



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

**Váltás egyes lakossági és kisvállalati pénzügyi
termékek esetében**
Ágazati vizsgálat
Végleges jelentés

Budapest, 2009. február 5.

Készítették:

Dr. Kováts Surd

Az ágazati vizsgálatot vezető vizsgáló

Dr. Csorba Gergely

Vezető közgazdász

Dr. Füredi Orsolya

Farkas Dávid

Dr. Grimm Krisztina

Kőrösi Katalin

Nyeső Anita

vizsgálók

1. Vezetői összefoglaló	6
1.1. Az ágazati vizsgálat indításának körülményei	6
1.2. Adatok és módszertan	8
1.3. A vizsgálat megállapításai hiteltermékek esetén	8
1.3.1. Egyoldalú szerződésmódosítások	10
1.3.2. Magas explicit váltási költségek	10
1.3.3. Hiányosságok az árak összehasonlíthatóságában	10
1.3.4. Állami támogatások a lakáshitelek esetén	11
1.4. A hiteltermékek közti váltással kapcsolatos javaslatok	12
1.4.1. Egyoldalú szerződésmódosítások	13
1.4.2. Explicit váltási díjak	14
1.4.3. Az ajánlatok összehasonlíthatósága	15
1.4.4. Állami támogatások	16
1.5. A vizsgálat megállapításai folyószámla termékek esetén	17
1.6. A folyószámla-piaci váltással kapcsolatos javaslatok	18
2. Váltás hiteltermékek esetén	19
2.1. A váltás jelentősége hiteltermékek esetén	19
2.2. A vizsgált hiteltermékek fő jellemzői, sajátosságai	20
2.2.1. Személyi hitelek és szabad felhasználású jelzáloghitelek	20
2.2.2. Lakáscélú jelzálogkölcsonök	20
2.3. A vizsgált hiteltermékek piacának alakulása Magyarországon	21
2.3.1. A vizsgált hiteltermékek piacának közös trendjei	21
2.3.1.1. Bővülő piac	21
2.3.1.2. Devizásodás	24
2.3.1.3. Magas kamatfelár a lakossági hitelezésben	30
2.4. A váltással kapcsolatos problémák hiteltermékek esetében	36
2.5. Egyoldalú szerződésmódosítások	40
2.5.1. Az egyoldalú szerződésmódosítás következményei	40
2.5.2. Az egyoldalú szerződésmódosítás, mint kockázatkezelési eszköz	41
2.5.3. Változó és változtatható kamatozás	42
2.5.4. Szabályozási kezdeményezés	43
2.5.5. Fejlemények az ágazati vizsgálat folyamata során	44
2.6. A hitelkiváltás explicit váltási díjainak elemzése	46
2.6.1. Hogyan történik a váltás?	46
2.6.2. A termékek összehasonlításának módszere – jelenérték-számítás	47
2.6.2.1. Az összehasonlítás lehetséges módjai	47
2.6.2.2. A jelenérték számítás alkalmazhatóságáról	48
2.6.3. A váltás kapcsán az ágazati vizsgálat során vizsgált terméktípusok	48
2.6.4. Milyen termékekre vizsgáljuk a váltási eseteket? – Váltási scenáriók	50
2.6.4.1. Vizsgált váltási scenáriók forintalapú jelzáloghitelek esetében	50
2.6.4.2. Vizsgált váltási scenáriók devizaalapú jelzáloghitelek esetében	53
2.6.4.3. Vizsgált váltási scenáriók forintalapú személyi hitelek esetében	53
2.6.5. Váltási költségek típusai és az explicit váltási díjak számszerűsítése	54

2.6.5.1.	A váltási folyamatnál szerepet játszó tényezők - költség típusok	55
2.6.5.2.	A váltási folyamat explicit díjainak számszerűsítése	56
2.6.5.3.	Explicit váltási díjak számszerűsítése a jelzáloghitelekre	57
2.6.5.4.	Explicit váltási díjak számszerűsítése a személyi hitelekre	59
2.6.6.	Fogyasztói döntés a váltásról a váltási alternatívák értékelése	60
2.6.7.	A váltási költségek hatásának elemzése	65
2.6.7.1.	Az alkalmazott módszer alapfeltevései	66
2.6.7.2.	Eredmények	68
2.6.8.	A váltási költségek versenyszempontú értékelése	69
2.7.	Az ajánlatok összehasonlíthatóságáról	70
2.8.	Államilag támogatott hitelek és verseny	75
2.8.1.	Váltás államilag támogatott hitelekről a fogyasztó szempontjából	77
2.8.2.	A váltás korlátozásának egyéb jóléti hatásai	77
2.9.	A hitelkiváltást is érintő nemzetközi szabályozási kísérletek	78
2.9.1.	EU irányelv a fogyasztói hitel-megállapodásokról	78
2.9.1.1.	Transzparencia és tájékoztatás	78
2.9.1.2.	Váltási költségek és előtörlesztés	79
2.9.2.	A jelzáloghitelekről szóló Fehér Könyv	79
2.9.3.	Szabályozás Olaszországban a jelzálogpiaci váltás terén	80
2.9.4.	A nemzetközi szabályozás és a hazai szabályozás viszonya	80
2.10.	Egyéb, kapcsolódó versenyproblémák (Árukapcsolással kapcsolatos kérdések)	81
3.	Váltás folyószámlák esetén	83
3.1.	A folyószámlaváltás jelentőségéről	83
3.2.	A folyószámla termék sajátosságai	83
3.3.	A lakossági folyószámlák piacának alakulása Magyarországon	85
3.3.1.	A lakossági folyószámla termékek elterjedtsége Magyarországon	85
3.3.2.	A lakossági folyószámlapiac szerkezete	86
3.3.3.	A lakosság folyószámla-használati szokásai Magyarországon	87
3.4.	Fogyasztói döntés a folyószámla szolgáltatás igénybevételéről	93
3.4.1.	Fogyasztói vélemények a termékek díjainak összehasonlíthatóságáról	94
3.4.2.	A folyószámlák ára	95
3.4.2.1.	Reprezentatív (átlag) fogyasztó számítása a rendelkezésre álló adatokból	95
3.4.2.2.	A tranzakciók összege	96
3.4.2.3.	Ügyfélprofilok kialakítása	97
3.4.2.4.	Átlagos lakossági ügyfél	97
3.4.2.5.	Szofisztikált fogyasztó definiálása	98
3.4.2.6.	Az árak meghatározása	102
Szórás		103
3.4.2.7.	A költségeket befolyásoló egyéb tényezők – példa: eseti átutalások	104
3.4.2.8.	Lakossági folyószámla árak nemzetközi összehasonlítása	106
3.4.2.9.	A becsült árak szerepe a fogyasztói döntéshozatalban	108
3.4.2.10.	Következtetések a lakossági folyószámla árak alapján – összehasonlító mutató	110

3.5. Folyószámla-váltás a lakossági bankpiacon	111
3.5.1. Fogyasztói percepció a váltásról	111
3.5.1.1. A bankváltás indoka	112
3.5.1.2. A váltás folyamata	113
3.5.1.3. Kapcsolódó szolgáltatások és a bankváltás	115
3.5.2. A folyószámla-váltás mérése és értelmezése	116
3.5.3. A folyószámlaváltás megkönnyítésére tett lépések más országokban	120
3.5.3.1. Bankváltási kódex az Egyesült Királyságban	120
3.5.3.2. Bankváltási törekvések Írországban	122
3.5.3.3. Hollandia	122
3.5.4. A folyószámlaváltással kapcsolatban megfogalmazható javaslatok	123
3.6. A kisvállalati folyószámlák piaca Magyarországon	124
3.6.1. A vizsgálatba bevont vállalkozások köre	124
3.6.2. A kisvállalati folyószámlapiac szerkezete Magyarországon	125
3.6.3. Folyószámla-használati szokások a kisvállalatok körében	126
3.6.4. A folyószámla szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos fogyasztói döntéshozatal	128
3.6.5. A folyószámlák ára	129
3.6.6. Folyószámlaváltás	131
3.6.6.1. A folyószámlaváltás motivációi	131
3.6.6.2. A kisvállalati folyószámlaváltás folyamata és költségei	132
3.6.6.3. Kisvállalati folyószámla-mobilitás	135
Átlag	136
3.6.7. Nemzetközi tapasztalatok	137
3.6.7.1. Vizsgálatok az Egyesült Királyságban	137
3.6.7.2. Javaslatok a verseny fejlesztésére az Egyesült Királyságban	139
3.6.7.3. Holland tapasztalatok	139
3.7. A folyószámlaváltással kapcsolatban megfogalmazható javaslatok	140
A. Melléklet: Az ÁV-1/2007 ágazati vizsgálat során alkalmazott jelenérték-számítás feltételezései és részletinformációi	142
A.1. A jövőbeli pénzáramlások előrejelzése - feltételezések	142
A.2. A megfelelő diszkontláb meghatározása	143
A.3. A devizahitelek pénzáramlásainak forintban történő előrejelzése	143
A.4. Példák a jelenérték-számításra	144
B. Melléklet Váltási költségek empirikus vizsgálata a bankszektorban	147

1. Vezetői összefoglaló

1.1. Az ágazati vizsgálat indításának körülményei

1. A piacok megfelelő működését, a társadalmi erőforrások optimális felhasználását általában a piacokon érvényesülő **hatásos verseny** biztosítja. A hatásos verseny egyik feltétele, hogy a fogyasztók megfelelő információ birtokában racionális döntéseket hozzanak az egyes szolgáltatások igénybevételéről, azaz kiválaszthassák a számukra leginkább megfelelő termékeket.

2. A fogyasztási döntés meghozatalakor a **választás szabadsága** fontos garanciája annak, hogy a fogyasztók valóban a számukra optimális termékhez jussanak hozzá. Amennyiben ez a szabadság korlátozódik, torzulhatnak a fogyasztói döntések, ami befolyásolhatja a piac működését is.¹

3. A **hosszú távra** szóló üzleti kapcsolatokban a verseny jótékony hatásainak érvényesülése érdekében **nem** szerencsés, ha a választás szabadsága **csak a szerződéskötéskor** érvényesül. Bár természetesen az ilyen jellegű szerződéses kapcsolatokban is viselniük kell a szerződő feleknek a szerződéskötéskor hozott döntéseik következményeit, aminek érvényesítéséhez a kötelmi jog védelmet biztosít, nem szerencsés, ha ezek a döntések jelentős mértékű aszimmetriához vezetnek a szerződés alapján kialakuló tartós üzleti kapcsolatokban. (szerződésen belüli aszimmetria) Ennek ugyanis bizonyos, a későbbiekben részletesen kifejtésre kerülő feltételek fennállása esetén az is lehet a következménye, hogy a szolgáltatóknak csak a szerződéskötés időpontjában kell versenyezniük a fogyasztókért, és a verseny jóléti hatásai csak addig érvényesülnek megfelelően, amíg a piaci viszonyokban, körülményekben nem következik be változás. Amennyiben a szerződés időtartama során a fogyasztó számára kedvezőbb lehetőségek válnak elérhetővé, a piac hatékony működéséhez szükséges, hogy a fogyasztó felülvizsgálhassa korábbi döntését, és a számára legkedvezőbb alternatívára **válthasson**.

4. A váltás lehetősége a gyakorlatban gyakran korlátozódik annak következtében, hogy a váltáshoz különböző költségek kapcsolódnak. Az ágazati vizsgálat jelentésében minden olyan tényezőt **váltási költségnek** tekintünk, amelyek abba az irányba hatnak, hogy a jelenleg egy bizonyos terméket vagy szolgáltatást igénybe vevő fogyasztó a jövőben is ugyanezt a terméket fogja igénybe venni minden egyéb tényező változatlanlansága mellett. A váltási költségek jelenléte a váltás természetes velejárója, hiszen a váltáskor egy meglévő szerződéses kapcsolat kerül felbontásra, ami a fogyasztó oldaláról kezdeményezett váltás esetén a szolgáltatót eredeti, a szerződéskötéskor meglévő várakozásaik felülvizsgálatára kényszeríti. Ugyanakkor amennyiben a váltási költségek mértéke mesterségesen magas, a szolgáltató javára indokolatlan aszimmetria jelenik meg a szerződésben. A váltási költségek magas mértékének önmagában, azok indokoltságától függetlenül is lehet kedvezőtlen hatása a versenyre. A váltási költségek jelenléte ugyanis azt eredményezi, hogy a fogyasztók számára a jelenlegi szerződéses kapcsolatuk versenyelőnyt élvez a többi termékkel szemben, mivel ahhoz, hogy ezek a termékek egy váltási döntés esetén is kedvezőbbek legyenek a fogyasztók számára, nem elegendő, ha kedvezőbbek a már meglévő termékénél, hanem annál a váltási költségeket meghaladó mértékben kell kedvezőbbnek lenniük.

¹ A fogyasztói döntés korlátját jelentheti például az egyes termékek fogyasztásához kapcsolódó mennyiségi korlátozások, vagy az egyes terméktípusok fogyasztásának visszaszorítására szolgáló fogyasztási adók, illetve mások fogyasztását ösztönző kedvezmények.

5. A jelentésben a váltási költségek általános fogalmától megkülönböztetjük az **explicit váltási díjak** fogalmát, ami alatt azokat a díjakat értjük, amelyeket a fogyasztónak közvetlenül a szolgáltatás elhagyásához és újra igénybevételéhez kapcsolódóan kell megfizetniük. Az explicit váltási díjakon túl a váltási költségek fontos összetevője a keresési költség, ami a legjobb ajánlat kiválasztásával, illetve az ezzel kapcsolatos ügyintézés költségeivel kapcsolatban merül fel.

6. A váltással járó költségek következtében a szolgáltatók számára nyereségmaximalizáló stratégia lehet, amennyiben a már meglévő ügyfeleknek terméküket olyan áron adják, amely *a versenyről és a váltási költségek összegének* felel meg. Egy ilyen stratégia sikeres alkalmazásának az a *feltétele*, hogy a szolgáltató meg tudja különböztetni régi és új ügyfeleit, és eltérő árat érvényesíthessen ezek felé a fogyasztók felé, vagy pedig, egységes árazás esetén, a régi ügyfeleken elérhető nyereség nagyobb legyen, mint az új ügyfelek esetleges elvesztéséből fakadó veszteség.

7. A **penzügyi szolgáltatások** piacán számos példája figyelhető meg a **hosszútávú szerződéses kapcsolatoknak**: egyszeri fogyasztási döntéssel a fogyasztók jellemzően hosszú időre veszik igénybe egy adott pénzügyi szolgáltató általuk kiválasztott termékét. A GVH-hoz érkezett **piaci jelzések alapján** egyes pénzügyi piacokon az ilyen hosszútávú szerződéses kapcsolatokban a **fogyasztók döntési szabadsága jelentős mértékben korlátozódik**, aminek kedvezőtlen kihatása lehet a pénzügyi piacokon folyó versenyre is.

8. A már létező szerződéses kapcsolatok közül Magyarországon a leghatározottabban a **hiteltermékek** esetében tűnt valószínűsíthetőnek, hogy a váltás lehetőségének korlátozódása gátolja a piac hatékony működését, és a fogyasztók jelentős érdeksérelmet szenvednek. A kisvállalati piacon megfigyelhető árdiszkriminációs technikák, illetve a termék a fogyasztói bankkapcsolatokban betöltött kiemelkedő szerepe, valamint a nemzetközi tendenciák a **folyószámlák** esetében is indokoltá tették annak vizsgálatát, hogy vannak-e a váltás előtt olyan nehézségek, amelyek alkalmasak a verseny korlátozására, torzítására.

9. Mindezen piaci jelenségek megismerése érdekében a GVH elnöke 2007. február 7-én **ágazati vizsgálatot** indított. Az ágazati vizsgálat a bankváltást a folyószámlák és egyes hiteltermékek esetén vizsgálta. A vizsgálat célja annak feltárása volt, hogy milyen tényezők akadályozzák a bankváltást a vizsgált piacokon, illetve hogyan lehetne a váltás folyamatát annak érdekében segíteni, hogy ezek a piacok hatékonyabban működjenek.

10. A GVH felmérései és az elvégzett elemzések szerint a banki szolgáltatások igénybevétele során, illetve a váltással kapcsolatosan a **fogyasztók döntéseiben**, bizonyos esetekben **elsősorban nem az ár jellegű szempontok dominálnak**, azaz a fogyasztók keresleti döntései nem feltétlenül követik szorosan az árak alakulását. Ennek a jelenségnek a magyarázata egyrészt a fogyasztók tulajdonságaiban vagy preferenciáiban, másrészt a piac sajátosságaiban keresendő.

11. A **fogyasztók tulajdonságait** illetően fontos szerepe van az általában alacsony pénzügyi műveltségnek, ami komoly akadálya lehet a helyes döntés meghozatalának. A döntéshozatalban jelentős torzító hatást jelenthet, hogy a fogyasztónak nincsenek meg azok az ismeretei, amellyel képes feldolgozni a felé közvetített információkat. Az árszempontok háttérbe szorulásának ugyancsak a fogyasztó tulajdonságaiban rejlő oka lehet, ha a fogyasztók rendelkeznek a helyes döntés meghozatalához szükséges képességekkel, és ez alapján tulajdonítanak kisebb szerepet a termék árának (szemben egyéb szempontokkal, mint például a bankfiók könnyű elérhetősége).

12. A **piac** a fogyasztói döntést ez esetben befolyásoló **sajátosságai** közé tartoznak a váltási költségek: az explicit váltási díjak mértéke, az ajánlatok összehasonlíthatósága, a

szabályozási környezet tulajdonságai és bizonyos termékek esetén az állami támogatások. Az ágazati vizsgálat arra tesz kísérletet, hogy beazonosítsa, bankváltás esetén ezek a tényezők mennyiben határozzák meg a fogyasztói döntést, illetve a döntés során az ár jellegű szempontok szerepét.

13. Ennek során az explicit váltási díjak mértékének számszerűsítése mellett arra tettünk kísérletet, hogy felmérjük a váltási költségek hatását a piacra, illetve beazonosítsuk azokat a tényezőket, amelyek a váltási költségek hatásához hozzájárulnak. A vizsgálat eredményei alapján megállapítható, hogy a bankváltással kapcsolatos fogyasztói döntések a váltás nehézségei miatt sok esetben eltérnek attól, mint amit ezek hiányában megfigyelhetnénk. A fogyasztói döntés torzulásának hatására *az egyes bankok csökkenő versenynomással szembesülnek, vagyis a fogyasztókkal szembeni mozgásterük megnő.* A piac megfelelő működéséhez **olyan változtatásokra van szükség, amelyek biztosítják, hogy a piac sajátosságai ne akadályozzák a keresleti oldalt (a fogyasztókat) abban, hogy elősegítsék a megfelelő versenynomás érvényesülését.**

1.2. Adatok és módszertan

14. A GVH ágazati vizsgálata a váltási költségek mértékének és hatásának elemzése során többféle forrásból származó adatokra támaszkodott. A fogyasztóktól történő közvetlen információkat egy 2006-ban elvégzett kérdőíves felmérés nyújtotta, amelynek segítségével a GVH a váltással kapcsolatos *fogyasztói percepciókat* igyekezett feltárni.² Az elvégzett felmérés eredményein 2007-ben egy kiegészítő elemzés elvégzésére is sor került, a fogyasztók váltási preferenciájának mélyebb vizsgálatára.³

15. A piaci jelzések és a kérdőíves adatgyűjtés eredményeként került sor egy *banki kérdőív* összeállítására. Ennek során, az egyes részpiacokon a tíz legnagyobb piaci részesedéssel rendelkező magyarországi banktól kértünk be állományi, árjellegű és olyan egyéb adatokat, amelyek segítségével a váltási költségeket és azok hatását tesztelni lehetett.

16. A GVH a rendelkezésre álló adatok segítségével vizsgálta az explicit váltási díjak mértékét, illetve a váltási költségek hatását. Az explicit váltási díjak mellett a piac átláthatóságával, az ajánlatok összehasonlíthatóságával, illetve a szabályozói beavatkozással összefüggő kérdéseket vizsgáltuk meg részletesen.

1.3. A vizsgálat megállapításai hiteltermékek esetén

17. A GVH által elemzett hitelpiacokat a vizsgált időszakban rendkívül gyors növekedés, és csökkenő, de mind az európai unió átlagához, mind a visegrádi országokhoz viszonyítva magas kamatfelárak jellemezték. A gyors növekedésben minden bizonnyal szerepet játszott a lakáscélú jelzáloghitelek piacán 2001-től alapvetően megváltozott (és azóta is többször módosításra került) állami támogatások rendszere, illetve a külföldi pénzben nyújtott hitelek széleskörű elterjedése (devizásodás). A devizásodás következményeként a lakossági hitelállományban az új értékesítéseknél dominánssá, az állományban pedig többségivé váltak a (jellemzően svájci frankban denominált) devizahitelek.

18. A GVH vizsgálatának megállapításai szerint **a váltással kapcsolatos nehézségek következtében a vizsgált hitelpiacokon a jellemzően hosszútávú szerződéses kapcsolatokban jelentős aszimmetria figyelhető meg a szolgáltatók javára.** A

² A lakossági fogyasztói mintán elvégzett felméréshez hasonló felmérést végzett 2007-ben a GVH egy kis- és középvállalati mintán is, ez azonban a jelentés jelenlegi formájának még nem képezi tárgyát.

³ A fogyasztói felmérést a Millward Brown Hungary Ltd., a kiegészítő elemzést a Scale Research Kft. készítette.

szolgáltatóknak megvan a lehetőségük arra, hogy a már létező szerződéseiken belül kihasználják ezt az aszimmetrikus helyzetet, és a versenyárnál magasabb árat érvényesítsenek fogyasztók felé.

19. Ez a magatartás a szolgáltatók részéről racionális, hiszen növeli nyereségüket, társadalmi szinten azonban hatékonysági veszteséget okoz, mivel torzítja a versenyt és gátolja az erőforrások optimális elosztását. A **versenyt károsan érintő** hatások elkerülése érdekében célszerű csökkenteni az ilyen helyzetekben fennálló aszimmetriát.

20. A GVH vizsgálatainak megállapításai szerint a versenyre káros szerződéses aszimmetria **jelentős mértékben a váltással kapcsolatos nehézségekre vezethető vissza**. Az elvégzett **ökonometriai vizsgálatok** azt bizonyítják, hogy **a váltási költségeknek (váltási nehézségeknek) a fogyasztói döntéshozatalban jelentős szerepük van**. Az empirikus elemzés alapján kijelenthető, hogy míg a potenciális fogyasztók első bankválasztásukkor reagálnak az árakban megfigyelhető különbségekre (váltásra), az adott bank ügyfeleként már kevésbé reagálnak ugyanolyan mértékű árváltozásra. Ezek a hatások lakáscélú devizahitelek, forint- és devizaalapú szabad felhasználású hitelek esetében egyértelműen kimutathatók, a lakáscélú devizahitelek esetében a vizsgált adatok alapján gyakorlatilag kizárva a váltást.

21. A váltási költségek következtében fennálló szerződéses aszimmetria kihasználhatóságát a magyarországi hitelpiacokon az segíti, hogy a **szerződéses aszimmetria** kihasználásának vannak ugyan **természetes korlátai**, ezek a korlátok azonban a piac természetében és szabályozásában megfigyelhető hiányosságok miatt **nem tudnak érvényesülni**.

22. A szerződéses aszimmetria kihasználásának **elsődleges természetes korlátját** jelentik azok a fogyasztók, akik már szerződött ügyfelek, de kilépnek a szerződésből, amikor észlelik, hogy a bank megpróbálja saját javára kihasználni helyzetét (szerződésükből kilépő fogyasztók). **Másodlagos korlátot** azok a potenciális ügyfelek jelentenek, akik a bank szerződéses aszimmetriát kihasználó magatartásának ismeretében úgy döntenek, hogy nem fognak vele a jövőben szerződést kötni (elvesztett jövőbeli eladások). Ez egyaránt jelenthet olyan fogyasztókat, akik már korábban igénybe vették az adott bank hiteltermékét, de a törlesztés lezárultát követően legközelebb csak másik banknál hajlandóak hitelt felvenni, illetve olyan fogyasztókat is, akik korábban sem tartoztak a bank ügyfelei közé, de más forrásból értesültek annak viselkedéséről.

23. Az **elsődleges korlátok** érvényesüléséhez elsősorban arra lenne szükség, hogy amennyiben a fogyasztó számára kedvezőbb hiteltermékek válnak elérhetővé, és ezért ki akarja váltani hitelét egy alternatív termékkel, ne szembesüljön olyan mértékű **váltási költségekkel**, amelyek eltérítik a váltási szándékától. A váltási költségek akkor akadályoznak meg bármilyen egyébként racionális váltási döntést, ha mértékük magasabb, mint a váltás következtében elérhető nyereség.

24. A **másodlagos korlátok** érvényesüléséhez arra van szükség, hogy a fogyasztók megfelelő **informáltság** birtokában hozhassanak preferenciáiknak jobban megfelelő döntést. Mind az **elsődleges**, mind a **másodlagos korlátok érvényesüléséhez alapvető feltétel a döntések következményeinek megfelelő kiszámíthatósága**.

25. A GVH vizsgálatának megállapításai szerint a természetes korlátok közül a **magyarországi hitelpiacokon sem az elsődleges korlátok** (szerződésükből kilépő fogyasztók), **sem a másodlagos korlátok** (elvesztett jövőbeli eladások) **működése nem tekinthető megfelelőnek**. A továbbiakban részletesen bemutatjuk, hogy mik azok a

problémák, amelyek a váltással kapcsolatban torzítják a hitelpiacokon a hatásos verseny érvényesülését.

1.3.1. Egyoldalú szerződésmódosítások

26. A szerződéses aszimmetria kihasználásával kapcsolatos természetes korlátok érvényesülését alapvetően ellehetetleníti az **egyoldalú szerződésmódosítások** jelenlegi gyakorlata.

27. A módosítások alkalmazásának jelenlegi rendszere egyrészt **tartalmában** túlzottan széleskörű, másrészt **formájában** nem biztosít a fogyasztók számára megfelelő lehetőséget arra nézve, hogy érdemben reagálhassanak az általuk esetlegesen elfogadhatatlannak tekintett változtatásokra.

28. Az egyoldalú szerződésmódosítások esetében a pénzügyi szolgáltatók által követett jelenlegi gyakorlat szerint a hitelszerződések esetében gyakran előfordul, hogy a szolgáltatók különböző elnevezések alatt lényegében előre **kiszámíthatatlan és ellenőrizhetetlen egyoldalú módosítási jogot** kötnek ki a saját javukra. Bár ennek a gyakorlatnak a hatályos polgári jogi szabályok szerinti jogszerűsége is vitatott, az évek óta változatlan tartalommal hatályban levő üzletszabályzatok, illetve az ennek alapján végrehajtott módosítások azt valószínűsítik, hogy az értelmezés körüli viták elkerülése érdekében a szabályozás pontosítására lenne szükség a módosíthatóság tartalmát illetően.

29. A gyakorlatban nemcsak az egyoldalú módosítások túlzottan széleskörű terjedelme, hanem a **tájékoztatás formája, a fogyasztók válaszlépéseire rendelkezésre álló idő korlátozottsága** is komoly problémát jelent. A hatályos szabályozás szerint a módosításokat mindössze 15 nappal a hatálybalépés előtt kell közzétenni, hirdetményi úton. Ez az időtartam bonyolult szerződések esetében gyakran nem elegendő megfelelő alternatív ajánlat felkutatására, illetve esetlegesen új szerződés megkötésére. A helyzetet csak súlyosbítja, hogy az egyénre szabott értesítés helyett történő hirdetményi értesítés következtében a fogyasztók rendelkezésre álló idő lényegesen rövidebb.

30. Az egyoldalú szerződésmódosítások lehetősége nemcsak az elsődleges korlátok érvényesülése ellen fejt ki hatását, hanem a másodlagos korlátok érvényesülését is gátolja. Amennyiben ugyanis a fogyasztók a hitelfelvételi döntésük során *mindössze tizenöt napig lehetnek biztosak a kondíciók változatlanságában*, és ezután – gyakorlatilag a piac bármely szereplőjénél – ki vannak téve az ellenőrizhetetlen módosítás lehetőségének, nem várható el, hogy a fogyasztók a döntés meghozatalakor valóban figyelembe vegyék döntésükben az egyoldalú szerződésmódosítási jogosultság indokolatlan kihasználásának kockázatát.

1.3.2. Magas explicit váltási költségek

31. A GVH vizsgálatának megállapításai szerint a vizsgált hitelpiacokon *a váltás jelentős explicit díjak megfizetésével jár*. Az elemzés során a GVH vizsgálata azt számszerűsítette, hogy ezeken a piacokon az *explicit váltási díjak rendkívül jelentősek*, azok minimális mértéke a futamidő utolsó 2-3 évétől eltekintve, a lakáscélú jelzáloghitel piacon a hitel jelenértékének 4-8%-a, míg személyi hitelek esetében 4-10%-a között mozog, az adott lejáráthoz tartozó jelenértékhez viszonyítva.

1.3.3. Hiányosságok az árák összehasonlíthatóságában

32. A váltási költségeken túl az elsődleges korlát érvényesülése ellen ható további tényező, hogy az ágazati szabályozás által megkövetelt transzparencia jelenlegi formájában

nem segíti elő megfelelő mértékben a versenyző termékek összehasonlítását. Az **árak összehasonlíthatóságának hiánya** ugyanakkor nem pusztán a váltáshoz kapcsolódóan korlátozza a verseny érvényesülését, hanem a szerződéskötéskor is megfigyelhető.

33. Az árak összehasonlíthatóságában meglévő hiányosságok **nehéztik** a fogyasztók számára a bankok magatartásának **értékelését**, sőt ennek következtében **gyakran a piac szegmentálása is egyszerűsödik a pénzügyi szolgáltatók számára**. Tekintettel arra, hogy a piacon rendkívül sok elnevezésű (és esetenként tartalmában is jelentősen eltérő) termék van forgalomban, valószínűsíthető, hogy a bankok magatartásának hátrányos következményeivel az új fogyasztók nem szembesülnek (mert nem a megváltozott kondíciójú terméket fogják megvásárolni, hanem egy közben megjelent új – esetlegesen csak új elnevezésű - terméket). Az árak összehasonlíthatóságában meglévő hiányosságok a közvetlen eltérítő hatás mellett az említett okok miatt a reputációs hatás visszatartó erejét is lerontják, hiszen a piac bonyolultsága és nehéz áttekinthetősége miatt a fogyasztók gyakran nem képesek helyesen értékelni egy adott pénzügyi szolgáltató magatartását, így elveszett jövőbeli eladásokkal nemcsak a magasabb árak, hanem a csökkenő reputáció miatt sem kell számolni.

34. A magyarországi tapasztalatok azt mutatják, hogy a vizsgált hiteltermékek esetében a *nem-ár jellegű szempontok nagyobb szerepet játszanak* a fogyasztói döntésben. Bár ebben a fogyasztók korlátozott pénzügyi kultúrája is szerepet játszik, megállapítható, hogy az árak összehasonlítása előtt komoly akadályok állnak, ami azt eredményezheti, hogy a fogyasztók döntő részének nem állnak közvetlenül rendelkezésére azok az információk, amelyek alapján az összehasonlítások elvégezhetők. A GVH megrendelésére készített 2007-es kutatásban a lakáshittel rendelkező **fogyasztók 46%-a nehéznek, vagy nagyon nehéznek értékelte az ajánlatok összehasonlíthatóságát**, míg további 27% úgy vélekedett, hogy az nem is könnyű, de nem is igazán nehéz.

1.3.4. Állami támogatások a lakáshitelek esetén

35. A piac fejlődése, és különösen az **állami támogatások szabályozásának gyakori változása** (lakáscélú hitelek esetében) kedvez annak, hogy a pénzügyi szolgáltatók *ügyfeleiket megkülönböztessék*. Elsősorban az állami támogatások szabályozásának gyakori változása és hordozhatóságának hiánya következtében számos olyan fogyasztói csoport létezik, akik számára hitelkiváltáskor már nem áll rendelkezésre olyan kondíciójú termék, mint a szolgáltatás első igénybevételekor. A **támogatások hordozhatóságának hiánya** miatt a fogyasztónak nemcsak a váltási költségek megfizetésével, hanem az állami támogatások elvesztésével is számolnia kell, ami egyértelműen a hitelkiváltási döntés ellen hat.

36. Az állami támogatások az ügyfelek időbeli megkülönböztetésének elősegítésével a szerződéses aszimmetria másodlagos korlátainak érvényesülését is gátolják. A hitelt nyújtó pénzügyi szolgáltatóknak nem feltétlenül kell számolniuk azzal, hogy amennyiben meglévő fogyasztóikkal szemben szerződéseiket a fogyasztók számára indokolatlanul kedvezőtlenül módosítják, leendő fogyasztóik jövőbeli fogyasztási döntésükkel büntetik majd a bankot, hiszen ezek a fogyasztók nem feltétlenül érzékelik közvetlenül a változtatást. Ha a fogyasztói csoportok között nem lehetne különbséget tenni, a szerződésen belül a versenypiacinál magasabb ár érvényesítése azt jelentené, hogy a bank ugyanazzal az ajánlattal egyúttal az új fogyasztók felé kevésbé versenyképes ajánlatot tesz. Amennyiben azonban az ügyfelek szétválaszthatók, az új ügyfeleknek tett ajánlat lehet kedvezőbb. (Például amennyiben az ügyfelek leszerződött támogatott forinthitelesekre és új devizahitelesek ügyfelekre választhatók szét, a forinthitelesek felé megéri a versenypiacinál magasabb árat érvényesíteni, míg a devizahitelt igénybe vevő új ügyfelek felé versenyzői ajánlatot tenni.) Ennek a helyzetnek a következtében az állami támogatások változásai, és minden olyan tényező,

amelyek **segítik a piac** fogyasztói csoportok mentén történő szegmentálását, a másodlagos természetes korlátok érvényesülése ellen hatnak.

1.4. A hiteltermékek közti váltással kapcsolatos javaslatok

37. A GVH a fenti problémák következtében **négy területen tartja indokoltnak a szabályozás fejlesztését**, annak érdekében, hogy a hatásos verseny feltételei a hitelkiváltási és a hitelezési piacon javuljanak. Ezt a négy területet, és a GVH ezzel kapcsolatos megoldási javaslatait foglalja össze az alábbi táblázat.

A korlátozó piaci tényezők érvényesülését gátló tényezők	Megoldási javaslatok
Egyoldalú szerződésmódosítási jogosultságok	Az egyoldalú szerződésmódosítási jogok korlátozása Átlátható és kiszámítható árazási technikák érvényesítése
Magas explicit váltási díjak	Az explicit váltási díjak maximálása
Az árak korlátozott összehasonlíthatósága	A transzparencia növelése: Összehasonlító mutatók fejlesztése Egyénre szabott tájékoztatás fejlesztése Átlátható árazási technikák érvényesítése
Állami támogatások versenytorzító rendszere	Az állami támogatások versenyszempontú felülvizsgálata

38. Amint a más országok és az Európai Unió gyakorlatában megjelenő javaslatokból is megállapítható, a hitelkiváltás nem kizárólag Magyarország esetében megjelenő probléma, és arra szabályozási kezdeményezések is születtek, illetőleg születnek tagállami, illetve uniós szinten. A GVH vizsgálatának megállapításai szerint azonban ezekre a kezdeményezésekre tekintettel, azokat azonban nem teljesen bejárva érdemes az itt jelzett versenyproblémákat orvosolni. A magyar hitelpiacok egyes sajátosságai abba az irányba mutatnak, hogy ezeken a piacokon az ajánlatok összehasonlíthatóságával és a váltással kapcsolatos **javaslatokat mielőbb meg kell valósítani**, ugyanis a jelenlegi helyzet komoly társadalmi szintű hatékonysági veszteségeket okoz.

39. Azon felül, hogy a veszteségek mérséklése érdekében minél korábban érdemes beavatkozni, **a javaslatok egyidejű megvalósítása** is fontos lenne ezek egymást kölcsönösen erősítő hatásai miatt. Az explicit váltási díjak korlátozása például lehetővé teszi a fogyasztóknak, hogy könnyebben alkalmazkodjanak a változó piaci környezethez, az ajánlatok jobb összehasonlíthatósága pedig nyilván a meglévő kamatmarzsok szűkülését, és a verseny élénkülését eredményezi.

40. A **javaslatok közül** azonban mégis **kiemelendő az egyoldalú szerződésmódosítások gyakorlatának rendezése**, hiszen **annak hiányában a többi javaslat is csak korlátozottan érvényesülhet**. Hiába választhatja ki, ugyanis a fogyasztó a számára legkedvezőbb ajánlatot, és lehet biztos benne, hogy azt alacsony költséggel másik szolgáltatóhoz fogja tudni átvinni, ha esetleg nem elégedett a meglévő ajánlattal; hiszen amennyiben az új ajánlat kedvező

feltételeiben is mindössze tizenöt napig lehet biztos, ez alapjaiban ássa alá a rendszer hatékony működésébe vetett bizalmat. Ennek megfelelően a többi javaslat fontosságát nem érintve a GVH ennek a javaslatnak a megvalósulását kiemelt prioritásként kezeli.

1.4.1. Egyoldalú szerződésmódosítások

41. **1. Javaslat.** A GVH olyan szabályozás kialakítását kezdeményezi, aminek következtében egyoldalú szerződésmódosítás az egyes szerződések esetében csak objektíven igazolható, a banküzem szempontjából külső események esetében következhet be.

42. A GVH az általános szerződési feltételekkel kapcsolatos jogszabály-módosítási javaslata arra irányul, hogy a már megkötött, illetve jövőben kötendő szerződéseknél:

1. a hitelintézetek ne alkalmazhassanak olyan kikötéseket, amelyek kapcsán saját, minden külső körülménytől független döntésükkel változtathatják meg a szerződés feltételeit,
2. a külső körülményekhez kapcsolódó módosítást mind időpontjuk, mind mértékük tekintetében kiszámíthatóvá és ellenőrizhetővé kell tenni, megszüntetve az egyoldalú banki előnyöket, különösen a fogyasztó számára kedvező változások késleltetése, illetve a mértéktől való eltérés iránya és aránya vonatkozásában,
3. az ügyfelek – ésszerű, az adott banki termék jellegzetességeihez igazodó értesítési forma és idő biztosításával – kerüljenek tényleges döntési helyzetbe a módosítás elfogadása vagy elutasítása tekintetében, helyreállítva (vagy legalábbis javítva) ezzel a szerződésen belüli egyensúlyt.

