539</b>	<b>47 093</b>	<b>57 132</b>	<b>66 052</b>	<b>75 559</b>	<b>90 508</b>	<b>98 013</b>	<b>97 077</b>	<b>41 672</b>

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007. I. fé
K&H Általános (Argosz)	86,3%	71,3%	42,9%	82,6%	102,2%	76,1%	60,3%	49,5%	55,8%	52,4%	67,5%	85,0%	55,3%
AXA-COLONIA, később Uniqa (Axa)	137,9%	117,5%	46,9%	71,1%	69,5%	69,5%	106,6%	101,5%	87,5%	107,8%	94,0%	85,2%	90,1%
ÁB-AEGON	52,8%	76,6%	77,0%	42,5%	54,8%	74,6%	24,1%	26,0%	32,6%	72,6%	65,0%	83,5%	40,6%
OTP GARANCIA	53,2%	71,8%	59,9%	55,0%	78,8%	81,4%	74,8%	80,5%	83,9%	70,1%	67,1%	56,3%	44,0%
GENERALI-PROVIDENCIA	95,9%	110,0%	66,9%	75,2%	76,4%	67,7%	76,3%	73,4%	76,3%	76,0%	80,8%	79,3%	64,1%
Allianz HUNGÁRIA	85,3%	88,9%	88,1%	75,5%	72,5%	73,2%	88,6%	88,3%	84,7%	94,2%	85,3%	76,4%	57,1%
KÖBE			20,0%	38,1%	45,0%	34,8%	40,2%	54,2%	53,0%	52,6%	70,4%	71,6%	46,6%
PROVIDENCIA	86,1%	77,0%	83,4%										
AHICO						37,6%	-740,6%						
QBE Atlasz													
Groupama (Európa)							42,6%	86,5%	97,4%	100,5%	85,3%	55,0%	79,8%
Zürich							125,8%	19,3%					
MÁV								2,7%	19,8%	35,0%	75,6%	41,5%	56,3%
Union									28,9%	39,8%	77,6%	66,4%	58,8%
Magyar Posta										73,8%	74,2%	75,2%	72,7%
TIR BE										32,9%	67,6%	78,1%	58,2%
Signal													85,6%
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>79,8%</b>	<b>85,8%</b>	<b>81,1%</b>	<b>69,6%</b>	<b>72,4%</b>	<b>72,6%</b>	<b>79,6%</b>	<b>78,6%</b>	<b>77,9%</b>	<b>82,1%</b>	<b>79,9%</b>	<b>74,9%</b>	<b>60,5%</b>

## 5.Melléklet Lakossági bankszámlák jellemzői

LAKOSSÁGI BANKSZÁMLÁK (2006. OKTÓBER 1., 2006. DECEMBER 4. ÉS 2007. ÁPRILIS 4.)

<b>BUDAPEST BANK</b>	<i>Univerzo Diákszámلاعsomag<sup>i</sup></i>	<i>Hűség Folyószámلاعsomag<sup>ii</sup></i>	<i>Nyugdíjas Folyószámلاعsomag<sup>iii</sup></i>	<i>Pályakezdő Folyószámلاعsomag<sup>iv</sup></i>	<i>Dupla Haszon Folyószámلاعsomag<sup>v</sup></i>	<i>Standard Lakossági Ft Bankszámلاع</i>	<i>Bankszámla, Visa Classic bankkártya<sup>vi</sup></i>	<i>Budapest Befektetési Kártyaszámلاع</i>
<i>Számlanyitási minimum összeg</i>	0Ft	5000Ft <sup>vii</sup>					kártyadíj +50000Ft	kártyadíj + óvadék <sup>viii</sup>
<i>Minimum egyenleg</i>	0Ft	5000Ft / 0Ft <sup>ix</sup>						óvadék
<i>Havi számlavezetési díj</i>	0Ft	99Ft		0Ft	118Ft <sup>x</sup>		235Ft	0Ft
<i>Eseti átutalás bankon kívültre</i>								
<i>Budapest Bank Bankfiókban</i>	55Ft + 0,30%, max.2000Ft			55Ft + 0,30%, min.250Ft, max.4000Ft			55Ft + 0,30%, max.2000Ft	
<i>Elektronikus úton<sup>xi</sup></i>	25Ft + 0,25%, max.1500Ft			25Ft + 0,25%, min.50Ft, max.2000Ft			25Ft + 0,25%, max.1500Ft	
<i>Állandó átutalási megbízás teljesítése</i>	55Ft			0,30%, min.55Ft, max.100Ft			55Ft	
<i>Csoportos beszedési megbízás teljesítése</i>	55Ft		50Ft	60Ft				
<i>Készpénzfelvétel bankkártya nélkül belföldön</i>								
<i>Budapest Bank pénztáraból<sup>xii</sup></i>	0,30%, min.200Ft, max.4000Ft			0,35% + 250Ft, max.5000Ft			0,30%, min.250Ft, max.4000Ft	
<i>Idegen bankfiókban és postahivatalban</i>	100Ft + 1%, min.250Ft							
<i>Főkértáya éves díja</i>								
<i>VISA Electron, Cirrus Maestro</i>	0Ft			0Ft <sup>xiii</sup>		1400Ft		–
<i>VISA Classic</i>				–			2900Ft	–
<i>Budapest Befektetési Kártya</i>				–				3500Ft
<i>Társkértáya éves díja</i>								
<i>VISA Electron, Cirrus Maestro</i>	1400Ft							–
<i>VISA Classic</i>	–						2900Ft	–
<i>Budapest Befektetési Kártya</i>	–							3000Ft
<i>Pótkártya díja</i>	1500Ft / 500Ft <sup>xiv</sup>					4000Ft <sup>xv</sup> / 500Ft <sup>xvi</sup>		
<i>Le nem adott kártya kockázati díja</i>	–					15000Ft		
<i>Készpénzfelvétel kártyával belföldi ATM-ből<sup>xvii</sup></i>								
<i>Budapest Bank ATM<sup>xviii</sup></i>	75Ft, de 2db/hó 0Ft <sup>xix</sup>							

<b>Idegen ATM</b>		120 Ft + 1%, min.270Ft, de 1db/hó 0Ft <sup>xx</sup>
<b>Bankkártya átvétele személyesen a fiókban</b>	0Ft <sup>xxi</sup> / 300Ft	300Ft