43. Az egyoldalú szerződésmódosítás a jelenlegi jogi környezet olyan sajátossága, amelynek szabályozására mind általánosságban, mind a pénzügyi szektorban történtek már kísérletek, illetve a szabályozás felülvizsgálata jelenleg is folyamatban van, mind az uniós, mind pedig a magyar jogban. Az egyoldalú szerződésmódosítási jog szabályozásának megváltoztatása tehát nem egy új szabályozási terület megnyitását, a piaci folyamatokba való további beavatkozást jelzi. Az egyoldalú szerződésmódosítási jog korlátozása hozzájárul ahhoz, hogy a **piaci szereplők ne élhessenek vissza a szabályozási keretek adta lehetőségekkel.**

44. A GVH tapasztalatai alapján az egyoldalú szerződésmódosítás jelenlegi gyakorlata a piaci versenyt hátrányosan érinti. A pénzügyi szolgáltatók által végrehajtott módosítások szerepet játszanak abban, hogy *a piac természetes ellensúlyai nem működnek kielégítően*, aminek következtében torzulnak a fogyasztói döntések és sérülhet a versenyhez fűződő közérdek. Az **egységesen alkalmazott, csak belső feltételektől függő, érdemi korlátok közé nem szorított módosítási jog** ugyanis azt eredményezi, hogy az ügyfelek pénzügyi döntéseiben egy szubjektív, kizárólag a bank tevékenységében rejlő kockázati elem jelenik meg, ami jelentősen **torzíthatja a fogyasztók pénzügyi döntéseit.**

45. A GVH vizsgálatának tapasztalatai szerint a lakossági hitelezésben a pénzügyi piacokon egyébként megszokott állandó és változó kamatozású termékek helyett uralkodóvá váltak a **változtatható kamatozású termékek.** A változtathatóság következtében az ügyfelek általában nem láthatják előre, hogy milyen változások következhetnek be a bankkal fennálló jogviszonyában. Ez tulajdonképpen azt jelenti, hogy a változtathatóság vállalásával az ügyfél

nemcsak az ügyletből, hanem a banküzem működéséből eredő kockázatokat is magára vállalja – legalább a váltási költségek mértékéig.⁴

46. Mindezek következtében a változtatható kamatozás helyett a GVH célszerűnek tartja a változó kamatozás érvényesítését változó kamatozású termékek esetében, illetve a fix kamatozást fix kamatozású termékek esetében. A fix kamatozású termékek esetében pedig csak olyan esetekben nyílna tere a hitelezőknek a változtatásra, amelyek megfelelnek a GVH az egyoldalú szerződésmódosításokra megfogalmazott javaslatában foglaltaknak.

1.4.2. Explicit váltási díjak

47. **2. Javaslat. A GVH olyan szabályozás elfogadását kezdeményezi, amelynek értelmében lakossági hiteltermékek esetén a végtörlesztés díjai maximálásra kerülnek. Ennek során mind a jelzáloghitel, mind a jelzáloggal nem fedezett kölcsönök esetében a végtörlesztési díjak maximálása indokolt.**

48. A váltási költségek a fogyasztói döntéshozatalban betöltött szerepe alapján indokoltnak tűnik a szabályozás olyan irányú változtatása, amely **korlátozza** a váltási költségek jelentős részét kitevő **explicit váltási díjak alkalmazhatóságát**. A szabályozás során szakmai konszenzust célszerű érvényesíteni, ugyanakkor kijelenthető, hogy versenyszempontból az explicit váltási díjak jelenlegi szintje elfogadhatatlanul magas, és súlyos negatív hatást gyakorol a jelzáloghitel-piaci versenyre.

49. Az explicit váltási díjak alkalmazhatóságának korlátozása során követendő szabályozási irányok során a GVH kiemelten fontosnak tartja, hogy a **kilépési költségek**, azaz **a végtörlesztési díjak maximálásra kerüljenek**. A végtörlesztési díjakkal kapcsolatban fontos, hogy olyan esetekben, amikor a banknak nem keletkezik újrabefektetéshez kapcsolódó vesztesége (ami jellemzően a kamatperiódusban jeleníthető meg) a végtörlesztés következtében csak a végtörlesztés ügyintézési költségei kerüljenek felszámításra.⁵ A szabályozás során természetesen olyan megoldás is elképzelhető, ami nemcsak a végtörlesztési (kilépési) költségeket maximálja, hanem **a váltás explicit díjait összességében**.⁶ Ennek eldöntése során a versenyhez fűződő közérdek fokozottan veendő figyelembe.

50. A szabályozás során kiemelt figyelmet érdemes fordítani a 2008/48/EK számú irányelv rendelkezéseire, amely fogyasztási hitelek esetében legfeljebb a **hitel összegének 1 százalékában határozza meg a végtörlesztésért felszámítható díjat**.⁷ A GVH álláspontja szerint a vonatkozó rendelkezést megfelelően érvényesíteni kell jelzáloghitel esetében is, illetve az irányelv erre vonatkozó rendelkezéseit az ágazati vizsgálat során feltárt piaci problémákra tekintettel a lehető legrövidebb időn belül célszerű a magyar jogszabályokban is megjeleníteni.

⁴ Ez a kockázatotvállalás még erőteljesebben jelentkezik, ha nem a hitelező bank egyedileg, hanem az egész bankrendszer szintjén jelennek meg ezek a kockázatok – amelyek aztán gyakorlatilag minden ellenőrző mechanizmus nélkül az ügyfelekre háríthatók.

⁵ Természetesen ilyenkor is keletkezhet egyfajta veszteség a bank számára azzal, hogy a megszerzett ügyfelet nem tudja megtartani, azonban az ügyfelet ilyenkor nem adminisztratív korlátozásokkal, hanem kedvezőbb piaci ajánlatok nyújtásával kell megtartani.

⁶ Ilyenre lehet példa, amennyiben a váltás elősegítése érdekében a szabályozás megtiltja a ki- és belépési költségek felszámítását.

⁷ Ha egy évnél rövidebb a két időpont közötti időszak, az ellentételezés nem lépheti túl a határidő előtt visszafizetett hitel összegének **0,5 százalékát**.

1.4.3. Az ajánlatok összehasonlíthatósága

51. A fogyasztói döntés segítése érdekében a GVH javaslatai egyrészt az összehasonlítást segítő mutatók fejlesztését, másrészt a fogyasztói döntéséhez szintén elengedhetetlenül szükséges egyénre szabott alapinformációkat biztosító rendszer megteremtését célozzák. Ennek érdekében a GVH az ajánlatok összehasonlíthatóságának fejlesztése érdekében a következő javaslatokat teszi.

52. **3. Javaslat.** A GVH javasolja, hogy a THM számítása során a devizakockázatok is kerüljenek figyelembevételre, illetve megjelenítésre.

53. **4. Javaslat.** Az egyénre szabott tájékoztatás fejlesztése érdekében a GVH javasolja egy olyan fogyasztói információs rendszer (összehasonlító weblap) létrehozását, amely megteremti az ajánlatok egyéni összehasonlíthatóságának lehetőségét.

54. A weblappal kapcsolatos **legfontosabb követelmények** a következők:

- **Megbízhatóság.** A döntést segítő információ-szolgáltatás alapkérdése, hogy helyes ez az információ. Ennek érdekében meg kell teremteni az adatszolgáltatás rendszerét, illetve számon kérhetőségét. A pontos információ átadásra vonatkozó hatékony ösztönző mechanizmus létezése nélkül a honlap működtetése illúzió.
- **Naprakészség.** Az adatokat rendszeresen aktualizálni kell. A megbízhatósági követelmény mellett döntő fontosságú, hogy valóban az adott döntési szituációra vonatkozó adatok álljanak rendelkezésre. Ennek érdekében az adatszolgáltatásra a lehető legrövidebb határidőt kell biztosítani a kondíciók minél gyorsabb feltöltése érdekében.
- **Interaktivitás.** Célszerű, ha a termék-összehasonlító honlap olyan formában működik, hogy a fogyasztók korlátozottabb ismeretekkel is könnyedén tudják használni. Ennek érdekében célszerű, ha a számításokat nem a fogyasztóknak, hanem magának a weblapnak kell elvégeznie, és a fogyasztónak csak a fogyasztási szokásait felmérő kérdésekre kell válaszolnia.
- **Elérhetőség.** A termék összehasonlító honlap könnyű elérhetőségén túl azt is biztosítani kellene, hogy a honlap által nyújtott előnyöket ne csak az internet-hozzáféréssel rendelkező fogyasztók élvezhessék. Ennek érdekében azt lehetőleg a bankfiókokban is elérhetővé kellene tenni.
- **Összehasonlíthatóság.** A honlap alap gondolata a termékek költségeinek összehasonlíthatóvá tétele. Természetesen emellett célszerű, ha a honlap a szolgáltatás egyéb tényezőire is tartalmaz utalást, segítve ezzel a fogyasztói döntéseket. (Fiókhálózat sűrűsége és elhelyezkedése, ATM-hálózat, stb.)⁸

55. A piac hatékony működéséhez elengedhetetlen, hogy a fogyasztók racionális döntéseket hozzanak, az ilyen döntésekhez pedig a fogyasztóknak pontos és összehasonlítható információkra van szüksége. A GVH által vizsgált hiteltermékek körében a hiteltermékek korlátozott összehasonlíthatóságára utaló jelek figyelhetők meg.

56. A piacon az ajánlatok összehasonlítását a fogyasztók számos különböző módon végezhetik el, ennek megkönnyítésére szolgál a különböző költség típusokat egyetlen számértékben kifejező Teljes Hiteldíj Mutató (THM). A THM egyik tulajdonsága, hogy egy

⁸ A PSZÁF honlapján jelenleg működik egy banki termék-összehasonlító rendszer, mely azonban nem teljesíti maradéktalanul a felsorolt követelményeket.

kiválasztott reprezentatív hitel esetében adja meg az összehasonlítás alapjául szolgáló értéket, ami nem feltétlenül felel meg a fogyasztó által igénybe vett hitel feltételeinek. A reprezentatív érték alkalmazása következtében a **THM** szerepe megalapozott pénzügyi döntésnél inkább **csak orientáló, és nem ügydöntő lehet.**

57. A THM jelenlegi formájában teljesen **figyelman kívül hagyja a devizakockázatot.** Tekintettel arra, hogy több tanulmány is megállapította, hogy a magyar lakosság nem helyesen méri fel a devizahitelezés kockázatait, célszerűnek tűnik a THM mutató fejlesztése vagy kiegészítése olyan információkkal, amelyek az ügyfeleket segítik a devizakockázat felmérésében.

58. Az ajánlatok összehasonlítása során nem feltétlenül szerencsés pusztán orientáló segítséget nyújtani a fogyasztóknak. A vizsgálat megállapításai szerint az ajánlatok THM alapján történő sorba rendezése alacsony korrelációt mutat az ajánlatok egyéb, például diszkontált cash-flow rendszerű előrejelzésével. Másként fogalmazva, az ajánlatok között orientáló mutatószámok mellett célszerű egy olyan információs rendszer megteremtése, amely azt mutatja meg, hogy **a fogyasztó személyre szabott igényeinek milyen konstrukciók felelnek meg a legjobban.**

1.4.4. Állami támogatások

59. **5. Javaslat. A GVH javasolja a lakáscélú jelzáloghitel-termékekhez tartozó állami támogatások hordozhatóságának megteremtését.**

60. A lakossági jelzáloghitel-piac 2002-2004 közötti ugrásszerű növekedése jelentős részben az *állami támogatási rendszer* megjelenésének és változásainak volt köszönhető. A támogatási rendszer megváltozása következtében az államilag támogatott hitelek értékesítése visszaesett, ezt követő időszakban a *devizahitelek* váltak uralkodóvá.

61. Az a tény, hogy bizonyos típusú – a piacon rendkívül jelentős szerepet játszó - állami támogatások esetében a fogyasztó szempontjából **a váltási döntés az állami kamattámogatás elvesztésével jár,** a fogyasztó döntési szabadságát jelentősen korlátozhatja, hiszen a **hitelfelvételi döntés** így egyszeri, **a teljes futamidőre szóló döntéssé válhat számára.** Ennek következtében a fogyasztók – saját magatartásukkal - nem feltétlenül tudnak előnyt kovácsolni a számukra kedvező pénzügyi változásokból, hiszen számukra a hitelrefinanszírozási piac forint alapon gyakorlatilag nem létezik, devizában a jelentősen megnövekedő kockázati tényezők miatt korlátozott.

62. Ez a piaci helyzet **jelentősen megkönnyíti a piac szegmentálását,** erősíti a szerződésen belüli aszimmetria kihasználásának lehetőségét, ezért indokoltnak tűnik, hogy a szabályozás felülvizsgálatra kerüljön a támogatások nem egy kiválasztott termékhez kötése, hordozhatósága érdekében.

63. A lakáscélú állami támogatásokról szóló rendelet alapkonceptiója nem kedvez a verseny által biztosítani hivatott optimális erőforrás-allokációnak, amennyiben a támogatást bizonyos esetekben terméktípusokhoz köti. Azzal a döntéssel, hogy a támogatást csak bizonyos terméktípusok esetében lehet igénybe venni, az állami támogatások szabályozása nemcsak a szabályozás deklarált célját szolgálja, hanem a hitelintézeti piac fejlődésébe is erőteljesen beavatkozik.

64. A hitelintézeti piac fejlődésébe történő beavatkozás mögött rejlő szabályozási megfontolásokat nem vizsgálva megállapítható, hogy versenyszempontból az adott beavatkozás nem feltétlenül szerencsés. A támogatás célja ugyanis az, hogy a támogatni kívánt célcsoport tagjai a piacinál kedvezőbb feltételek mellett jussanak hitelhez. Ezen túl

azonban azt, hogy milyen termékeket választanak a fogyasztók, a piac törvényszerűségeinek kell(ene) meghatározni, mert így biztosítható, hogy az erőforrások rendszerszinten hatékonyan kerüljenek felhasználásra.

65. A támogatások hordozhatóságának módja lehetne az állami támogatások **terméktípusokon belül történő hordozhatóságának** megteremtése. Ennek értelmében a forinthitelek továbbra is preferáltak lennének a devizahitelekhez képest, ugyanakkor az egyes szerződéseken belül a fogyasztók szempontjából javulna a helyzet, hiszen megteremtődne a valós hitelkiváltás lehetőségét forinthitelek esetében, ami vélhetően fokozná a bankokra a már leszerződött fogyasztóikkal kapcsolatban nehezedő verseny-nyomást.

1.5. A vizsgálat megállapításai folyószámla termékek esetén

66. A folyószámla általában egy *elsődleges kapcsolatot* jelent az ügyfél és a számlavezető bank között. A folyószámla biztosítja egyes alapvető pénzügyi szolgáltatások igénybevételét az ügyfél mindennapos pénzügyi igényeinek kielégítésére, és kiemelkedő szerepet játszik a fizetési forgalomban. A folyószámla esetében különös jelentősége van a *váltás lehetőségének*, mivel a folyószámla rendkívül elterjedt termék, ráadásul gyakran egyéb termékek értékesítéséhez is kiindulópontként szolgál. A váltás lehetősége nyújt garanciát arra, hogy amennyiben a fogyasztó elégedetlen a számlavezető bankja által nyújtott kondíciókkal, más bank szolgáltatásait vehesse igénybe. Amennyiben a váltás előtt akadályok merülnek fel, a hitelek esetében írtakhoz hasonlóan a számlavezető bankoknak lehetőségük nyílna versenypiaci áránál magasabb árak érvényesítésére.

67. A GVH elemzése során a folyószámla esetében elsősorban azokat a váltási költségeket, illetve explicit váltási díjakat igyekezett beazonosítani, amelyek a piac működését érdemben befolyásolhatják. A magyarországi gyakorlat vizsgálata alapján a GVH álláspontja szerint a folyószámla-piaci verseny esetében **az explicit váltási díjak nem jelentősek**, a váltás nehézségei elsősorban az ajánlatok összehasonlíthatóságának hiányára, illetve az ügyintézésrel kapcsolatos nehézségekre vezethetők vissza.

68. A fogyasztói döntés elemzése során a GVH vizsgálatai abba az irányba mutattak, hogy a folyószámla termék kiválasztása során a döntésben nem elsősorban az árszempontok játszanak szerepet. Az árak másodlagos szerepe a fogyasztók döntésében jelentős részben abból fakadhat, hogy **az egyes ajánlatok a piacon nem hasonlíthatók össze megfelelően**.⁹ A fogyasztók számára a folyószámla-szolgáltatás igénybevételénél nem állnak rendelkezésre olyan közérthető, az átlagfogyasztó számára könnyen összehasonlítható információk, amelyek alapján racionális döntéshozatalra lennének képesek. Ez alapján valószínűsíthető, hogy az árak összehasonlíthatóságának javításával jelentős hatékonyság-növekedés érhető el.

69. A rendelkezésére bocsátott banki adatok segítségével a vizsgálat során a GVH munkatársai kísérletet tettek **a bankköltség meghatározására reprezentatív fogyasztók** esetében. Ennek során az eltérő fogyasztói szokások megjelenítésére három ügyféltípus került kialakításra, és a vonatkozó árelemzést a GVH valamennyi ügyféltípusra elvégezte. Az árak elemzésénél tett feltételezések és egyszerűsítések mellett is megállapítható, hogy ugyanazon szolgáltatások díjai az egyes bankok esetében meglehetősen szóródnak és valószínűsíthető, hogy az árakban megfigyelhető eltérésekért jelentős mértékben az összehasonlíthatóság hiánya a felelős.

⁹ A GVH által végzett felmérés szerint a bankköltség esetében csak a megkérdezettek 13%-a tartotta teljesen, 46%-a pedig részben összehasonlíthatónak a bankok által kínált folyószámla-szolgáltatás költségét.

70. A vizsgálatok során az is megállapításra került, hogy egy reprezentatív átlagos fogyasztóra vonatkozó értékek nem feltétlenül irányadóak a bank kiválasztása során, ugyanis vannak olyan tranzakciók (pl. nagyobb összegű papíralapú átutalások), amelyek ára könnyen felboríthatja a kialakult sorrendet. Optimális fogyasztói döntéshozatal ugyanakkor aligha képzelhető el anélkül, hogy a fogyasztók egyértelmű képet kapnának a vásárolni kívánt szolgáltatás áráról.

71. Az ágazati vizsgálat során a GVH a váltási folyamatot is vizsgálta. A váltással kapcsolatos fogyasztói percepciók fő üzenete, hogy folyószámlák esetében *a bankváltást az ügyfelek nem élik meg különösebben nehéznek*; ezt a helyzetet is jelentősen javítja az, ha az ügyfélnek vannak tapasztalatai a bankváltásról: ha korábban már váltott bankot, illetve ha összehasonlíthatónak tartja a termékeket. A kutatások tapasztalataiból leszűrhető, hogy a folyószámlához *kapcsolódó szolgáltatások¹⁰ sem feltétlenül akadályozzák jelentősen a bankváltást.*

1.6. A folyószámla-piaci váltással kapcsolatos javaslatok

72. **6. Javaslat.** A GVH javasolja, hogy folyószámla termékek esetében is működjön a hiteltermékekhez hasonlóan egy termék-összehasonlító weblap.

73. **7. Javaslat.** A váltáshoz kapcsolódó ügyintézés érdekében a GVH indokoltnak tartja, hogy megvalósuljon a csoportos beszedési megbízások átírányítása, akár egy központi felhatalmazási rendszer keretében. A GVH ezen kívül indokoltnak tartaná, hogy a bankok egy, a számlazárástól számított korlátozott időtartamra vállalják, hogy a lezárt számlákra érkező fizetéseket meghatározott időn belül az új számlára **továbbírányítják.**

74. A váltás nemzetközi tapasztalatai alapján megállapítható, hogy Magyarországon a **folyószámlaváltás aránya** nemzetközi összehasonlításban **magas.** Ez önmagában azt valószínűsíti, hogy a váltás előtt komoly strukturális akadályok nincsenek, így ezen a téren komoly szabályozói beavatkozásra nincs szükség.

75. A felmérések alapján elmondható, hogy **minél összehasonlíthatóbbnak** érzi valaki a folyószámla költségeket, **annál nagyobb eséllyel válik bankváltóvá.** A racionális váltás alapja a kondíciók összehasonlítása, ehhez pedig szükség van a kondíciók pontos ismeretére. A megfelelő informáltság tehát támogatni tudja a bankváltást. Az ajánlatok összehasonlíthatóságának legjobb módszere a hitelek kapcsán már részletesen tárgyalt összehasonlító weblap, melynek segítségével a fogyasztók saját fogyasztási szokásaik felhasználásával kaphatnának valós képet az egyes termékek árairól

76. A magyar és nemzetközi fogyasztói felmérések ugyanakkor azt mutatják, hogy az ajánlatok összehasonlíthatóságának fejlesztése mellett **az ügyintézés egyszerűsítése érdekében számos lépés tehető.** Ezeket a lépéseket Magyarországon is teljes mértékben indokolt megtenni, hiszen ezek az intézkedések, amellet, hogy visszahatnak a piaci átláthatóságára, jelentősen segíteni fogják a váltást a vélhetően mélyülő szolgáltatásokat nyújtó bankok között, illetve jelentős segítséget nyújtanak abban is, hogy a bankszektor szerepe a hatékony pénzügyi közvetítésben növekedjen.

¹⁰ Csoportos beszedési megbízás, lekötött betét, hitelkeret, bankkártya

2. Váltás hiteltermékek esetén

2.1. A váltás jelentősége hiteltermékek esetén

77. A piacok megfelelő működését, a társadalmi erőforrások optimális felhasználását általában a piacokon érvényesülő *hatásos verseny* biztosítja. A hatásos verseny egyik feltétele, hogy a fogyasztók megfelelő információ birtokában racionális döntéseket hozzanak az egyes szolgáltatások igénybevételéről, azaz kiválaszthatják a számukra leginkább megfelelő termékeket.

78. A fogyasztási döntés meghozatalakor a *választás szabadsága* fontos garanciája annak, hogy a fogyasztók valóban a számukra optimális termékhez jussanak hozzá. Amennyiben ez a szabadság korlátozódik, torzulhatnak a fogyasztói döntések, ami befolyásolhatja a piac működését is.¹¹

79. A hosszú távra szóló üzleti kapcsolatokban a verseny jótékony hatásainak érvényesülése érdekében nem szerencsés, ha a választás szabadsága csak a szerződéskötéskor érvényesül. Bár természetesen az ilyen jellegű szerződéses kapcsolatokban is viselniük kell a szerződő feleknek a szerződéskötéskor hozott döntéseik következményeit, aminek érvényesítéséhez a kötelmi jog védelmet biztosít, nem szerencsés, ha ezek a döntések jelentős mértékű aszimmetriához vezetnek a szerződés alapján kialakuló tartós üzleti kapcsolatokban. (szerződésen belüli aszimmetria) Ennek ugyanis bizonyos, a későbbiekben részletesen kifejtésre kerülő feltételek fennállása esetén az is lehet a következménye, hogy a szolgáltatóknak csak a szerződéskötés időpontjában kell versenyezniük a fogyasztókért, és a verseny jóléti hatásai csak addig érvényesülnek megfelelően, amíg a piaci viszonyokban, körülményekben nem következik be változás. Amennyiben a szerződés időtartama során a fogyasztó számára kedvezőbb lehetőségek válnak elérhetővé, a piac hatékony működéséhez szükséges, hogy a fogyasztó felülvizsgálhassa korábbi döntését, és a számára legkedvezőbb alternatívára válthasson.

80. A hiteltermékek a pénzügyi termékek olyan csoportját jelentik, ahol jellemzően hosszabb távú kapcsolat jön létre a szolgáltató és a fogyasztó között, aminek következtében a hitelpiacok hatékony működésében kiemelt szerepet játszik a bankváltás. A hitelpiacok hatékonyságához arra van szükség, hogy a fogyasztó a szolgáltató választásakor a számára leginkább megfelelő alternatívát választhassa, és amennyiben a futamidő során más termékek válnak kedvezőbbé számára, kiválthassa hitelét.

81. Az alábbiakban megvizsgáljuk, hogy a Vezetői összefoglalóban említett összefüggések a váltás lehetősége és a bankok magatartásának korlátozása között hogyan érvényesülnek az általunk vizsgált hiteltermékek esetében. A hitelkiváltás során az ágazati vizsgálatban érintett termékeket döntően együtt kezeljük, a szükséges elemzést valamennyi vizsgált hiteltípusra elvégezve.¹² A vizsgálat során először a vizsgált termékek piacának általános, majd a váltással kapcsolatos legfontosabb tulajdonságait tekintjük át.

¹¹ A fogyasztói döntéseket befolyásolhatják például az egyes termékek fogyasztásához kapcsolódó mennyiségi korlátozások, vagy az egyes terméktípusok fogyasztásának visszaszorítására szolgáló fogyasztási adók, illetve mások fogyasztását ösztönző kedvezmények.

¹² Ezt a termékek váltás szempontjából nagyfokú hasonlatossága indokolja, hogy elemzésünk váltást érintő részében valamennyi termék esetében hasonló számításokat végeztünk el, és fő megállapításaink is azonosak. A különböző hiteltermékek esetében a párhuzamos tárgyalás azt is megkönnyíti, hogy egymás mellé állítva kiemeljük azokat a különbségeket, amelyek az eltérő terméktípusok esetében megfigyelhetők.

2.2. A vizsgált hiteltermékek fő jellemzői, sajátosságai

82. A bankváltásról szóló ágazati vizsgálat során elemzett hiteltermékek közös jellemzője, hogy döntően a fogyasztók számára jövőbeli fogyasztás jelenbeli realizálását teszik lehetővé, a hitel költségeinek megfizetése ellenében.¹³ A váltás szempontjából hasonló tulajdonságokat felmutató termékek meglehetősen eltérő jellemzőkkel bírnak, amelyekre az elemzés során tekintettel kell lenni.

2.2.1. Személyi hitelek és szabad felhasználású jelzáloghitelek

83. A személyi hitelek és szabad felhasználású jelzáloghitelek közös jellemzője a **felhasználási cél kötöttségének hiánya**. Mind a személyi, mind a szabad felhasználású jelzáloghitelekkel kapcsolatban megfigyelhető bizonyos fokú helyettesítés más fogyasztási célú hiteltermékek tekintetében. A fogyasztási és egyéb hitelek egy része célhoz kötött: a gépjárműhitelek és az áruhitel esetében adott, hogy milyen célra történik a hitel igénybevétele, és ezek az árucikkek aztán általában a hitel fedezetéül is szolgálnak. Ilyen esetekben csak egyirányú helyettesítés képzelhető el, azaz személyi, vagy szabad felhasználású kölcsönrel helyettesíthetők a célhoz kötött fogyasztási kölcsönök, fordítva azonban ez nem megoldható.

84. A célhoz nem kötött fogyasztási típusok jelentős mértékben helyettesítői egymásnak. Bizonyos célra elképzelhető, hogy a fogyasztó a hitelkártyájához kapcsolódó hitelt, személyi hitelt, vagy folyószámlahitelt vesz igénybe. Meg kell azonban jegyezni, hogy hitelkártyák és folyószámlahitel esetében a felvehető hitelösszeg jellemzően alacsonyabb, mint a személyi hitelek esetében, így ezek gyakran inkább csak az átmeneti likviditászavar megoldására, és nem jövőbeli fogyasztás előrehozására szolgálnak.

85. A **személyi hitelek** esetében a termék további jellemzője, hogy a hitelnyújtó **általában az adós jövedelmét tekinti a hitel fedezetének**. Az adós jövedelmén túl általában a személyi kölcsönökhöz egyéb fedezet nem kapcsolódik.

86. A **szabad felhasználású jelzáloghitelek** esetében a termék **jelzáloghitellel fedezett**. Tekintettel a kölcsön biztosítékainak lényegesen kiterjedtebb voltára, a szabad felhasználású jelzáloghitelek esetében a személyi hiteleknél lényegesen alacsonyabb kamatfelár érvényesül.

87. A kölcsönösszegek és a futamidő tekintetében a személyi hitelek és a szabad felhasználású jelzáloghitelek nehezen meghatározhatók. Személyi hitelek esetében Magyarországon a kölcsönösszeg százezertől ötmillió forintig terjed, a futamidő általában 12-72 hónap. A szabad felhasználású jelzáloghitelek esetében az összeghatárok magasabbak (mértéke az adós döntésének függvényében lényegében a fedezetül felajánlott ingatlan mértékéhez igazodhat), míg futamideje nagy összegű kölcsön esetén a lakáshitelek esetében szokásos 15-20 évet is elérheti.

2.2.2. Lakáscélú jelzálogkölcsönök

88. A **jelzáloghiteleken** belül megkülönböztetünk **lakáscélú**, illetve szabad felhasználású jelzáloghitel-termékeket. A jelzáloghitelek esetében általában a lakáscélú felhasználáshoz

¹³ A fogyasztást itt tág értelemben használjuk, és beleértjük a befektetési célú hitelfelvételt is. Természetesen eltérő célú – például likviditás-menedzselési célú hitelfelvétel is elképzelhető, ez azonban a GVH elemzése szempontjából nem bír jelentőséggel.

további kedvezmények kapcsolódnak, ami azt eredményezi, hogy a lakáscélú jelzáloghitelek általában **előnyösebbek** a fogyasztók számára, mint a **szabad felhasználású** termékek.

89. Egyebekben a lakáscélú jelzáloghitelek a vizsgálat szempontjából releváns jellemzői megegyeznek a szabad felhasználású jelzálogkölcsonökével.

2.3. A vizsgált hiteltermékek piacának alakulása Magyarországon

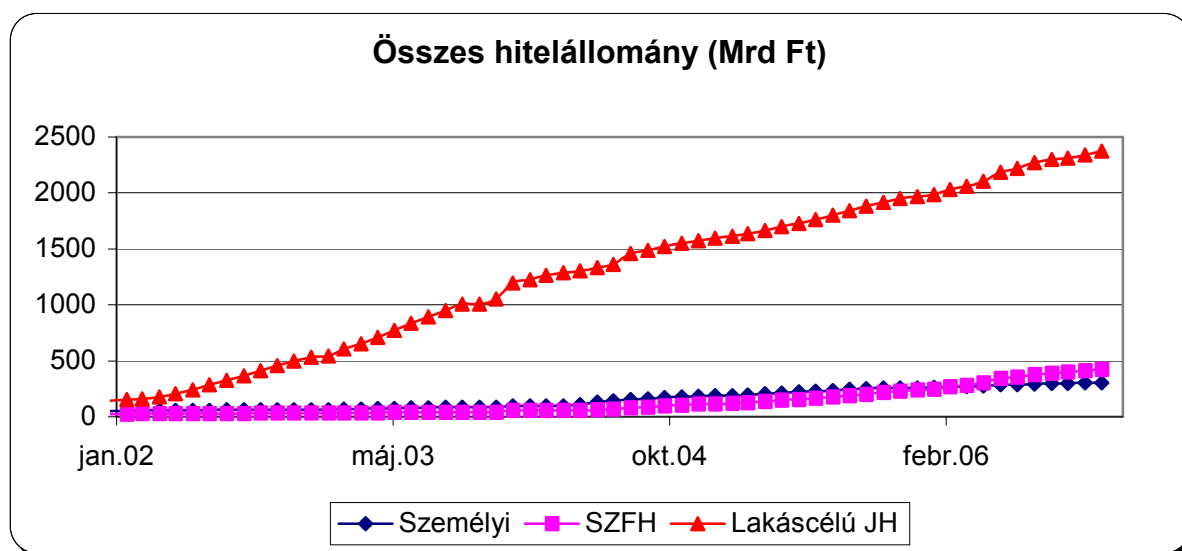
2.3.1. A vizsgált hiteltermékek piacának közös trendjei

90. Az alábbiakban a vizsgált hiteltermékek piacának olyan fejleményeit mutatjuk be, amelyek – némileg eltérő mértékben - valamennyi vizsgált hiteltermékre érvényesek. Ezek a jelenségek, amellet, hogy alapvetően meghatározzák a piac fejlődését, nagyon jelentős hatással vannak a hiteltermékek közti váltásokra is, sőt, közvetve még a folyószámla-váltást is befolyásolják.

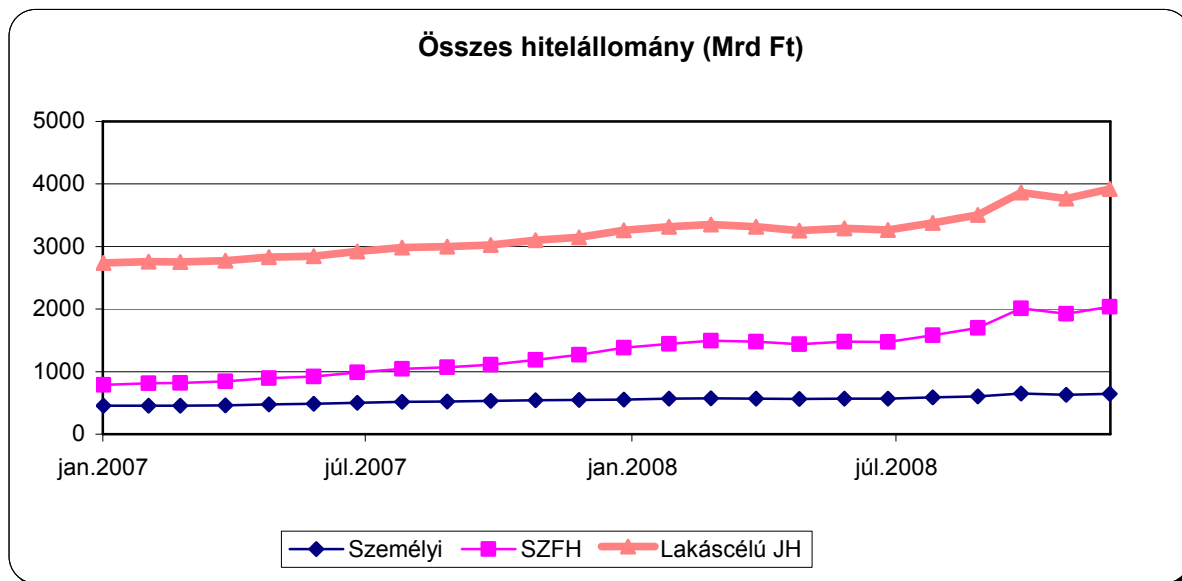
2.3.1.1. Bővülő piac

91. Valamennyi általunk vizsgált hiteltermék esetében megfigyelhető, hogy a piac dinamikusán bővül. Az általunk vizsgált mintán **az összes hitelállomány** a 2002. január és 2006. december közti időszakban **14,14-szeresére nőtt**, ez éves szinten közel 70%-os növekedésnek felel meg. Ezen belül a leggyorsabb növekedést a szabad felhasználású jelzáloghitelek mutatták fel, amelynek állománya öt év alatt 18-szorosára növekedett. Állományban ugyanakkor a **lakáscélú jelzáloghitelek állománya a legjelentősebb**: 2006. végén a lakáscélú jelzáloghitelek állománya a személyi és szabad felhasználású jelzáloghitelek állományának 3,27-szerese volt.

1. ábra Összes hitelállomány (Mrd Ft) 2002-2006



2. ábra Összes hitelállomány (Mrd Ft) 2007-2008

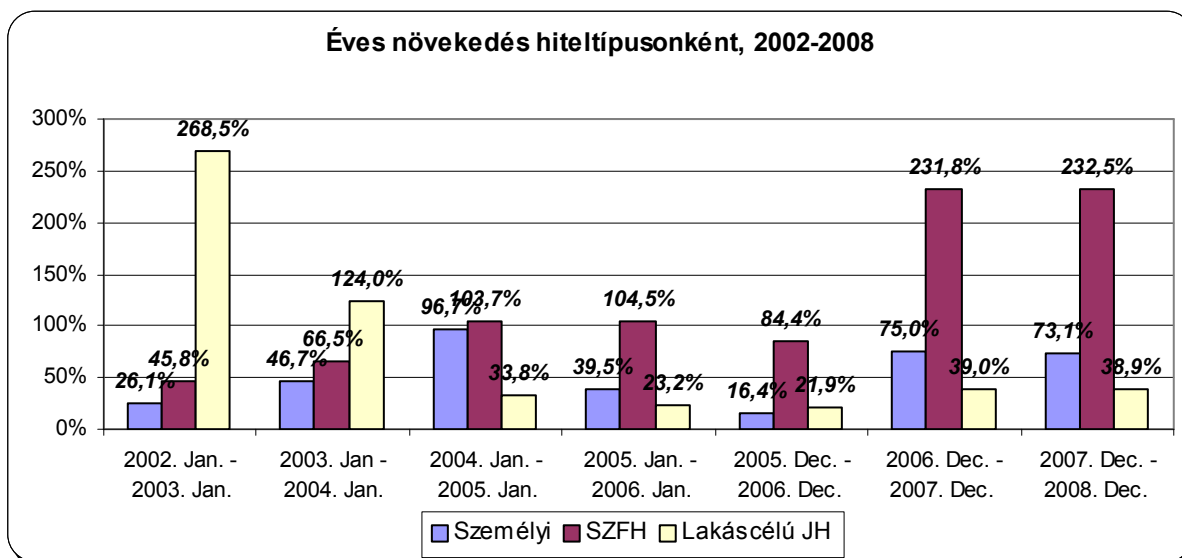


92. Az egyes hiteltípusok általunk vizsgált mintán elért növekedésének mértékét illusztrálja az alábbi táblázat, a 2002 és 2006 közötti időszakban.

1. táblázat Összes hitelállomány növekedése 2002-2006 között

Összes hitelállomány növekedése 2002-2006	Növekedés 2002-2006	Átlagos éves növekedés
Személyi hitelek	490,9%	42,7%
Szabad felhasználású jelzáloghitelek	1706,3%	78,4%
Lakáscélú jelzáloghitelek	1541,4%	75,0%
Összes vizsgált termék	1314,3%	69,9%

3. ábra Éves növekedés hiteltípusonként 2002-2008



93. A növekedés kapcsán azonban fontos megemlíteni, hogy a rendkívül gyors növekedés nagyon alacsony bázisról indulva történt, ennek következtében

Magyarországon a lakosság GDP-arányos eladósodottsága nem nevezhető magasnak. Magyarország messze elmarad az uniós átlagtól a lakossági hitelek bruttó nemzeti össztermékhez viszonyított arányában, és az új tagállamokra jellemző értékkel szerepel az alábbi az Európai Jelzálogszövetség által készített táblázatban.

2. táblázat Jelzáloghitel piacok jellemzői az Európai Unió tagországaiban

2006	Jelzáloggal fedezett hitelek értéke (millió euró)	Jelzáloggal fedezett hitelek növekedése	Lakossági hitel / GDP arány	Egy főre jutó, jelzáloggal fedezett adósság, ezer euró
Belgium	114,105	12.9%	36.3%	10.9
Bulgária	1,745	73.5%	7.0%	0.2
Csehország	8,055	33.9%	7.1%	0.8
Dánia	221,970	13.4%	100.8%	40.9
Németország	1,183,834	1.8%	51.3%	14.4
Észtország	4,278	63.4%	32.7%	3.2
Görögország	57,145	25.8%	29.3%	5.1
Spanyolország	571,746	20.2%	58.6%	13.1
Franciaország	577,800	14.7%	32.2%	9.2
Írország	123,288	24.6%	70.1%	29.3
Olaszország	276,102	13.3%	18.7%	4.7
Ciprus	3,077	43.5%	21.2%	4.0
Lettország	4,680	86.5%	28.9%	2.0
Litvánia	2,997	32.1%	12.6%	0.9
Luxemburg	11,345	13.4%	34.3%	24.7
Magyarország	10,215	11.0%	11.4%	1.0
Málta	1,770	16.5%	34.7%	4.4
Hollandia	525,874	7.9%	98.4%	32.2
Ausztria	60,669	12.7%	23.5%	7.3
Lengyelország	22,514	53.7%	8.3%	0.6
Portugália	91,895	15.7%	59.2%	8.7
Románia	2,276	57.2%	2.3%	0.1
Szlovénia	1,956	43.0%	6.6%	1.0
Szlovákia	4,209	36.7%	9.6%	0.8
Finnország	73,200	11.0%	43.8%	13.9
Svédország	173,499	9.1%	56.7%	19.2
Egyesült Királyság	1,583,372	11.9%	83.1%	26.2
EU27	5,713,615	11.1%	50.0%	11.7
Horvátország	5,219	37.2%	15.3%	1.2
Izland	9,828	4.5%	75.5%	32.8
Szerbia	650	111.7%	2.9%	0.1
Svájc	307,348	3.4%	101.9%	41.2
Törökország	12,237	65.7%	3.8%	0.2
Ukrajna	4,301	157.6%	2.6%	0.1

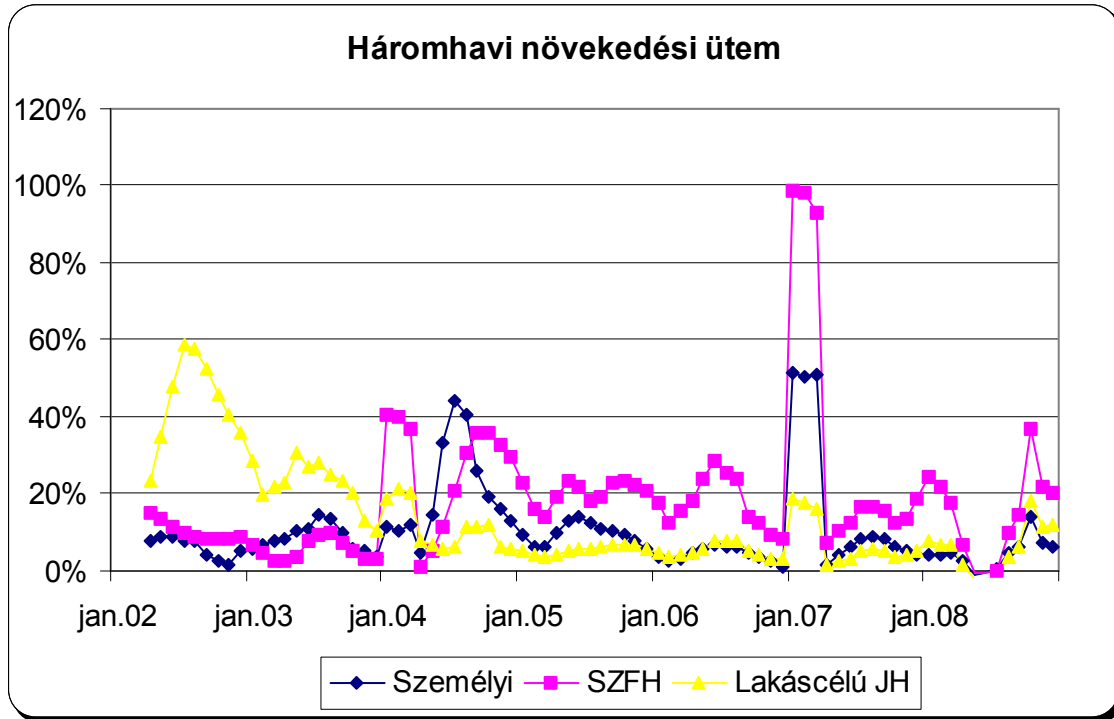
Forrás: Overview of EU residential mortgage markets 2006, EMF, <http://www.hypo.org/content/default.asp?PageID=202>

94. Az alábbi ábra a három vizsgált hiteltípus háromhavi növekedési ütemét mutatja be.¹⁴ A növekedési ütem vizsgálata alapján megállapítható, hogy valószínűsíthetően elsősorban a

¹⁴ T+3 hónap állománya/T hónap állományával.

támogatási politikának és az alacsony induló állománynak köszönhetően a vizsgált időszak kezdetén elsősorban a lakáscélú jelzáloghitelek növekedési üteme volt magas, majd a devizahitelezés általánossá válásával a szabad felhasználású jelzáloghitelek piaca vált a legdinamikusabban fejlődővé.

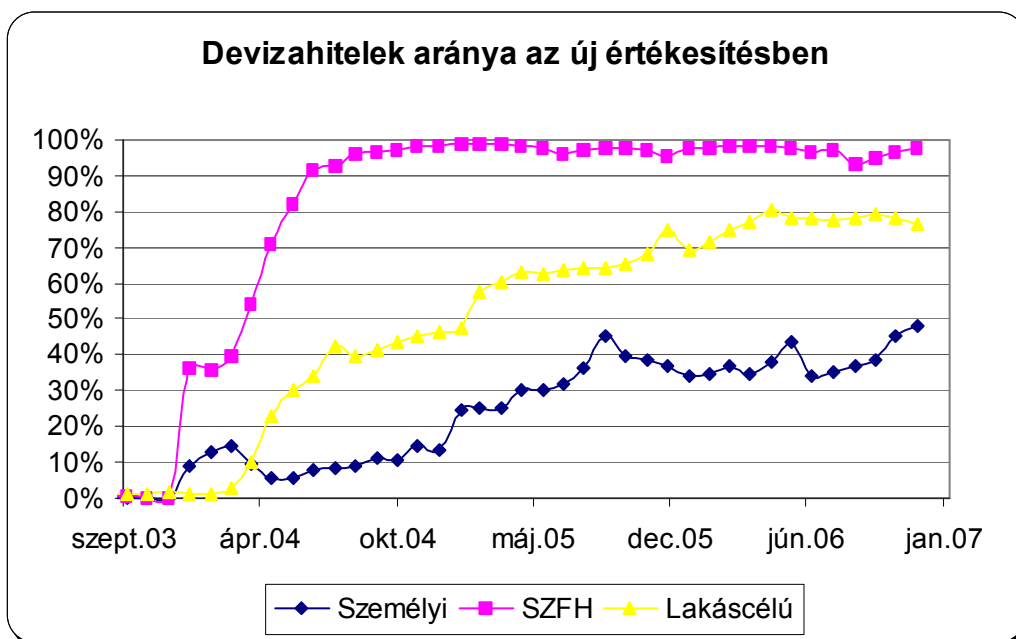
4. ábra A vizsgált hitel típusok háromhavi növekedési üteme 2002-2008 között



2.3.1.2. Devizásodás

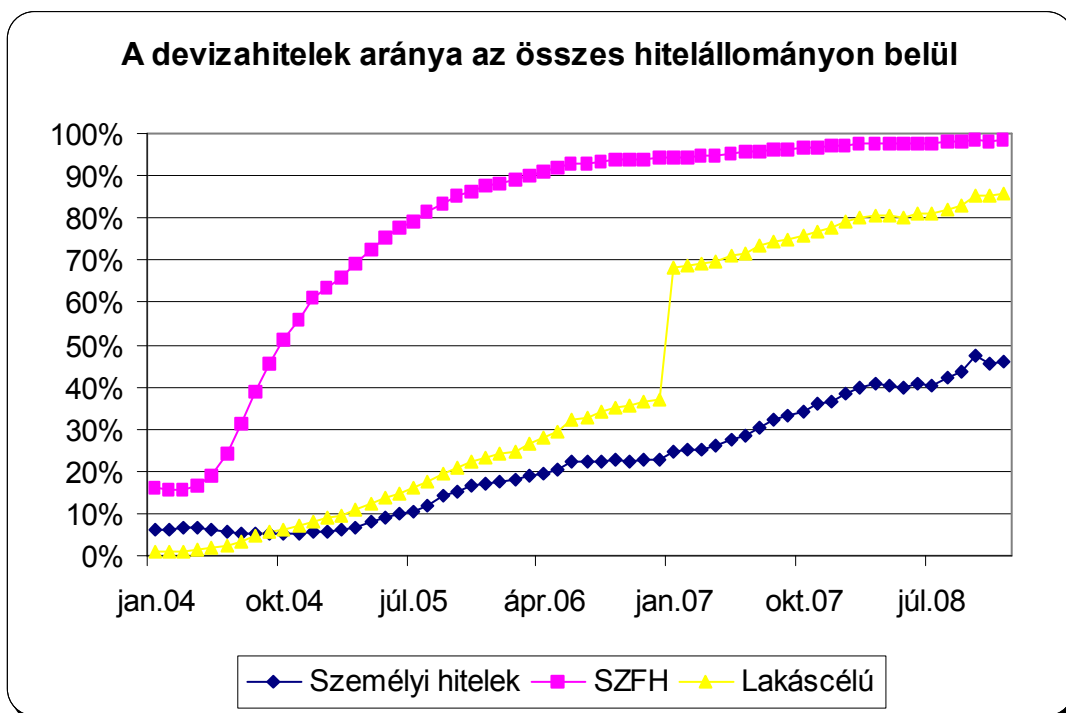
95. A vizsgált időszakban a hazai hitelpiac másik meghatározó sajátossága dinamikus bővülés mellett a devizásodás. Bár korábban is volt devizahitel-értékesítés a személyi és a lakáshitelek területén, ennek igazi felfutásra 2004. első félévétől kezdődően került sor. Ennek eredményeként a lakáshitelezés területén az új értékesítésben a devizahitelek aránya 2005. márciusában meghaladta az 50%-ot, a vizsgált időszak végére pedig megközelítette a 80%-ot. A személyi hitelek területén is rendkívül jelentős az előretörés, itt a devizahitelek az értékesített állomány közel felét adják 2006 végére, a szabad felhasználású jelzáloghitelek értékesítése pedig szinte kizárólag devizában történik.

5. ábra Devizahitelek aránya az új értékesítésen belül



96. Az értékesítés szerkezetében bekövetkezett igen jelentős változások megfelelően tükröződnek az összes értékesített állományban is. Ennek megfelelően amellett, hogy a szabad felhasználású jelzáloghitelek döntően devizában kerülnek nyilvántartásra, 2006 végén a lakáshitel-állomány 37%-a, illetve a személyi hitelek 22,5%-a devizahitel volt.

6. ábra A devizahitelek aránya az összes hitelállományon belül



97. Érdemes azt is megemlíteni, hogy a devizahitelek térnyerése **nem kizárólag magyar jelenség**. Az újonnan csatlakozott tagállamok közül látható, hogy a balti államokban magasabb arányú a devizában történő eladósodás, mint Magyarországon, míg a visegrádi

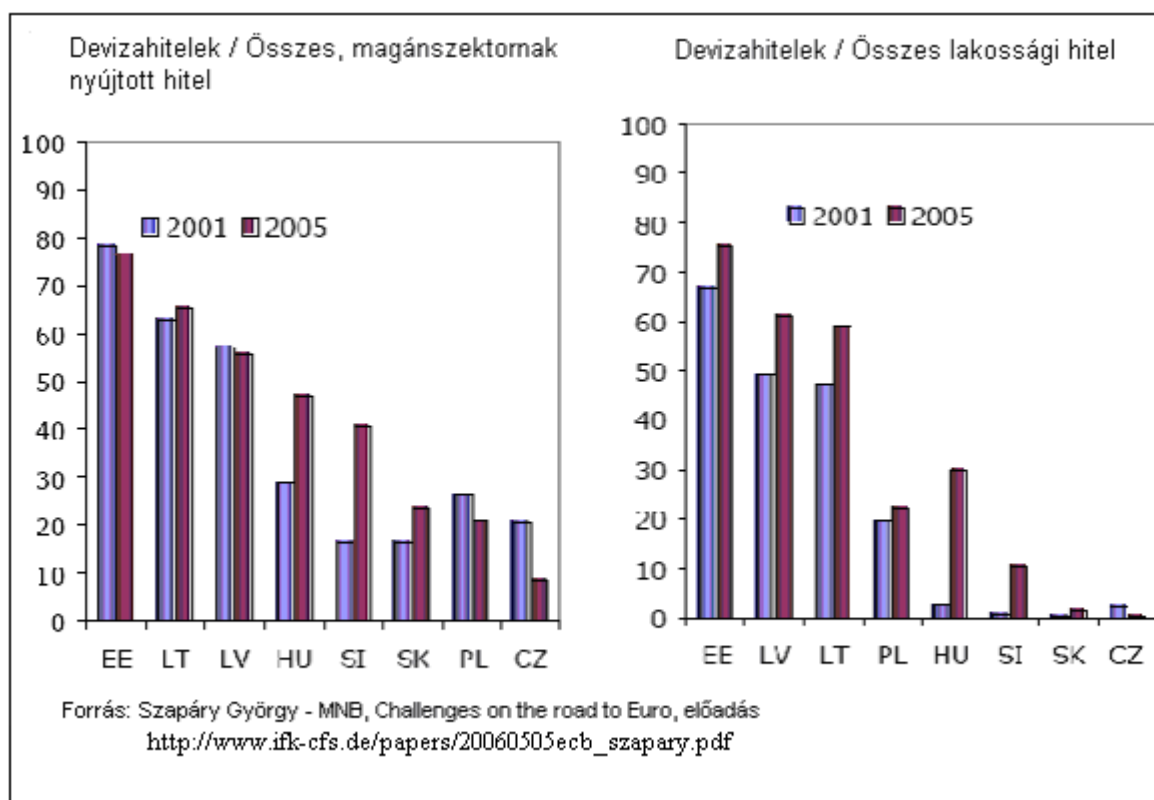
országok közül csak Lengyelországban figyelhető meg jelentős devizahitel-arány az összes lakossági hitelen belül.

3. táblázat A devizahitelek aránya az újonnan csatlakozott tagországokban

Devizahitelek – magánszektor	Részesevés összes hitelből, %		
	2004	2005	2006
Csehország	10,2	9,4	9,9
Magyarország	39,0	45,9	49,6
Lengyelország	23,9	25,8	27,0
Szlovákia	22,8	28,2	27,1
Szlovénia	36,7	51,2	56,9
Észtország	80,4	79,9	78,1
Lettország	60,9	70,0	70,9
Litvánia	58,3	65,8	52,8

Forrás: IMF, www.imf.org/external/pubs/ft/scr/2007/cr07226.pdf, 6.oldal

7. ábra A devizahitelek arányának alakulása az újonnan csatlakozott tagállamokban 2001-ről 2005-re



98. Nemcsak az új tagállamok, de még az euróövezet tagállamai között is található olyan ország, ahol jelentős szerepet játszik a devizahitelezés. Ausztriában 2006 végén az osztrák bankok összes kinnlevő hitelállományának 20%-a volt nem euróban denominálva: a devizák között legnépszerűbb itt is a svájci frank, közel kilenctizedes részaránnyal. A devizahitelezés motorja Ausztriában is a jelzálog-hitelezés, 2006-ban az összes új folyósítás 37,4%-a történt devizában, kihasználva a svájci frank meglévő, bár az adott időszakban egyre csökkenő kamatelőnyét. Ausztria mellett Németországban és Franciaországban

figyelhető még meg jelentősebb devizahitelezés az euróövezetben, azonban az Ausztriában megfigyeltekhez képest nagyságrendekkel kisebb mértékben.¹⁵

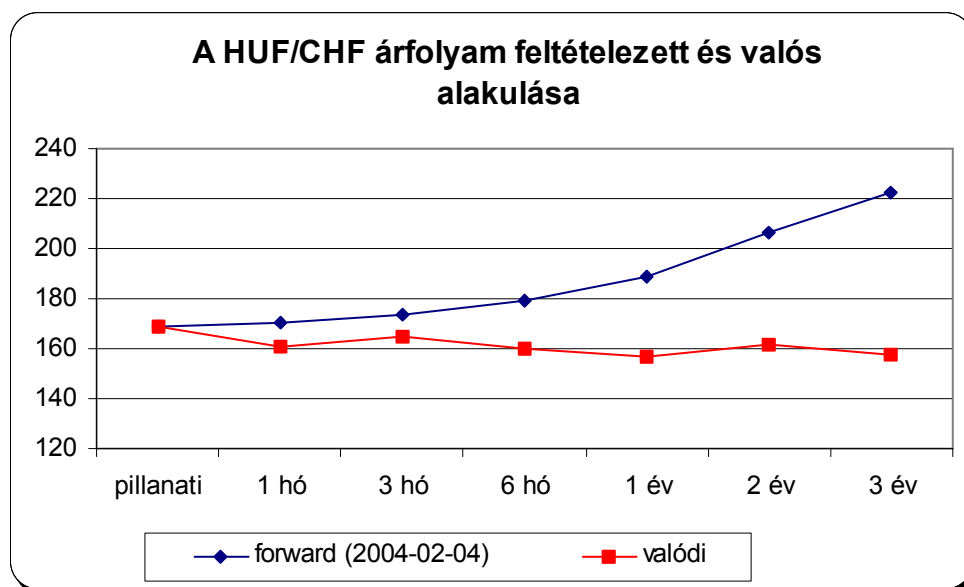
99. A devizahitelek **terjedését elsősorban az indokolta**, hogy a fogyasztók számára azonos feltételek mellett eltérő devizanem esetén **lényegesen kedvezőbb törlesztő-részletek váltak elérhetővé**. A devizahitelek azonban nagy árfolyam-kockázatot jelentenek az ügyfelek számára: hazai példán illusztrálva, a magyarországi ügyfelek bevételei jellemzően forintban jelentkeznek, törlesztőrészleteik pedig külföldi valutában, Magyarországon jellemzően svájci frankban, ez pedig egy jelentős nyitott devizapozíciót eredményez.

100. A devizahitelek kapcsán érdemes kiemelni, hogy azok népszerűsége és sikeressége jelentős részben annak köszönhető, hogy **a forint árfolyama a vizsgált időszakban lényegesen kedvezőbben alakult, mint azt a pénzügyi kamatlábak alapján várni lehetett volna**. Az azonos lejáratra vonatkozó forint kamatlábak ugyanis jelentősen meghaladták a svájci frank megfelelő kamatlábakat, aminek következtében az adott időszakban a forint leértékelődése volt várható a svájci frankkal szemben, így teljesülhet ugyanis csak a kamatparitás.

101. A devizahitelből eredő kockázatokat az alábbi példán keresztül érzékeltetjük. Ha egy fogyasztó devizahitelt választ, ezzel egyúttal egy nyitott pozíciót vesz fel a devizapiacra, aminek következtében a hiteltranzakció szokásos kockázataival mellett egy valutakockázat is fut, ami a bevételei és kiadásai eltérő devizaneméből fakad. Elméletben lehetséges, hogy amennyiben az ügyfél közömbösíteni akarja ezt a kockázatot, határidős ügyletekkel svájci frankot vásárol azokra az időszakokra, amikor CHF kifizetéseket kell teljesítenie.

102. A példa szerint az ügyfél 2004. elején vesz fel devizahitelt¹⁶, és az abból fakadó valutakockázatot azonnal le is fedezi határidős ügyletekkel. Az alábbi ábra azt mutatja be, hogy a forward árfolyamok alapján milyen árfolyamokkal szembesülne a fogyasztó, illetve ezzel szembeállítva a vizsgált időszakban bekövetkezett valós árfolyammozgások hogyan alakultak.

8. ábra A HUF/CHF árfolyam feltételezett és valós alakulása



¹⁵Osztrák Nemzeti Bank http://www.oenb.at/de/stat_melders/statistische_publika/OeNB/oem_entwicklung_der_fremdwahrungsausleihungen_des_oesterreichischen_bankensektors_im_ersten_halbjahr_2006.jsp

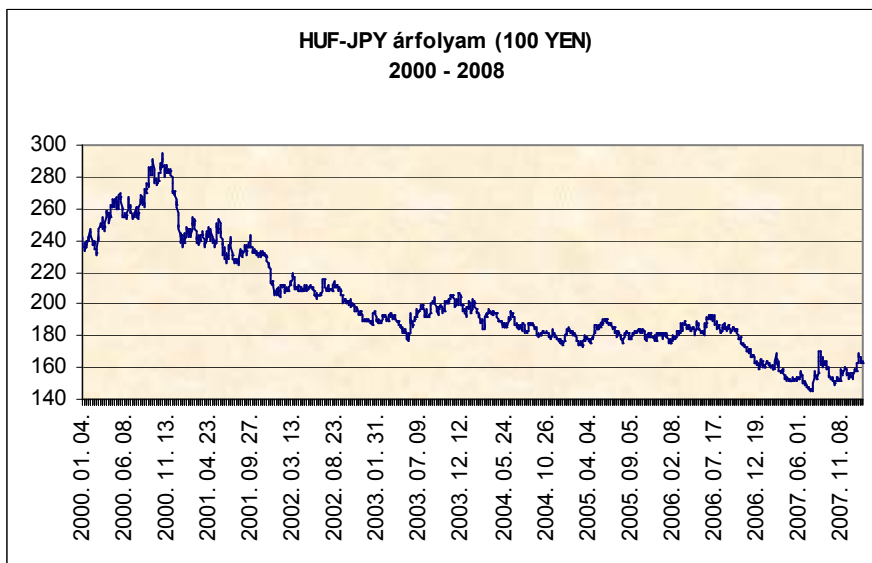
¹⁶A svájci hozamgörbe adatai 2004. január 31-i, a magyaré 2004. február 4-i adatokon alapulnak. Az ábra pusztán illusztratív jellegű.

103. Az alábbi ábra alapjául szolgáló számítások szerint 2007 elején az ügyfélnek a forward árfolyamok alapján várhatóan 40,9%-kal kedvezőtlenebb árfolyammal kellett volna szembesülnie, mint a tényleges 2007 eleji árfolyam.¹⁷ Ennek alapján valószínűsíthető, hogy az ügyfelek körében a devizahitelek esetében a kedvező törlesztő-részletek okozta népszerűség jelentős részben a forint rendkívül kedvező árfolyam-alakulására vezethető vissza.

104. A devizahitelekkel kapcsolatban elért árelőnyök kapcsán fontos kiemelni a fenti példa alapján, hogy egy hitelfelvétellel az **ügyfelek** rendkívül **jelentős árfolyamkockázatot** vállalnak. Az ügyfél számára az árfolyamkockázat abból fakad, hogy jövedelmei forintban keletkeznek, míg kötelezettségei egy ettől eltérő pénznemben. Ennek következtében a hitel felvételekor megállapított törlesztő-részlet nagysága (mivel az devizában van megállapítva) az árfolyamváltozás következtében hónapról hónapra változhat. Amennyiben gyengül a forint, úgy növekszik a fizetendő havi törlesztőrészlet mértéke, erősödés esetén viszont csökken, így a forint egy esetleges erős gyengülése esetén komoly kockázatnak vannak kitéve a devizahitelt felvevők. A devizában eladósodott ügyfelek nem fizetésének kockázata ugyanakkor **rendszerszintű kockázattá** összesülhet, amennyiben egy esetleges kedvezőtlen árfolyam-alakulás következtében ezek az ügyfelek tömegesen válnak fizetésképtelenné.

105. Az alábbi két ábrán a forint-jen, illetve a forint-svájci frank árfolyamok alakulása látható 2000-tól napjainkig.¹⁸

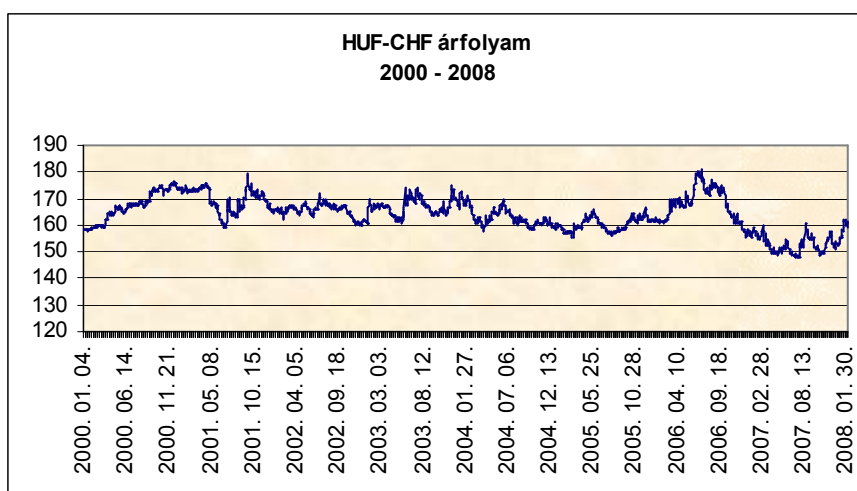
9. ábra HUF-JPY árfolyam alakulása



¹⁷ A kamatparitás alapján számolt forward árfolyam 2007 februárra 2004 májusában 222,09 HUF/CHF, valós árfolyam ugyanakkor 157,57 HUF/CHF.

¹⁸ <http://www.mnb.hu/engine.aspx?page=arfolyamlekerdezes>

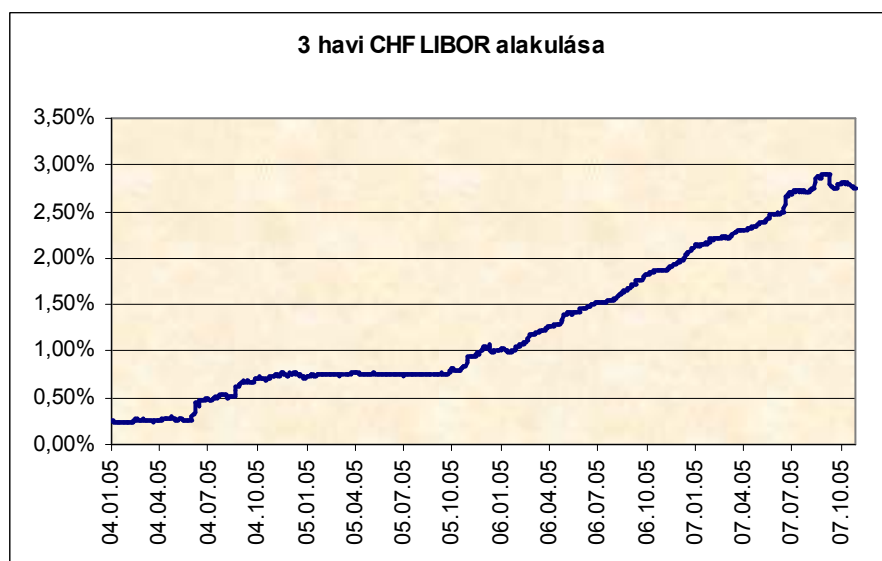
10. ábra HUF-CHF árfolyam alakulása



106. Az ábrák alapján úgy tűnik, hogy a svájci frank árfolyama egy szűkebb sávban mozog, míg a jen árfolyamában nagyobb mértékű, de a forintra nézve kedvező árfolyamváltozásokat figyelhetünk meg. Az árfolyamok múltbeli alakulása alapján természetesen nem vonható le érdemi következtetés a jövőre nézve, valamint a vizsgált idősorok rövidségük folytán sem lehetnek irányadók, azonban csak egyetérteni lehet azzal az állítással, hogy a **devizahitelek jelentős árfolyamkockázattal járnak**, és a lakosság hitelfelvételi döntései azt mutatják, hogy **a hitelfelvevők erre a kockázatra kevésbé érzékenyek**.

107. A devizahitelt felvevők nem csak árfolyamkockázatnak, hanem **kamatkockázatnak** is ki vannak téve. A devizahitelek kamata jelentős részben a hitelnek megfelelő deviza irányadó kamatától függ, mely időben változhat, és emiatt változhat a felvett hitelek kamata is. Bár az irányadó kamatok a forint esetében is változhatnak, ebben az esetben is addicionális kockázati faktor, hogy az adós bevételeit meghatározó makrogazdasági folyamatok nagymértékben függetlenek a hitelének kamatait meghatározó makrogazdasági folyamatoktól. Az alábbi ábrán az látható, hogy a hazai finanszírozás legnépszerűbb termékének alapjául szolgáló deviza a svájci frank háromhavi kamatlába hogyan alakult az utolsó három évben.

11. ábra 3 havi CHF LIBOR alakulása



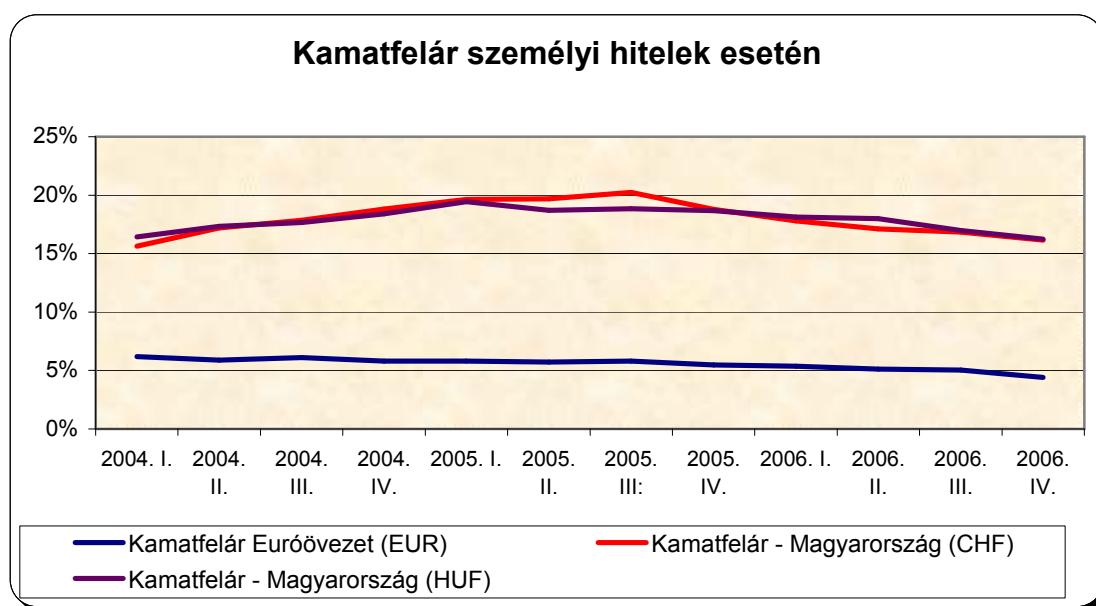
108. A devizahitelezés kockázatossága miatt nagyon fontos a piaci szereplők prudens és felelős viselkedése, és az ügyfelek megfelelő tájékoztatása e kockázatokról. A **Magyar Nemzeti Bank és a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete** ezzel összefüggésben fogalmazta meg **ajánlását** a devizahitelezés rendszerszintű kockázatairól, valamint ezen kockázatok prudens felméréshez és kezeléséhez kapcsolódó intézményi és fogyasztóvédelmi követelményekről, különös tekintettel a japán jen alapú hitelezésre. Az ajánlás kiterjed az ügyfelek körültekintő minősítésének, a megfelelő kockázatkezelési rendszerek alkalmazásának, a felelős hitelezési gyakorlat használatának és elterjesztésének, valamint az ügynöki tevékenység megfelelő szabályozásának fontosságára, illetve ezek gyakorlati megvalósításának fő aspektusaira.¹⁹

2.3.1.3. Magas kamatfelár a lakossági hitelezésben

109. A devizásodás rendkívül gyors magyarországi elterjedésének a kedvező árfolyamalakuláshoz köthetőségét támasztja alá az is, hogy **a Magyarországon nyújtott, forintban nyilvántartott hitelek átlagos kamatfelára nem különbözik lényegesen a devizában nyilvántartott hitelekétől.** Ugyanakkor lényeges eltérés figyelhető meg a hitelek kamatfelára között akkor, ha a magyarországi kamatfelarat az euró-övezeti megfelelőjével hasonlítjuk össze.²⁰

110. A kamatfelár összehasonlítása számos adat felhasználásával lehetséges, az itt felhasznált példa a hitelek teljes költségét megragadni kívánó indikátorokat (THM, APR) az irányadó bankközi kamatokhoz hasonlítja. Személyi hitelek esetében ennek a mutatónak a vizsgálata során megállapítható, hogy a magyarországi bankok esetében ennek a mutatónak az átlagos értéke 18% körül alakul, míg az euróövezetben ez az érték 5,56%.²¹

12. ábra Kamatfelár személyi hitelek esetében



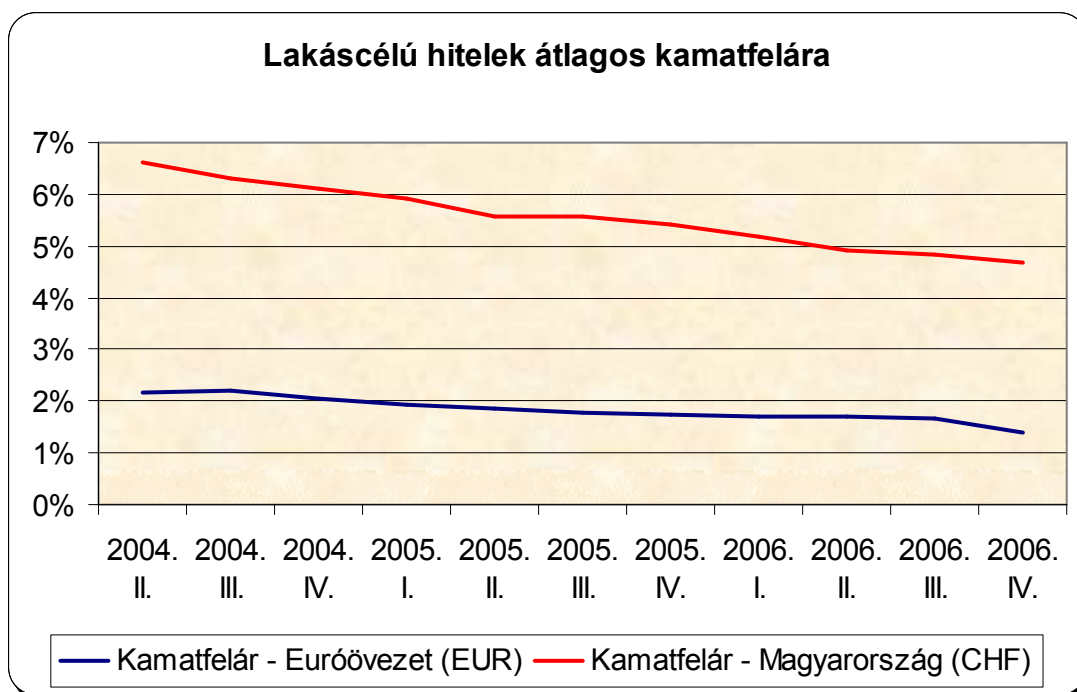
¹⁹ 2008. február 15., Elérhető a PSZÁF honlapján, vagy pl: www.mnb.hu/Engine.aspx?page=mnbhu_ajanlas_jen_hitelezesrol&ContentID=10703

²⁰ A magyarországi személyi hitelezésben az árazást a Cournot oligopolista és a tökéletes összejátszó szint közé valószínűsíti Móré Csaba és Nagy Márton tanulmánya, Móré Csaba - Nagy Márton: Verseny a magyar bankpiacon MNB füzetek 2004/9 http://www.mnb.hu/engine.aspx?page=mnbhu_mnbfuzetek&ContentID=5703

²¹ A hitel teljes költsége az irányadó bankközi kamatlábhöz viszonyítva. Az átlagos THM (vagy megfelelő teljes hitelköltség) forint esetében a 3 havi BUBOR, euró esetében a 3 havi EURIBOR, svájci frank esetében a 3 havi CHF LIBOR-hoz viszonyítva.)

111. Ennek alapján látható, hogy a devizahitelek árelőnyét az adott időszakban szinte kizárólag a kedvező árfolyam alakulás eredményezte. A jelzáloghitelek esetében ugyancsak magas kamatfelár tapasztalható: a jelzálogalapú devizahitelek magyarországi kamatfeláráról nemzetközi viszonylatban jó képet ad, ha a magyarországi devizahitelek kamatfelárát az euróövezetben megfigyelhető átlagos kamatfelárhoz viszonyítjuk.²² Ennek kapcsán megfigyelhető, hogy a magyarországi lakáshitelek átlagos kamatfelára lényegesen magasabb az euróövezetben megfigyelhető átlagos értéknél, a vizsgált időszakban azt átlagosan 373 bázisponttal haladja meg. Ez a különbség az időszak során folyamatosan, átlagosan negyedévente 12 bázisponttal csökkent, de még az időszak végén is 327 bázisponttal haladta meg az itt vizsgált euróövezeti kamatfelarat.

13. ábra Lakáscélú hitelek átlagos kamatfelára



112. Amint látható, a hitel költségét a referencia-kamatlábakhoz viszonyítva, az euróövezetben átlagosan lényegesen alacsonyabb kamatfelárak mellett vehető igénybe lakáscélú jelzáloghitel. Ausztriában pedig lényegében a magyarorszáigival azonos, az adott ország hivatalos pénznemétől eltérő devizában (a magyarral azonos módon svájci frankban) nyújtott, az ügyfél számára a magyar helyzethez képest semmilyen addicionális kockázatot nem jelentő terméket kínálnak jóval kedvezőbb áron. Felmerül a kérdés, hogy mi indokolja azt, hogy a két piac között ilyen jelentős árkülönbségek alakulnak ki, illetve tarthatók fenn hosszabb távon is.

113. A magasabb kamatfelár indokoltsága kapcsán érdemes megemlíteni néhány olyan tényezőt, amelyet általában ennek igazolása kapcsán tesznek megfontolás tárgyává. A legfontosabb ilyen kérdések az eltérő kockázati prémiumok, a kis üzemméret, az értékesítés magasabb költségei, a határon átnyúló szolgáltatások nehézségei, valamint a piac korlátozott transzparenciája, az ajánlatok nehézkes összehasonlíthatósága.

114. A magyarországi lakossági hitelezés tekintetében elképzelhetők olyan kockázati tényezők, amelyek azt teszik indokolttá, hogy a bankok magasabb kockázati prémiumot határozzanak meg, és ezen keresztül magasabb kamatfelarat érvényesítsenek. Ezt támasztja

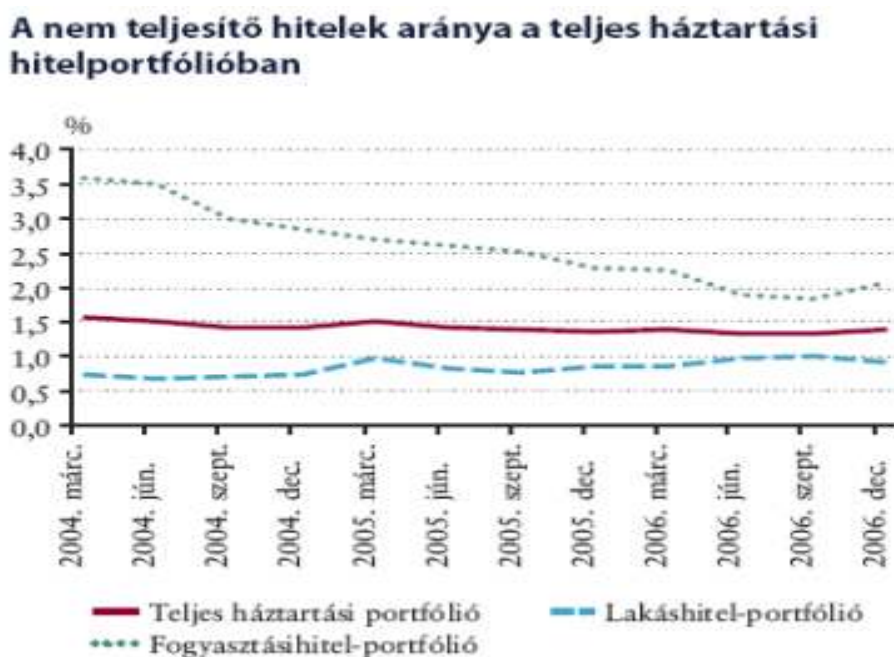
²² ECB adatok, elérhető: https://stats.ecb.europa.eu/stats/download/mir_nb_ir/mir_nb_ir/mir_nb_ir.pdf

alá a tény, hogy a magyar piac még fiatalnak számít, és a bankok nem rendelkeznek még annyi ismerettel és információval az ügyfelekről, mint a fejlett piacokon működő hitelintézetek.