<sup>i</sup> Az Universo Diákszámclacsomagra jogosult, aki felsőfokú akkreditált iskolai rendszerű szakképzésben, valamint felsőoktatási intézmény által folytatott akkreditált főiskolai és egyetemi szintű alapképzésben, kiegészítő alapképzésben vesz részt vagy középiskolában tanul – államilag finanszírozott, illetőleg költségtérítéses – beiratkozott hallgatóként vagy az Ftv. által meghatározott képzési formákban (lehet nappali, esti, levelező stb.), továbbá már elmúlt 14 éves, de a 27. életévét (a 2006. április 3. előtt nyílt számlák esetében a 35. életévét) még nem töltötte be, és a hallgatói vagy tanuló jogviszonya nem szünetel. Jogosult rá a külföldi ösztöndíjas képzésben résztvevő, a fenti feltételeknek megfelelő hallgató is, illetve devizakülföldi is, aki a vonatkozó előírások szerint rezidensnek minősül. A jogosultságot a számlatulajdonos bankkártyájának megújításakor köteles igazolni a számlavezető fiókban érvényes diákigazolvánnyal, illetve tanuló jogviszony igazolással. Ennek elmulasztásával az Universo Folyószámlacsomag által nyújtott kedvezmények megszűnnek és a Standard Lakossági Forint Bankszámla kondíciói lépnek életbe.

<sup>ii</sup> Hűség Folyószámlacsomagot igényelhetnek a Budapest Bank azon ügyfelei, akik Lakossági Forint Bankszámlájukat legalább hat hónapja a Banknál vezetik, és a csomag igénylésétől kezdődően legalább a mindenkori minimálbérnek megfelelő összegű havi rendszeres jövedelmüket a Bankszámlára utaltatják. Amennyiben bármely naptári hónap végéig nem érkezik a Bankszámlára a rendszeres jövedelem, a Bank az adott hónapra 250 Ft külön eljárási díjat számol fel.

<sup>iii</sup> Nyugdíjas Folyószámlacsomagot igényelhetnek azon ügyfelek, akik érvényes nyugdíjas igazolvánnyal rendelkeznek, nyugdíjuk (min. 20.000 Ft) rendszeresen a Nyugdíjas Folyószámlacsomag keretében nyitott folyószámlájukra érkezik, és legalább 2 db közüzemi megbízást adnak a Banknak. Budapest Lakossági Bankszámlával már rendelkező ügyfeleknél 1.500 Ft csomagváltási díjat számolnak fel. Amennyiben bármely naptári hónap végéig nem érkezik a Bankszámlára a nyugdíj, a Bank az adott hónapra 250 Ft külön eljárási díjat számol fel.

<sup>iv</sup> A Pályakezdő Folyószámlacsomagra jogosult, aki a munkabérért, jövedelmét, de legalább a mindenkori minimálbérnek megfelelő összeget havonta, az adott hónap végéig a lakossági forint bankszámlájára utaltatja, a számlacsomag igénylésekor még nem töltötte be a 30. életévét, nem rendelkezik a Budapest Banknál Lakossági Forint Bankszámlával és most kezdeményezi belépését a Budapest Magánnyugdíjpénztárba, vagy Universo Folyószámlával rendelkezik és vagy Budapest Magánnyugdíjpénztár tag, vagy most kezdeményezi belépését a Budapest Magánnyugdíjpénztárba. A kedvezményes időszak lejártá után a Standard Lakossági Forint Bankszámla kondíciói lépnek életbe. Amennyiben bármely naptári hónap végéig nem érkezik a Bankszámlára a rendszeres jövedelem, a Bank az adott hónapra 250 Ft külön eljárási díjat számol fel.

<sup>v</sup> A Dupla Haszon Folyószámlacsomagra jogosult, aki vállalja, hogy munkabérért, jövedelmét a mindenkori minimálbérnek megfelelő összegben havonta a Banknál vezetett számlára utalja, számlájáról havonta legalább 1 db közüzemi megbízást teljesít, továbbá számláját e feltételek teljesítése mellett legalább a számlanyitástól számított 12 hónapig fenntartja. A kedvezmények csak új számlanyitás esetén élnek a számlanyitás dátumát követő 12 hónapban. A kedvezményes időszak lejártá után a standard banki kondíciók érvényesek. A fenti feltételek teljesítése esetén az ügyfél a számlanyitást követő 9 naptári napon belül lekötött 3 hónapos futamidejű, maximum 3 millió Ft összegű Prémium Betétjére a Lekötött Betétekre vonatkozó mindenkor hatályos hirdetményben meghatározott kiemelt kamatra jogosult. Ha bármely naptári hónap végéig a fenti feltételek bármelyike nem teljesül, a Bank 10 000 Ft egyszeri eljárási díjat terhel az ügyfél számlájára, és a továbbiakban a Standard Lakossági Forint Bankszámla Hirdetmény díjtételei lépnek életbe.

<sup>vi</sup> Visa Classic bankkártyát igényelhet a 18. életévét betöltött devizabelföldi magánszemély. Díjmentesen igényelhető hozzá Európán belül érvényes külföldi utasbiztosítás, valamint 2007. december 31-ig a Magyar Kedvezményhálózat kedvezményeire jogosít.

<sup>vii</sup> Rendszeres havi jövedelemátutalás esetén a minimális nyitóösszeg 0 Ft.

<sup>viii</sup> Az óvadék szokásos értéke 50.000 Ft, azon igénylők esetében azonban, akik rendszeres jövedelemszerző tevékenységet (munkaviszony, egyéni vagy társas vállalkozás, östermelő, felsőfokú oktatási intézmény nappali tagozatos hallgatói jogviszony, nyugdíj, GYES, GYED) nem tudnak igazolni, az óvadék a Budapest Bank egyedi döntésétől függően maximum 100.000 Ft.

<sup>ix</sup> Rendszeres havi jövedelemátutalás esetén a minimális egyenleg 0 Ft.

<sup>x</sup> A Standard lakossági hirdetmény szerinti díjtétel 50 %-a a számlanyitástól számított 12 hónapig.