115. A magas kockázati prémium egyértelmű magyarázatként történő elfogadása ellen szól ugyanakkor az a megállapítás, hogy **Magyarországon a lakáscélú jelzáloghitelezés területén** a vizsgált időszakban lényegében „prémium-hitelezés” folyt, hiszen **a bankok igen szigorú feltételek mellett folyósították, és igen nagymértékben biztosították a jelzáloghiteleket.**²³ A hitelbiztosítéki érték az ingatlan állapotától, elhelyezkedésétől és egyéb jellemzőitől függően 40% és 90% között mozgott, az erre adható maximális hitelösszeg pedig ritkán haladta meg a 80%-ot. A két paraméter együttesen határozza meg az ügyfelek által elérhető hitelösszeget, ami piaci átlagban 50% és 60% közöttire tehető, vagyis mintegy 40-50% „tartalék” képződött a fedezet értéke és a hitelösszeg között.²⁴

116. Ennek eredményeként valószínűsíthetően egy kiváló minőségű lakossági jelzáloghitel portfólió alakult ki. Az MNB adatai szerint a nem teljesítő hitelek aránya a lakáshitelek esetében már hosszú ideje 1% alatt mozog, és a fogyasztási célú hitelek között is folyamatosan csökken a nem teljesítők aránya folyamatosan. A teljes háztartási portfólión belül így csupán 1,5% körül alakul azon hiteleknek az aránya, melyeket nem teljesítőnek tekintünk.²⁵ Ugyanakkor azt is érdemes megemlíteni, hogy a nem teljesítő hitelek arányának alacsony voltában az is szerepet játszhat, hogy a lakossági hitelportfólió Magyarországon meglehetősen fiatal. Összességében a magas magyarországi kamatfelár indokaként a kockázati prémium tekintetében kétségek támaszthatók.

14. ábra A nem teljesítő hitelek aránya a teljes háztartási hitelportfólióban



²³ Bár a hitelezési sztenderdek folyamatosan lazulnak. Lásd pl.: Privátbankár.hu: *Trendek, kockázatok és kilátások a hitelezési piacon*, PSZÁF által támogatott tanulmány, 2006. december, 19-20. oldal

²⁴ A bekezdésben felhasznált adatok forrása: *Trendek, kockázatok és kilátások a hitelezési piacon: összefoglaló tanulmány a hazai hitelpiacról, ezen belül a jelzáloghitelezés jelenéről és jövőjéről, kiemelve a svájci frank, euró és forint alapú hitelek kapcsolatait*, Privátbankár.hu, 2006. december, PSZÁF által támogatott tanulmány

²⁵ Forrás: MNB

117. A magasabb kamatfelár további indoka lehet a magasabb kockázati tényezők mellett a **piac kis mérete, az alacsony ügyfélszám, és ennek következtében kicsi üzemméret.** Empirikus tanulmányok kimutatták, hogy a hitelpiacok relatív mérete negatívan korrelál az alkalmazott kamatfelárakkal.²⁶ Mint azt már említettük, Magyarország esetében az elmúlt években gyors ütemű bővülés volt tapasztalható a lakossági hitelpiacon, ám nemzetközi összehasonlításban a hitelpenetráció mélysége továbbra is alacsonynak tekinthető, hiszen a teljes lakossági hitelportfólió a GDP arányában 2006 végén 11,4%-ot tett ki, míg az EU (27) átlag ugyanerre az időszakra 50% körüli volt. A magas kamatfelárat indokolhatja részben a piac korábban részletesen bemutatott bővülő természete is. A dinamikusan bővülő piacon megfigyelhető magas kereslet **a fogyasztók alacsony árérzékenységével** párosult.

118. A kis piacméret kapcsán speciális kamatfelár növelő tényező lehet, amennyiben Magyarországon **az értékesítés költségei** lényegesen magasabbak az euróövezetbeli országoknál. Amennyiben elfogadjuk, hogy az értékesítés változó költségeiben a magyar piac nem mutat olyan sajátosságokat, amelyek jelentős kamatfelár-eltérést tennének indokolttá, a kis üzemmérettel járó magas fix költségek okozhatnak magasabb költségszintet.

119. A magas állandó költségek nagy része a gyors hálózatbővítésből, az IT fejlesztésekből és a lakossági üzletág kiépítéséből fakad. Az elmúlt években tapasztalt fióknyitások, átszervezések és modernizáció következtében kétségtelenül magas fix költségek terhelték a bankokat, amelyek költségnövelő tényezőként jelentkeztek. Érdemes ugyanakkor ezzel kapcsolatban két megjegyzést tenni. Az **állandó költségek** megjelenése **korántsem egyformán** jelentkezett minden banknál (nem kell mindenhol hálózatot építeni), az árakban ugyanakkor ez egyáltalán nem tükröződött vissza, ami arra utal, hogy nem feltétlenül helyes az a hipotézis, ami a magas beruházási költségek gyors megtérülésének igényével indokolja a magasabb magyarországi kamatfelárat. A beruházási költségek bankonként megfigyelhető komoly eltérésétől függetlenül is kérdéses, hogy ezek a hosszútávú befektetések mennyire indokolják a rendkívül magas rövidtávú kamatfelárat.

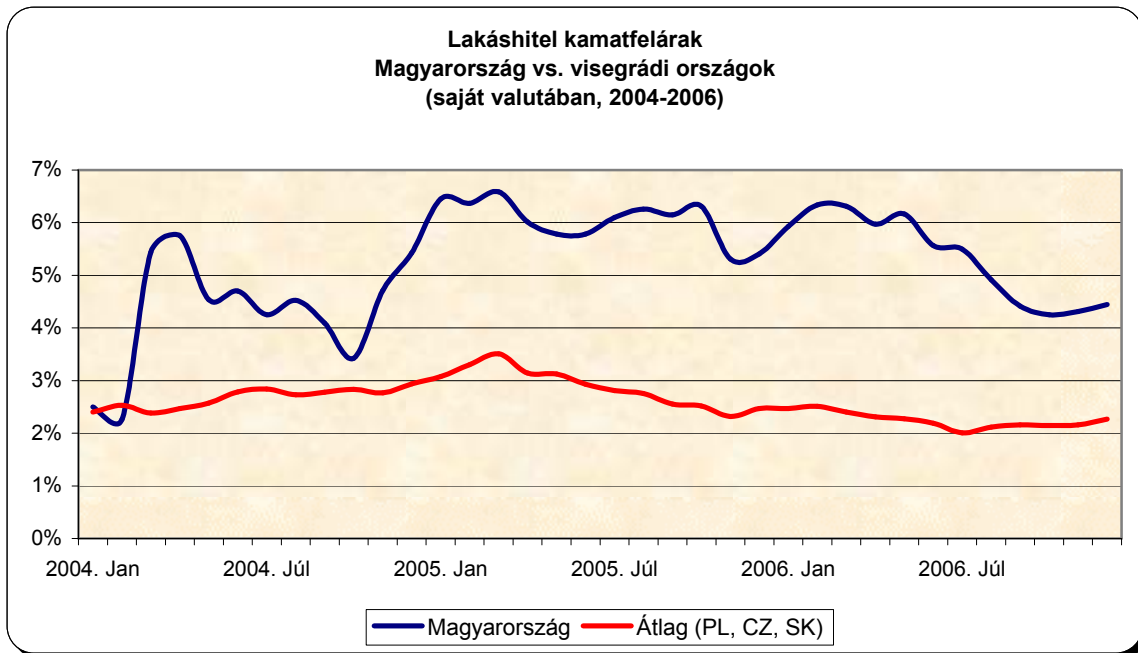
120. A Magyarországhoz hasonló makrogazdasági mutatókkal és hasonló piaci fejlettséggel rendelkező visegrádi országok²⁷ átlagos kamatfelárát a lakáshitelekre, valamint a fogyasztási célú hitelekre vonatkozóan az alábbi két ábra mutatja.²⁸

²⁶ Lásd például: Demirgüç-Kunt – Huizinga: *Financial structure and bank profitability*, The World Bank, Development Research Group, Finance, 2000. vagy Roger Aliaga-Díaz – María Pía Olivero: *The Cyclical Behavior of Net Interest Margins: Evidence from the United States Banking Sector*, 2005. július

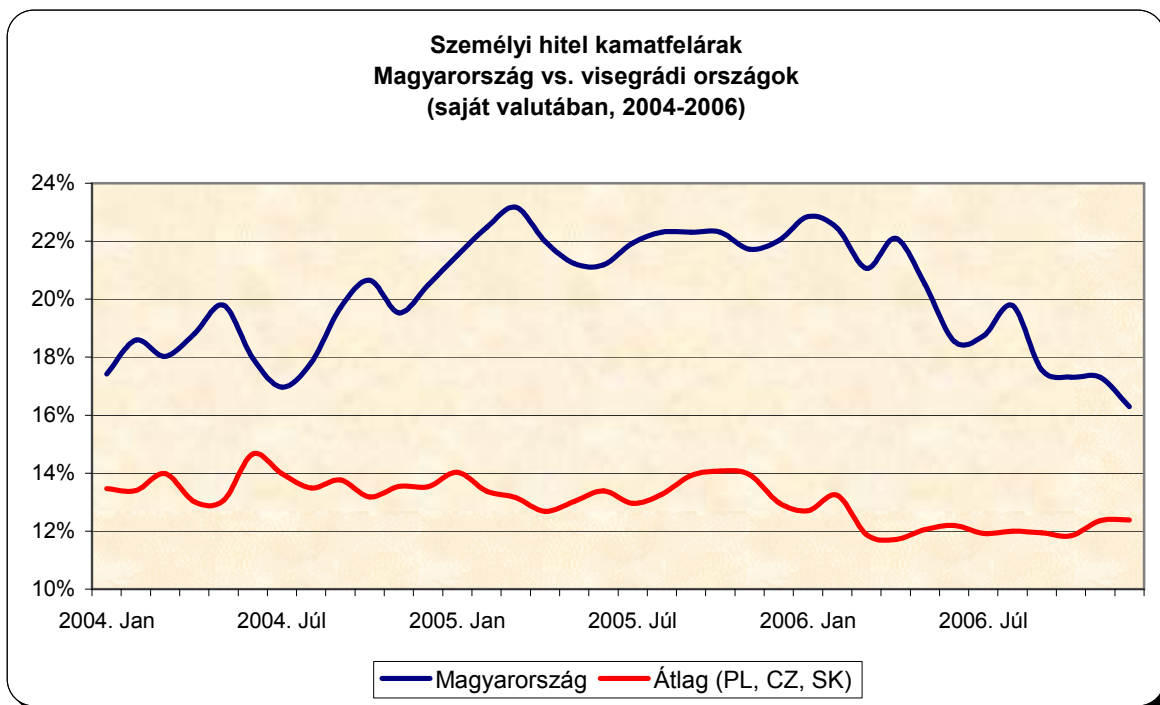
²⁷ Magyarországon kívül Lengyelország, Csehország, Szlovákia

²⁸ Források: Magyar Nemzeti Bank: www.mnb.hu, Lengyel Nemzeti Bank: www.nbp.pl, Cseh Nemzeti Bank: www.cnb.cz, Szlovák Nemzeti Bank: www.nbs.sk, OECD: <http://stats.oecd.org>

15. ábra Lakáshitel kamatfelárak alakulása

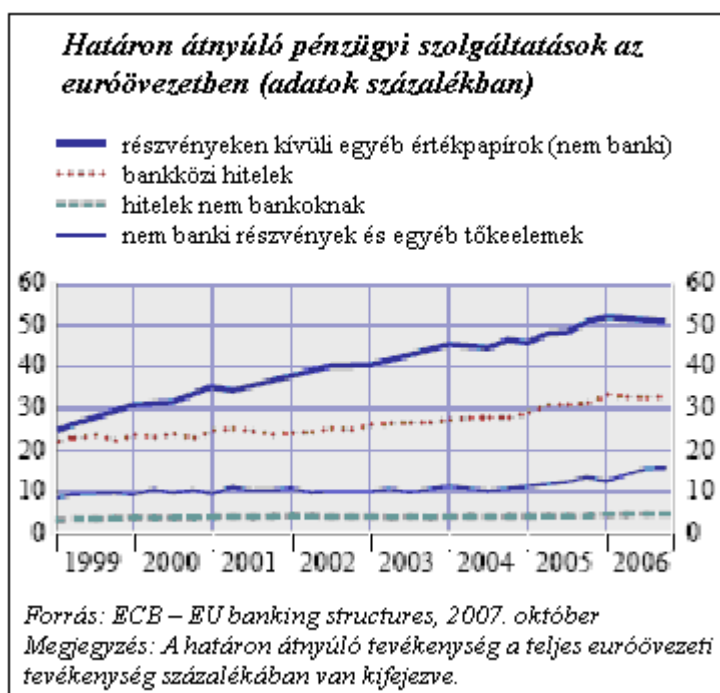


16. ábra Személyi hitel kamatfelárak



121. Az egyes földrajzi részpiacok között megfigyelhető nagy kamatfelár-eltéréseket az is indokolja, hogy **igen alacsony a határon átnyúló lakossági hitelezés mértéke**, így a magyarországi bankok számára nem jelent igazi versenynyomást a külföldi hitelintézetek kínálata. Az Európai Központi Bank adatai szerint az euróövezetben tapasztalt határon átnyúló (nem banknak történő) hitelezés mértéke 5% körül mozog az összes nem bank felé irányuló hitelezés arányában, és ez az arány az időben állandó, alig változik. Magyarország esetében az euróövezethez hasonló a helyzet a határon átnyúló szolgáltatások tekintetében.

17. ábra Határon átnyúló pénzügyi szolgáltatások az euróövezetben



122. A határon átnyúló szolgáltatások igénybevételének akadályai részben a lakosság magatartásában keresendők: az Eurobarometer 2005-ben publikálta a lakosság körében végrehajtott felmérésének eredményeit, melyben a pénzügyi szolgáltatásokról kérdezték a lakosság véleményét. A válaszokból az derül ki, hogy a határon átnyúló szolgáltatások igénybevételének fő akadályai a nyelvi nehézségek, az információhiány és a távolság, továbbá az európai uniós lakosság körében végzett felmérés szerint a magas kockázat és a jogi védelem hiánya is.

4. táblázat Más tagország pénzügyi szolgáltatásainak igénybevétele előtt álló akadályok a lakosság véleménye alapján

Van valami akadálya annak, hogy más tagország pénzügyi szolgáltatásait vegye igénybe?		
	EU 25	Magyarország
Nem, nincs semmi akadálya	31%	31%
Igen, információhiány miatt nem veszem igénybe	23%	19%
Igen, nyelvi nehézségek miatt	20%	23%
Igen, a távolságból adódó nehézségek miatt	15%	17%
Igen, túl kockázatos	14%	6%
Igen, probléma esetén nincs jogi védelem	11%	4%
Igen, nem megfelelő a tájékoztatás	7%	3%
Igen, a befektetéshez sok pénz szükséges	7%	10%
Egyéb	5%	11%
NT/NV	13%	11%

Forrás: Eurobarometer kutatás a Bizottság Egészség- és Fogyasztóvédelmi Főigazgatósága megbízásából, Az európai lakosság véleménye a pénzügyi szolgáltatásokról, 2005. augusztus

2.4. A váltással kapcsolatos problémák hiteltermékek esetében

123. A váltás lehetősége a gyakorlatban gyakran korlátozódik annak következtében, hogy a váltáshoz különböző költségek kapcsolódnak. Az ágazati vizsgálat jelentésében minden olyan tényezőt **váltási költségeknek** tekintünk, amelyek abba az irányba hatnak, hogy a jelenleg egy bizonyos terméket vagy szolgáltatást igénybe vevő fogyasztó a jövőben is ugyanezt a terméket fogja igénybe venni minden egyéb tényező változatlansága mellett. A váltási költségek jelenléte a váltás természetes velejárója, hiszen a váltáskor egy meglévő szerződéses kapcsolat kerül felbontásra, ami a fogyasztó oldaláról kezdeményezett váltás esetén a szolgáltatót eredeti, a szerződéskötéskor meglévő várakozásaik felülvizsgálatára kényszeríti. Ugyanakkor amennyiben a váltási költségek mértéke mesterségesen magas, a szolgáltató javára indokolatlan aszimmetria jelenik meg a szerződésben. A váltási költségek magas mértékének önmagában, azok indoklásától függetlenül is lehet kedvezőtlen hatása a versenyre. A váltási költségek jelenléte ugyanis azt eredményezi, hogy a fogyasztók számára a jelenlegi szerződéses kapcsolatuk versenyelőnyt élvez a többi termékkel szemben, mivel ahhoz, hogy ezek a termékek egy váltási döntés esetén is kedvezőbbek legyenek a fogyasztók számára, nem elegendő, ha kedvezőbbek a már meglévő terméknél, hanem annál a váltási költségeket meghaladó mértékben kell kedvezőbbnek lenniük.

124. A jelentésben a váltási költségek általános fogalmától megkülönböztetjük az **explicit váltási díjak** fogalmát, ami alatt azokat a díjakat értjük, amelyeket a fogyasztónak közvetlenül a szolgáltatás elhagyásához és újra igénybevételéhez kapcsolódóan kell megfizetniük. Az explicit váltási díjakon túl a váltási költségek fontos összetevője a keresési költség, ami a legjobb ajánlat kiválasztásával, illetve az ezzel kapcsolatos ügyintézés költségeivel kapcsolatban merül fel.

125. A váltással járó költségek következtében a szolgáltatók számára nyereségmaximalizáló stratégia lehet, amennyiben a már meglévő ügyfeleknek terméküket olyan áron adják, amely *a versenyár és a váltási költségek összegének* felel meg. Egy ilyen stratégia sikeres alkalmazásának az *feltétele*, hogy a szolgáltató meg tudja különböztetni régi és új ügyfeleit, és eltérő árat érvényesíthessen ezek felé a fogyasztók felé, vagy pedig, egységes árazás esetén, a régi ügyfeleken elérhető nyereség nagyobb legyen, mint az új ügyfelek esetleges elvesztéséből fakadó veszteség.

126. A vizsgált *hiteltermékek* esetében valószínűsíthető, hogy a váltás lehetőségének korlátozódása gátolja a piac hatékony működését, és a fogyasztók jelentős érdeksérelmet szenvednek. A vezetői összefoglalóban ismertetett gondolatmenetnek megfelelően megvizsgáltuk, hogy mik azok a piac sajátosságaiban keresendő okok, amelyek a piac hatékony működését akadályozzák.

127. A vizsgálat kiindulópontjaként megállapításra került, hogy a váltási költségek következtében a vizsgált hitelpiacokon a jellemzően *hosszútávú szerződéses kapcsolatokban jelentős aszimmetria figyelhető meg a szolgáltatók javára*. A váltási költségek következtében a szolgáltatóknak megvan a lehetőségük arra, hogy a már létező szerződéseiken belül kihasználják ezt az aszimmetrikus helyzetet és a versenyárnál magasabb árat érvényesítsenek fogyasztóik felé.

128. Ez a magatartás a szolgáltatók részéről racionális, hiszen növeli nyereségüket, társadalmi szinten azonban hatékonysági veszteséget okoz, mivel torzítja a versenyt és gátolja az erőforrások optimális elosztását. A versenyt károsan érintő hatások elkerülése érdekében csökkenteni kell az ilyen helyzetekben fennálló aszimmetriát.

129. A szerződéses aszimmetria kihasználásának elsődleges természetes korlátját jelentik azok a fogyasztók, akik már szerződött ügyfelek, de kilépnek a szerződésből, amikor észlelik,

hogy a bank megpróbálja kihasználni helyzetét (szerződésükből kilépő fogyasztók). Másodlagos korlátot azok a potenciális ügyfelek jelentenek, akik a bank magatartásának ismeretében úgy döntenek, hogy nem fognak vele a jövőben szerződést kötni (elvesztett jövőbeli eladások). Ez egyaránt jelenthet olyan fogyasztókat, akik már korábban igénybe vették az adott bank hiteltermékét, de a törlesztés lezárultát követően legközelebb csak másik banknál hajlandóak hitelt felvenni, illetve olyan fogyasztókat is, akik korábban sem tartoztak a bank ügyfelei közé, de más forrásból értesültek annak viselkedéséről.

130. A GVH vizsgálatának megállapításai szerint a természetes korlátok közül a *magyarországi hitelpiacokon sem az elsődleges korlátok (szerződésükből kilépő fogyasztók), sem a másodlagos korlátok (elvesztett jövőbeli eladások) működése nem tekinthető megfelelőnek*, a piac alábbiakban vázolt sajátosságai miatt.

131. Az **elsődleges korlátok** érvényesüléséhez elsősorban arra lenne szükség, hogy amennyiben a fogyasztó számára kedvezőbb hiteltermékek válnak elérhetővé, és ezért ki akarja váltani hitelét egy alternatív termékkel, ne szembesüljön olyan mértékű **váltási költségekkel**, amelyek eltérítik a váltási szándékától. A váltási költségek akkor akadályoznak meg bármilyen egyébként racionális váltási döntést, ha mértékük magasabb, mint a váltás következtében elérhető nyereség.

132. A vizsgálatban az explicit váltási díjak számszerűsítése és a váltási költségek hatásvizsgálata alapján megállapítható, hogy a váltási költségek jelentősen *hozzájárulnak* ahhoz, hogy a pénzügyi szolgáltatók a hiteltermékek esetében a piaci körülményektől valamilyen mértékben *függetlenül tudnak viselkedni*.

133. Az elvégzett ökonometriai vizsgálatok azt bizonyítják, hogy *a váltási költségeknek a fogyasztói döntéshozatalban jelentős szerepük van*. Az empirikus elemzés alapján kijelenthető, hogy míg a potenciális fogyasztók első bankválasztásukkor reagálnak a költségek változására, az adott bank ügyfeleként már kevésbé reagálnak ugyanarra a költségváltozásra. Ezek a hatások lakáscélú devizahitelek, forint- és devizaalapú szabad felhasználású hitelek esetében egyértelműen kimutathatók, a lakáscélú devizahitelek esetében a vizsgált adatok alapján gyakorlatilag kizárva a váltást. Ennek alapján állítható, hogy a váltási költségek szerepe empirikusan is bizonyítható.

134. A váltási költségeken túl az elsődleges korlát érvényesülése ellen ható további tényező, hogy az ágazati szabályozás által megkövetelt transzparencia jelenlegi formájában nem segíti elő megfelelő mértékben a versenyző termékek összehasonlítását. Az **árak összehasonlíthatóságának hiánya** ugyanakkor nem pusztán a váltáshoz kapcsolódóan korlátozza a verseny érvényesülését, hanem a szolgáltatás igénybevételének kezdetekor is megfigyelhető.

135. A piac fejlődése, és különösen az **állami támogatások szabályozásának gyakori változása** (lakáscélú hitelek esetében) kedvez annak, hogy a pénzügyi szolgáltatók *ügyfeleiket megkülönböztessék*. A devizahitelek megjelenése, majd uralkodóvá válása, illetve elsősorban az állami támogatások szabályozásának gyakori változása és hordozhatóságának korlátozottsága következtében számos olyan fogyasztói csoport létezik, akik számára hitelkiváltáskor már nem áll rendelkezésre olyan kondíciójú termék, mint a szolgáltatás első igénybevételekor.

136. A lakáscélú **állami támogatásokról** szóló rendelet alapkonceptiója nem kedvez a verseny által biztosítani hivatott optimális erőforrás-allokációnak, amennyiben a támogatást bizonyos esetekben terméktípushoz köti. A támogatás célja ugyanis az, hogy a támogatni kívánt célcsoport tagjai a piacinál kedvezőbb feltételek mellett jussanak hitelhez. Ezen túl az, hogy a fogyasztók milyen termékeket választanak, – vagy milyen termékre térnek át –, a piac

törvényszerűségeinek kell(ene) meghatároznia, mert így biztosítható, hogy az erőforrások rendszerszinten hatékonyan kerüljenek felhasználásra. Az **állami támogatások szabályozásának gyakori változása és hordozhatóságának korlátozottsága** következtében számos olyan fogyasztói csoport létezik, akik számára hitelkiváltáskor már nem áll rendelkezésre olyan kondíciójú termék, mint a szolgáltatás első igénybevételekor. A **támogatások hordozhatóságának hiánya** miatt ugyanis a fogyasztónak nemcsak a váltási költségek megfizetésével, hanem az állami támogatások elvesztésével is számolnia kell.

137. Az elsődleges korlátok érvényesülése ellen ható további jelentős tényező az **egyoldalú szerződésmódosítások** jelenlegi rendszere. A módosítások alkalmazásának jelenlegi rendszere egyrészt *tartalmában* túlzottan széleskörű, másrészt *formájában* nem biztosít a fogyasztók számára megfelelő lehetőséget arra nézve, hogy érdemben reagálhassanak az általuk elfogadhatatlannak tekintett változtatásokra.

138. Az egyoldalú szerződésmódosítások esetében a pénzügyi szolgáltatók által követett jelenlegi gyakorlat szerint a hitelszerződések esetében gyakran előfordul, hogy a szolgáltatók különböző elnevezések alatt lényegében előre kiszámíthatatlan és ellenőrizhetetlen egyoldalú módosítási jogot kötnek ki a saját javukra. Bár ennek a gyakorlatnak a jogszerűsége vitatott, az évek óta változatlan tartalommal hatályban levő üzletszabályzatok, illetve az ennek alapján végrehajtott módosítások azt valószínűsítik, hogy az értelmezés körüli viták elkerülése érdekében, a módosítások tartalmát illetően, a szabályozás pontosítására lenne szükség.

139. A gyakorlatban nemcsak az egyoldalú módosítások túlzottan széleskörű terjedelme, hanem a fogyasztók válaszlépéseire rendelkezésre álló idő korlátozottsága is komoly problémát jelent. A hatályos szabályozás szerint a módosításokat mindössze 15 nappal a hatálybalépés előtt kell közzétenni, hirdetményi úton. Ez az időtartam bonyolult szerződések esetében gyakran nem elegendő megfelelő alternatív ajánlat felkutatására, illetve esetlegesen új szerződés megkötésére. A helyzetet csak súlyosbítja, hogy az egyénre szabott értesítés helyett történő hirdetményi értesítés következtében a fogyasztók rendelkezésre álló idő lényegesen rövidebb.

140. A piac fent említett sajátosságai – a váltáshoz közvetlenül kapcsolódó költségeket leszámítva - nemcsak az elsődleges, hanem a **másodlagos korlátoknál** (az elveszett jövőbeli eladások esetében) **is kifejtik hatásukat**. A magyar hitelpiacokon számos olyan tényező van, amelyek abba az irányba mutatnak, hogy amennyiben egy szolgáltató a vele már szerződésben álló ügyfelekkel szemben indokolatlanul hátrányos üzletpolitikát érvényesít, nem feltétlenül kell tartania attól, hogy az általa végrehajtott módosítások számos elveszett jövőbeli eladást eredményeznek.

141. Az **állami támogatások** az ügyfelek időbeli megkülönböztetésének elősegítésével a **másodlagos korlátok érvényesülését** is gátolják. A hitelt nyújtó pénzügyi szolgáltatóknak nem feltétlenül kell számolniuk azzal, hogy leendő fogyasztóik az aszimmetrikus helyzet potenciális kihasználását jelentő esetleges szerződésmódosítás után fogyasztási döntésüknél büntetik majd a bankot, hiszen ezek a fogyasztók nem feltétlenül érzékelik közvetlenül a változtatást. (Ha a fogyasztói csoportok között nem lehetne különbséget tenni, a szerződésen belül a versenypiacinál magasabb ár érvényesítése azt jelentené, hogy a bank ugyanazzal az ajánlattal az új fogyasztók felé kevésbé versenyképes ajánlatot tesz. Amennyiben azonban az ügyfelek szétválaszthatók - például leszerződött támogatott forinthitelesek és új devizahiteles ügyfelek - a forinthitelesek felé megéri a versenypiacinál magasabb árat érvényesíteni. Így az új ügyfelek továbbra is kaphatják versenyáron a terméket, míg a meglévő ügyfelek felé magasabb ár érvényesíthető.) Ennek következtében az állami támogatások változásai, és minden olyan tényező, amelyek segítik a piac fogyasztói csoportok mentén történő szegmentálását, a másodlagos természetes korlátok érvényesülése ellen hatnak.

142. **Az árak összehasonlíthatóságában meglévő hiányosságok** *nehezítik* a fogyasztók számára a bankok magatartásának *értékelését*, sőt ennek következtében *gyakran a piac szegmentálása is egyszerűsödik a pénzügyi szolgáltatók számára*. Tekintettel arra, hogy a piacon rendkívül sok elnevezésű (és esetenként tartalmában is jelentősen eltérő) termék van forgalomban, valószínűsíthető, hogy a bankok magatartásának hátrányos következményeit az új fogyasztók nem saját bőrükön fogják tapasztalni (mert nem a megváltozott kondíciójú terméket fogják megvásárolni, hanem egy közben megjelent új – esetlegesen csak új elnevezésű - terméket). Az árak összehasonlíthatóságában meglévő hiányosságok a közvetlen eltérítő hatás mellett az említett okok miatt a reputációs hatás visszatartó erejét is lerontják, hiszen a piac bonyolultsága és nehéz áttekinthetősége miatt a fogyasztók gyakran nem képesek helyesen értékelni egy adott pénzügyi szolgáltató magatartását, így elveszett jövőbeli eladásokkal nemcsak a magasabb árak, hanem a csökkenő reputáció miatt sem kell számolni.

143. Az **egyoldalú szerződésmódosítások** lehetősége szintén nemcsak az elsődleges korlátok érvényesülése ellen fejt ki hatását, hanem a másodlagos korlátok érvényesülésének gátlásában is van szerepe. Amennyiben ugyanis a fogyasztók a hitelfelvételi döntésük során *mindössze tizenöt napig lehetnek biztosak a kondíciók változatlanságában*, és ezután – gyakorlatilag a piac bármely szereplőjénél – ki vannak téve az ellenőrizhetetlen módosítás lehetőségének, nem várható el, hogy a fogyasztók a döntés meghozatalakor valóban figyelembe vegyék döntésükben az egyoldalú szerződésmódosítási jogosultság indokolatlan kihasználásának kockázatát.

144. A GVH megállapításai szerint a váltással kapcsolatban feltárt nehézségek jelentősen gátolhatják a hitelkiváltási piacon történő versenyt. A hitelkiváltáson túlmenően a szerződésen belüli aszimmetrikus helyzet kedvezőtlen hatással lehet **az első hitelfelvételnél érvényesülő versenyre** is.

145. *Az árak összehasonlíthatóságának korlátozottsága* következtében az első fogyasztási döntés meghozatala is rendkívül erőforrás-igényes tevékenység a fogyasztók részéről, ami önmagában sem segíti a piac hatékony működését, hiszen a fogyasztóknak *jelentős keresési költséget* kell viselniük, ami valószínűsíthetően nem optimális erőforrás-allokációt eredményez.

146. Tovább gyengíti a verseny rendező funkcióját az a tény, hogy az említetteknek megfelelően a fogyasztók az *egyoldalú szerződésmódosítások* következtében olyan fogyasztási döntést hoznak, amelynek érvényessége mindössze tizenöt napig tekinthető biztosnak. Ennek alapján az várható, hogy a hitelkiváltással kapcsolatos akadályok lebontása nemcsak a hitelkiváltáson keresztül közvetve, hanem az itt ismertetett okok következtében közvetlenül is segíti a verseny érvényesülését a hitelpiacokon.

147. Ennek megfelelően a GVH négy olyan piaci sajátosságot vizsgált részletesen, amelyek a váltás megnehezítésével kedvezőtlenül hatnak a hitelpiacok hatékony működésére.

- a) Egyoldalú szerződésmódosítások
- b) Explicit váltási díjak
- c) Ajánlatok összehasonlíthatósága
- d) Állami támogatások a lakáscélú jelzáloghitelek piacán.

2.5. Egyoldalú szerződésmódosítások

2.5.1. Az egyoldalú szerződésmódosítás következményei

148. A jelenleg hatályos hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2006. évi CXII. törvény (Hpt.) 210. §-ának szabályozása szerint:

(3) A kamatot, díjat vagy egyéb szerződési feltételt csak akkor lehet egyoldalúan, az ügyfél számára kedvezőtlenül módosítani, ha szerződés ezt - külön pontban - a pénzügyi intézmény számára meghatározott feltételek, illetve körülmények esetére egyértelműen lehetővé teszi.

(4) Az üzletszabályzat kamatot, díjat vagy egyéb feltételeket érintő - az ügyfél számára kedvezőtlen - módosítását a módosítás hatálybalépését tizenöt nappal megelőzően, hirdetményben közzé kell tenni, elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása esetén az ügyfelek számára folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon, elektronikus úton is elérhetővé kell tenni.

149. A jelenlegi szabályozás értelmében, amennyiben a szerződés „külön pontban” tartalmazza a kedvezőtlen módosítás lehetőségét, valamint a bank eleget tesz a törvény szerinti minimális tájékoztatási kötelezettségnek is, akkor a módosítás az ágazati szabályozás értelmében akár jogszerűnek is tekinthető. Ennek a rendelkezésnek vitatható értelmezése alapján a bankok üzletszabályzatai gyakorlatilag korlátlan egyoldalú módosítási jogot kötnek ki a bankok számára, akár „üzletpolitikai döntésekre”, vagy „nyereségességi megfontolásokra” hivatkozva.

150. A jelenlegi gyakorlat polgári jogi jogszerűségét nem vizsgálva, a piaci folyamatok alapján az állapítható meg, hogy a hitelintézeteknek rendelkezésükre áll egy olyan eszköz, aminek segítségével képesek indokolatlan utólagos módosításokat végrehajtani. Ez a lehetőség több káros következménnyel jár mind a fogyasztók szempontjából, mind pedig a hitelpiac működésére nézve.

151. Egyrészt a jelenleg a bankok által egységesen alkalmazott, csak belső feltételektől függő, érdemi korlátok közé nem szorított módosítási jog azt eredményezi, hogy az ügyfelek pénzügyi döntéseiben egy szubjektív, kizárólag a bank tevékenységében rejlő kockázati elem jelenik meg, ami jelentősen **torzíthatja a fogyasztók pénzügyi döntéseit**.

152. Ez a torzítás megjelenik a váltásról szóló döntés során, ugyanis az olyan esetekben, ahol az egyoldalú szerződésmódosításra feljogosított bankok a kilépési díjakat emelik meg, költségesebbé teszik a váltást a fogyasztó számára, akinek így már nem feltétlenül éri meg áttérni egy másik hiteltermékre. Ily módon a bankok képesek korlátozni a hitelkiváltási piacon folyó versenyt.

153. Másrészt az egyoldalú szerződésmódosítási jogosultságnak köszönhetően a bankoknak lehetőségük van a már megszerzett ügyfelek utólagos áremeléseken keresztül történő kizsákmányolására is. A szerződéses kapcsolatokban történő módosítások eredményeként alkalmazott túlzottan magas ár véleményünk szerint a fentiekhez hasonlóan torzíthatja a társadalmi szinten megvalósuló erőforrás-allokációt is.

154. Az egyoldalú módosítási lehetőségek ilyen mértékű terjedelme a piaci transzparencia két szintjének súlyos megsértésében is jelentkezik: egyrészt a fogyasztó saját *egyedi szerződése esetében* sem lehet biztos abban, hogy milyen változtatásokkal kell szembenéznie, másrészt *rendszerszinten* is komoly bizonytalansági tényezőt jelent, hogy az adott pillanatban kedvezőbbnek tűnő szerződéses ajánlat a szerződéses felek akaratától függő változatlanlanságát csak 15 napra garantálja a jogszabály.

155. A GVH tapasztalatai alapján az egyoldalú szerződésmódosításra feljogosított bankok magatartását a piac önszabályozó mechanizmusai a jelenlegi szabályozási keretek között nem

korlátozzák megfelelően. Ezt a hipotézist az is alátámasztja, hogy a bankok ezt a lehetőséget számos esetben a fogyasztók kárára ténylegesen ki is használják.

2.5.2. Az egyoldalú szerződésmódosítás, mint kockázatkezelési eszköz

156. A GVH álláspontja szerint a jelenlegi piaci környezet nem teszi lehetővé, hogy a piac automatizmusai biztosítsák az egyoldalú szerződésmódosítási jog rendeltetésszerű gyakorlását. Az egyoldalú szerződésmódosítások lehetősége a bankok esetében bizonyos **kockázati események kezelésére** is alkalmas lehet.

157. A hosszú távú szerződésekben mindkét fél oldalán, és a felektől függetlenül is bekövetkezhetnek olyan kockázati események, amelyek megváltoztathatják az eredeti szerződéses helyzetet. A szerződéses kockázatok felmerülhetnek az **adós oldalán**: elképzelhető, hogy az adós jövedelmi helyzete, vagy a felajánlott biztosítékok értéke megváltozik, aminek következtében a bank által vállalt kockázat megnő. Ilyen esetekben indokolt lehet, hogy a bank módosíthasson a szerződésen, hiszen az általa a szerződéskötéskor értékelt tényezők megváltoztak.

158. A szerződéses kockázatok felmerülhetnek a **hitelnyújtó oldalán** is: hibás üzleti döntések következtében a hitelnyújtó nem minden esetben méri fel helyesen a kockázatokat, aminek következtében a számára optimális döntéstől eltér. Ilyen esetekben a hitelnyújtó számára ugyancsak indokolt a szerződés módosítása, az ehhez fűződő érdeket azonban a jogrendszernek nem feltétlenül kell méltányolnia, hiszen a változtatást kiváltó tevékenység éppen a hitelnyújtó tevékenységének eredménye. Végezetül elképzelhető, hogy a szerződéseket a **feleken kívülálló okok** miatt kell módosítani: ilyen esetek jellemzően a polgári jogban vis maior kategóriájába sorolt esetekben fordulhatnak elő.