<sup>xi</sup> Az elektronikus pénzforgalmi megbízások napi tranzakciós limitösszegének alapértéke 100 000 Ft, ez szerződésben és a TeleBankon keresztül maximum 9.999.999 Ft-ig emelhető.

<sup>xii</sup> A 2 millió forintot elérő összegű pénztári készpénz kifizetéseket a felvétel napját megelőző banki munkanap 10 óráig kell bejelenteni, és az a tárgynapon 12 órától az ügyfél rendelkezésére áll a megjelölt bankfiókban. Az előzetes bejelentés abban az esetben is szükséges, ha a számlatulajdonos egy napon belül több részletben kíván a fent megjelölt értékeket összességében elérő vagy meghaladó készpénzt fölvenni ugyanabban a fiókban. Az igényelt készpénz összege legkésőbb a kifizetést megelőző banki munkanap 14 óráig írásban (faxon vagy a Bejelentőlapon) módosítható.

<sup>xiii</sup> A csomag igénylésétől számított 12 hónapig. Ezt követően a Standard Lakossági Forint Bankszámla kondíciói irányadóak.

<sup>xiv</sup> ATM által bevont kártya újragyártásának díja csak 500 Ft.

---

<sup>xv</sup> Az elveszett, ill. elloptott bankkártya pótlásának díja 4 000 Ft.

<sup>xvi</sup> ATM által bevont Befektetési Kártya újragyártásának díja csak 500 Ft.

<sup>xvii</sup> Az alapbeállítások szerint naponta legfeljebb 5 db ATM készpénzfelvételre van lehetőség, együttesen legfeljebb 100 000 Ft/nap összegben, az alapbeállítások azonban módosíthatók a Telebankon keresztül és a Budapest Bank fiókjaiban.

<sup>xviii</sup> Budapest Bank bankfióki ATM-ből egy tranzakcióval 40 db bankjegy, maximum 400 000 Ft, nem bankfióki ATM-ből egy tranzakcióval 40 db bankjegy, maximum 200 000 Ft vehető fel.

<sup>xix</sup> A havi 2 db ATM készpénzfelvétel ingyenességének feltétele Standard Lakossági Forint Bankszámla és Budapest Befektetési Kártyaszámla esetében a bankszámlánként végrehajtott havi 40.000 Ft összérték feletti bankkártyás vásárlás.

<sup>xx</sup> Csak abban az esetben, ha az adott hónapban nem történt Budapest Bank ATM-ből készpénzfelvétel.

<sup>xxi</sup> A bankkártya átvétele a számlavezető fiókban az első 2 alkalommal ingyenes, és ennek keretében igazolni kell a számlacsomagra való jogosultságot.

**BANKSZÁMLÁK (2007. JÚLIUS 2.), CIBEZZ SZÁMLACSOMAG (2007. JÚNIUS 11.) ÉS BANKKÁRTYÁK (2007. AUGUSZTUS 21.)**

<b>CIB BANK</b>		<i>CIBEZZ Számlacsomag<sup>xxi</sup></i>	<i>CIB Online Számlacsomag</i>	<i>CIB XL Átutalási Magánszámla</i>	<i>CIB Classic Magánszámla</i>
<i>Számlanyitási minimum összeg</i>		0Ft / 50000Ft <sup>xxi</sup>			
<i>Havi számlavezetési díj</i>		0Ft	549Ft / 149Ft <sup>xxi</sup>	1990Ft	219Ft / 0Ft <sup>xxi</sup>
<i>Eseti átutalás bankon kívülre</i>					
<i>CIB Internet Bank, CIB Házibank, CIB Telebank, CIB WAP Bank</i>		0Ft			0,10%, min.60Ft, max.5000Ft
<i>CIB24</i>		100Ft + 0,15%, min.250Ft, max.5000Ft	0Ft		0,15%, min.200Ft, max.5000Ft
<i>Bankfióknak adott megbízás</i>		100Ft + 0,20%, min.350Ft, max.5000Ft	0,20%, min.300Ft, max.5000Ft		
<i>Állandó átutalási megbízás teljesítése bankon kívülre</i>		0Ft			0,06%, min.60Ft, max.5000Ft
<i>Állandó átutalási megbízás módosítása, ill. törlése</i>		0Ft			200Ft
<i>Csoportos beszédési megbízás teljesítése</i>		0Ft			40Ft
<i>Lekötött betét indítása, megszüntetése, tőkeösszeg módosítása</i>					
<i>CIB Internet Bankban, Házibankban, Telebankban, WAP Bankban</i>		0Ft			
<i>CIB24-ben, Bankfiókban</i>		100Ft	0Ft		
<i>Készpénzfelvétel bankkártya nélkül CIB bankfiók pénztárából<sup>xxi</sup></i>		0,20%, min.400Ft, max.4500Ft			
<i>Főkértve éves tagsági díja</i>					
<i>VISA Electron</i>		490Ft, de 1.évben 0Ft	1400 Ft	0Ft	1400Ft
<i>MasterCard Standard, VISA Classic</i>		3500Ft / 0Ft <sup>xxi</sup>			
<i>MasterCard Gold<sup>xxi</sup></i>		9900Ft			
<i>CIBEZZ VISA Electron, CIBEZZ MasterCard Unembossed</i>		490Ft, de 1.évben 0Ft	-		
<i>Társkártya éves díja</i>					
<i>VISA Electron</i>					1000Ft
<i>MasterCard Standard, VISA Classic</i>					2500Ft
<i>MasterCard Gold</i>					9900Ft
<i>CIBEZZ VISA Electron, CIBEZZ MasterCard Unembossed</i>		800Ft	-		
<i>Pótkártya díja</i>					



<i>VISA Electron</i>				600Ft
<i>MasterCard Standard, VISA Classic</i>				1200Ft
<i>MasterCard Gold</i>				5000Ft
<i>CIBEZZ VISA Electron, CIBEZZ MasterCard Unembossed</i>	600Ft			–
<b>Készpénzfelvétel bankkártyával belföldön ATM-ből<sup>xxi</sup></b>				
<i>Saját ATM-ből<sup>xxi</sup></i>	100Ft, de 2db/hó 0Ft <sup>xxi</sup>	100Ft, de 1db/hó 0Ft	100Ft, de 2db/hó 0Ft	100Ft, de 1db/hó 0Ft
<i>Idegen ATM-ből</i>	250Ft, de 2db/hó 0Ft <sup>xxi</sup>	250Ft, de 1db/hó 0Ft	250Ft, de 2db/hó 0Ft	250Ft, de 1db/hó 0Ft
<b>Készpénzfelvétel bankkártyával belföldön pénztárból</b>				
<i>Saját bankfiókban</i>				0,25%, min.400Ft, max.5000Ft
<i>Idegen bankfiókban vagy postahelyen</i>				0,25%, min.500Ft
<b>Bankkártya átvétele a bankfiókban</b>				2000Ft

<sup>xxi</sup> CIBEZZ Számlacsomagot igényelhet az, aki a számla megnyitásakor a 26. életévét nem töltötte be és/v. magyarországi felsőoktatási intézmény által folytatott főiskolai és egyetemi szintű képzésben nappali tagozatos hallgatóként vesz részt.