159. Az egyik szerződő fél korlátlan felhatalmazása ezeknek a kockázatoknak a kezelésére jelentős többletkockázatot telepít a rendszerbe; kézenfekvő lehetőségként adódik ugyanis, hogy a módosításra feljogosított fél az őt terhelő kockázatokat is a másik félre (a fogyasztókra) terhelje.

160. Ennek a rendszernek a fenntartása nemcsak az egyes fogyasztók szempontjából, hanem összgazdasági szinten sem indokolt. Gyakori érv a hitelnyújtók részéről, hogy a módosítás lehetővé teszi kiszámíthatatlan kockázatok kezelését, ami hozzájárul a bankrendszer stabilitásához. Az egyoldalú szerződésmódosítások lehetősége valóban **hozzájárulhat a rendszer stabilitásához**, de az ezzel járó **költségek indokolatlanul magasak**.

161. Amennyiben ugyanis a bankok **bizonyos kockázatokat a bankrendszeren kívülre telepíthetnek**, a verseny kényszerítő ereje a hitelnyújtók esetében nem érvényesül. Annak következtében, hogy a bankok forrásköltségük változását ellenőrizhetetlen módon terhelik a fogyasztókra, a fogyasztók kénytelenek viselni azt a kockázatot, hogy a hitelük feltételei megváltoznak.

162. Ezt a kockázatot kétféleképpen lehet kezelni: a hitelnyújtó vagy hajlandó ennek a kockázatnak a kezelésére, és állandó feltételek mellett nyújtja a hitelt, vagy a fogyasztóra terheli azt, és ez esetben változó kamatozású hitelt nyújt. A változó kamatozás alapvetően különbözik a változtatható kamatozástól, hiszen ebben az esetben nincs a hitelnyújtó belátására bízva, hogy az egyes változásokat (csökkenéseket vagy növekedéseket) továbbhárítja-e az ügyfelekre.

163. A **kockázatok kezelésére a hitelintézetek jóval jobban pozícionáltak** a lakosságnál: jelentős társadalmi hatékonyságvesztés keletkezik abból, hogy ezt a tevékenységet teljes egészében a hitelfelvevőkre telepítik át. Ennek következtében a hatékonysághoz fűződő

közérdek ebben az esetben egyértelműen előzi a bankrendszer stabilitásához fűződő közérdeket, mert a bankrendszer stabilitása biztosításának az egyoldalú szerződésmódosítások alkalmazása egy indokolatlanul költséges módja.

2.5.3. Változó és változtatható kamatozás

164. Az egyoldalú módosítások lehetőségének egyik következménye, hogy a magyar piacon a lakossági banki termékek között nincsenek valódi változó, illetve csak nagyon korlátozottan állandó kamatozású termékek – helyüket a hitelintézetek szempontjából kedvező változtatható termékek foglalták el.

165. Az egyoldalú szerződésmódosítások lehetősége – a pénzügyi szolgáltatók jelenlegi értelmezése szerint – szinte kifejezett felhatalmazást ad a bankok helyzeti előnyének kihasználására, amikor lehetővé teszik a lényegében indoklás nélküli áremelést a fogyasztókkal szemben. Nem *minden piaci helyzetben van azonban feltétlenül szükség tevőleges magatartásra* ahhoz, hogy a hitelnyújtó egyoldalúan érvényesíthesse érdekeit: előfordulhat, hogy a szerződés nem módosítása ugyancsak a fogyasztóra hátrányos következményekkel jár.

166. Csökkenő kamatkörnyezetben ugyanis, a finanszírozási források olcsóbbá válásával a hiteltermékek is olcsóbbak lesznek. Amennyiben a hitelnyújtó ilyenkor nem csökkenti a hitel költségeit a fogyasztó felé, lényegében ugyanúgy jár el, mint egy egyoldalú szerződésmódosítással végrehajtott emelés esetén. Egy ilyen *nem változtató stratégia sikeres alkalmazásának pontosan ugyanazok a feltételei*, mint az egyoldalú módosítási lehetőség kihasználásának: az, hogy a fogyasztók ne lépjenek ki a szerződésből, illetve, hogy a vállalkozás ne veszítsen annyi jövőbeli fogyasztót, aminek következtében veszteségei meghaladják a versenypiacinál magasabb ár érvényesítése következtében elért nyereséget.

167. Ez a piaci helyzet ugyanakkor nem kezelhető egyszerűen az egyoldalú módosítások megtiltásával, hiszen itt nem is történik módosítás. Ilyen esetekben arra van szükség, hogy a *változások előre definiált és ellenőrizhető módon beépítésre kerüljenek a szerződésekbe*. A változások ilyen módon történő beépítésének módja lenne, ha a pénzügyi szolgáltatók árait a vállalati piacon általánosnak tekinthető módon, *referenciakamatláb + kamatfelár* formában adnák meg. Ennek eredményeként a forrásköltségben bekövetkező változások egyértelműen megjelenének a hitel árban, mérsékelve ezzel a pénzügyi szolgáltatók piaci körülményektől független magatartásának lehetőségét. A GVH álláspontja szerint amennyiben az egyoldalú szerződés-módosításokkal kapcsolatban megfelelő jogszabályi módosítások történnek, a **piacon várhatóan megjelennek a változó kamatozású termékeknek**.

168. Az árazás során a hitelnyújtó induló forrásköltsége mellett (a hitelezési tevékenység szokásos kockázatain túl) kénytelen figyelembe venni ennek a hitelköltségnek az esetleges változásait is, más szóval a **változás kockázatát**. A lakossági hitelezésben a hitelnyújtó által kialakított áraknak adott esetben nem egy tranzakció forrásának, hanem a teljes portfólió forrásainak költségét kell megbecsülnie, kiszámítania. Ezzel kapcsolatban számos tényezőt kell figyelembe venni, amelynek kiszámítása a bankok kockázatkezelő szervezeti egységeinek a feladata.

169. Az így adódó árat tartalmazó kölcsönszerződésnek meg kell felelnie a polgári jog általános szabályainak, azaz a szolgáltatásnak és ellenszolgáltatásnak egyértelműen meghatározottnak kell lennie. Ennek következtében alaphelyzetben egy ilyen termék esetén alkalmazott **kamatláb állandó (fix) kell, hogy legyen** – a bank pedig vállalja, hogy állandó kamat mellett egy számos kockázatot magában foglaló terméket étékesít. Ezek a kockázatok a forrásköltség változásának kockázatát is tartalmazzák.

170. Természetesen mód van arra, hogy az ügyfél ezt a kockázatot átvállalja a banktól – ilyen esetekben a hitelnyújtó által alkalmazott kockázati felár alacsonyabb lesz, mivel a forrásköltség változásának kockázatát már nem tartalmazza. Ebben az esetben a **termékváltozó kamatozású lesz** – a változó kamatláb pedig lehet az adott ügylet esetében tényleges refinanszírozást megjelenítő kamatláb, vagy pedig egy olyan referencia-kamatláb, amely a hitelnyújtó megítélése szerint jól tükrözi hitelportfóliójának kockázatát (jellemzően valamilyen bankközi kamatláb).

171. A banki kockázat csökkentésének másik, alternatív módja, ha a bank változtatható kamatozást alkalmaz, ami lényegében azt jelenti, hogy a forrásköltség változásának kockázatát nem kell az ügyfélnek előre megfizetnie, hiszen a hitelnyújtó azt csak akkor érvényesíti, amennyiben a forrásköltségben ténylegesen változás áll be.

172. A **kockázat kezelésének ilyen módja** ugyanakkor azt eredményezi, hogy a forrásköltség változásának kockázata a pénzügyi rendszeren kívülre kerül, ami a pénzügyi rendszer stabilitása szempontjából öröndetes, vannak ugyanakkor **hátrányai** is.

173. Mindezek következtében a változtatható kamatozás helyett a GVH célszerűnek tartja a változó kamatozás érvényesítését változó kamatozású termékek esetében, illetve a fix kamatozást fix kamatozású termékek esetében. A szerződés módosítására vonatkozó szabályok ezáltal egyáltalán nem üresednének ki, hanem az olyan esetekre korlátozódnának, amikor a hitelezés feltételei megváltoznak (pl. adóskockázat), vagy pedig egy adott hitelintézet – üzleti döntése következtében – magasabb/alacsonyabb hasznot kíván realizálni termékein. Ilyen esetekben erről természetesen erről a fogyasztót tájékoztatni kell.

2.5.4. Szabályozási kezdeményezés

174. Mindezek következményeképp a GVH a szabályozás módosítását kezdeményezte, amivel azt szeretné elérni, hogy a hitelintézeteknek ne legyen lehetőségük a fogyasztói döntések ilyen jellegű korlátozására, illetve a már szerződéssel rendelkező ügyfelek kizsákmányolására. Működőképes piaci automatizmusok hiányában ezt a szabályozás eszközeivel lehet csak elérni.

175. **1. Javaslat. A GVH olyan szabályozás kialakítását kezdeményezi, aminek következtében egyoldalú szerződésmódosítás az egyes szerződések esetében csak objektíven igazolható, a banküzem szempontjából külső események esetében legyen végrehajtható.** Ilyen események döntően a forrásköltségek ellenőrizhető változása, illetve az adós személyében bekövetkező kockázati tényezők változása esetében képzelhetők el, illetve tennék lehetővé a szerződés változtatását.

176. A GVH úgy látja, hogy a bankok egyoldalú szerződésmódosítási gyakorlatát az elmúlt években az egyértelmű jelzések ellenére nem lehetett megváltoztatni sem ágazati felügyeleti és ombudsmani ajánlásokkal, sem egyedi versenyfelügyeleti beavatkozásokkal. A jelenlegi szabályozási környezet további fennmaradása a hitelintézeti piacon tapasztalható probléma tartós megoldását nem teszi lehetővé, egyúttal pedig fenntartja a példátlan mértékű fogyasztói kiszolgáltatottságot.

177. A GVH az általános szerződési feltételekkel kapcsolatos jogszabály-módosítási javaslata arra irányul, hogy a már megkötött, illetve jövőben kötendő szerződéseknel:

1. a hitelintézetek ne alkalmazhassanak olyan kikötéseket, amelyek kapcsán saját, minden külső körülménytől független döntésükkel változtathatják meg a szerződés feltételeit,

2. a külső körülményekhez kapcsolódó módosítást mind időpontjuk, mind mértékük tekintetében kiszámíthatóvá és ellenőrizhetővé kell tenni, megszüntetve az egyoldalú banki előnyöket, különösen a fogyasztó számára kedvező változások késleltetése, illetve a mértéktől való eltérés iránya és aránya vonatkozásában,
3. az ügyfelek – ésszerű, az adott banki termék jellegzetességeihez igazodó értesítési forma és idő biztosításával – kerüljenek tényleges döntési helyzetbe a módosítás elfogadása vagy elutasítása tekintetében, helyreállítva (vagy legalábbis javítva) ezzel a szerződésen belüli egyensúlyt.

2.5.5. Fejlemények az ágazati vizsgálat folyamata során

178. A GVH az ágazati vizsgálat folyamán már több fórumon is kezdeményezte a szabályozás megváltozását. A GVH 2008. márciusban javaslatot tett a szabályozás módosítására. A javaslat több fórumon is megvitatásra került, és becsatornázódott a 2008. augusztusában váratlanul véget ért, az IRM által koordinált reformfolyamatokba. A Pénzügyminisztérium 2008. decemberében T/8381 számon törvényjavaslatot nyújtott be a témában az Országgyűlésnek.²⁹

179. A Pénzügyminisztérium által benyújtott törvényjavaslat indokolása szerint az egyoldalú szerződésmódosításokra vonatkozóan „a Javaslat célja, hogy korlátozza a pénzügyi intézmények egyoldalú, az ügyfél számára hátrányos szerződésmódosítását. Biztosítani kell, hogy az ügyfél valóban értesüljön a kedvezőtlen változtatásról, és lehetősége legyen felmérni más pénzügyi intézmény szolgáltatásait is. A módosítás szerint ezért hirdetményben történő közzététel mellett közvetlen módon is értesíteni szükséges az ügyfelet a szerződésmódosításról. Az ügyfél 60 napon belül, a módosítás hatálybalépését megelőzően ingyenesen felmondhatja a szerződését.”

180. A GVH álláspontja szerint a szabályozás során, a fenti szempontokon túl további elvek érvényesíthetőségére is szükség van.

1) Alkalmazhatóság a törvény hatályba lépése előtt megkötött szerződések esetében

181. A GVH vizsgálatának eredményei szerint az élő hitelszerződéssel rendelkező fogyasztók esetében a verseny érvényesülését jelentősen gátolják a váltás előtt álló nehézségek, illetve ezen belül az egyoldalú szerződésmódosítások lehetősége. Ahhoz, hogy a szabályozás érdemben segíteni tudja a piac hatásos működését, arra is szükség van, hogy a módosíthatóság korlátozása a már megkötött szerződések esetében is alkalmazásra kerüljön.

182. Tekintettel arra, hogy az elmúlt években végbement jelentős hitelpiaci expanzió következtében az érintett (jellemzően hosszú távú) szerződések száma rendkívül magas, a hitelkiváltási piacon folyó versenyt a módosíthatóság jelenlegi rendszerének fenntartása károsan befolyásolná, és az érintett fogyasztókat indokolatlanul hátrányosan érinthetné.

183. Erre tekintettel a GVH javasolja, hogy az érintett szerződések körét terjesszék ki a meglévő szerződésekre is. A meglévő szerződések esetében olyan szabályozás is elképzelhető, amelynek értelmében a meglévő szerződések módosításra vonatkozó rendelkezését az új szabállyal összhangba hozás érdekében egy meghatározott időn belül (6 hónap) módosítani kell.³⁰

²⁹ Elérhető : <http://www.parlament.hu/irom38/08381/08381.pdf>

³⁰ Az a típusú szabályozás, amely a módosítás alkalmazhatóságát korlátozza, nem feltétlenül tekinthető visszamenő hatályúnak, hiszen a törvény hatályba lépése után bekövetkező jogi cselekményekre vonatkozik, ennek következtében a jogszabály nem állapít meg a kihirdetését megelőző időre kötelezettséget, és nem nyilvánít valamely cselekedetet jogellenessé.

2) Egyes szerződéstípusok megkülönböztetése

184. A GVH álláspontja szerint nem szerencsés, hogy a Hpt. 210. § tervezett új (5) bekezdése különválasztja a lakossági kölcsönszerződésektől és pénzügyi lízingszolgáltatásoktól a további szerződéstípusokat, valamint a nem lakossági ügyfelekkel kötött szerződéseket. A GVH nem csak a tájékoztatási szabályok eltérő követelményeivel nem ért egyet, hanem szeretné felhívni a törvényalkotó figyelmét a jogszabálytervezet szövegében észlelhető inkonzisztenciára is.

185. A tervezett 210. § (5) bekezdés „kamatok, díjak és egyéb szerződési feltételek” egyoldalú változtatásáról szól az üzletszabályzat módosításával, míg a lakossági kölcsön- és lízingszerződésekre vonatkozó tervezett 210. § (3) bekezdése a „kamat, díj, vagy költség” a szerződés módosításával történő egyoldalú változtatását érinti.

186. A Hpt. 210. § (4) és (5) bekezdésében szabályozott tájékoztatási eljárással kapcsolatban a GVH nem lát olyan indokot, ami alapján indokolt lenne, hogy a pénzügyi szolgáltatókat enyhébb tájékoztatási kötelezettség terhelje a nem lakossági kölcsön- és fogyasztói lízingszerződések esetében. A piaci transzparenciát nagymértékben torzítaná, ha a feltételek változásáról való tájékoztatás joga csak a lakossági fogyasztókat és csak a két kiemelt szerződéstípusnál illelné meg.

187. A tájékoztatás módjának előírásánál a GVH tehát támogatja az egységesen, minden kölcsön-, lízing- és hitelszerződésnél a 60 nappal megelőző hirdetményi és a 40 nappal megelőző írásos, postai vagy egyéb úton történő tájékoztatást.

3) A módosíthatóság egyértelműségéről

188. A törvényjavaslat célja, hogy biztosítsa az ügyfél számára hátrányos egyoldalú szerződésmódosítások korlátozását. A törvényjavaslat ezt döntően három eszközzel kívánja elérni

- a) a tájékoztatási kötelezettség fejlesztésével
- b) a módosítás el nem fogadása esetén az ingyenes kilépés lehetőségével
- c) bizonyos módosítások megtiltásával

189. A három eszköz alapvetően azt célozza, hogy a kedvezőtlen módosításokkal szemben megfelelő fellépésre legyen lehetőség. Az említett eszközök között azonban hatásmechanizmusukban különbség van. Az első két esetben a fellépés alapvető eszköze a piaci automatizmusok szerepének visszaadása, míg a harmadik esetben a fellépés eszköze a módosítás közvetlen ellenőrzése.

190. Az első két eszköz alapján indokolatlan egyoldalú módosítások esetén a piaci automatizmusok biztosítanak, hogy az egyoldalú módosítás a piaci szereplőknek „ne érje meg”: amennyiben a szerződéseket a fogyasztók számára kedvezőtlenül módosítanak, a fogyasztók időben értesülve költségmentesen léphetnének ki a szerződésekből.

191. A harmadik eszköz ezt kiegészítő jellegű: bizonyos módosítások kifejezett megtiltásával közvetlen jogszabályi kontrollt érvényesít a módosítások felett.

Egy ilyen jellegű pontosítás következtében a módosítási lehetőséggel rendelkezőket nem érné hátrány, hiszen az csak olyan helyzethez képest hátrányos, ahol a módosításra jogosult módosítása előtt semmilyen korlát sincs. Az adott esetben az egyoldalú szerződésmódosítások szabályozásának pontosítása a jogi helyzet egyértelműsítését, illetve a jogalkalmazás segítségét szolgálja (amit esetleg a törvény indoklásában is meg lehetne jeleníteni).

192. A GVH észrevételei szerint a módosítások megtiltása során a törvényjavaslat nem fogalmaz elég egyértelműen. A módosíthatóság nem elég egyértelmű sem a módosítás tényét, sem a mértékét illetően.

193. A GVH álláspontja szerint a harmadik eszköz alkalmazása, a bizonyos módosítások megtiltása során a jelenleginél szigorúbban kell meghatározni a módosíthatóság határait.

194. Ennek során érdemes figyelemmel lenni a következőkre

c1) Indokolt lenne rögzíteni, hogy a módosítási lehetőség csak a pénzügyi szolgáltató érdekkörén kívül eső, objektívan igazolható, ellenőrizhető és kiszámítható körülményen alapulhat. (Ennek eredményeként elérhető, hogy a banki szerződési feltételekben, a továbbiakban ne fordulhasson elő az „üzletpolitikai célú”, „profitnövelési célú” egyoldalú módosítási lehetőségek kikötése.

c2) Indokolt azt is rögzíteni, hogy a módosítás mértéke nem haladhatja meg a szerződésben rögzített körülmény változásának mértékét. Tekintettel arra, hogy a pénzügyi indikátorok (kamatok, indexek, árfolyamok) rendkívül gyakran változnak, a módosítás általában ezek változásához meghatározatlan mértékben való kötése továbbra is egy általános felhatalmazást jelentene a módosíthatóságra. A javaslat 210. § (3) bekezdésének pozitív kezdeményezése, miszerint „ha a feltétel változása a költségelem csökkentését teszi indokoltá, azt is érvényesíteni kell”, szintén nem elég egyértelmű, nem ad támpontot, hogy milyen mértékű csökkenést kell a pénzügyi intézetnek azonos mértékben érvényesítenie, és azt milyen határidőn belül kell végrehajtania.

c3) Új díjak – új költségek: A GVH megfontolásra érdemesnek tartja a szabályozás kialakításakor annak megfontolását, hogy milyen viszonyban állnak egymással a „díjak” és a „költségek”. Tekintettel arra, hogy a törvénytervezet 4. §-ának (3) bekezdés elismeri a díjak és költségek módosíthatóságát, a (7) viszont kizárólag az új „díjak” bevezethetőségét tiltja, a szabályozással szándékolt cél a tervezett új díjak költséggé történő átnevezésével túl könnyen megkerülhetővé válik.

195. Tekintettel arra, hogy a benyújtott törvényjavaslatban is szerepel a GVH által c) pont alatt tárgyalt eszköz, a módosítások ellenőrzése, a GVH kívánatosnak tartaná annak a jogszabályalkotás során minél konzisztensebb és hatásosabb érvényesítését.

2.6. A hitelkiváltás explicit váltási díjainak elemzése

2.6.1. Hogyan történik a váltás?

196. Egy hitel elő-és végtörlesztésének számos oka lehet. Előfordulhat, hogy az adós helyzetében olyan kedvező változás következik be, hogy képes (és hajlandó) előzetesen visszafizetni tartozását, de előfordulhat az is, hogy szeretné meghosszabbítani a futamidőt, vagy csökkenteni a hitelösszeget, hogy a hitel jobban alkalmazkodjon anyagi lehetőségeihez. A számos lehetőség közül a hitelpiac hatékony működése szempontjából **kiemelkedő jelentőségű** az az eset, amikor az adós azért dönt hitelének másik hiteltermékkel történő helyettesítése mellett, mert a **hitelkiváltó termék feltételei a fogyasztó szempontjából kedvezőbbek**.

197. A hitelkiváltás költségeinek elemzésekor azt vizsgáljuk meg, hogy racionális fogyasztók esetében az ajánlatoktól független külső körülményektől eltekintve, pusztán az ajánlatok eltérő feltételei alapján mikor éri meg kiváltani egy hitelt.

198. **Hitelkiváltásra akkor kerülhet sor, ha a piacon kedvezőbb feltételű ajánlatok állnak rendelkezésre**, mint a fogyasztó által igénybevett hitel. A kedvezőbb ajánlatoknak

olyan mértékben kell kedvezőbbnek lenniük, hogy azokat **még a váltással járó költségek felvállalása mellett is érdemes legyen igénybe venni**. A továbbiakban a szóba jöhető terméktípusok meghatározása után bemutatjuk az egyes terméktípusokra vonatkozó legfontosabb váltási költség típusokat, és kiválasztott reprezentatív hiteltermékekre meghatározzuk a váltási költségek jelentős részét jelentő explicit váltási díjak a hiteltermékek árához viszonyított arányát.

2.6.2. A termékek összehasonlításának módszere – jelenérték-számítás

199. A váltás meghatározásánál alapvető probléma, hogy a piacon a fogyasztók számára az **egyes ajánlatok nem, vagy csak rendkívül nehezen összehasonlíthatók**. Az alábbiakban megvizsgáljuk az összehasonlítás lehetséges módszereit, illetve meghatározzuk a jelentés további részében használatos módszertant.

2.6.2.1. Az összehasonlítás lehetséges módjai

200. A hiteltermékek összehasonlításának klasszikus módja a **kamat összehasonlítása**. Egy hiteltranzakció alapmodelljében a kamat határozza meg azt, hogy mekkora ellenértéket köteles a hitelfelvevő a hitelnyújtónak azért fizetni, hogy annak pénzét használja. A jelenlegi piaci tapasztalatok ugyanakkor abba az irányba mutatnak, hogy a hitelnyújtók bizonyos díjtételeket önállóan érvényesítenek a fogyasztókkal szemben³¹, ami ugyan bizonyos esetekben információt közvetít a fogyasztók felé a szolgáltatás egyes részeinek költségéről, de kétségtelenül megnehezíti a hiteltermék teljes árának összehasonlítását. Különösen veszélyes ez a gyakorlat olyan esetekben, amikor az egyes szolgáltatásokért fizetett díjak esetlegesen elválnak azok tényleges költségtartalmától – ilyen esetekben a díjak megsokasodásának legfontosabb hatása a piaci transzparencia csökkenése lesz.

201. Tekintettel arra, hogy a hiteltermékek esetében a kamat nem képes betölteni azt a funkcióját, hogy az árak összehasonlítási alapjául szolgáljon, szükség van arra, hogy a különböző díjtételek valamilyen számítással összehasonlíthatóvá váljanak. A piacon az egyes ajánlatokkal kapcsolatban az egyetlen összehasonlításra használt mutató jelenleg a **Teljes Hiteldíj Mutató (THM)**, ez azonban nem tartalmazza az összes olyan információt, amely szükséges lenne egy váltási döntés meghozatalához. A THM *nem feltétlenül alkalmas arra, hogy valóban ez alapján értékeljük a két ajánlatot*. Ennek több oka is van. Egyrészt a THM még legutóbbi, 2008-as módosítása után *sem vesz figyelembe valamennyi, a fenti döntésben fontosnak tartott költségelemet*, és figyelmen kívül hagyja az árfolyamkockázatot. Másrészt azt is figyelembe kell vennünk, hogy *az egyik szerződésben már benne van a fogyasztó*, míg a másik esetében még rendelkezik döntési szabadsággal, *a THM értéke viszont mindkét esetben egy új szerződés költségeire kerül meghatározásra*.³² Ennek következtében egy olyan szerződés esetében, ahol már kifizetésre kerültek az egyszeri (belépési) költségek, a THM értéke szükségszerűen felülbecsli annak az alternatívának a költségét, amelyre a fogyasztó korábban már leszerződött. (Így előfordulhat, hogy kedvezőbb THM-mel rendelkező termék esetében a jövőbeli hitelkiváltás valójában kedvezőtlenebb alternatíva). A THM váltással kapcsolatos tulajdonsága, hogy *hitelkiváltás esetén* orientáló funkcióját sem feltétlen képes betölteni, ugyanis a mutató jelenlegi formájában kedvezőbbnek mutathat olyan hitelkiváltó is, amely az ügyfél számára kedvezőtlen, tekintettel arra, hogy a már meglévő hitel esetében a

³¹ Gyakori ilyen díjtételek a folyósításhoz kapcsolható egyszeri díjak, vagy az esetlegesen akár a kamattal azonos mértékű terhet jelentő kezelési költség.

³² 41/1997. (III. 5.) Korm. rendelet, a 304/2007. (XI. 14.) Korm. rendelettel történő módosítása 2008. február 1-jétől hatályos.

hiteligényléssel kapcsolatos (*elsüllyedt*) költségeket egy helyes fogyasztói döntés során *nem szabad figyelembe venni*.

202. A fogyasztók számára egy további döntési szempont lehet a **törlesztő-részlet összehasonlítása**. Ez a mutató szintén félrevezető lehet, hiszen a pontos összehasonlításhoz – egyéb feltételek mellett - ugyanolyan futamidejű törlesztések vizsgálatára van szükség. (Ez a gyakorlatban nem feltétlenül könnyű, tekintve, hogy az egyes bankok általában meghatározott futamidőkre ajánlják termékeiket – és nem feltétlenül kínálnak tört időszakokra hitelt). Ezen túlmenően a törlesztő-részletekben esetleg jelentkező különbségek helyes értékeléséhez szükség van arra is, hogy a váltással járó egyszeri költségek (ki- és belépés) megfelelő súllyal kerüljenek értékelésre.

2.6.2.2. A jelenérték számítás alkalmazhatóságáról

203. A fenti döntési szempontok lényegesen pontosabb összehasonlítására alkalmas a **jelenérték-számítás**. A jelenérték számítás összehasonlíthatóvá tesz jövőben bekövetkező pénzáramlásokat, annak segítségével, hogy az egyes pénzáramlásokat egy adott időpontra diszkontálja. A jelenérték számításához szükség van a **jövőbeli pénzáramlások előrejelzésére**, és egy **megfelelő diszkontlábra**, illetve az összehasonlításhoz arra is szükség van, hogy az adatok **azonos pénznemben álljanak rendelkezésre**, aminek érdekében a deviza pénzáramlásokat forintosítani kell.

204. A hitelek esetében a jövőbeli pénzáramlások egy annuitás számítás segítségével előre jelezhetők. Ez forintbitek esetében egy állandó törlesztő-részletet eredményez, ami csak a hitel feltételeinek változása esetén változhat meg.³³ A jelenérték-számítás nemcsak arra alkalmas, hogy összehasonlíthatóvá tegye két hiteltermék árát azok pénzáramlásainak egy mutatószámában történő kifejezésével, hanem arra is, hogy az egyes árváltozások nagyságrendjét is számszerűsíthetjük általa.

205. A jelenérték számítás segítségével **az egyes áremelések mértéke pontosan számszerűsíthető**: kiszámolható, hogy az adott időpontban mennyivel változott a termék ára az egyes kondíciók megváltoztatása következtében. A versenyszabályozás elmélete és gyakorlata bizonyos magatartások értékelésekor egy 5-10%-os áremelést már nem elhanyagolható mértékű piaci hatalom jelének tekint, ezért az elemzés során is ehhez a küszöbhez viszonyítunk.

206. A jelenérték-számítás során alkalmazott feltételezéseket részletesen az „A.” melléklet tartalmazza.

2.6.3. A váltás kapcsán az ágazati vizsgálat során vizsgált terméktípusok

207. A váltási költségek számszerűsítése során olyan **kiválasztott váltási szcenáriókat** vizsgáltunk meg, amikor a hitellel rendelkező ügyfelek különböző termékekkel próbálják meg helyettesíteni jelenleg meglévő hitelüket. A vizsgálat szükségszerűen nem lehet teljes, hiszen a különböző piaci szereplők által kínált sokféle termék rendkívül nagyszámú választási lehetőséget kínál, amelyek teljeskörű vizsgálata az adott elemzés keretein belül nem indokolt. Az elemzés végrehajthatósága érdekében a GVH meghatározott egyes hiteltípusokat, amelyek tekintetében a váltási költségek részletes vizsgálatára került sor.

208. A kiváltásra kerülő hitelek az egyes bankok 2002 és 2006 között **legnagyobb darabszámban értékesített hitelei alkotják**. Az így kiválasztott hitelkonstrukciókat úgy

³³ Természetesen a számítási mód, mivel az nem jogszabályi előírás alapján, kis mértékben eltérhet az egyes bankoknál. A vizsgálat céljaira azonban a számítás véleményünk szerint elfogadható közelítő becslést ad.

tekintettük, mint amelyek jellemzően alkalmasak lehetnek arra, hogy egy esetleges hitelkiváltási döntés kiindulópontjául szolgáljanak.

209. Az ágazati vizsgálat során a GVH alapvetően két hiteltípussal kapcsolatban vizsgálta meg a hitelkiváltással járó költségeket: a lakáscélú jelzáloghitelekkel, illetve a személyi hitelekkel kapcsolatban.

210. A **lakáscélú jelzáloghitelek esetében** a váltás elsődleges kiindulópontját az adott időszak során legnagyobb darabszámban értékesített forintbitelek jelentették. A forintbitelekről történő váltáson túl a vizsgált mintába bekerültek az adott időszak során legnagyobb darabszámban értékesített devizahitelek is. A **személyi hitelek esetében** ugyancsak **az adott időszak során legnagyobb darabszámban értékesített forint, illetve devizahiteleket** vizsgáltuk.

211. Az adott négy termék azért szolgál megfelelő kiindulópontként a váltás elemzéséhez, mert kondícióik jól jellemzik azokat a terméktípusokat, amelyek a váltás kiindulópontjaként szolgálnak. A kiválasztott termékekkel kapcsolatos elemzés elvégzéséhez két megjegyzés kívánkozik: egyrészt előfordulhat, hogy a kilépési költségek nem lesznek reprezentatívak, másrészt a kiváltandó hitel „árát” reprezentáló jelenérték terméktípusonként jelentős eltérései érzékelhető torzítást jelenthetnek az elemzés során.

212. Ami a kilépési költségek reprezentativitását illeti, elmondható, hogy ezek nem befolyásolják jelentős mértékben az elemzés során kapott értékeket, tekintettel arra, hogy a **kilépési költségek** (ami jellemzően végtörlesztési díjnak neveznek) az egyes hitelintézeteken belül **általában egységesek az egyes termékkategóriákon belül**. Ennek következtében az elemzést nem befolyásolja érdemben, hogy az adott kategórián belül melyik terméket használjuk a váltási költség számszerűsítésére.³⁴

213. A kilépési költségeket – akár csak a teljes váltási költségeket – a termék jelenértékével reprezentált árához hasonlítjuk. Adott esetben jelentős eltérést is okozhat, ha az adott végtörlesztési díjat **eltérő jelenértékű termékekhez hasonlítjuk**. Ez akár azt is eredményezheti, hogy amennyiben a termékek jelenértéke az általunk vizsgált termék jelenértékénél jellemzően nagyobb, a váltási költség becslése lefelé, míg fordított esetben felfelé torzít.

214. Az így kapott eredményekről ugyanakkor elmondható, hogy a piacon jellemzően értékesített termékek adatainak felhasználásával becslik a váltási költségeket négy különböző termékre. Az eredmények értelmezésekor, ugyanakkor tekintettel kell lenni arra, hogy vannak olyan termékek, amelyek váltási költsége a GVH által becsülttől eltérhet.

215. Ezekkel kapcsolatban a következő megfontolásokat érdemes figyelembe venni: olyan hitelek esetében, amelyek kedvezőtlenebbek a fogyasztó számára, a hitelek számított jelenértéke a fogyasztó szempontjából ugyancsak kedvezőtlenebb lesz. Tekintettel arra, hogy ez abszolút értékben egy nagyobb számot eredményez, a kilépési, és így a váltási költség aránya is kisebb lesz. A gyakorlatban ez azt jelentheti, hogy ezen magasabb költségű hitelek esetén kisebb a szerződő hitelintézet mozgástere: egy nyereséges áremelés nehezebben képzelhető el a hitel kedvezőtlen kondíciói következtében, ezért valószínűleg a fogyasztó szempontjából jobban megéri kiváltani.³⁵

216. Más a helyzet azonban, ha azt a feltételezést vizsgáljuk, hogy a lakossági hitelpiac fejlődésével a jövőben jelentősen csökkenek majd a kamatfelárok a lakossági termékek esetében. Egy ilyen jellegű kamatfelár csökkenés ugyanis éppen azt eredményezné, hogy a

³⁴ Természetesen a hitelintézetek közötti összehasonlításban a felszámított díjak nem azonosak.

³⁵ Természetesen ez azt is jelenti, hogy az ilyen termékek jelenlegi árazása nem feltétlenül versenyzői.

hiteltermékek jelenértéke kisebb lesz, a váltási költségek aránya pedig nagyobb. Ez alapján úgy tekinthetjük, hogy az itt meghatározott váltási költségekre vonatkozó becslések **a jövőbeli, tényleges váltási költségeknél alacsonyabbnak tekinthetők.**

2.6.4. Milyen termékekre vizsgáljuk a váltási eseteket? – Váltási szcenáriók

217. A kiválasztott váltási esetekben nemcsak a kiváltandó hitel meghatározása fontos, hanem az is, hogy milyen termékek segítségével történik a váltás, azaz milyen termékkel váltják ki a fogyasztók a vizsgált hitelt. A váltási elemzés során először azokat az eseteket vizsgáltuk meg, amikor a fogyasztó hitelét **termékcsoporton belül**, azaz olyan termékkel kívánja kiváltani, amelynek termékjellemzői lényegében megegyeznek a kiváltandó hitel jellemzőivel (kondíciói azonban eltérőek).

218. A gyakorlati tapasztalatok azt mutatják, hogy jelentős nagyságrendű helyettesítés indult meg olyan termékek között is, amelyeknek termékjellemzői nem teljesen azonosak. Mint azt a korábbiakban bemutattuk, a devizásodás, illetve a szabad felhasználású hitelekben belül a fedezettel ellátott hitelek előretörése abba az irányba mutatnak, hogy a piacon az egyes **termékcsoportok között** is jelentős mértékű helyettesítés indult meg. Ennek figyelembe vételére a következő váltási eseteket vizsgáltuk meg.

2.6.4.1. Vizsgált váltási szcenáriók forintalapú jelzáloghitelek esetében

219. A jelzáloghitelek esetében valamennyi bank (az adatkérésre utalni kellene) olyan terméket adott meg legnagyobb darabszámban értékesített **lakáscélú forintalapú jelzáloghitel-terméknek**, amelyek államilag támogatott lakáscélú jelzáloghitelek voltak. Ennek megfelelően a forintalapú jelzáloghitelek esetében a váltás vizsgálata tulajdonképpen a **támogatott hitelekről** történő váltás vizsgálatát jelenti.

220. Támogatott forinthitelek esetében tisztán gazdaságossági szempontok alapján a váltás három termékcsoporthoz irányba történhet, amelyek a következők:

- Támogatott forintalapú hitel
- Piaci kamatozású forinthitel
- Piaci kamatozású devizahitel

221. A továbbiakban megvizsgáljuk a lakáscélú jelzáloghitelek kiváltására alkalmasnak tartott három fent említett termékcsoporthoz abból a szempontból, hogy az általunk beazonosított váltási lehetőségek mennyire tekinthetők reális piaci alternatívának.

a) Hitelkiváltás államilag támogatott hitellel

222. A lakáscélú állami támogatásról szóló 12/2001.(I. 31.) Korm. rendelet szerint **hitelkiváltásra csak nem támogatott, piaci hitelek igénybevételén keresztül van lehetőség.** A rendelet 45. §-ának (2) bekezdése szerint a 12. § (jelzáloglevéllel finanszírozott hitelek kamattámogatása) és a 13. § (kiegészítő kamattámogatás) alapján egy meglévő kölcsöntartozás kiegyenlítésére kölcsön nem nyújtható³⁶.

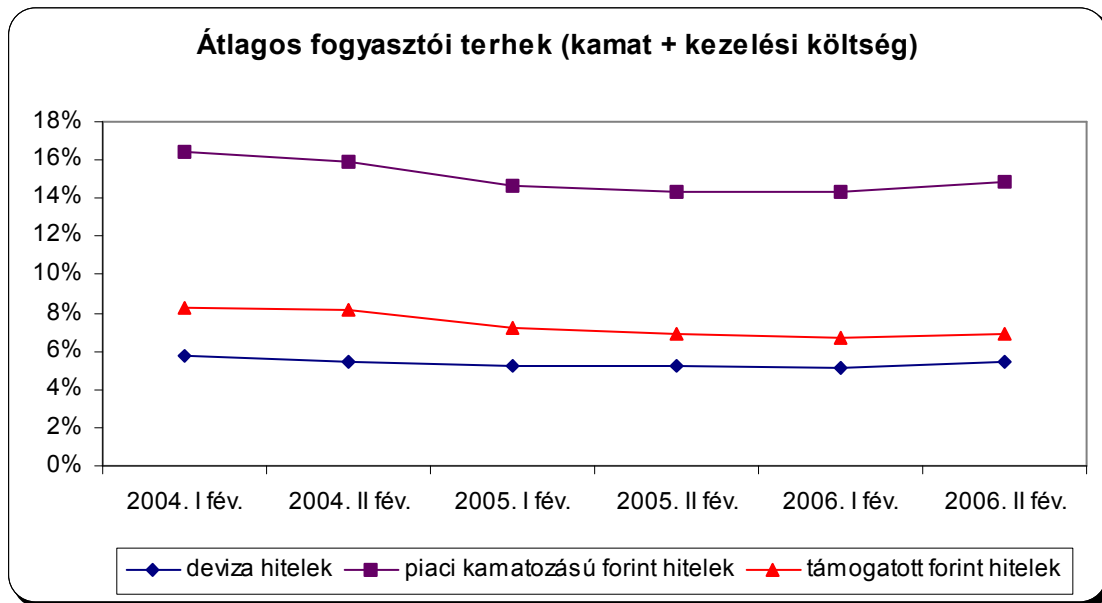
223. Hitelkiváltást a rendelet a fenti esetekben más módon nem tesz lehetővé (lásd a 45.§ (2) bekezdését, csak a 15.§, 16.§-okban meghatározott esetekben, amelyeknek az elemzésünk szempontjából nincs relevanciája).