A nyári akció keretében („A”): Ha az Üzletfél 2007. június 11. és október 26. között újonnan nyit CIBEZZ Magánszámlát, és meghatalmazást ad a Banknak, hogy ösztöndíjának fogadásához új számlaszámát bejelentse a felsőoktatási intézmény Tanulmányi Osztályán, vagy Diákhitelnek folyósítását CIBEZZ Magánszámlájára kéri (és a módosító adatlapot a Banknál leadja), vagy jövedelemének újonnan nyitott CIBEZZ Magánszámlájára történő utalásáról nyilatkozik (és a nyilatkozat munkáltató felé történő továbbítását a Banktól kéri), akkor szolgáltatótól függően 2 700 vagy 3 000 Ft összegű mobiltelefon-kártyafeltöltésre jogosult.

Ugyancsak a nyári akció keretében („B”): Ha egy CIBEZZ Számlacsomaggal rendelkező Üzletfél 2007. június 11. és október 26. között személyesen hoz magával egy ügyfelet, aki korábban a Banktól semmilyen lakossági számlavezetési szolgáltatást nem vett igénybe, a fenti időszakban azonban CIBEZZ Számlacsomagot nyit és a fenti feltételeket teljesíti, akkor mind a behozó, mind pedig a behozott ügyfél szolgáltatótól függően 2 700 vagy 3 000 Ft összegű mobiltelefon-kártyafeltöltésre jogosult. A behozó ügyfél a behozottak számától függetlenül csak 1 alkalommal jogosult a feltöltésre.

Az „A” és „B” feltételek együttes teljesítése esetén összesen szolgáltatótól függően legfeljebb 6 000 Ft mobiltelefon-feltöltésre válik az ügyfél jogosulttá.

<sup>xxi</sup> Ha az igénylő 3 hónapnál rövidebb ideje a Bank ügyfele, akkor a MasterCard Standard, a VISA Classic és a MasterCard Gold bankkártyák igénylésének feltétele minimum 50 000 Ft elérhető számlaegyenleg az igénylés időpontjában.

<sup>xxi</sup> A CIB Online Számlacsomag számlavezetési díja csak 149 Ft/hó, ha legalább havi 50 000 Ft egyösszegű jövedelemutalás érkezik a számlára és legalább 2 db tetszőlegesen kombinált megbízás (csoportos beszedési megbízásra vonatkozó felhatalmazás; minimum 1 000 Ft állandó átutalási, ill. Internet Bankon megadott eseti átutalási megbízás teljesülése) van a számla terhére.

<sup>xxi</sup> 3 hónapig ingyenes a CIB Classic Magánszámla számlavezetése, az első mobilszámra vonatkozóan a CIB Mobilbank Számlafigyelő- és Kártyafigyelő Rendszer szolgáltatás, az 1 000 000 Ft baleseti halálra szóló balesetbiztosítás, valamint korlátlan számú közüzemi beszedési megbízás teljesítése, ha legalább havi 50 000 Ft egyösszegű jövedelemutalás érkezik a számlára és legalább 2 db tetszőlegesen kombinált megbízás (csoportos beszedési megbízásra vonatkozó felhatalmazás; minimum 1 000 Ft állandó átutalási, ill. Internet Bankon megadott eseti átutalási megbízás teljesülése) történik a számla terhére. A kedvezmény további 6 hónapig meghosszabbítható, ha negyedévente legalább egyszer, ugyanabban a hónapban megtörténik a fenti feltételek teljesítése.

<sup>xxi</sup> 1 000 000 Ft-ot meghaladó, de 2 000 000 Ft-ot meg nem haladó pénztári kifizetési igény esetén a kifizetést megelőző banki napon 14 óráig, 2 000 000 Ft-ot meghaladó pénztári kifizetési igény esetén pedig a kifizetést megelőző 2. banki napon köteles az Ügyfél a Banknak az igényét bejelenteni.

<sup>xxi</sup> Az „Utazzon a kártyájával” akció keretében a főkártya bankfiókban vagy CIB24-en keresztül történő igénylése és egyúttal az Utazási védelem szolgáltatás igénybevétele esetén a MasterCard Standard és a VISA Classic főkártya éves díja az 1. évben 0 Ft.

<sup>xxi</sup> A MasterCard Gold bankkártyához díjmentesen AIG utazási balesetbiztosítás kapcsolódik.

<sup>xxi</sup> A napi készpénzfelvételi alaplímit VISA Electron, CIBEZZ VISA Electron és CIBEZZ MasterCard Unembossed esetében 50 000 Ft, MasterCard Standard és VISA Classic esetében 100 000 Ft, MasterCard Gold esetében pedig 250 000 Ft.

<sup>xxi</sup> A CIB Bank saját ATM-jei maximum 20 db bankjegyet adnak ki tranzakciónként, maximum 200 000 Ft értékben.

<sup>xxi</sup> Ha a főkérttya típusa nem VISA Electron, CIBEZZ VISA Electron v. CIBEZZ MasterCard Unembossed típusú, akkor a dombornyomott főkérttyával havonta csak 1 belföldi ATM-ből történő készpénzfelvétel ingyenes kártyánként.

<sup>xxi</sup> Ha a főkérttya típusa nem VISA Electron, CIBEZZ VISA Electron v. CIBEZZ MasterCard Unembossed típusú, akkor a dombornyomott főkérttyával havonta csak 1 belföldi ATM-ből történő készpénzfelvétel ingyenes kártyánként.