³⁶ A rendelet rendelkezéseit a 2001. február 1-jét követően igényelt támogatásokra és kölcsönökre kell alkalmazni

b) Hitelkiváltás piaci kamatozású forinhtittel

224. Elméletileg lehetséges lenne a hitelkiváltás piaci kamatozású forinhtittel is, a gyakorlatban azonban ez szinte egyáltalán nem jellemző. Ennek oka, hogy a piaci kamatozású, jelzálog alapú hitelek fogyasztói terhei jóval magasabbak mind az állami támogatású hitelek, mind a devizahitelek terheinél. A piaci kamatozású forinhtitelek a jelenlegi kondíciók mellett nem tekinthetők sem a támogatott, sem a deviza alapú hitelek racionális hitelkiváltási alternatívájaként. Ennek alátámasztására szerepel az alábbi ábrán a három termékcsoport fogyasztói terheinek (kamat + kezelési költség) átlagos értéke 2004-2006 között, féléves bontásban.

18. ábra Átlagos fogyasztói terhek



225. A személyi hitelek esetében szintén igaz a fenti érvelés, vagyis a piaci kamatozású forinhtiteleket a hitelkiváltás kapcsán a fennálló nagy kamat (ár) különbség miatt kizárhatjuk a vizsgálandó alternatívák közül.

c) Hitelkiváltás piaci kamatozású devizahittel

226. A potenciálisan hitelkiváltó termékek közül a **lakáscélú devizahitelek** esetében a lényegesen alacsonyabb kamatok következtében a fogyasztók számára a forintban felvett piaci kamatozású hiteleknél számottevően kedvezőbb törlesztő-részletek válnak elérhetővé, amelyek bizonyos esetekben kedvezőbbek lehetnek akár bizonyos államilag támogatott hiteleknél is. A következő példa a támogatott forinhtitelek és a devizahitelek összehasonlítását mutatja az alábbi általunk kialakított módszertan szerint.

227. A devizahittel történő hitelkiváltási folyamat vizsgálatakor első lépésben az adott devizahitel és a váltás kiinduló pontjának számító eredeti hitel pénzáramlásait, és az ennek alapján meghatározott jelenértéket kell összehasonlítani. A mintába bevont valamennyi hitelintézet legnagyobb darabszámban értékesített forint alapú jelzáloghitel pénzáramlásait a hasonló tulajdonságokkal rendelkező devizahitel pénzáramlásaival összehasonlítva következő eredményeket kapjuk.

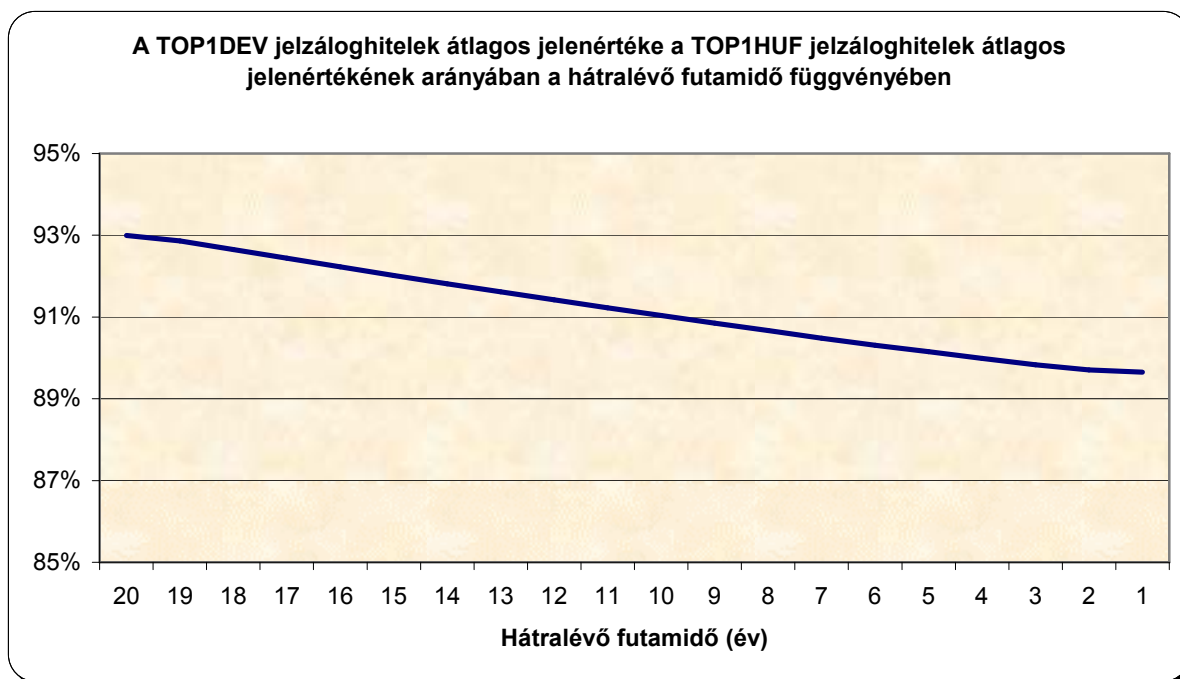
5. táblázat A hitelintézetek legnagyobb darabszámban értékesített jelzáloghiteleinek jelenértékének alakulása

Hátralévő időszakok száma (év)	jelzálog TOP1HUF átlagos jelenérték	jelzálog TOP1DEV átlagos jelenérték	TOP1DEV átlagos jelenérték a TOP1HUF átlagos jelenérték arányában
20	-5184927,6	-4821544,0	93,0%
19	-5027270,8	-4668506,4	92,9%
18	-4861811,0	-4504397,9	92,6%
17	-4688161,0	-4333608,3	92,4%
16	-4505914,4	-4155614,0	92,2%
15	-4314645,2	-3970349,5	92,0%
14	-4113905,9	-3777234,6	91,8%
13	-3903227,5	-3575958,8	91,6%
12	-3682117,9	-3366145,1	91,4%
11	-3450060,6	-3147317,2	91,2%
10	-3206514,3	-2919094,5	91,0%
9	-2950911,0	-2680887,3	90,8%
8	-2682655,0	-2432249,7	90,7%
7	-2401121,7	-2172637,3	90,5%
6	-2105656,0	-1901653,9	90,3%
5	-1795571,1	-1618732,0	90,2%
4	-1470146,9	-1322948,3	90,0%
3	-1128628,5	-1013851,9	89,8%
2	-770224,5	-690963,9	89,7%
1	-394105,4	-353310,7	89,6%

228. A táblázatban az árfolyam becslése az utolsó öt év árfolyamadatai alapján történt (lásd jelenérték-számítási melléklet). A táblázat azt mutatja, hogy a hátralévő futamidő függvényében hogyan változik a két hitel jelenértéke: *ezer különböző, szimulált árfolyampálya átlagát használva a vizsgált devizahitel-termékek átlagos jelenértéke a fogyasztó szempontjából jelentősen kedvezőbb*. Ennek megfelelően a devizahitel választásával a fogyasztók várhatóan jelentős mértékű potenciális megtakarítást érhetnek el még a forintalapú, támogatott jelzáloghitelekhez képest is.

229. Az elérhető átlagos megtakarítások mértékét szemlélteti az idő függvényében az alábbi ábra.

19. ábra Az elérhető átlagos megtakarítások mértéke a deviza és a forint jelzáloghitelek jelenértékének arányában



230. Az ábra is alátámasztja, hogy a váltás támogatott forintalapú hitelekről devizaalapú hitelekre reális alternatíva.³⁷

2.6.4.2. Vizsgált váltási scenáriók devizaalapú jelzáloghitelek esetében

231. A **lakáscélú devizaalapú jelzáloghitelek** esetében a váltás elemzését csak **más lakáscélú deviza jelzáloghitelek esetében** végeztük el. Az általunk elfogadott feltételezések alapján végzett számítások szerint ugyanis a devizaalapú hitelek kedvezőbb feltételei miatt jelenleg nem várható olyan jellegű helyettesítés a devizahitelekről a forintbitelek arányába, amint az fordított esetben megfigyelhető. Ezt a feltételezést egyébként a piaci tendenciák is megerősítik.

232. A fenti módszertant követve azt az eredményt kapjuk, hogy **a devizahitelek közti váltás szintén reális váltási alternatíva.**

2.6.4.3. Vizsgált váltási scenáriók forintalapú személyi hitelek esetében

233. A **személyi hitelek esetében** a forintalapú konstrukciók kiváltásánál személyi hitellel történő kiváltás esetén az értékesítésben dominánssá vált **devizaalapú változatot vizsgáltuk.** Ezen túlmenően a forintalapú személyi hitelekről **szabad felhasználású devizaalapú jelzáloghitelekre való váltást is megvizsgáltuk.** Utóbbi esetben a devizaalap kizárólagosságát az indokolta, hogy a bankok ezt a terméket szinte kizárólag devizában folyósítják, és a GVH rendelkezésére bocsátott valamennyi adat devizaalapú termékre vonatkozott.

234. Az alábbi táblázatból jól látható, hogy a piacon fellelhető alternatívák közül a devizahitelek lényegesen kedvezőbbek a forintalapú személyi hiteleknél, illetve a jelzálogalapú hitelek esetében értelemszerűen még ennél is kedvezőbb feltételek érhetők el.

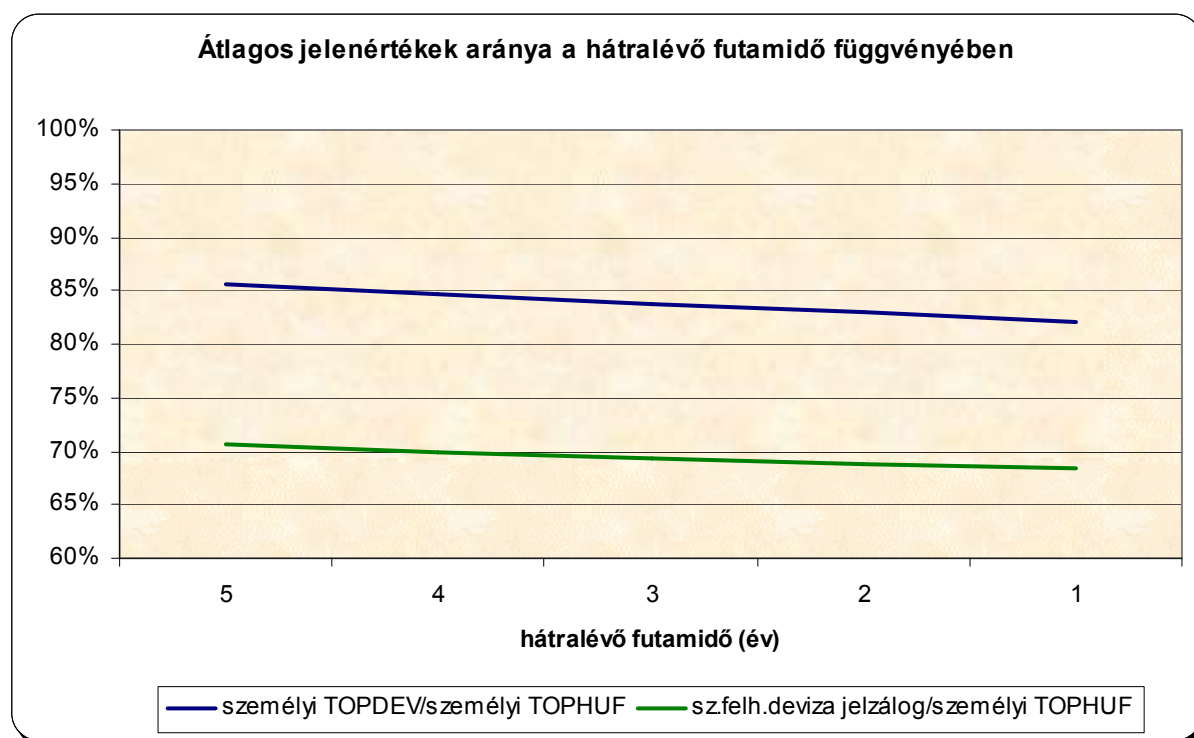
³⁷Piaci kamatozású forintbitelek esetén a fogyasztó szempontjából a hitel jelenértéke lényegesen kedvezőtlenebb, mint a másik két termékcsoporthoz (támogatott forintbitelek és devizahitelek) esetében. Az ágazati adatszolgáltatás során rendelkezésünkre álló néhány ilyen típusú termék esetében ennek megfelelően a jelenértékre vetített váltási költségek alacsonyabbak.

6. táblázat A vizsgálatba bevont forint és devizahitelek átlagos jelenértékei

Hátralévő időszakok száma	Személyi TOPHUF átlagos jelenérték	Személyi TOPDEV átlagos jelenérték	Személyi TOPDEV átlagos jelenérték a személyi TOPHUF átlagos jelenérték arányában	Szabad felhasználású deviza jelzálog átlagos jelenérték	Szabad felhasználású deviza jelzáloghitel átlagos jelenérték a személyi TOPHUF átlagos jelenérték arányában
5	-2750233,4	-2351857,6	85,5%	-1941206,9	70,6%
4	-2256769,4	-1909645,8	84,6%	-1578934,8	70,0%
3	-1735727,9	-1453930,8	83,8%	-1203954,9	69,4%
2	-1186236,5	-983864,0	82,9%	-816491,8	68,8%
1	-607755,7	-499251,8	82,1%	-415439,2	68,4%

235. Mint azt az alábbi ábra is alátámasztja, a devizaalapú termékek igénybevételével rendkívül jelentős megtakarítás érhető el a személyi hitelek piacán. Ennek megfelelően ezek a scenáriók is olyan váltási alternatívát jelentenek, amelyeket az elemzés során részletesen megvizsgálunk.

20. ábra Átlagos jelenértékek aránya a hátralévő futamidő függvényében



2.6.5. Váltási költségek típusai és az explicit váltási díjak számszerűsítése

236. Az alábbiakban áttekintjük a váltási költségek legfontosabb típusait, illetve a fenti módszertan szerint az egyes váltási scenáriók esetében számszerűsítjük az explicit váltási díjakat, és ezeket arányosítjuk a hitel költségeihez. Az egyes hitellehetőségek összehasonlításához szükség van a váltási költségek számszerűsítésére is – ez alapján

kaphatunk olyan alternatívákat, amelyek valóban felhasználhatók a helyes döntés meghozatalához.

237. A váltási költségeket a kedvezőbb hitelalternatívákon elérhető megtakarításokkal összehasonlítva hozható megalapozott döntés arról, hogy érdemes-e valóban váltani. A racionális fogyasztói döntést valamennyi hozzáférhető információ birtokában annak megfelelően kell meghozni, hogy a hitelkiváltó hitel váltási költségekkel növelt értéke a fogyasztó szempontjából kedvezőbb-e a már fennálló hitelnél.

2.6.5.1. A váltási folyamatnál szerepet játszó tényezők - költség típusok

238. A váltási folyamat kiindulópontja az **ajánlatok összehasonlíthatósága**. A fogyasztónak valamilyen döntési szempontok alapján – akár külső segítséggel – képesnek kell lennie arra, hogy összehasonlítsa a rendelkezésre álló ajánlatokat, és azokat sorba rendezze aszerint, hogy számára melyik ajánlat a kedvezőbb. A sorba rendezésen túl arra is választ kell kapnunk, hogy a legkedvezőbb ajánlat vajon mennyivel kedvezőbb a jelenlegi hitel kondíciójánál.

239. A jelenlegi hitel és a legjobb kiváltó ajánlat kondícióinak összehasonlítása után a fogyasztónak fel kell mérnie a váltás költségeit. A váltással járó költségeket mi az alábbiakban három csoportba soroljuk: kilépési, belépési, illetve keresési költségek.

240. A **kilépési költségek** a jelenlegi hitel megszüntetésével/felmondásával kapcsolatban merülnek fel. Ide sorolhatók elsősorban az elő- és végtörlesztési díjak, illetve minden olyan kifizetés a fogyasztó részéről, amely a hitel idő előtti visszafizetéséhez kapcsolódik. A kilépésnek ezen túl lehetnek nehezen számszerűsíthető, nem-monetáris költségei is: előfordulhat, hogy a szerződő partner a kilépést nem mindig, vagy nem mindig azonos feltételekkel engedélyezi, ami szintén gátolhatja a fogyasztót az optimális döntés meghozatalában.

241. A **belépési költségek** a már kiválasztott legkedvezőbbnek tartott hitel tényleges igénybevételeivel kapcsolatban merülnek fel. Ezek a költségek gyakorlatilag megegyeznek egy lakáscélú hitelfelvétel költségeivel: a hitelkiváltás esetében nem figyelhető meg, hogy a bankok akár kedvezményeket, akár esetlegesen büntetéseket alkalmaznának újonnan szerződő ügyfelekkel szemben. Ennek megfelelően a legtöbb esetben felmerül valamilyenfajta hitelbírálati díj, folyósítási jutalék, illetve a banki gyakorlatnak megfelelően különböző, nehezen összehasonlítható neven nevezett, ámde a *szerződéskötéshez kapcsolódó banki díj*. A bankon kívül álló díjak esetében jellemzően a fogyasztók viselik az *értékbecslői*, és a *közjegyzői* díjakat is, amelyek szintén a szolgáltatás igénybevételehez kapcsolódnak.

242. A belépési költségek egy részének alkalmazásáról a bank dönt. A bank jogosult eldönteni azt, hogy milyen mértékű hitelbírálati, illetve folyósítási díjat (jutalékot) alkalmaz, illetve alkalmaz-e ilyen díjat egyáltalán. Ezekkel a *bankspecifikus díjakkal* kapcsolatban felmerülhet a kérdés, hogy ezek valóban váltási költségek-e, hiszen elképzelhető olyan piaci stratégia is, ahol egy bank valamennyi díjtételt egy kamatjellegű mutatóban jelenít meg, de olyan is, ahol a bank az alacsonyabb kamatok érdekében számos költségét külön nevesítve jeleníti meg. A vizsgálat szempontjából ezeket a költségeket a piaci tapasztalatokkal egyezően úgy tekintjük, mint amelyekhez valós költségek kapcsolódnak, és ezért *valódi váltási költségeknek tekinthetők*.

243. A jelentésben a ki-és belépési költségek monetáris formában jelentkező részét összefoglalóan explicit váltási díjaknak nevezzük. Ez alatt azokat a díjakat értjük, amelyeket a fogyasztónak közvetlenül a szolgáltatás elhagyásához és újra igénybevételehez kapcsolódóan kell megfizetniük.

244. A **keresési költségek** a legjobb ajánlat kiválasztásával, illetve a ki- és belépéssel kapcsolatos ügyintézés költségeivel kapcsolatban merülnek fel. Mértékük rendkívül nehezen számszerűsíthető, de számos jel mutat arra, hogy korántsem elhanyagolható.

245. A magyarországi pénzügyi kultúra jelenlegi szintje mellett az átlagos fogyasztóról nehezen képzelhető el, hogy össze tudja hasonlítani a számára felkínált pénzügyi termékeket – ez mindenképpen igaz a bonyolult jelzáloghitel-konstrukciókra. Feltételezhető, hogy ehhez a fogyasztónak valamilyen közvetítőt kell igénybe venni – ezek bizonyos esetben akár ingyenesek is lehetnek a fogyasztó számára (ilyenkor tevékenységük árát kizárólag a banki jutalékokból fedezik), más esetekben azonban a fogyasztótól is jutalékot kérnek. Amennyiben azonban csak a banki jutalékból fedezik tevékenységüket, okkal lehet attól tartani, hogy a közvetítő ügynök érdeke nem az ügyfél számára legkedvezőbb, hanem a számára legmagasabb jutalékot hozó termék értékesítése lesz: nem teljesen alaptalan tehát az a feltételezés, hogy *az ügyfél érdekét szolgáló optimális tanácsadás költségekkel jár.*

246. A termékek összehasonlítását és értékelését megkönnyítő pénzügyi segítségnyújtás mellett a keresési költségek másik fontos fajtája a nem-monetáris utánajárás, illetve ügyintézési költségek. Az első kategória hasonlatos a fent leírtakhoz (az ajánlatok közti összehasonlítást célozza, az ügyfél oldaláról), az ügyintézés pedig a szerződések tényleges felmondásához, illetve újra megkötéséhez szükséges idő és egyéb erőforrás alternatíva-költsége.

2.6.5.2. A váltási folyamat explicit díjainak számszerűsítése

247. Az alábbiakban a fenti költség típusok közül az explicit váltási díjak számszerűsítését végezzük el a vizsgálatban érintett hitelkiváltási opciók esetére. A számszerűsítés során a rendelkezésre álló adatokból **becslést** készítünk arra, hogy ezek az explicit váltási díjak a hitel jelenértékének mekkora hányadát teszik ki.

248. A **kilépési költség** mértéke az adott kiinduló, kiváltani kívánt hitel jelenértékének arányában egyszerűen meghatározható, ez a kilépési költségek (végtörlesztési díj) és a jelenérték hányadosa.

249. A **belépési költségekkel** nehezebb a helyzet, mivel – éppen a piaci transzparencia nagyfokú hiánya miatt - ezek a költségek nem ragadhatók meg egyetlen, a banki ajánlatokból rendelkezésre álló mutatóval. Ennek érdekében a belépési költségeket becsülni szükséges.

250. A belépési költségeknél a piacon rendelkezésre álló, a fogyasztók által legnagyobb mértékben igénybevett termékekből indultunk ki, a legjelentősebb piaci szereplők termékeiből kialakított mintán. A belépés költségeinél a következő kategóriákat vettük figyelembe:

1) A szerződéskötéshez közvetlenül kapcsolódó banki költségek – ezeknek fajtája és számossága bankonként más és más. Az elemzésben a következő jellemzőket jelenítettük meg: *hitelbírálati díj, folyósítási jutalék, értékbecslési díj.* (Az egyes bankok adott esetekben ettől esetenként eltérő díjakat is alkalmaznak.)

2) A szerződéskötéshez kapcsolódó, nem banki költségek – ezek közül a piacon kiemelkedő a *közjegyzői díj.* Ennek átlagos mértékét a 14/1991. (XI. 26.) IM rendelet a közjegyzői díjszabásról szabályozza. Ennek értelmében a közjegyzői díj minimális mértéke a következőképpen alakul:³⁸

7. táblázat A közjegyzői díj mértékének alakulása

³⁸ Hatályos 2004. január 1-től. A ténylegesen felszámításra kerülő közjegyzői díjat egyéb díjtételek is módosíthatják. (Pl. az okirat példányszáma.)

Az ügyérték	A közjegyzői díj mértéke (forint)
< 3 millió forint	25.000
3-5 millió forintig	30.000
5-10 millió forintig	37.000
10-15 millió forintig	43.000

251. **Keresési költségek.** A továbbiakban a keresési költségek számszerűsítésétől eltekintünk, mivel arról nem áll rendelkezésre elegendő információ. Ugyanakkor a korábban megfogalmazottakkal összhangban egyértelmű, hogy ezek a keresési költségek akár rendkívül jelentősek is lehetnek, és mértékük egyáltalán nem elhanyagolható. A jelenlegi elemzésből levont következtetések tekintetében azonban elegendő, ha a ki- és belépési költségek konkrét számszerűsítése mellett a keresési költségek jelenlétére csak utalunk, mert azok számszerűsítése az elemzés következtetéseit nem befolyásolná.

2.6.5.3. Explicit váltási díjak számszerűsítése a jelzáloghitelekre

252. Az alábbi példa az explicit váltási díjak számszerűsítését mutatja be egy olyan példán, amikor egy támogatott jelzáloghitelről egy piaci kamatozású devizahitelre történik a váltás. A kilépési és belépési költségeket az adott kiinduló, kiváltani kívánt termék jelenértékére vetítve láthatjuk, hogy a ki- és belépési költségek (az explicit váltási díjak) a teljes keresési költség figyelmen kívül hagyásával is a hitel jelenértékének 4,4-6%-át teszik ki.

8. táblázat Ki-és belépési költségek alakulása a kiváltani kívánt termék jelenértékére vetítve

Hátralévő időszakok száma	TOP1HUF (X bank)	TOP1DEV (Y Bank)	kilépési költség (X)	belépési költség (Y)	kilépés+belépés/ X bank jelenérték
20	-5 220 048	-4 338 065	-200 000	-30 000	4,4%
19	-5 056 475	-4 184 563	-194 021	-30 000	4,4%
18	-4 885 194	-4 020 247	-187 737	-30 000	4,5%
17	-4 705 854	-3 851 285	-181 132	-30 000	4,5%
16	-4 518 087	-3 677 574	-174 190	-30 000	4,5%
15	-4 321 512	-3 498 793	-166 892	-30 000	4,6%
14	-4 115 729	-3 314 577	-159 222	-30 000	4,6%
13	-3 900 323	-3 124 735	-151 159	-30 000	4,6%
12	-3 674 861	-2 929 124	-142 685	-30 000	4,7%
11	-3 438 891	-2 727 302	-133 778	-30 000	4,8%
10	-3 191 942	-2 518 953	-124 415	-30 000	4,8%
9	-2 933 524	-2 303 990	-114 574	-30 000	4,9%
8	-2 663 126	-2 081 419	-104 231	-30 000	5,0%
7	-2 380 215	-1 851 594	-93 358	-30 000	5,2%
6	-2 084 239	-1 614 152	-81 930	-30 000	5,4%
5	-1 774 619	-1 368 700	-69 918	-30 000	5,6%
4	-1 450 757	-1 114 070	-57 293	-30 000	6,0%
3	-1 112 026	-850 451	-44 022	-30 000	6,7%
2	-757 778	-577 391	-30 073	-30 000	7,9%
1	-387 337	-294 219	-15 411	-30 000	11,7%

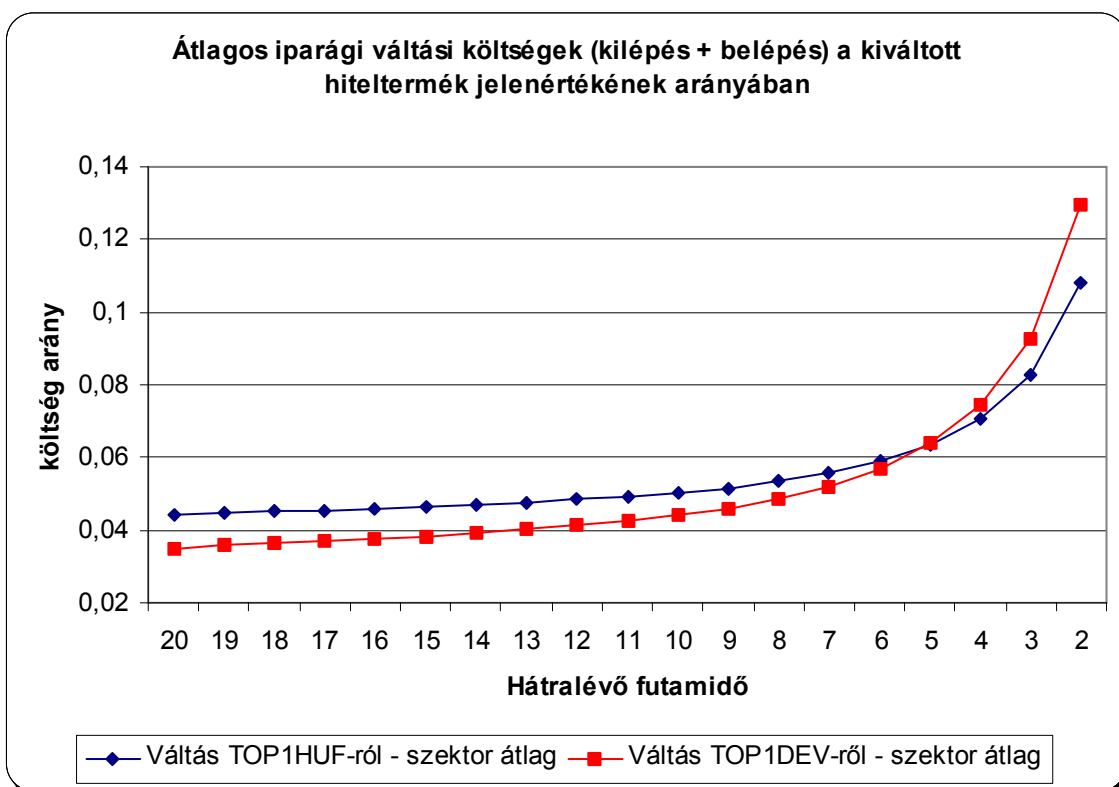
253. Ugyanilyen számítást elvégezve minden vizsgált termék esetében, megkaptuk az összes kiváltható termék összes váltási alternatívára vonatkozó explicit váltási díjat az induló, kiváltani kívánt termék jelenértékének arányában. Az így kapott eredményekből iparági átlagokat képeztünk a hátralévő futamidő függvényében mind a legnagyobb mértékben értékesített forintalapú jelzáloghitelekről, mind a legnagyobb mértékben értékesített devizaalapú jelzáloghitelekről történő váltás esetére.

Az **iparági átlagokat** a lakáscélú jelzáloghitelek esetében az alábbi táblázat és diagramm tartalmazzák.

9. táblázat Explicit váltási díjak

Explicit váltási díjak - iparági átlagok (lakáscélú)			
Hátralévő futamidő (év)	Váltás TOP1HUF-ról	Váltás TOP1DEV-ről	Összesített Iparági átlagok
20	4,4%	3,5%	3,9%
19	4,5%	3,6%	4,0%
18	4,5%	3,6%	4,1%
17	4,6%	3,7%	4,1%
16	4,6%	3,8%	4,2%
15	4,6%	3,8%	4,2%
14	4,7%	3,9%	4,3%
13	4,8%	4,0%	4,4%
12	4,8%	4,1%	4,5%
11	4,9%	4,3%	4,6%
10	5,0%	4,4%	4,7%
9	5,2%	4,6%	4,9%
8	5,3%	4,9%	5,1%
7	5,6%	5,2%	5,4%
6	5,9%	5,7%	5,8%
5	6,4%	6,4%	6,4%
4	7,1%	7,5%	7,4%
3	8,3%	9,3%	9,0%
2	10,8%	12,9%	12,5%
1	18,8%	24,2%	21,5%

21. ábra Átlagos iparági váltási költségek



254. A piacon a lakáscélú jelzáloghitelek esetében az explicit **váltási díjak minimumának tekinthető arány 4% körül van.** Ezek a költségek nem tartalmazzák a keresési költségeket, és nem is feltétlenül a legkedvezőbb ajánlatra vonatkoznak: joggal feltételezhetjük tehát, hogy a **váltás kapcsán a fogyasztó ennél magasabb explicit váltási díjakkal szembesül.** A futamidő utolsó 2-3 évétől eltekintve, (amikor a költségek a fix tételek miatt nagyon megugranak a jelenértékhez viszonyítva), azt mondhatjuk, hogy **a lakáscélú jelzáloghitel piacon az explicit váltási díjak minimuma 4-8% között mozog** az általunk vizsgált összes lejáratra, az adott lejáratához tartozó jelenértékhez viszonyítva.

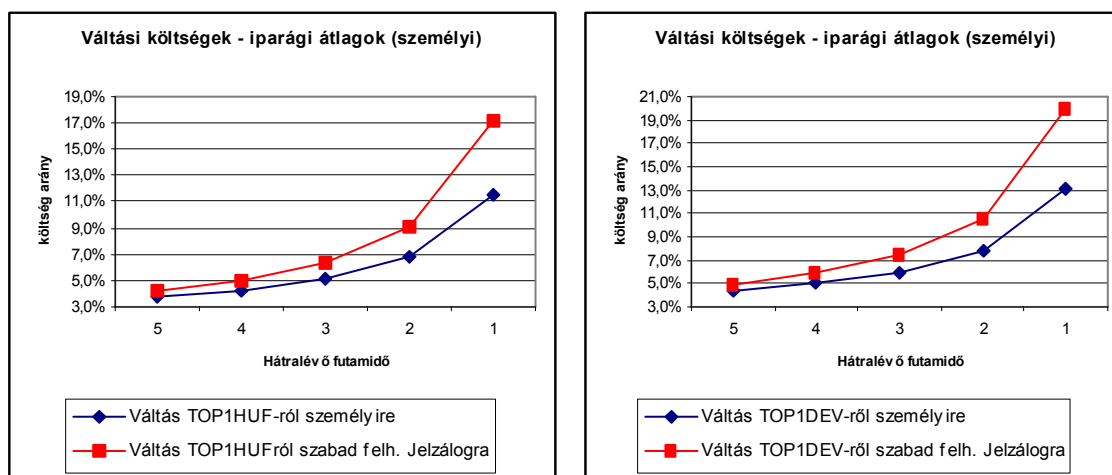
2.6.5.4. Explicit váltási díjak számszerűsítése a személyi hitelekre

255. Az előző pont alatti elemzést elvégeztük személyi hitelek esetében is. Az alábbi táblázatok és ábrák az explicit váltási díjakat forint- illetve devizaalapú személyi hitelekről devizaalapú személyi hitelekre, illetve devizaalapú szabad felhasználású jelzáloghitelre történő váltás esetében vizsgálják, külön is kiemelve a kétféle váltás átlagos explicit díjait.

10. táblázat Váltási költségek – iparági átlagok

Váltási költségek - iparági átlagok (személyi)			Váltási költségek - iparági átlagok (személyi)		
Hátralévő futamidő (év)	Váltás TOP1HUF-ról személyire	Váltás TOP1HUF-ról SZFH jelzálogra	Hátralévő futamidő (év)	Váltás TOP1DEV-ről személyire	Váltás TOP1DEV-ről SZFH jelzálogra
5	3,8%	4,2%	5	4,4%	4,9%
4	4,3%	5,0%	4	5,0%	5,9%
3	5,1%	6,4%	3	5,9%	7,4%
2	6,7%	9,0%	2	7,8%	10,5%
1	11,5%	17,1%	1	13,1%	19,9%

22. ábra Váltási költségek - iparági átlagok, személyi hitelek esetében

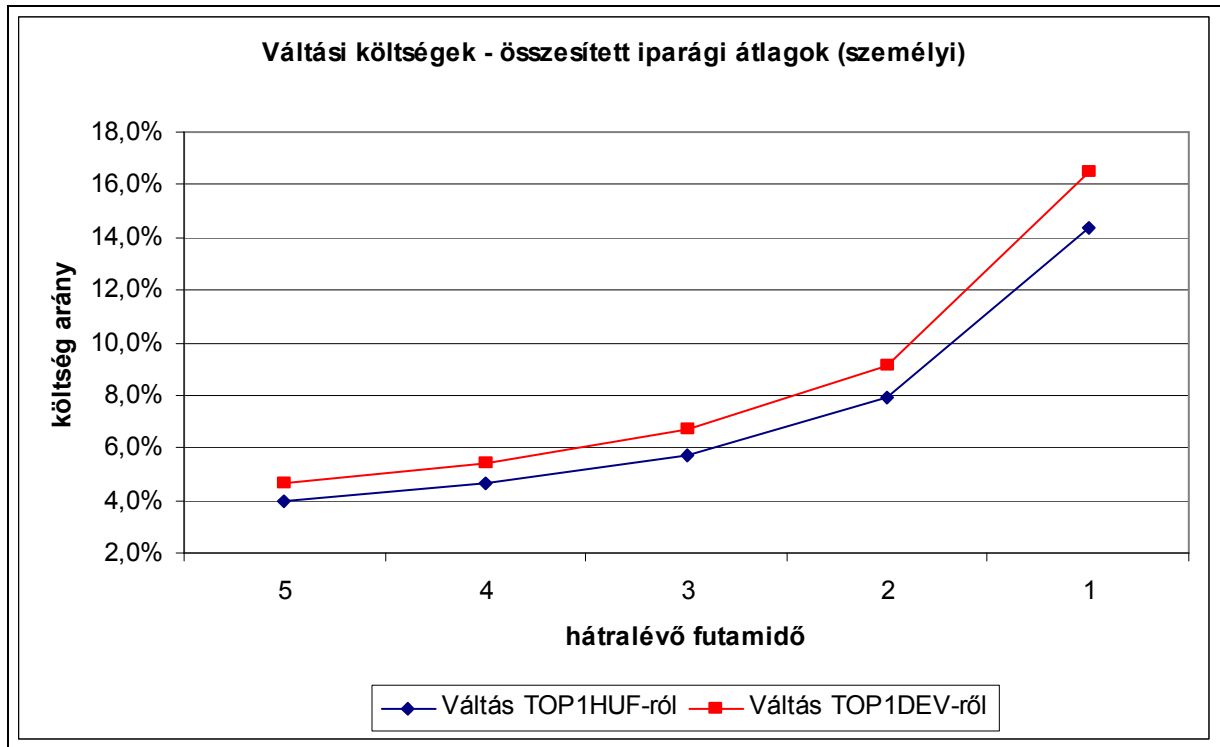


256. A számokból és az ábrákból jól látszik, hogy a személyi hitelről szabad felhasználású jelzáloghitelre történő váltás nagyobb költségekkel jár, mint amikor a váltás egy másik személyi hitelre történik. Megállapítható továbbá, hogy a devizahitelekről történő váltás esetében az explicit váltási díjak nagyobb arányt képviselnek a forinthitelekről történő váltásnál, mind a személyi- mind a szabad felhasználású jelzáloghitelekre vonatkozóan.

11. táblázat Váltási költségek – összesített iparági átlagok

Váltási költségek - összesített iparági átlagok (személyi)			
Hátralévő futamidő (év)	Váltás TOP1HUF-ról	Váltás TOP1DEV-ről	Összesített iparági átlagok
5	4,0%	4,7%	4,3%
4	4,7%	5,4%	5,0%
3	5,7%	6,7%	6,2%
2	7,9%	9,2%	8,5%
1	14,3%	16,5%	15,4%

23. ábra Váltási költségek – összesített iparági átlagok személyi hitelek esetében



257. A számítások alapján elmondható, hogy a **személyi hitelek piacán is 4% körül határozható meg az explicit váltási díjak minimuma**, melyek szintén nem tartalmazzák a keresési költségeket, valamint nem feltétlenül vonatkoznak a legkedvezőbb ajánlatra. Az utolsó évben a fix költségek miatt nagyon megugrik a váltás költsége a jelenértékhez viszonyítva. Ha ettől eltekintünk, elmondható, hogy a személyi hitelekről, mint kiinduló termékekről történő váltás esetében **a váltás jelenértékhez viszonyított költségeinek minimuma 4-10% közé tehető** a hátralévő futamidőtől függően.

2.6.6. Fogyasztói döntés a váltásról a váltási alternatívák értékelése

258. Az alábbiakban bemutatott információk birtokában a fogyasztó megalapozott döntést hozhat arról, hogy érdemes-e kiváltania a hitelt vagy nem. Amennyiben **a kiváltó hitel jelenértéke a ki- és belépési költségekkel együtt kedvezőbb, mint a kiváltani kívánt termék költsége, a váltás racionális**.