### LAKOSSÁGI BANKSZÁMLÁK ÉS BANKKÁRTYÁK (2007. JÚNIUS 1. ÉS 2007. AUGUSZTUS 1.)

<b>ERSTE BANK</b>	<i>Erste Senior<sup>xxi</sup> Bankszámla</i>	<i>Erste Szorgos Bankszámla</i>	<i>Erste On-line Bankszámla</i>	<i>Erste Szemeszter Bankszámla<sup>xxi</sup></i>	<i>ERSTE Diákszámla</i>
<i>Számlanyitási minimum összeg</i>	5000Ft	0Ft	5000Ft	0Ft	0Ft
<i>Havi számlavezetési díj</i>	219Ft / 169Ft <sup>xxi</sup>	219Ft / 0Ft <sup>xxi</sup>	499Ft / 0Ft <sup>xxi</sup>	119Ft	139Ft
<i>Eseti átutalás bankon kívülre</i>					
<i>Bankfiókban</i>	0,25%, min.400Ft, max.5000Ft		0,30%, min.750Ft, max.7500Ft	0,25%, min.500Ft, max.5000Ft	0,20%, min.400Ft, max.4000Ft
<i>TeleBankon keresztül – ügyintéző<sup>xxi</sup></i>	0,13%, min.150Ft, max.1500Ft		0,15%, min.150Ft, max.1500Ft	0,15%, min.250Ft, max.1500Ft	0,15%, min.200Ft, max.1000Ft
<i>TeleBankon keresztül – előre kódolt<sup>xxi</sup></i>	0,13%, min.125Ft, max.1250Ft		0,08%, min.50Ft, max.1000Ft	0,13%, min.150Ft, max.1000Ft	0,30%, min.150Ft, max.800Ft
<i>NetBank rendszerben</i>	50Ft		0Ft		40Ft
<i>Állandó átutalási megbízás teljesítése bankon kívülre</i>					
<i>Bankfiókban</i>	70Ft		150Ft	90Ft	70Ft
<i>TeleBankon keresztül – ügyintéző<sup>xxi</sup></i>	60Ft		30Ft	40Ft	50Ft
<i>NetBank rendszerben</i>	40Ft		0Ft		50Ft
<i>Csoportos beszedési megbízás teljesítése bankon kívül<sup>xxi</sup></i>	50Ft, de 1db/hó 0Ft <sup>xxi</sup>	50Ft	0Ft		40Ft
<i>Készpénzfelvétel bankkártya nélkül bankfiókban</i>	100Ft + 0,50%, max.10000Ft				170Ft + 0,50%, max.5000Ft
<i>Főkérttya éves díja</i>					
<i>Maestro, VISA Electron, Visa Electron Euro&lt;26<sup>xxi</sup></i>	1800Ft			0Ft	1000Ft
<i>VISA Classic, MasterCard Standard</i>	4000Ft, de 1.évben 4000Ft / 1800Ft <sup>xxi</sup>				
<i>MasterCard Unembossed</i>	2500Ft		500Ft, de 1.évben 0Ft		2500Ft
<i>VISA virtuális kártya<sup>xxi</sup></i>	600Ft		0Ft		600Ft
<i>MasterCard Gold</i>	20000Ft				
<i>Társkérttya éves díja</i>					
<i>Maestro, VISA Electron, VISA Electron Euro&lt;26</i>	1800Ft				1500Ft
<i>VISA Classic, MasterCard Standard</i>	4000Ft, de 1.évben 4000Ft / 1800Ft <sup>xxi</sup>				
<i>MasterCard Unembossed</i>	2500Ft				

<i>MasterCard Gold</i>	20000Ft	
<b>Készpénzfelvétel bankkártyával belföldön ATM-ből<sup>xxi</sup></b>		
<i>Saját ATM-ből</i>	45Ft + 0,45%, de 1db/hó 0Ft <sup>xxi</sup>	45Ft + 0,45%
<i>Idegen ATM-ből</i>	300Ft + 1,10%	
<b>Készpénzfelvétel bankkártyával belföldön pénztárból<sup>xxi</sup></b>		
<i>Erste bankfiókban, POS terminálnál</i>	100Ft + 0,50%, max.10000Ft	170Ft + 0,50%, max.5000Ft
<i>Idegen bankfiókban, egyéb kifizetőhelyen, POS</i>	500Ft + 1,00%, max.10000Ft	
<i>Postahivatalban</i>	175Ft + 0,50%	
<b>Bankkártya átvétele a bankfiókban</b>	2000Ft	

<sup>xxi</sup> Az Erste Senior Bankszámla megnyitásának feltétele az ügyfél nevére szóló, érvényes, nyugdíjas törzsszámot igazoló dokumentum bemutatása.

<sup>xxi</sup> A Szemeszter Bankszámla elektronikus számlacsomag diákigazolvánnyal rendelkező, 14-26 éves tanulók, hallgatók számára. A számla használatára való jogosultság 26 éves életkorban megszűnik, a számlaátminősítés ezt követően automatikus.

<sup>xxi</sup> Ha az Erste Senior Bankszámlára az adott hónapban legalább 50 000 Ft jóváírás érkezik egy összegben a Nyugdíjfolyósító Igazgatóságtól, akkor az adott havi számlavezetési díj 169 Ft.

<sup>xxi</sup> Ha az Erste Szorgos Bankszámlára az adott hónap során legalább 3 db csoportos beszedési megbízás és 3 db NetBankon keresztül beadott átutalási megbízás teljesül (kiválthatók csoportos beszedési megbízással is), akkor az adott havi számlavezetési díj 0 Ft.

<sup>xxi</sup> Ha az Erste On-line Bankszámla esetében az adott hónapban a számla és a számláról leköötött betétek állományi összege átlagosan meghaladja a 3 000 000 Ft-ot, akkor az adott havi számlavezetési díj 0 Ft.

<sup>xxi</sup> A napi maximális tranzakciós összeg 3 000 000 Ft.

<sup>xxi</sup> A napi maximális tranzakciós összeg a mindenkor teljes számlaegyenleg.

<sup>xxi</sup> A napi maximális tranzakciós összeg 3 000 000 Ft.

<sup>xxi</sup> A közüzemi díjfizetési akciók keretében a számlák csoportos beszedési megbízással történő kiegyenlítésére újonnan megbízást adó ügyfelek számára, ha 2007. május 15. és 2007. december 31. között az ELMŰ Nyrt.-t v. az ÉMÁSZ Nyrt.-t jelölik meg kedvezményezettként csoportos beszedési megbízásukon, akkor a megbízás felállítását követő 12 hónapban áramszámlájuk díjmentesen kerül beszedésre. Ugyancsak az akció keretében a számlák csoportos beszedési megbízással történő kiegyenlítésére újonnan megbízást adó ügyfelek számára, ha Csongrád, Békés v. Bács-Kiskun megye területén élnek, ill. 2007. január 1. és 2007. december 31. között a DÉMÁSZ Nyrt.-t jelölik meg kedvezményezettként csoportos beszedési megbízásukon, akkor a megbízás felállítását követő 6 hónapban áramszámlájuk díjmentesen kerül beszedésre.

<sup>xxi</sup> Ha az Erste Senior Bankszámlára az adott hónapban legalább 50 000 Ft jóváírás érkezik egy összegben a Nyugdíjfolyósító Igazgatóságtól, akkor a következő havi első csoportos beszedési megbízás teljesítése díjmentes.

<sup>xxi</sup> 2006. március 15-től VISA Electron Euro<26 típusú bankkártya nem igényelhető. A kibocsátott kártyák lejáratukkor automatikusan VISA Electron bankkártyára újulnak meg.

<sup>xxi</sup> 2007. május 15. és 2007. június 30. közötti újonnan történő igénylés esetén az első éves díj csak 1 800 Ft.

<sup>xxi</sup> VISA virtuális kártya csak főkártyaként igényelhető, és kizárólag interneten keresztül történő vásárlásra használható.

<sup>xxi</sup> 2007. május 15. és 2007. június 30. közötti újonnan történő igénylés esetén az első éves díj csak 1 800 Ft.

<sup>xxi</sup> Az ATM készpénzfelvételi tranzakciós szám-alaplimit minden esetben 5 db tranzakció/nap, ez azonban időzárás limitként, díjmentesen, Telebankon keresztül módosítható. Az ATM készpénzfelvételi összegre vonatkozó napi alaplimit Maestro, VISA Electron és MasterCard Unembossed kártyáknál 100 000 Ft, VISA Classic és MasterCard Standard kártyáknál 200 000 Ft, MasterCard Gold kártyáknál 300 000 Ft, VISA virtuális kártyáknál pedig 1 Ft. Ezeket az értékeket a VISA virtuális kártyák kivételével a többi esetben díjmentesen, írásban v. időzárás limitként Telebankon keresztül módosíthatják az ügyfelek.

<sup>xxi</sup> Ha az Erste Szorgos Bankszámlára az adott hónap során legalább 3 db csoportos beszedési megbízás és 3 db NetBankon keresztül beadott átutalási megbízás teljesül, ill. ha az Erste Senior Bankszámlára az adott hónapban legalább 50 000 Ft jóváírás érkezik egy összegben a Nyugdíjfolyósító Igazgatóságtól, akkor az adott hónapban az Erste ATM-ből való készpénzfelvételek közül az első díjmentes.

<sup>xxi</sup> A POS készpénzfelvételi tranzakciósám-alaplimit MasterCard Gold kártyáknál 10 db tranzakció/nap, más kártyák esetében 5 db tranzakció/nap, ez azonban időzáras limitként, díjmentesen, Telebankon keresztül módosítható. A POS készpénzfelvételi összegre vonatkozó napi alaplimit Maestro, VISA Electron és MasterCard Unembossed kártyáknál 300 000 Ft, VISA Classic és MasterCrad Standard kártyáknál 500 000 Ft, MasterCrad Gold kártyáknál a mindenkori teljes számlaegyenleg, VISA virtuális kártyáknál pedig 1 Ft. Ezeket az értékeket a VISA virtuális kártyák kivételével a többi esetben díjmentesen, írásban v. időzárás limitként Telebankon keresztül módosíthatják az ügyfelek.

### LAKOSSÁGI BANKSZÁMLÁK (2007. AUGUSZTUS 1.) ÉS LAKOSSÁGI FORINT ALAPÚ KÁRTYÁK (2007. AUGUSZTUS 4.)

<b>OTP BANK</b>	<i>OTP Forint Folyószámla</i>	<i>Junior Forint Folyószámla 24 év felett<sup>xxi</sup></i>	<i>OTP Elektronikus számlacsomag</i>
<i>Számlanyitási minimum összeg</i>			0Ft
<i>Havi számlavezetési díj</i>	270Ft	0Ft <sup>xxi</sup>	1290Ft <sup>xxi</sup>
<i>Számlaletiltás díja</i>			400Ft
<i>Eseti átutalás bankon kívülre</i>			
<i>OTPdirekt telefonos ügyintézői szolgáltatás</i>		0,15%, min.240Ft, max.4500Ft	0Ft
<i>OTPdirekt wap, Aktív mobilbank</i>		0,10%, min.160Ft, max.3000Ft	0Ft
<i>Bankfióknak adott megbízás</i>		0,20%, min.320Ft, max.6000Ft	
<i>Állandó átutalási megbízás teljesítése bankon kívülre</i>			100Ft
<i>Csoportos beszédési megbízás teljesítése liműfigyeléssel</i>	45Ft / 0Ft <sup>xxi</sup>	45Ft, de 1db/hó 0Ft	0Ft
<i>Készpénzfelvétel bankkártya nélkül OTP bankfiók pénztárában<sup>xxi</sup></i>			0,60%, min.400Ft
<i>Bankkártya éves díja</i>			
<i>VISA Electron, Maestro</i>			1700 Ft / 450Ft <sup>xxi</sup> / 0Ft <sup>xxi</sup>
<i>VISA Classic, MasterCard Standard</i>			4000Ft
<i>PTE MasterCard</i>			4400Ft
<i>MasterCard Arany Presztízskártya</i>			15000Ft
<i>Pótkártya díja</i>			
<i>VISA Electron, Maestro</i>			1500Ft
<i>VISA Classic, MasterCard Standard, PTE MasterCard</i>			3000Ft
<i>MasterCard Arany Presztízskártya</i>			0Ft
<i>Készpénzfelvétel bankkártyával belföldön ATM-ből<sup>xxi</sup></i>			
<i>Saját ATM-ből<sup>xxi</sup></i>		39Ft + 0,49%	39Ft + 0,49%, de 4db/hó 0Ft
<i>Idegen ATM-ből</i>			500Ft