259. Érdemesnek tarjuk megjegyezni, hogy tényleges váltás előidézésére valószínűleg nem elegendő, ha a kínált alternatíva bármilyen kis mértékben pozitív: ahhoz, hogy a piac

működését érdemben befolyásoló váltás következzen be, a kiváltó hitelnek valószínűsíthetően lényegesen kedvezőbb feltételekkel kell rendelkeznie.

260. A vizsgálat során elvégzett összehasonlító elemzések alapján képet kaphatunk arról, hogy az elméleti lehetőségek szintjén milyen hatással vannak a piacra a vizsgálat során azonosított explicit váltási díjak. Figyelembe véve a vizsgált termékek és a hitelek közül hátralévő különböző futamidők számát, a lakáscélú jelzáloghitelek esetében összesen 4400 esetet vizsgáltunk meg, míg a személyi hitelek esetében 1165 esetet.

261. A jelzáloghitelknél 2200 esetben forinthitelről történő váltást vizsgáltunk, szintén 2200 esetben pedig devizahitelről történő váltást. A váltás célterméke, a korábbiakkal összehangban, minden esetben lakáscélú devizaalapú jelzáloghitel volt. Az alábbi táblázatokban és az ábrán bemutatjuk az összehasonlítások eredményeit:

12. táblázat Váltási díjak hatása – jelzáloghitelek esetén

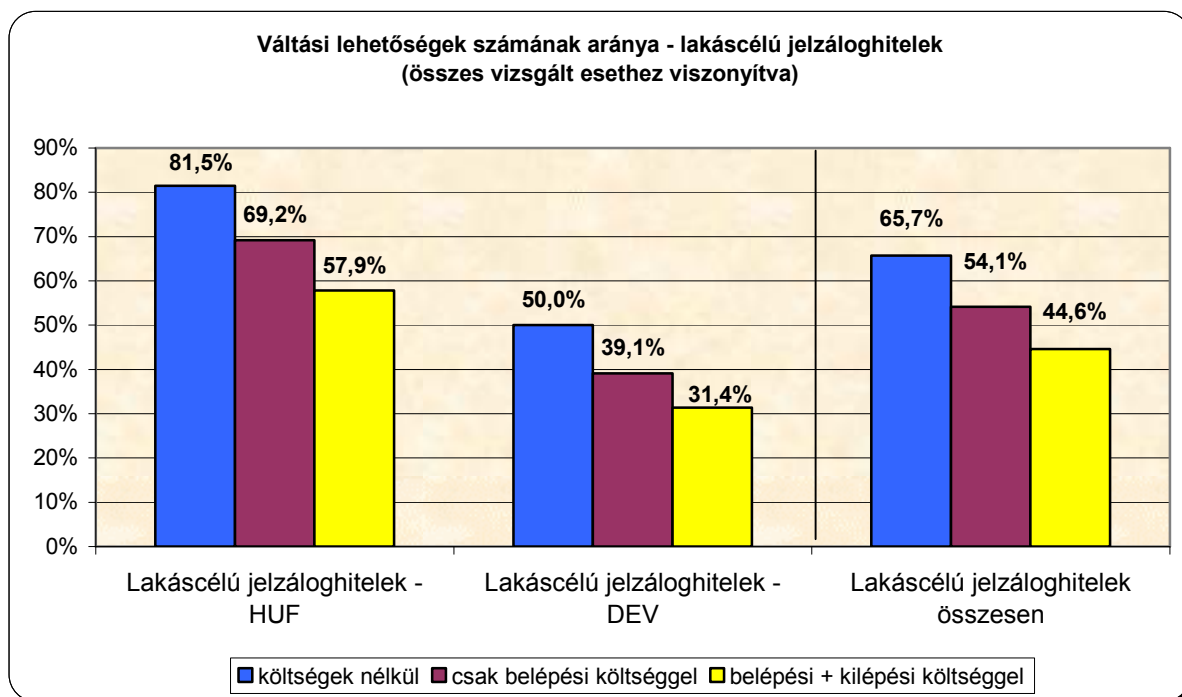
Jelzáloghitelek	Vizsgált esetek száma	váltási lehetőségek		
		költségek nélkül	csak belépési költséggel	belépési + kilépési költséggel
Lakáscélú jelzáloghitelek – HUF	2200	81,5% (1792)	69,2% (1522)	57,9% (1273)
Lakáscélú jelzáloghitelek – DEV	2200	50,0% (1100)	39,1% (860)	31,4% (691)
Lakáscélú jelzáloghitelek összesen	4400	65,7% (2892)	54,1% (2382)	44,6% (1964)

262. A számítások alapján, abban az esetben, ha nem vesszük figyelembe semmilyen kilépési és belépési költséget a váltás során, a forinthitelknél a vizsgált esetek 81,5%-ában érdemes végrehajtani a váltást, vagyis a váltás ezen esetekben a konkrét kiinduló- és céltermékre, valamint a konkrét hátralévő futamidőre nyereséget eredményezne az ügyfélnek. Ugyanezen arány a devizában denominált jelzáloghitelknél 50%.

263. Ha ezek után figyelembe vesszük a váltás során felmerülő belépési költségeket, azt látjuk, hogy **csökken a váltási lehetőségek száma**. A forinthitel esetében 81,5%-ról 69,2%-ra, míg a devizahitelek esetében 50%-ról 39,1%-ra, vagyis **nagyjából 11-12 százalékponttal**. Ha a belépési költségek mellett a kilépési költségeket is bele vesszük a számításokba, a lehetséges váltási alternatívák száma tovább csökken: a forinthitelknél további 11,3 százalékponttal 57,9%-ra, míg a devizahitelek esetében 7,7 százalékponttal 31,4%-ra.

264. **Összességében azt mondhatjuk, hogy a bankok által alkalmazott belépési költségek miatt nagyjából 11-12 százalékponttal csökken a váltási lehetőségek száma a piacon, a kilépési költségek miatt pedig további mintegy 8-11 százalékponttal, ami összesen az explicit váltási díjak következtében nagyjából 20 százalékponttal kevesebb váltási lehetőséget jelent a váltási díjak nélküli állapothoz képest.** Ezt szemlélteti az alábbi ábra is.

24. ábra Váltási lehetőségek számának aránya



265. A személyi hitelek esetében a váltás céltermékét deviza alapú személyi hitelben, illetve deviza alapú szabad felhasználású jelzáloghitelben határoztuk meg. Összesen 1165 váltási lehetőséget vizsgáltunk meg, amiből 315 volt váltás forint alapú személyi hitelről deviza alapú személyi hitelre, 360 volt váltás forint személyi hitelről deviza szabad felhasználású jelzáloghitelre, 210 volt váltás deviza személyi hitelről szintén deviza személyi hitelre, valamint 280 volt váltás deviza személyi hitelről deviza szabad felhasználású jelzáloghitelre. Az eredményeket az alább következő táblázatokban foglaltuk össze:

13. táblázat Váltási díjak hatása – személyi hitelek esetén

Személyi hitelek	Vizsgált esetek száma	váltási lehetőségek		
		költségek nélkül	csak belépési költséggel	belépési + kilépési költséggel
Személyi HUF személyi DEV-re	315	98,7% (311)	95,6% (301)	92,4% (291)

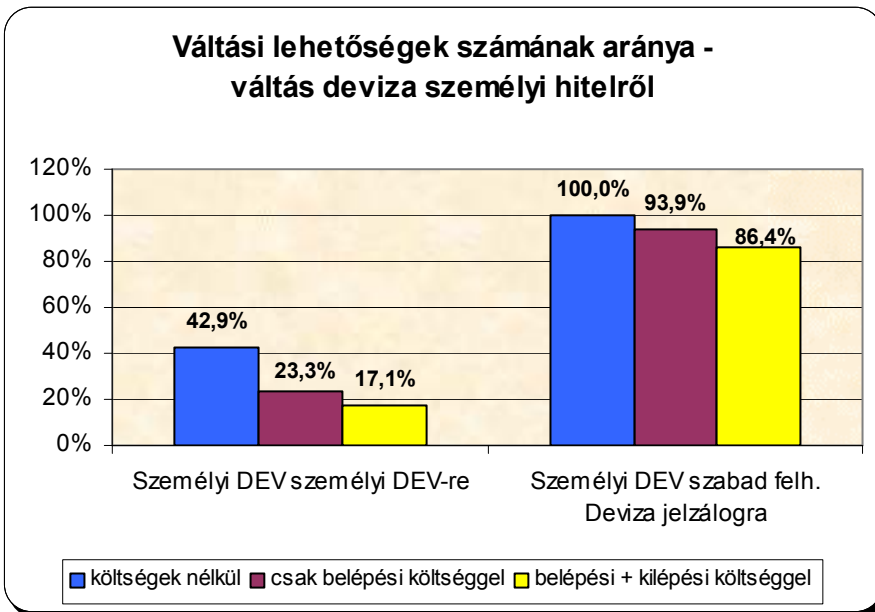
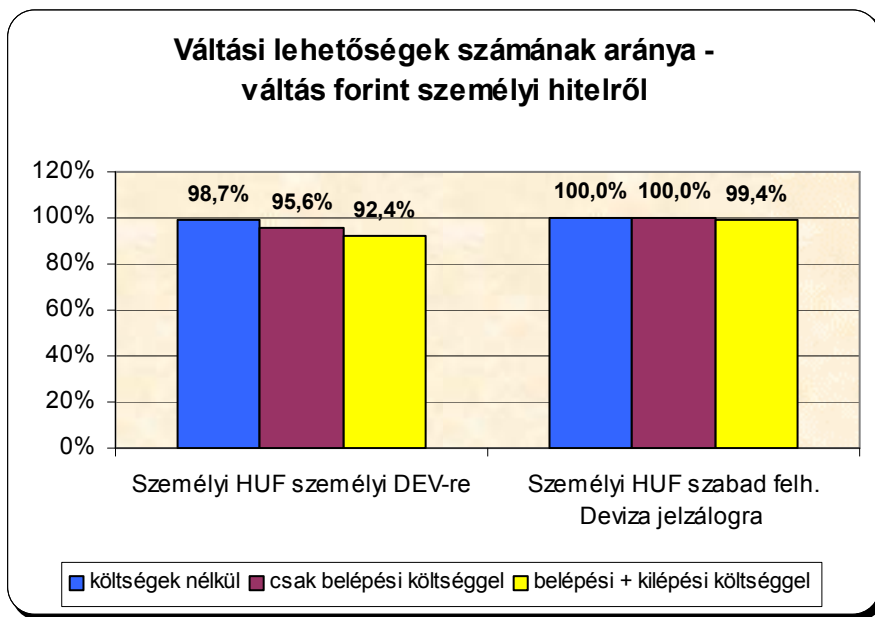
Személyi HUF szabad felh. Deviza jelzálogra	360	100,0% (360)	100,0% (360)	99,4% (358)
Személyi HUF összesen	675	99,4% (671)	97,9% (661)	96,1% (649)
Személyi DEV személyi DEV-re	210	42,9% (90)	23,3% (49)	17,1% (36)
Személyi DEV szabad felh. Deviza jelzálogra	280	100,0% (280)	93,9% (263)	86,4% (242)
Személyi DEV összesen	490	75,5% (370)	63,7% (312)	56,7% (278)
Személyi összesen	1165	89,4% (1041)	83,5% (973)	79,6% (927)

266. Először a váltást abban az esetben vizsgáljuk, ha nincsenek semmilyen explicit váltási díjak. Amennyiben forint alapú személyi hitelről történik a váltás, úgy az esetek 98,7%-ában érdemes deviza személyi hitelre váltani, az esetek 100%-ában pedig érdemes szabad felhasználású deviza jelzáloghitelre váltani. A deviza személyi hitelről történő váltás esetében az esetek 42,9%-a jelent nyereséget az ügyfélnek, ha másik deviza személyi hitelre történik a váltás, szabad felhasználású deviza jelzáloghitelre pedig itt is minden esetben érdemes váltani.

267. Ha ezek után figyelembe vesszük a bankok által alkalmazott belépési költségeket is, azt láthatjuk, hogy a forint személyi hitelekről történő váltás esetében csekély mértékű a változás, hiszen továbbra is az esetek 100%-ában érdemes szabad felhasználású deviza jelzáloghitelre váltani, és az esetek 95,6%-ában érdemes deviza személyi hitelre váltani. A deviza személyi hitelekről történő váltás esetében azonban már nagyobb mértékű változás tapasztalható. Másik deviza személyi hitelre való váltás esetén közel 20 százalékponttal csökken a váltási lehetőségek száma, mintegy 23,3%-ra, míg szabad felhasználású deviza jelzáloghitelre való váltás esetén közel 6 százalékpontos csökkenést tapasztalhatunk.

268. Figyelembe véve a belépési költségek mellett a kilépési költségeket is, a tendencia hasonlít az előző bekezdésben megállapítottakhoz. A forint személyi hitelről történő váltás lehetőségeinek száma alig változik, míg a deviza személyi hitelről történő váltás lehetőségei tovább csökkennek a korábbi állapotokhoz képest. Forint személyi hitelről deviza személyi hitelre való váltás esetén a váltási lehetőségek számának csökkenése nagyjából 3 százalékpontos, míg szabad felhasználású deviza jelzáloghitelekre való váltás esetén csupán 0,6 százalékpontos. Deviza személyi hitelről másik deviza személyi hitelre történő váltás esetén, a váltási lehetőségek száma a kilépési költségek miatt további mintegy 6 százalékponttal csökken, míg a szabad felhasználású deviza jelzáloghitelekre történő váltás esetében a csökkenés közel 7,5 százalékpontos.

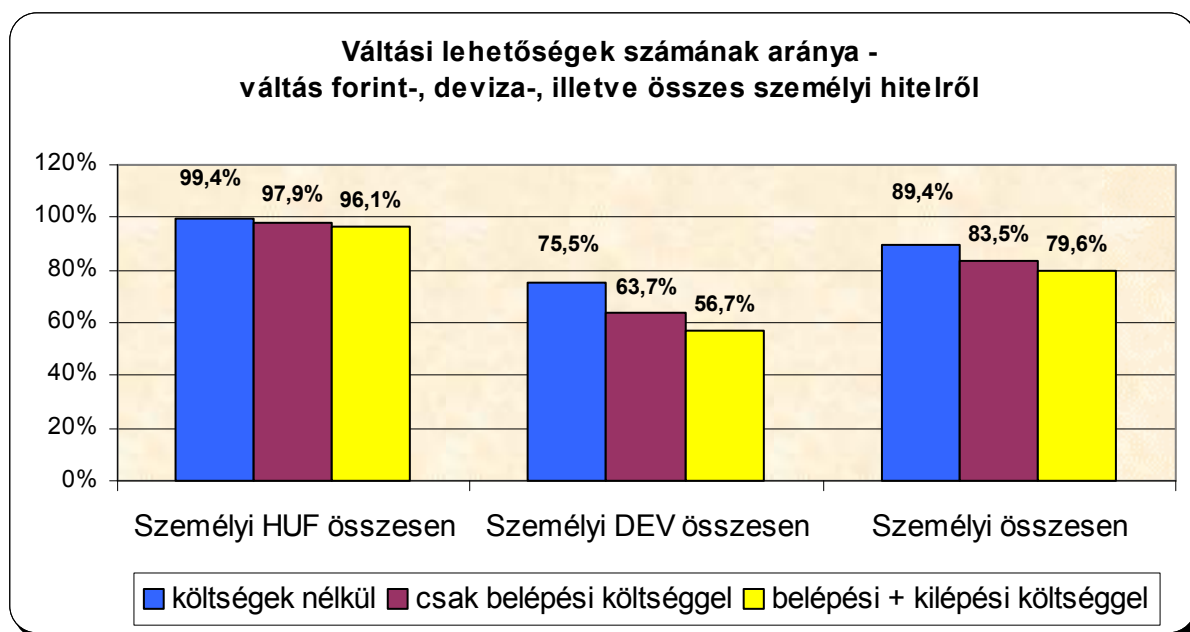
25. ábra Váltási lehetőségek számának aránya



269. Összefoglalva elmondható, hogy a belépési és a kilépési költségek a személyi hitelek esetében is csökkentik a váltási lehetőségek számát a váltási költségek nélküli állapothoz

képest, ám ez a csökkenés leginkább a deviza személyi hitelekről történő váltás esetén számottevő. A belépési költségek miatt a váltási lehetőségek száma ilyenkor átlagosan mintegy 11-12 százalékponttal csökken, míg a kilépési költségek miatt további 7 százalékpontos csökkenés tapasztalható. A forint személyi hitelekről való váltás esetében a belépési és a kilépési költségek figyelembe vétele után is átlagosan az esetek több mint 95%-ában érdemes kiváltani a hitelt deviza személyi hitellel vagy szabad felhasználású deviza jelzáloghitellel.

26. ábra Váltási lehetőségek számának aránya – váltás forint-, deviza-, illetve összes személyi hitelről



270. Az eredmények versenyszempontú értelmezése során megállapítható, hogy bár az explicit váltási díjak nem zárják ki teljesen a váltást, az elemzés következtében fennálló váltási lehetőségeket azonban szignifikánsan csökkentik. Ennek a gyakorlatban különösen akkor van jelentősége, ha figyelembe vesszük, hogy minden váltási elemzés során számos feltételezéssel élünk. Az a tény, hogy ezek mellett a feltételezések mellett a releváns váltási lehetőségek száma jelzáloghitelek, illetve devizaalapú személyi hitelek esetében 20 százalékponttal csökken, azt mutatja, hogy a váltási díjaknak rendkívül jelentős hatásuk van a váltás kivitelezésében a vizsgált hiteltermékek esetében, ami az általunk vizsgált feltételek módosítása esetén akár a fogyasztó szempontjából még kedvezőtlenebb következményekkel is járhat.³⁹

2.6.7. A váltási költségek hatásának elemzése

271. Az explicit váltási díjak közvetlen számszerűsítése mellett vizsgáltuk azok **tényleges hatását** a fogyasztók viselkedésére is. Az ennek vizsgálatára szolgáló ökonometriai elemzés alapkérdése az, hogy egy adott bank **termékének árában bekövetkező változások hogyan hatnak az új hitelfelvételekre és a bankváltásokra**. Amennyiben a két hatás eltérő, valószínűsíthető, hogy a piacon jelentős explicit váltási díjak vannak jelen.

³⁹ Eltérő árfolyambecslés használata esetén az itt kapott eredmények lényegesen megváltozhatnak.

2.6.7.1. Az alkalmazott módszer alapfeltevései

272. Mivel a bankváltásokról nem állnak rendelkezésre közvetlen adataink, a bankváltásokat a végtörlesztések számával közelítettük. Az alkalmazott módszer ennek megfelelően azt vizsgálja, hogy adott bank által meghatározott **hiteldíj (THM) változása** hogyan hat az új **hitelfelvetelekre és a végtörlesztésekre**.⁴⁰ E két hatás összehasonlításából lehet következtetni a váltási költségek szerepére.

273. A váltási költségek hatásának elemzése során a váltási költségek alatt azoknak a tényezőknek az összességét értjük, amelyek miatt a fogyasztók, akik már egy termék mellett döntöttek, nem térnek át egy másik termékre – minden egyéb tényező változatlansága mellett – noha az számukra egyértelműen kedvezőbb lenne.

274. Ez a definíció intuitív, ám közvetlenül nehezen használható. A döntéshozók preferenciáinak és korlátainak a teljes körű ismerete nélkül nem határozható meg, hogy valamely másik termék valóban „egyértelműen kedvezőbb” lenne-e. A banki termékek esetében egyszerűbb a helyzet, mint pl. fogyasztási termékek esetén, hiszen itt különböző időpontbeli pénzek cseréjéről van szó, az ízlésbeli különbségek szerepe ezért kisebb. Bonyolultabb konstrukciók esetén azonban a banki termékek esetében is nehéz lehet a kedvezőbb alternatívák meghatározása. Az alkalmazott ökonometriai **elemzés** olyan módszert használ, amely nem a kedvezőbb alternatívák kereséséből indul ki, hanem **a termék igénybevételét megelőzően a különböző termékeket összehasonlító ügyfelek viselkedését hasonlítja össze a valamely terméket már választott ügyfelek viselkedésével**. A módszer megértéséhez segít a következő gondolat kísérlet.

275. Tegyük fel, hogy valaki, korábbi döntésének eredményeként „A” bank terméket „veszi igénybe” – például „A” banknál vett fel hitelt, és jelenleg azt törleszti. Tegyük fel, továbbá, hogy ennek a terméknek a kondíciói időközben megváltoztak – például megnöttek a hitel díjai (THM). A bankváltási költségek akkor akadályozzák meg a váltást, ha az egyén ebben a megváltozott helyzetben is „A” bank terméke mellett marad, de ha most venne fel hitelt, akkor nem „A” bank mellett döntene.⁴¹

276. Ideális esetben kétfajta fogyasztói választ kell vizsgálni ugyanarra a THM változásra. Egyrészt azt kell megvizsgálni, hogy ha „A” **bank díjai (THM) a versenytársak díjainál jobban nőnek**, akkor mennyivel csökken „A” banknál a hitelek **értékesítése új fogyasztók felé**. Másrészt azt kell megvizsgálni, hogy ugyanennek a díjnövekedésnek a hatására „A” bank **jelenlegi ügyfelei közül** (vagyis akik korábban „A” bank mellett döntöttek) mennyien **váltak másik bankra** (vagyis mennyien végtörlesztik a hitelüket „A” banknál azért, hogy aztán egy másik banknál vegyenek fel hitelt helyette). A váltási költségek hatását e kétféle fogyasztói viselkedés **összehasonlítása** határozza meg. Ha ugyanúgy nő a bankváltók száma, mint ahogyan csökken az új hitelt felvevők száma, a váltási költségek elhanyagolhatóak. Ha a bankváltók száma kevésbé nő, mint amennyire csökken az új hitelt felvevők száma, akkor a váltási költségek nem elhanyagolhatóak, de nem mindenkit akadályoznak meg a váltásban. Ha azonban a bankváltók száma nem nő de az új hitelt felvevők száma jelentősen csökken, akkor

⁴⁰ A hiteleknek a fogyasztók számára jelentkező költségét a tanulmányban az adott bank által meghatározott THM mutatóval reprezentáljuk. A dokumentumban a THM, a hiteldíj, illetve díj szavakat azonos értelemben használjuk.

⁴¹ „A” bank valamely termékének megdrágulására a fogyasztók reagálhatnak úgy is, hogy az „A” bank egy másik (olcsóbb) termékére váltanak. Ezt több bank is megpróbálja ösztönözni (pl. bankon belüli váltásnál gyakran nem számítanak fel végtörlesztési díjat). Ekkor nem beszélhetünk bankváltásról, és ezért az ilyen váltások nem képezik tárgyát az elemzésünknek. A felhasznált adatok nem is teszik lehetővé a bankon belüli termékváltások vizsgálatát, hiszen nem rendelkezünk termék-szintű idősorokkal.

a váltási költségek olyan magasak, hogy a vizsgált THM-változás mellett megakadályoznak minden váltást.

277. Kisebb módosításokkal a módszer **banki szinten aggregált adatok esetében is alkalmazható**. Esetünkben az adatok tartalmazzák az adott banknál adott időszakban új hitelt felvevők számát (és a hitelek összesített értékét), valamint végtörlesztett (vagyis lejárat előtt visszafizetett) hitelek számát és összesített értékét. Banki szintű elemzéseknél tehát az vizsgálható, hogy a díjak (THM) változásának a hatására hogyan változik az új hitelek felvétele és az összesített végtörlesztés. Ezek az adatok tehát a bank által megszerzett és a bank által elvesztett ügyfelekről adnak képet. A legfontosabb **probléma** itt az, hogy az adatok valamennyi végtörlesztést együtt kezelik, **nincsen külön adat a hitelüket refinanszírozókra**, vagyis azokra, akik azért végtörlesztettek, hogy más banknál vegyenek fel hasonló hitelt. Mint látni fogjuk azonban, megfelelő módszerrel **a végtörlesztések változásából megalapozottan következtethetünk a refinanszírozás miatt végtörlesztők számára**. Ha például az találjuk, hogy egy THM emelkedésre az új hitelfelvételek visszaesnek, de a végtörlesztések egyáltalán nem reagálnak, akkor ebből arra is következtethetünk, hogy a hiteleket nem refinanszírozzák. Ez pedig a gondolat kísérlet szellemében azt bizonyítja, hogy a váltási költségek olyan nagyok, amelyek az adott THM változás esetében megakadályozzák a bankváltást.

278. A módszer egyik előnye az, hogy nem kell az elemzőnek megkeresnie a fogyasztók számára a kedvezőbb alternatívákat. Ez valamivel kisebb adatigényt jelent, és nem igényel feltevéseket a fogyasztó viselkedésével kapcsolatban (pl. mennyire racionális, mennyi információja van). Minthogy magát a fogyasztói viselkedést vizsgálja, nem csak az elemzésben mérhető tényezőkre (pl. direkt költségek) koncentrál, hanem mindenre, ami a váltást megnehezíti.

279. A módszer másik előnye az, hogy **különválasztja a váltási költségeket az általános fogyasztói tájékozatlanságtól és irracionálitástól**. Ha ugyanis a fogyasztók teljesen irracionálisak, sem az új hitelfelvételt, sem a bankváltást nem befolyásolja a díjak változása. Ekkor a váltási költségek akár elhanyagolhatóak is lehetnek – és a módszer is erre a következtetésre jutna. A módszer a fogyasztók irracionálisát vagy általános pénzügyi tájékozatlanságát nem sorolja a váltási költségek közé. Csak azokra a tényezőkre koncentrál, amelyek az új hitelek felvételéhez képest torzítják a hitelek refinanszírozási lehetőségeit. A módszer harmadik előnye, hogy **nem közvetlenül a váltási költségtényezőket méri, hanem azok hatását**. Ilyen módon a módszer nem ragad le olyan tényezőknél, amelyek a döntésnél nem számítanak. Ez természetesen hátrány is, hiszen nem jelöli meg, hogy pontosan milyen tényezők nehezítik meg a váltást.

280. Fontos korlátja a módszernek – mint minden statisztikai-ökonometriai módszernek, ami múltbeli adatok elemzésén alapul –, hogy csak azokra a változásokra adott fogyasztói válaszokat vizsgálja, amelyek az adatokban megfigyelhetők. Ha például az adataink azt mutatják, hogy a fogyasztók érzékenyek a THM változására, amikor új hitelt vesznek fel, de nem érzékenyek, amikor a hitelüket refinanszírozhatnák, akkor ez azt jelenti, hogy a váltási költségek olyan nagyok, amelyek megakadályozzák a bankváltást a megfigyelt nagyságrendű THM-változások mellett. A statisztikai-ökonometriai módszerek arra nem tudnak közvetlen választ adni, hogy mekkora THM-változások mellett lehetne érezhető mennyiségű bankváltást megfigyelni.⁴²

⁴² A leíró statisztikákról szóló részt lásd a 3. fejezet és a hozzá kapcsolódó A0. táblázatot a függelékben.

2.6.7.2. Eredmények

281. Az elemzés kimutatta, hogy az alkalmazott panelregressziós modellekben a végtörlesztéseknek a THM változás miatti változása jól közelíti a bankváltásokat. Ezért ha azt látjuk, hogy a THM növekedésének hatására az új hitelt felvevők száma csökken, de a végtörlesztők száma kevésbé nő, akkor ez azt mutatja, hogy a váltási költségek több ügyfelet is megakadályoznak abban, hogy más banknál refinanszírozzák a már meglévő hitelét. Ha a végtörlesztők száma egyáltalán nem nő, akkor pedig a váltási költségek gyakorlatilag minden ügyfelet megakadályoznak a váltásban.

282. A THM növekedés hatására csökkenő hitelfelvételek ugyanis azt mutatják, hogy **a potenciális fogyasztók** – legalábbis nem elhanyagolható részük – **reagálnak a költségek változására**, és a megemelkedett költségek miatt másik bankot választanak. A kevésbé vagy egyáltalán nem növekvő végtörlesztések ugyanakkor azt mutatják, hogy amikor **a fogyasztók már az adott bank ügyfelei**, akkor **kevésbé reagálnak ugyanarra a változásra**. Valami tehát megakadályozza a már leszerződött ügyfeleket (vagy egy részüket) abban, hogy ugyanúgy reagáljanak a költségek növekedésére, mintha még nem szerződtek volna le. Ezt a „valamit” tekintjük a bankváltás költségének.

283. A lakáscélú **jelzáloghitelek** tekintetében az eredmények egyértelműen kimutatják, hogy **a deviza alapú jelzálog lakásvásárlási hitelek esetében** a THM növekedés csökkenti az új hitelfelvételeket, de nem hat a végtörlesztésekre. Ezen a piacon tehát **jelentősek a bankváltási költségek** – olyannyira, hogy a megfigyelt THM változások hatására gyakorlatilag senki nem refinanszírozza a deviza alapú jelzálog hitelét.

284. A **támogatott forint alapú jelzálog lakásvásárlási hitelek piacán pedig a THM változásoknak semmilyen hatása nem mutatható ki**. Itt tehát a becsléseink nem mutatják ki, hogy a végtörlesztéseket korlátoznák a magas bankváltási költségek. Ez természetesen nem azt bizonyítja, hogy a váltási költségek alacsonyak, vagy elhanyagolhatóak lennének, csak azt, hogy azok hatását az alkalmazott módszer ezen a piacon nem tudja kimutatni. Ezt természetesen jelentős mértékben megmagyarázza, hogy az adott terméket ugyanolyan termékkel (támogatott forintalapú jelzáloghitellel) nem lehet kiváltani.

285. A **forint alapú szabad felhasználású (személyi) hitelek** esetében mind az új hitelfelvételekre, mind a végtörlesztésekre hatással van a THM változása, de a hatás jóval kisebb a végtörlesztésekre. Ez ismét a **bankváltási költségek jelentőségét mutatja**, ám azok itt nem akadályoznak meg minden ügyfelet a bankváltásban.⁴³

286. A **deviza alapú szabad felhasználású hitelek esetében** – akár jelzáloggal fedezett, akár jelzáloggal nem fedezett hitelekről van szó – hasonló a helyzet a deviza alapú jelzáloghitelekhez, de az **eredmények kevésbé egyértelműek**. A THM változások nem hatnak a végtörlesztésekre, az új hitelek felvételére a hatás bizonyos modellekben kimutatható, másokban nem. Ezeken a piacokon tehát lehet, hogy a váltási költségek erősek, de az adatok nem mutatják egyértelműen a fogyasztók THM érzékenységét új hitelfelvételnél sem.

⁴³ A forint alapú szabad felhasználású jelzáloghiteleket kis jelentőségük miatt nem elemeztük

A legfontosabb eredményeket a következő táblázat tartalmazza:

14. táblázat Van-e a THM változásának kimutatható hatása? A legfontosabb eredmények összefoglalása

	A THM változás hatása		Következtetés: jelentősek-e a váltási költségek?
	A hitelfelvételre	A végtörlesztésre	
Lakás deviza	Van	Nincs	Jelentősek, prohibítívak
Lakás Forint	Nincs	Nincs	Nem tudjuk kimutatni
Szabad felhasználású deviza	Van (valószínűleg)	Nincs	Valószínűleg jelentősek
Szabad felhasználású Forint	Van	Van, de kisebb	Jelentősek, de nem prohibítívak

Megjegyzés: prohibítívnak akkor nevezzük a váltási költségeket, ha a piacon megfigyelt THM változások mellett gyakorlatilag minden ügyfelet megakadályoznak a bankváltásban

287. A váltási költségek hatásának elemzése mellett az elemzés a becslések során a végtörlesztési díjra adott fogyasztói válaszokat is vizsgálta. Itt az eredmények azt mutatják, hogy a végtörlesztési díj emelkedése elhanyagolható mértékben hat a végtörlesztésekre, még azokon a piacokon is, ahol egyértelműen kimutattuk a magas bankváltási költségeket. A végtörlesztési díjak elhanyagolható hatása azt mutatja, hogy a váltási költségek az explicit végtörlesztési díjak jelentős változtatása nélkül is jelentős mértékűek.

288. Az eredmények jelentős, de nem minden váltást megakadályozó váltási költségeket mutatnak az egyik vizsgált részpiacon, a szabad felhasználású forint alapú jelzáloggal nem fedezett hitelek piacán. Itt lehetőség van arra, hogy egy elméleti megfontolások alapján jobban definiált mérőszám segítségével az elemzés egy becslést készítsen arra, hogy az ügyfelek illetve a szerződött hitelmennyiség hány százalékát akadályozzák meg a váltásban a váltási költségek. Az erre a kérdésre választ adó strukturális **becslés eredményei alapján azon ügyfelek közül, akik váltanának bankot, ha nem lennének váltási költségek, kb. 70-80 százalék azon ügyfelek aránya (60-75 százalék azon szerződött összeg aránya), akik a költségek jelenlegi szintje mellett ezt nem teszik.**

2.6.8. A váltási költségek versenyszempontú értékelése

289. Az elemzés során a GVH vizsgálata azt számszerűsítette, hogy a piacon a váltási költségek rendkívül jelentősek, az explicit váltási díjak minimális mértéke a futamidő utolsó 2-3 évétől eltekintve, a lakáscélú jelzáloghitel piacon a jelenérték 4-8%-a, míg személyi hitelek esetében 4-10%-a között mozog, az adott lejáráthoz tartozó jelenértékhez viszonyítva.

290. Az elemzés során azt tapasztaltuk, hogy ezeknek az explicit váltási díjak következtében a váltási költségek nélkül kedvezőbb ajánlatok száma átlagosan 20 százalékponttal csökken lakáscélú hitelek, illetve devizaalapú szabad felhasználású hitelek esetében. Ennek nyomán valószínűsíthető, hogy a váltási költségeknek **a fogyasztói döntéshozatalban jelentős szerepük van.**

291. A váltási költségek fogyasztói döntéshozatalban betöltött szerepét empirikusan is elemeztük: az eredmények alapján kijelenthetjük, hogy a potenciális fogyasztók első bankválasztásukkor reagálnak a költségek változására, ugyanakkor, amikor a fogyasztók már az adott bank ügyfelei, kevésbé reagálnak ugyanarra a változásra. Ezek a hatások lakáscélú devizahitelek, forint és devizaalapú szabad felhasználású hitelek esetében egyértelműen

kimutathatók, a lakáscélú devizahitelek esetében a vizsgált adatokon gyakorlatilag lehetetlenné téve a váltást. Ennek alapján állítható, hogy a **váltási költségek szerepe empirikusan is bizonyítható.**

292. A fentiek alapján a GVH a váltási költségekkel kapcsolatban a következő javaslatokat fogalmazza meg:

293. **2. Javaslat. A GVH olyan szabályozás elfogadását kezdeményezi, amelynek értelmében lakossági hiteltermékek esetén a végtörlesztés díjai maximálásra kerülnek. Ennek során mind a jelzáloghitelek, mind a jelzáloggal nem fedezett kölcsönök esetében a végtörlesztési díjak maximálása indokolt.**

294. A váltási költségek fogyasztói döntéshozatalban betöltött szerepe alapján tűnik a szabályozás olyan irányú változtatása, amely **korlátozza** a váltási költségek jelentős részét kitevő **explicit váltási díjak alkalmazhatóságát.** A szabályozás során szakmai konszenzust célszerű érvényesíteni, ugyanakkor kijelenthető, hogy versenyszempontból az explicit váltási díjak jelenlegi szintje elfogadhatatlanul magas, és súlyos negatív hatást gyakorol a jelzáloghitel-piaci versenyre.

295. A szabályozás során követendő irányok során a GVH kiemelten fontosnak tartja, hogy a **kilépési költségek, azaz a végtörlesztési díjak maximálásra kerüljenek.** A végtörlesztési díjakkal kapcsolatban fontos, hogy olyan esetekben, amikor a banknak nem keletkezik újrabefektetéshez kapcsolódó vesztesége (ami jellemzően a kamatperiódusban jeleníthető meg) a végtörlesztés következtében csak a végtörlesztés **adminisztratív költségei** kerüljenek felszámításra.⁴⁴ A szabályozás során természetesen olyan megoldás is elképzelhető, ami nemcsak a végtörlesztési (kilépési) költségeket maximálja, hanem **a váltás explicit díjait összességében.** Ennek eldöntése során a versenyhez fűződő közérdek fokozottan veendő figyelembe.

2.7. Az ajánlatok összehasonlíthatóságáról

296. A piac hatékony működéséhez elengedhetetlen, hogy fogyasztók **racionális döntéseket** hozzanak, az ilyen döntésekhez pedig a fogyasztóknak **pontos és összehasonlítható információkra** van szükségük.

297. A pénzügyi termékek esetében általában állítható, hogy a fogyasztók által igénybevett termékek alaptulajdonságai nagymértékben egységesek. Hiteltermékek esetében, ahol különböző időpontban esedékes pénzáramlások cseréjéről van szó, az egyes szolgáltatók által *kínált termékek nagymértékben homogének*, ennek megfelelően azt várhatnánk, hogy az **árak a versenyzői egyensúly felé tartanak**, illetve az árakban megfigyelhető minimális különbségek is komoly versenyelőnyt jelentenek.

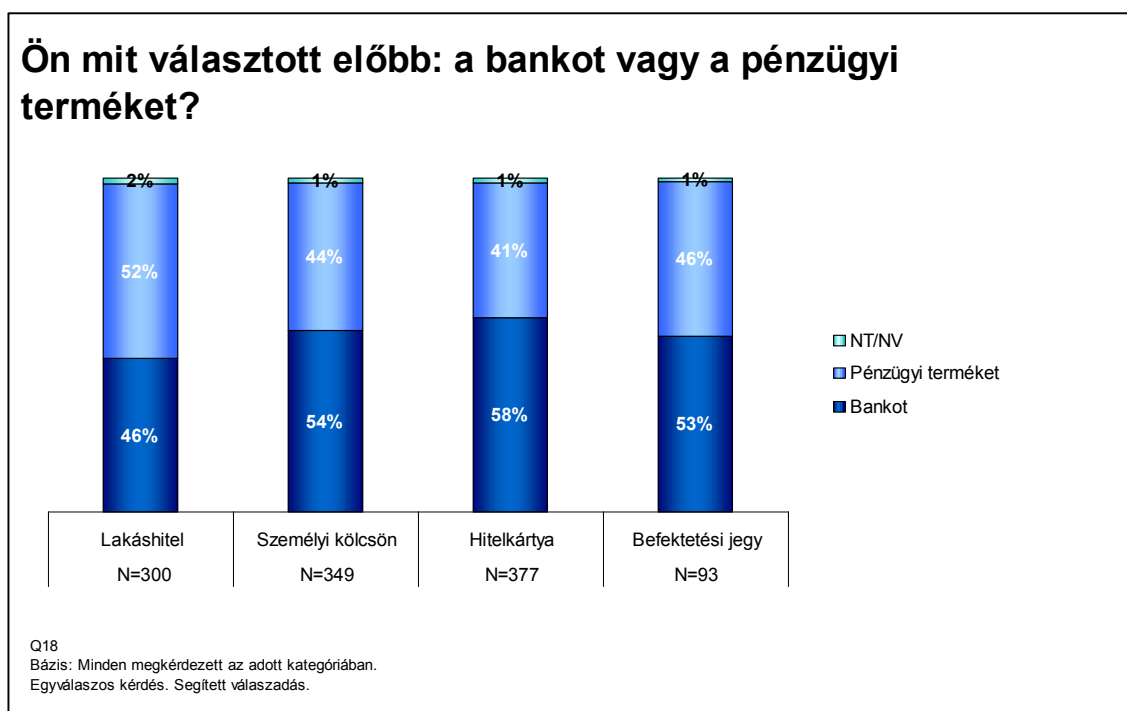
298. Az árak ilyen jellegű rendező funkcióját döntően gyengítheti az a tény, **ha ezek az árak a piacon a fogyasztók számára nem hozzáférhetők.** Az egyes pénzáramlások értékelésére rendkívül részletes, általánosan elfogadott értékelési technikák léteznek, amelyeknek megfelelően a kifizetések alapján az egyes termékek megfelelően sorban rendezhetők. Ezeknek a kifizetéseknek az összege tekinthető a termékek tulajdonképpeni **árának.** A továbbiakban megvizsgáljuk majd, hogy a fogyasztók számára milyen árinformációk állnak rendelkezésre, és azok mennyiben alkalmasak a fogyasztói döntés segítésére.