<b>Készpénzfelvétel bankkártyával belföldön pénztárból</b>	
<i>OTP bankfiókban</i>	150Ft + 0,35%, max.4500Ft
<i>Idegen bankfiókban</i>	500Ft
<i>Postahivatali beváltóhelyen</i>	170Ft + 0,30%
<b>Bankkártya kiküldése postán</b>	
<i>VISA Electron, Maestro</i>	0Ft
<i>VISA Classic, MasterCard Standard, PTE MasterCard</i>	300Ft
<b>Bankkártya átvétele a bankfiókban</b>	
<i>VISA Electron, Maestro</i>	300Ft
<i>VISA Classic, MC Standard, PTE MC, MC Arany Presztízkártya</i>	0Ft

<sup>xxi</sup> A kedvezmény rendszeres jövedelem-, ösztöndíj- v. diákhitel-jóváírás estén Junior számláról Lakossági forint folyószámlára történő átszerződést követően v. Junior szerződéssel rendelkező ügyfelek esetében a 24. életév betöltését követően 2 éven keresztül (diákhitel jóváírása esetében 35 éves korig) vehető igénybe.

<sup>xxi</sup> Juniorszámláról Lakossági forint folyószámlára történő átszerződés után rendszeres jövedelem-, ösztöndíj- v. diákhitel-jóváírás esetén 2 éven keresztül (diákhitel jóváírása esetén 35 éves korig) 0Ft havidíjjal vehetők igénybe az OTPdirekt szolgáltatások.

<sup>xxi</sup> Az Elektronikus Számlacsomag keretében számlatulajdonosként 1 db Maestro típusú Elektronikus bankkártya, 1 db elektronikus bankkártyához kapcsolódó Asszisztencia szolgáltatás, 1 db OTP bankkártyához kapcsolódó Balesetbiztosítás, 1 db Mastercard típusú WebKÁRTYA, valamint az OTP saját ATM hálózatában kezdeményezett havi 4 db készpénzfelvétel díjmentes.

<sup>xxi</sup> A „Lakossági kedvezmény csomag” feltétele (2007. március 1-től) egy Lakossági forint folyószámla nyitása, a jövedelem folyószámlára utalása, ill. legalább 2 db csoportos beszédési megbízás a számla terhére. A feltételek teljesülése esetén a Bank visszatérít 3 havi számlavezetési díjat, az OTP direkt és a Kontroll modul 3 havi díját, a Folyószámlahitel keretbeállítás juttatékát és 3 havi Amex Blue hitelkártya zárlati díját.

<sup>xxi</sup> Az 5 000 000 forintot meghaladó készpénzfelvételi igényt az ügyfeleknek a készpénzfelvétel napját megelőző napon 12:00 óráig kell bejelenteniük (a bankfiókok ennél alacsonyabb összeghatárt is megállapíthatnak).

<sup>xxi</sup> A VISA Electron kártya éves díja a Junior Max kártya éves díjával (450 Ft) egyezik meg a rendszeres jövedelem, ösztöndíj vagy diákhitel jóváírása esetén a Junior számláról lakossági forint folyószámlára történő átszerződést követően további 2 évig, valamint Junior szerződéssel rendelkező ügyfelek esetében a 24. életév betöltését követően két éven keresztül, diákhitel jóváírása esetében 35 éves korig.

<sup>xxi</sup> A Maestro számlakártyának éves díja nincs.

<sup>xxi</sup> A napi ATM készpénzfelvételi alaplímit VISA Electron és Maestro elektronikus bankkártyáknál 100 000 Ft, MasterCard Standard, VISA Classic és PTE MasterCard esetén 150 000 Ft, MasterCard Arany Presztízkártyánál pedig 250 000 Ft. Ezek az összegek módosíthatók: az opcionális limit maximuma VISA Electron és Maestro elektronikus bankkártyáknál 300 000 Ft, MasterCard Standard, VISA Classic és PTE MasterCard esetén 500 000 Ft, MasterCard Arany Presztízkártyánál pedig 1 000 000 Ft. Az ATM limitmódosítás minden csatornán díjtalan. Az ATM készpénzfelvételi limit konstans és időkorlátos értékre állítható be.

<sup>xxi</sup> Az OTP által üzemeltetett ATM-ből felvehető készpénz maximális mennyisége tranzakciónként, az ATM típusától függően 40 db bankjegy. A forinttöltésű ATM-ekből kivehető legkisebb címletű bankjegy 1 000 Ft.

**BANKSZÁMLA, ELEKTRONIKUS SZOLGÁLTATÁSOK (2007. JÚLIUS 19.), OKOSKÁRTYA (2007. JÚLIUS 13.) ÉS BANKKÁRTYÁK (2007. JÚLIUS 2.)**

<b>RAIFFEISEN BANK</b>	<i>Raiffeisen AlapSzámla<sup>xxi</sup></i>	<i>Raiffeisen Mindennapok Számlacsomag<sup>xxi</sup></i>	<i>Raiffeisen Lendület Számlacsomag<sup>xxi</sup></i>	<i>Raiffeisen Menza Diákszámla<sup>xxi</sup></i>
<i>Számlanyitási minimum összeg</i>	0Ft / 50000Ft <sup>xxi</sup> / 100000Ft <sup>xxi</sup>			
<i>Havi számlavezetési díj</i>	0Ft	219Ft / 618Ft <sup>xxi</sup>	599Ft / 998Ft <sup>xxi</sup>	0Ft / 399Ft <sup>xxi</sup>
<i>Eseti átutalás bankon kívülre<sup>xxi</sup></i>				
<i>Raiffeisen Bankfiókban</i>	0,25%, min.300Ft, max.4500Ft			
<i>Raiffeisen Direkten, Raiffeisen Terminálon és DirektNet-en<sup>xxi</sup></i>	0,15%, min.150Ft, max.3500Ft		0Ft	
<i>Állandó átutalási megbízás teljesítése</i>				
<i>Raiffeisen Bankfiókban</i>	50Ft		0Ft	50Ft
<i>Raiffeisen Direkten, Raiffeisen Terminálon és DirektNet-en</i>	50Ft	0Ft		
<i>Csoportos beszedési megbízás teljesítése limitfigyeléssel<sup>xxi</sup></i>	50Ft	0Ft		
<i>Eseti v. állandó átutalás törlése, csoportos beszedési megbízás felfüggesztése</i>	0Ft <sup>xxi</sup>			
<i>Készpénzfelvétel bankkártya nélkül Raiffeisen bankfiók pénztárából</i>	0,30%, min.300Ft, max.5000Ft			
<i>Raiffeisen DirektNet egyszeri csatlakozási díja</i>	2000Ft	0Ft		
<i>Bankkártya éves díja</i>				
<i>Start OKOSkártya (standard v. egyedi kártyakép esetén)</i>	1500Ft	1500Ft, de 1.évben 0Ft	499Ft, de 1.évben 0Ft	1500Ft, de 1.évben 0Ft
<i>Sokoldalú OKOSkártya (standard v. egyedi kártyakép esetén)</i>	3999Ft / 3499Ft <sup>xxi</sup>			
<i>VISA Classic és MasterCard Standard</i>	3500Ft			
<i>VISA Gold</i>	15000Ft			
<i>Pótkártya díja</i>				
<i>Start és Sokoldalú OKOSkártya standard kártyakép esetén</i>	0Ft			
<i>Start és Sokoldalú OKOSkártya egyedi kártyakép esetén</i>	1999Ft			
<i>VISA Classic, MasterCard Standard és VISA Gold</i>	0Ft			
<i>Készpénzfelvétel belföldi saját v. idegen ATM-ből<sup>xxi</sup></i>	190Ft	190Ft, de 2db/hó 0Ft	190Ft, de 3db/hó 0Ft	190Ft, de 1db/hó 0Ft

<b>Készpénzfelvétel belföldi egyéb bankfiókban v. postahelyen bankkártyával</b>	190Ft
<b>Bankkártya átvétele bankfiókban</b>	1000Ft

<sup>xxi</sup> A Raiffeisen AlapSzámra csomagkedvezmények nélkül nyitható, havi számlavezetési díj nélküli forint bankszámla.

<sup>xxi</sup> A Raiffeisen Mindennapok Számlacsomag emelt kamatozású forint bankszámla bankkártya használati kedvezményekkel.

<sup>xxi</sup> A Raiffeisen Lendület Számlacsomag emelt kamatozású forint bankszámla bankkártyára és elektronikus banki csatornákra vonatkozó kedvezményekkel.

<sup>xxi</sup> A Raiffeisen Menza Diákszámra forint bankszámla bankkártya és elektronikus banki csatornákra vonatkozó kedvezményekkel. A számlanyitás feltétele a 18-24 éves életkor, a nappali tagozatos hallgatói jogviszony, valamint az érvényes diákigazolvány vagy 3 hónapnál nem régebbi értesítő levél felsőoktatási intézménybe történt sikeres felvételtől. A jogosultság 25-28 éves kor között a hallgatói jogviszony igazolásával évente meghosszabbítható. A jogosultság megszűnését követő év január 31-től a Raiffeisen Menza Diákszámra kedvezmények megszűnnek, a számlára vonatkozóan alapesetben automatikusan a Raiffeisen Lendület Számlacsomag beállításai lépnek életbe.

<sup>xxi</sup> A VISA Classic és a MasterCard Standard bankkártya igényléséhez szükséges minimális nyitóösszeg 50 000 Ft.

<sup>xxi</sup> A VISA Gold bankkártya igényléséhez szükséges minimális nyitóösszeg 100 000 Ft.

<sup>xxi</sup> Hozamfokozó szolgáltatás igénybevétele esetén a havi 219 Ft számlavezetési díjhoz hozzáadódik havi 399 Ft, amely a Hozamfokozó szolgáltatás díja.

<sup>xxi</sup> Hozamfokozó szolgáltatás igénybevétele esetén a havi 599 Ft számlavezetési díjhoz hozzáadódik havi 399 Ft, amely a Hozamfokozó szolgáltatás díja.

<sup>xxi</sup> Hozamfokozó szolgáltatás igénybevétele esetén a havi 0 Ft számlavezetési díjhoz hozzáadódik havi 399 Ft, amely a Hozamfokozó szolgáltatás díja.

<sup>xxi</sup> A bank fiókjaiban és Raiffeisen Direktn a mindenkori számlaegyenleg erejéig lehetőség van átutalási megbízás feladására, Raiffeisen Terminál és Raiffeisen DirektNet esetében azonban a maximális összeg 1 000 000 Ft/tranzakció, 5 000 000 Ft/nap, és az elvégezhető tranzakciók száma is korlátozva van napi 10 darabban.

<sup>xxi</sup> Raiffeisen DirektNet-en kezdeményezett 500 000 Ft feletti megbízás esetén a tranzakció kizárólag a Bank sikeres ellenőrző hívása után teljesül.

<sup>xxi</sup> Csoportos beszédési felhatalmazás csak a Bank fiókjaiban, valamint Raiffeisen Direktn adható, maximális összege pedig a mindenkori számlaegyenleg és a megadott limit közül a kisebbik érték.

<sup>xxi</sup> A Menza Diákszámra esetében a Neptun hallgatói rendszeren keresztül kezdeményezett eseti átutalási megbízások nem visszavonhatók.

<sup>xxi</sup> A Sokoldalú OKOSkártya társkártya díja 3 499 Ft.

<sup>xxi</sup> A bankkártyás napi készpénzfelvételi alaplímit 100 000 Ft, ami Start OKOSkártya esetén akár a mindenkori számlaegyenlegig, VISA Classic és MasterCard Standard esetén 300 000 Ft-ig, VISA Gold esetén pedig 500 000 Ft-ig módosítható (a limitváltoztatás díja 200 Ft). VISA Classic, MasterCard és VISA Gold bankkártyák esetében a készpénzfelvételi tranzakciók napi száma is korlátozott (5 db).