⁴⁴ Természetesen ilyenkor is keletkezhet egyfajta veszteség a bank számára azzal, hogy a megszerzett ügyfelet nem tudja megtartani, azonban az ügyfelet ilyenkor nem adminisztratív korlátozásokkal, hanem kedvezőbb piaci ajánlatok nyújtásával kell megtartani.

299. Természetesen az **árinformációk alapján** felállított sorrend **nem az egyetlen döntési változó** a fogyasztók választása során, abban más szempontok is szerepet játszhatnak, amelyek a szolgáltatás színvonalával, egyéb tulajdonságaival kapcsolatosak. (korábbi kapcsolat a bankkal, közelség, stb.) Ezek a biztonsági, gyorsasági, minőségi szempontok szintén jelentős súllyal járulhatnak hozzá ahhoz, hogy a fogyasztó az egyes hiteltermékek igénybevételével kapcsolatos döntések során milyen döntést hoz.

300. A **magyarországi tapasztalatok** azt mutatják, hogy a **nem-ár jellegű szempontok nagyobb szerepet játszanak a fogyasztói döntésben**. Az árjellegű szempontok korlátozott érvényesülését erősítette meg egy 2007. decemberében végzett kutatás, ahol a válaszadók hozzávetőlegesen fele – lakáshitelek esetében 46%-a - választotta azt, hogy először a bankot választotta ki, és csak utána a kérdéses pénzügyi terméket.⁴⁵

27. ábra Mit választott előbb: a bankot vagy a pénzügyi terméket?



301. A fogyasztói döntések kapcsán a nem-árjellegű szempontok fontos szerepét az alábbi táblázat is illusztrálja, amely azt mutatja, hogy a bankválasztás szempontjai például lakáshitel választás esetén a GVH által 2006-ban végzett felmérés szerint hogyan alakulnak⁴⁶:

15. táblázat A bankválasztás szempontjai a lakosság válaszai alapján

Kedvező kondíciók	22%
Más banknál nem kapott hitelt	18%
Munkahely, ismerősök ajánlása	9%
Bankfiók közelsége	9%

⁴⁵ Cognitive (2007) A banki termékek igénybevétele esetén a kommunikációs eszközök fogyasztói döntési folyamatra gyakorolt hatásának megismerése Kvantitatív kutatás a Gazdasági Versenyhivatal részére, 2007. december. A lakáshitelek esetében a kérdés **devizaalapú jelzáloghitelre** vonatkozik.

⁴⁶ Millward Brown (2006) 40. o.

A bankkal való tapasztalatok, pl.: folyószámla vezetés	9%
Gyors ügyintézés	7%

302. Az árjellegű szempontok háttérbe szorulására többféle magyarázat képzelhető el. Elképzelhető, hogy a fogyasztók számára pontosan ilyen súlyozás optimális, de az is elképzelhető, hogy **az árakról rendelkezésre álló korlátozott információk** vezetnek olyan döntéshez, ahol az árjellegű tényezők szerepe másodlagossá válik. A korlátozott információk miatt az **árjellegű tényezők háttérbe szorulása** két fő okból képzelhető el, amelyek egyrészt a fogyasztó tulajdonságaiban, másrészt a piac sajátosságaiban kereshetők.

303. Ami a **fogyasztó tulajdonságaiban** keresendő okokat illeti, számos felmérés és kutatás bizonyítja, hogy a fogyasztók pénzügyi ismeretei korlátozottak, pénzügyi kultúrájuk alacsony szinten van. Ezzel kapcsolatban indokoltnak tűnik a fogyasztók pénzügyi kultúrájának fejlesztése, a pénzügyi oktatás mélyebbé és intenzívebbé tétele segítségével. Az ilyen jellegű erőfeszítések példája, hogy a Magyar Nemzeti Bank, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, a Pénzügyminisztérium, a Gazdasági Versenyhivatal és számos civil szervezet közös kezdeményezésére bekerült a nemzeti alaptantervbe a gazdasági és pénzügyi ismeretek oktatása.⁴⁷

304. A **piac sajátosságaiban** keresendő okokat vizsgálva azonban megállapítható, hogy a szuboptimális fogyasztói döntésekben legalább ekkora szerepet játszhatnak a piac korlátozott transzparenciájával, az ajánlatok korlátozott összehasonlíthatóságával kapcsolatos okok. Amennyiben ugyanis nem állnak rendelkezésre alapvető árinformációk, aligha várható el a fogyasztóktól, hogy az árjellegű tényezőknek megfelelő súlyt adjanak döntéseik során. A GVH megrendelésére készített 2007-es kutatásban a lakáshitellel rendelkező **fogyasztók 46%-a nehéznek, vagy nagyon nehéznek értékelte az ajánlatok összehasonlíthatóságát**, míg további 27% úgy vélekedett, hogy az nem is könnyű, de nem is igazán nehéz.⁴⁸

305. A piaci transzparencia alapvető feltétele, hogy **megfelelő összehasonlító mutatók álljanak rendelkezésre**, amelyek megkönnyítik az egyes ajánlatok összevetését. Az ajánlatok összehasonlítását hivatott megkönnyíteni Teljes Hiteldíj Mutató (THM).⁴⁹ Bár a THM számításában történtek előrelépések,⁵⁰ megállapítható, hogy bizonyos tekintetben a termék-összehasonlítás további fejlesztésére lehet szükség.

306. A THM egyik tulajdonsága, hogy egy *kiválasztott reprezentatív hitel esetében* adja meg az összehasonlítás alapjául szolgáló értéket, ami nem feltétlenül felel meg a fogyasztó által igénybe vett hitel feltételeinek. A reprezentatív érték alkalmazása következtében a THM szerepe megalapozott pénzügyi döntésnél inkább csak *orientáló*, és nem döntő jelentőségű lehet. A THM további tulajdonsága, hogy jelenlegi formájában teljesen *figyelmen kívül hagyja a devizakockázatot*.

⁴⁷ Bővebben lásd pl.: http://www.mnb.hu/engine.aspx?page=mnbhu_pressreleases_2007&ContentID=9941

⁴⁸ Ld. 47. lábjegyzet

⁴⁹ Az ajánlatok összehasonlításának lehetséges módjairól lásd a 2.5.2. alfejezetet.

⁵⁰ 304/2007. (XI. 14.) Korm. rendelet a betéti kamat, az értékpapírok hozama és a teljes hiteldíj mutató számításáról és közzétételéről szóló 41/1997. (III. 5.) Korm. rendelet módosításáról, hatályos 2008. február 1-től

307. Az egyénre szabott információk fontosságát erősíti az a tény is, hogy az ajánlatok a GVH adatkérésében meghatározott adatok alapján diszkontált cash-flow számítással történő sorba rendezése jelentős mértékben **eltér az ajánlatok THM alapján történő sorrendjétől**.

16. táblázat A bankok közötti sorrend fogyasztói szempontból

Bankok közötti sorrend fogyasztói szempontból					
TOP1DEV jelzáloghitel	THM (20 év, 30000 CHF)	DCF (20 év, ~30000 CHF)	TOP1DEV személyi hitel	THM (5 év, 12000 CHF/9600 EUR)	DCF (5 év, ~12000 CHF/9600 EUR)
Bank1	8	2	Bank1	1	5
Bank2	9	1	Bank2	5	2
Bank3	5	8	Bank3	2	6
Bank4	11	9	Bank4	3	7
Bank5	6	6	Bank5	7	1
Bank6	3	3	Bank6	4	4
Bank7	2	7	Bank7	6	3
Bank8	7	11			
Bank9	1	5			
Bank10	4	4			
Bank11	10	10			
Korreláció	0,23		Korreláció	-0,82	

308. Összefoglalva elmondható, hogy az árjellegű szempontok háttérbe szorulásának okáról nem rendelkezünk pontos információkkal, ugyanakkor az látható, hogy **az ár alapján történő sorba rendezésnek komoly akadályai vannak**. Ennek következtében a GVH indokoltnak tartja ezeknek az akadályoknak a lebontását, az **összehasonlítható mutatók további fejlesztésével**, illetve az **egyénre szabott, standardizált tájékoztatás intézményesített feltételeinek megteremtésével**.

309. Ennek megfelelően a fogyasztói döntés segítése érdekében a GVH javaslatai egyrészt arra irányulnak, hogy a piacon *az összehasonlítást segítő mutatók fejlesztésre kerüljenek*, hogy azok orientáló szerepüket jobban betölthessék, másrészt arra, hogy kerüljön megteremtésre egy olyan rendszer, amely a fogyasztó döntéséhez szintén elengedhetetlenül szükséges *egyénre szabott alapinformációkat* biztosítja.

310. Mivel a THM jelenlegi formájában teljesen *figyelmen kívül hagyja a devizakockázatot*, és tekintettel arra, hogy több tanulmány is megállapította, hogy a magyar lakosság nem helyesen méri fel a devizahitelezés kockázatait, célszerűnek tűnik a THM mutató fejlesztése vagy kiegészítése olyan információkkal, amelyek az ügyfeleket segítik a devizakockázat felmérésében.

311. 3. Javaslát. A GVH javasolja, hogy a THM számítása során a devizakockázatok is kerüljenek figyelembevételre, illetve megjelenítésre.

312. Az ajánlatok összehasonlítása során nem feltétlenül szerencsés pusztán orientáló segítséget nyújtani a fogyasztóknak. A vizsgálat megállapításai szerint az ajánlatok THM alapján történő sorba rendezése alacsony korrelációt mutat az ajánlatok egyéb, például diszkontált cash-flow rendszerű előrejelzésével. Másként fogalmazva, az ajánlatok között orientáló mutatószámok mellett célszerű egy olyan információs rendszer megteremtése, amely azt mutatja meg, hogy a fogyasztó személyre szabott igényeinek milyen konstrukciók felelnek meg a legjobban.

313. **4. Javaslat.** Az egyénre szabott tájékoztatás fejlesztése érdekében a GVH javasolja egy olyan fogyasztói információs rendszer (összehasonlító weblap) létrehozását, amely megteremti az ajánlatok egyéni összehasonlíthatóságának lehetőségét.

314. A weblappal kapcsolatos *legfontosabb követelmények* a következők:

- **Megbízhatóság.** A döntést segítő információ-szolgáltatás alapkérdése, hogy helyes ez az információ. Ennek érdekében meg kell teremteni az adatszolgáltatás rendszerét, illetve számon kérhetőségét. A pontos információ átadásra vonatkozó hatékony ösztönző mechanizmus létezése nélkül a honlap működtetése illúzió.
- **Naprakészség.** Az adatokat rendszeresen aktualizálni kell. A megbízhatósági követelmény mellett döntő fontosságú, hogy valóban az adott döntési szituációra vonatkozó adatok álljanak rendelkezésre. Ennek érdekében az adatszolgáltatásra a lehető legrövidebb határidőt kell biztosítani a kondíciók minél gyorsabb feltöltése érdekében.
- **Interaktivitás.** Célszerű, ha a termék-összehasonlító honlap olyan formában működik, hogy a fogyasztók korlátozottabb ismeretekkel is könnyedén tudják használni. Ennek érdekében célszerű, ha a számításokat nem a fogyasztóknak, hanem magának a weblapnak kell elvégeznie, és a fogyasztónak csak a fogyasztási szokásait felmérő kérdésekre kell válaszolnia.
- **Elérhetőség.** A termék összehasonlító honlap könnyű elérhetőségén túl azt is biztosítani kellene, hogy a honlap által nyújtott előnyöket ne csak az internet-hozzáféréssel rendelkező fogyasztók élvezhessék. Ennek érdekében azt lehetőleg a bankfiókokban is elérhetővé kellene tenni.
- **Összehasonlíthatóság.** A honlap alap gondolata a termékek költségeinek összehasonlíthatóvá tétele. Természetesen emellett célszerű, ha a honlap a szolgáltatás egyéb tényezőire is tartalmaz utalást, segítve ezzel a fogyasztói döntéseket. (Fiókhálózat sűrűsége és elhelyezkedése, ATM-hálózat, stb.)⁵¹

315. A weblap hatásos működéséhez további segítséget jelentene, ha az nem kizárólag a fogyasztókra bízna profiljuk meghatározását. Tekintettel arra, hogy a tranzakciók elektronikus rögzítése következtében a szolgáltatóknál az egyes profilokhoz szükséges adatok valószínűsíthetően rendelkezésre állnak, nagyban segíthetné a rendszer működését amennyiben a szolgáltatók évente megküldenék fogyasztóiknak az általuk végzett tranzakciók összesítését, amit a weblap működéséhez igénybe lehetne venni.

316. Ugyancsak a piac transzparenciájával kapcsolatos információ, hogy a **fogyasztók nem eléggé tájékozottak a hitelkiváltással** kapcsolatban. A GVH bankváltással kapcsolatban végzett 2006-os kutatásából az derült ki, hogy a fogyasztók egyharmada nem is hallott a hitelkiváltásról, illetve 85% határozottan állította, hogy sohasem gondolt erre, 71%-uk pedig azt állította, hogy nem valószínű, hogy valaha is kiváltaná a hitelét.

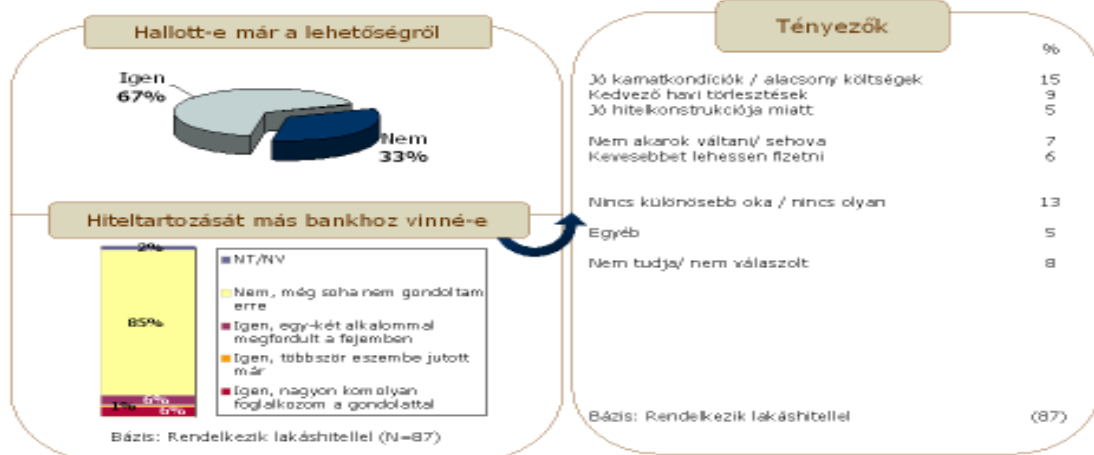
⁵¹ A PSZÁF honlapján jelenleg működik egy banki termék-összehasonlító rendszer, mely azonban nem teljesíti maradéktalanul a felsorolt követelményeket.

28. ábra Hitelváltási hajlandóság

Hitelváltási hajlandóság

LI3a. Hallott-e már Ön korábban erről a lehetőségről? → Azt a döntést, aminek során az ügyfél egy hitelt egy másik hitel segítségével törleszti vissza, a hitelt más bankhoz történő „átvitelének” nevezzük.
 LI3b. Gondolt-e már arra, hogy a jelenlegi hiteltartozását más bankhoz vigye át?
 LI4. Milyen tényezők készítenék arra, hogy a hitelt más bankhoz vigye?

A hitelváltásról a lakáshitel ügyfelek kétharmada hallott már, de kevesebb mint 13%-nak jutott ez már eszébe valaha.



317. A fenti adatok alapján – bár az azóta eltelt időben vélhetően nagyobb nyilvánosságot kapott ez a kérdés, aminek köszönhetően a fogyasztók ismeretei is javulhattak – érdemes lenne különös hangsúlyt helyezni ezzel kapcsolatban a fogyasztók pénzügyi ismereteinek fejlesztésére.

2.8. Államilag támogatott hitelek és verseny

318. A lakossági jelzáloghitel-piac növekedése jelentős részben az **állami támogatási rendszer** átalakulásának volt köszönhető. Az állami kamattámogatások következtében olyan termékek váltak elérhetővé a fogyasztók számára, amelyek rendkívül erős ösztönzőt jelenthettek az ingatlancélú beruházásokra, tekintettel arra, hogy a finanszírozásra rendelkezésre álló források igénybevétele gyakran önmagában pozitív nettó jelenértékkel járó döntés volt. Ez a piaci helyzet egyértelműen kedvező környezetet teremtett a hitelből történő finanszírozásnak, sőt, elméletileg a készpénzből történő finanszírozáshoz képest is preferálta a hitelből történő finanszírozást.⁵²

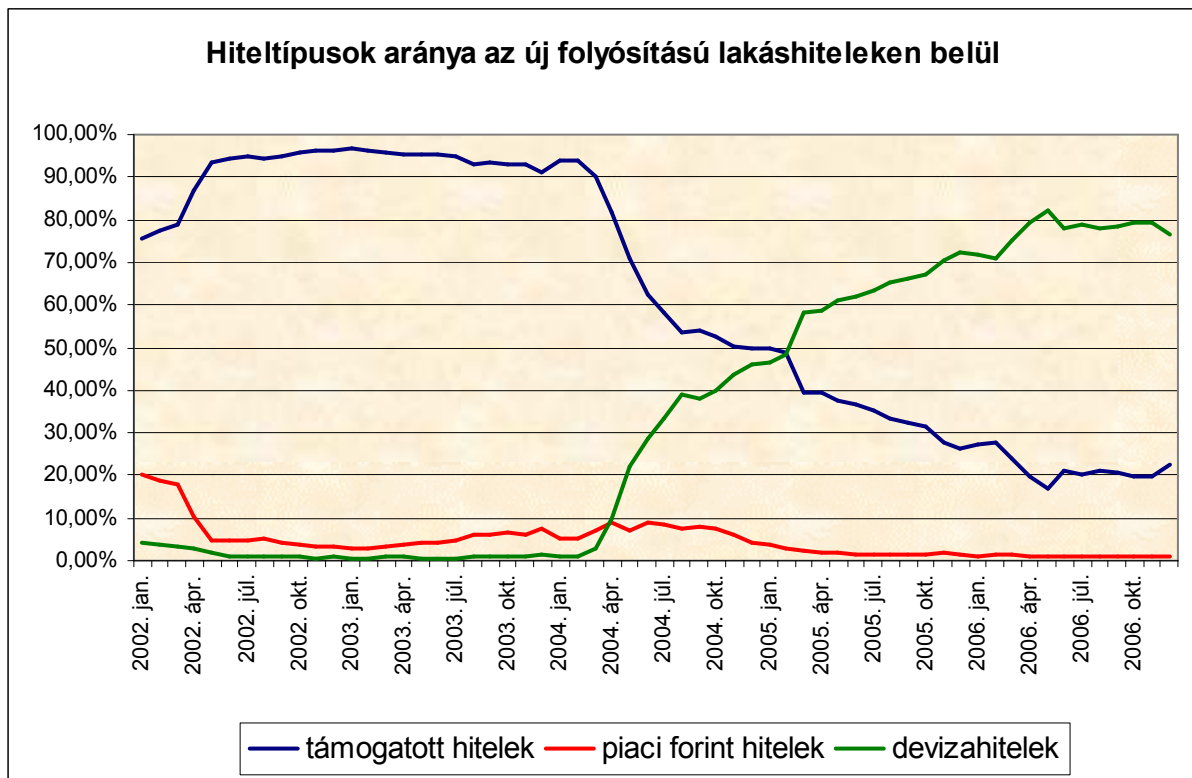
319. Részben a támogatási rendszer szigorodása miatti kereslet csökkenést ellensúlyozandó a korábban⁵³ jelzett módon előretörték a **devizahitelek**. A rendkívül kedvező piaci környezet következtében olyan termékek váltak elérhetővé, amelyek a fogyasztók számára érzékelhető terhei mellett a hitelnyújtó bankoknak is magas jövedelmezőséget biztosítottak. A devizahitelek növekedésének legfontosabb mozgatórugói az alacsony forrásköltség, illetve az árfolyam kedvező alakulása voltak.

320. Mindez azt eredményezte, hogy az új értékesítésben a lakáscélú jelzáloghitelek esetében a devizahitelek átvették a vezető szerepet. 2006 végén az értékesített devizahitelek aránya a lakáscélú jelzáloghitelek között 80% körül alakult.

⁵² Természetesen a pénz- és tőkepiacon nem feltétlenül voltak mindenki számára elérhetőek azok az instrumentumok, amelyek segítségével a hitelfinanszírozás teljesen kockázatmentesen előnyösebbé tehető a készpénz-finanszírozással szemben, számos gyakorlati példa bizonyította ugyanakkor, hogy a konstrukció elég vonzó volt ahhoz, hogy az állami támogatást spekulatív, adott esetben lakáscélú felhasználástól teljesen független célra is kihasználják. Ezt a helyzetet próbálta orvosolni a támogatási rendszer szigorítása.

⁵³ Ld. 2.4.2. fejezet

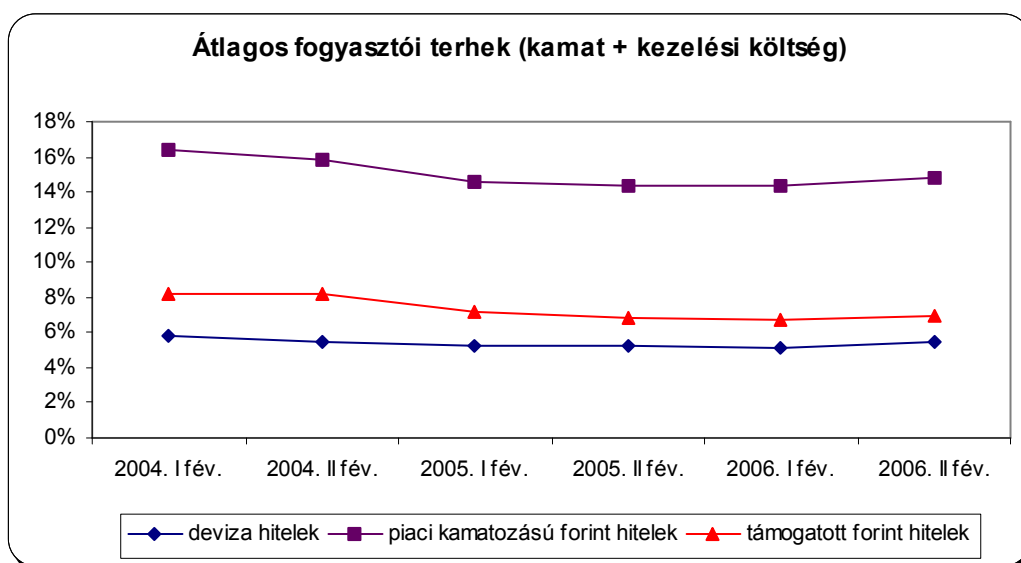
29. ábra Az egyes hiteltípusok aránya az új folyósítású lakáshitelekben belül



321. Az új értékesítésben betöltött vezető szerepén túl piaci jelzések alapján azt állíthatjuk, hogy bizonyos mértékű helyettesítés is megindult a devizahitelek irányába.

322. A devizahitelek új értékesítésben elért meghatározó szerepét, illetve a bizonyos fokú helyettesítést az indokolhatta, hogy a devizahitelek esetében az átlagos fogyasztói terhek kedvezőbbé váltak nemcsak a piaci kamatozású, hanem a támogatott lakáshiteleknél is. Ehhez természetesen szükséges, hogy a *hitel eredeti pénznemének árfolyama a hitelfelvevők szempontjából rendkívül kedvezően alakult.*

30. ábra Átlagos fogyasztói terhek



323. A fenti tendenciák alapján elmondható, hogy a *lakossági fogyasztók jelentős része a devizahitelek fogyasztói terheit kedvezőbbnek érzékeli, mint a támogatott lakáshitelek csak a*

fogyasztók által megfizetett részét. Ez az értékelés nagyrészt a devizakockázat iránti mérsékeltebb érzékenységből fakad, ugyanakkor, ahogy azt a váltási scenáriók elemzése kapcsán az adatszolgáltatások és az alkalmazott feltételezések alapján bemutattuk, bizonyos feltételezések mellett létezhet akár olyan váltási scenárió is, amelyben racionális fogyasztási döntés az államilag támogatott hitelről devizahitelre történő váltás.

2.8.1. Váltás államilag támogatott hitelekről a fogyasztó szempontjából

324. A fogyasztó szempontjából a váltási döntés jellemzően az állami kamattámogatás elvesztésével jár. Ennek a szempontnak a figyelembe vétele rendkívül jelentős következményekkel jár, akár forint- akár devizahittel kívánja kiváltani hitelét a fogyasztó.

325. *Forintalapú hitelkiváltó hitelek* esetében ez azt jelenti, hogy az állami támogatás hordozhatóságának hiánya következtében az általunk vizsgált gondolati keretben *a hitelkiváltás nem racionális.* *Devizalapú* hitelkiváltó hitelek esetében elképzelhető olyan alternatíva, ahol (az árfolyamok kedvező alakulását feltételezve) a hitelkiváltás *elképzelhető*, ez azonban az (esetlegesen jelentős) devizakockázat vállalását jelenti.

326. A **fogyasztó** döntési szabadságát ez a helyzet jelentősen korlátozhatja, hiszen a hitelfelvételi döntés így egyszeri, a teljes futamidőre szóló döntéssé válhat számára. Ennek következtében a fogyasztók nem tudnak előnyt kovácsolni a számukra kedvező pénzügyi változásokból, hiszen számukra **a hitelrefinanszírozási piac forint alapon gyakorlatilag nem létezik, devizában** a jelentősen megnövekedő kockázatok miatt **korlátozott**.

327. Az állami támogatás jelenlegi rendszere tehát a fogyasztók számára a váltáskor választható alternatívák számának jelentős csökkenésével jár, ezért indokolt lehet ezen módosítani. Ez a piaci helyzet jelentősen *megkönnyíti a piacszegmentálást is*, és így gyengíti a szerződésen belüli aszimmetria korlátozását, ezért indokoltnak tűnik, hogy a szabályozás felülvizsgálatra kerüljön a támogatások nem egy kiválasztott termékhez kötése, hordozhatósága érdekében. A módosítás legkézenfekvőbb módja az **állami támogatások hordozhatóságának megteremtése lenne**, aminek következtében a piaci folyamatok változásának leképeződését adminisztratív korlátok nem akadályoznák.

328. **5. Javaslat. A GVH javasolja a lakáscélú jelzáloghitel-termékekhez tartozó állami támogatások hordozhatóságának megteremtését.**

2.8.2. A váltás korlátozásának egyéb jóléti hatásai

329. A lakáscélú jelzáloghitelek állami támogatása jelentős költségvetési erőforrásokat emészt fel. A támogatások optimális felhasználása alapvető társadalmi érdek. A lakáscélú állami támogatásokról szóló rendelet alapkonceptiója nem kedvez a verseny által biztosítani hivatott optimális erőforrás-allokációnak, amennyiben **a támogatást bizonyos esetekben terméktípusokhoz köti.** Azzal a döntéssel, hogy a támogatást csak bizonyos terméktípusok esetében lehet igénybe venni, az állami támogatások szabályozása nemcsak a szabályozás deklarált célját szolgálja, hanem a hitelintézeti piac fejlődésébe is erőteljesen beavatkozik.

330. A hitelintézeti piac fejlődésébe történő beavatkozás mögött rejlő szabályozási megfontolásokat nem vizsgálva megállapítható, hogy **versenyszempontból az adott beavatkozás nem feltétlenül szerencsés.** A támogatás célja ugyanis az, hogy a támogatni kívánt célcsoport tagjai a piacinál kedvezőbb feltételek mellett jussanak hitelhez. Ezen túl azonban azt, hogy milyen termékeket választanak a fogyasztók, a piac törvényszerűségeinek kell(ene) meghatározni, mert így biztosítható, hogy az erőforrások rendszerszinten hatékonyan kerüljenek felhasználásra.

331. A hitelintézeti piacon, a verseny torzításán túl a lakáscélú állami támogatások **jelentős terheket jelentenek a költségvetés számára**. Ebből a szempontból is indokolt tehát annak vizsgálata, hogy vajon indokolt-e egy adott terméktípus támogatása, hiszen esetlegesen a jogosultak közvetlen támogatásával a kívánt célt költségkímélőbb módon is el lehetne érni.

2.9. A hitelkiváltást is érintő nemzetközi szabályozási kísérletek

2.9.1. EU irányelv a fogyasztói hitel-megállapodásokról

332. Az Európai Unióban hosszas előkészítő munka után 2008 áprilisában kihirdetésre került a fogyasztói hitelekről szóló európai parlamenti és tanácsi irányelv.⁵⁴ Az irányelv hatálya főszabályként az olyan hitel-megállapodásokra terjed ki, amelyeknél a hitel teljes összege 200 és 75 000 euró közé esik. A 200 eurónál kisebb és 75 000 eurónál nagyobb hiteleken kívül nem esnek az irányelv hatálya alá az olyan folyószámlahitel formájában fennálló hitel-megállapodások, amelyek alapján a hitelt egy hónapon belül vissza kell fizetni. Nem terjed ki a munkaadó által a piacinál kedvezőbb feltételekkel nyújtott hitelekre, az ingatlanfedezetű jelzáloghitelekre, a földterület megszerzését célzó hitel-megállapodásokra és az olyanokra sem, amelyeknél a hitel kamat- és díjmentes, illetve csak jelentéktelen díjfizetéssel jár.

333. A fogyasztási hitel irányelv-tervezet felelősségi szabályok, pénzügyi stabilitási és egyéb szempontok mellett **kiemelt figyelmet fordít a verseny és fogyasztóvédelem kérdéseire**. Bár versenyszempontból a hitelinformációs rendszerekhez történő hozzáférés sem elhanyagolható, az alábbiakban csak az ágazati vizsgálat szempontjából kiemelten fontos témákat tárgyaljuk részletesen.

2.9.1.1. Transzparencia és tájékoztatás

334. A transzparencia tekintetében az irányelv rendelkezéseket tartalmaz a termékek összehasonlíthatóságának növelése érdekében, segíti az egyénre szabott tájékoztatást, és speciális rendelkezéseket tartalmaz a reklámokra vonatkozóan.

335. A termékek **összehasonlíthatóságának** biztosítása érdekében az irányelv a teljes hiteldíj mutató fejlesztését és egységesítését tűzi ki célul. Mivel az egyes tagállamokban a mutató számításánál különböző költségtényezőket vesznek figyelembe, annak egységesítése szükséges, illetve az irányelv a mutatóban megjelenítené a mutatóhoz kötelezően kapcsolódó egyéb termékek (például folyószámla) költségeit is.

336. Az **egyénre szabott tájékoztatás** tekintetében jelentős előrelépést jelent az egész EU-ban **egységesített „általános európai fogyasztói hitel-tájékoztató”**, amely a kínált hiteltermék fő jellemzőinek leírását fogja tartalmazni. A tájékoztatásnak többek között ki kell terjednie a fogyasztó által teljesítendő fizetések összegére, számára és gyakoriságára, a kapcsolódó költségekre, az elállási jogról szóló információra, a határidő előtti visszafizetés jogára és az ezzel járó kötelezettségekre is.

337. A **reklámok** tekintetében az irányelv tervezet a 2005/29/EK irányelvhez képest speciális rendelkezéseket tartalmaz, arról hogy miket kell tartalmaznia a reklámokba foglalandó általános tájékoztatásnak. A reklámok ilyen jellegű egységesítése ugyancsak segíti a termékek összehasonlítását, és a piac transzparenciáját.⁵⁵

⁵⁴ DIRECTIVE 2008/48/EC OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC (Consumer Credit Directive)

⁵⁵ 2008/48/EK Irányelv, 4. cikk

2.9.1.2. Váltási költségek és előtörlesztés

338. A váltási költségeket közvetlenül érintő végtörlesztés szabályát a 16. cikk tartalmazza, amely a határidő előtti visszafizetést szabályozza. A szabályozás egyrészt rögzíti a fogyasztó jogát az előtörlesztésre és ezzel a hitel teljes költségének csökkentésére, másrészt viszont lehetőséget teremt arra, hogy a hitelezők bizonyos költségeket érvényesítsenek.

339. Az irányelv-tervezet a bevezetőben rögzített elvei közül a mai magyarországi gyakorlat fényében kiemelésre érdemes, hogy az ilyen előtörlesztési jellegű díjnak átláthatónak és kiszámíthatónak kell lennie „már a szerződéskötést megelőző fázisban”.⁵⁶

340. Az irányelv szövege szerint **előtörlesztési díjként** (kompenzációként) legfeljebb a **hitel összegének 1 százaléka érvényesíthető**. Ez arra az esetre vonatkozik, ha a visszafizetés a hitel-megállapodás rendes lejárta előtt több mint egy évvel történik. Ha egy évnél rövidebb a két időpont közötti időszak, az ellentételezés nem lépheti túl a határidő előtt visszafizetett hitel összegének **0,5 százalékát**.

341. Amennyiben a tagállamok úgy rendelkeznek az irányelv átültetése során, a **hitelező kivételesen követelhet nagyobb kompenzációt is**, ha bizonyítani tudja, hogy a határidő előtti visszafizetés miatti vesztesége meghaladja az előbb említett összegeket. Ez a tervezet szabályozás veszteségként ismeri el az „eredetileg rögzített kamatláb és azon kamatláb különbségét, amelyen a hitelező a határidő előtt visszafizetett összeget kölcsön tudja adni a piacon a határidő előtti visszafizetés időpontjában...”.

342. Ez a szabályozás, amennyiben úgy kerül átültetésre a nemzeti jogokba, hogy a fogyasztó köteles megtéríteni az eredeti hitel és egy esetleges végtörlesztéskori (versenypiaci) hitel közti kamatkülönbséget, **csökkenő kamatkörnyezet esetén rendkívül magas előtörlesztési díjakat eredményezhet**, ami gyakorlatilag lehetetlenné teszi a váltást. Ilyen csökkenő kamatkörnyezet várható pedig elsősorban az újonnan csatlakozott tagállamokban, így Magyarországon is. Ennek értelmében ezen opcionális rendelkezés **átültetését** a nemzeti jogba versenyszempontból **kerülni érdemes**.

2.9.2. A jelzáloghitelekről szóló Fehér Könyv

343. Az Európai Unió Bizottsága 2007 végén Fehér Könyvet jelentetett meg az EU jelzáloghitel piacainak integrálásáról.⁵⁷ A Fehér Könyv az EU jelzáloghitel-piacainak versenyképességét és hatékonyságát kívánja előmozdítani, amit a határokon átnyúló szolgáltatást elősegítésén, a termékkínálatot bővítésén, a fogyasztók bizalmát serkentő és az ügyfelek mobilitását támogató intézkedéseken keresztül.⁵⁸

344. A Bizottság megállapításai szerint a jelen ágazati vizsgálat tárgyát képező ügyfélmobilitás a piacok versenyképességének egyik fontos eleme, és hatással lehet a piaci verseny mértékére. A Bizottság értékelése az ügyfélmobilitás kapcsán kiemeli az átlátható árak és az árukapcsolás korlátozásának jelentőségét.

345. A konkrét feladatok kapcsán a Bizottság a kulcskérdések között tárgyalja az előtörlesztés és a megfelelő tájékoztatás kérdését. Ennek kapcsán a Bizottság 2008-ban fel kívánja mérni az előtörlesztéssel kapcsolatban kínálkozó különféle politikai lehetőségek (status quo,

⁵⁶ 2008/48/EK Irányelv 39. pont

⁵⁷ White paper on the integration of EU Mortgage Credit Markets (2007. december 18.)

⁵⁸ A továbbiakban ebben az anyagban csak a közvetlen versenyhatással bíró kérdésekre térünk ki, és nem érintjük az elsősorban prudenciális, a versenyfolyamatra pedig közvetetten ható kérdéseket (mint például a felelős hitelezés).

szerezhető opció vagy kötelezően biztosítandó jog, az előtörlesztési díj mértéke, stb.) költségeit és hasznát.

346. A tájékoztatással kapcsolatban fontos üzenet, hogy lakáshitelekre vonatkozó magatartási kódex⁵⁹ jelenlegi formájában nem elégséges a piac hatékony működésének biztosítására, továbbá a vonatkozó összehasonlítható mutatók nem megfelelőek. (THM)

2.9.3. Szabályozás Olaszországban a jelzálogpiaci váltás terén

347. Olaszországban, 2007-ben olyan szabályozást fogadtak el, ahol a bankok jelzáloghitelek kiváltása során sem kilépési, sem belépési költségeket nem számíthatnak fel.⁶⁰ A szabályozás célja egyértelműen a hitelkiváltás segítése, ennek érdekében az olasz jogalkotók a hitelkiváltási folyamat során a bankok közt messzemenő együttműködési kötelezettséget is előírtak az érintett bankok számára.

348. Az adott esetben olyan jellegű szabályozásról van szó, amely a díjak ellenőrizhetetlen alakulása következtében megtiltja bizonyos típusú költségek felszámítását. Ennek az intézkedésnek kétirányú hatása lehet: egyrészt azzal, hogy a bankok számára tilossá válik a szerződéskötéssel kapcsolatos (ügyintézési) költségeik ilyen módon történő megjelenítése, az egyes hitelkiváltásokkor jelentkező költségeiket kénytelenek a termék általános költségeiben (árában) megjeleníteni, aminek következtében nőhet a hiteltermékek árszínvonala.⁶¹

349. A hitelkiváltási költségek megtiltása ugyanakkor rendkívül nagymértékben növeli a piaci transzparenciát, és ezáltal rendszerszinten csökkenti a szerződésen belül meglévő aszimmetriát. A piacon a versenyhatások megfelelő érvényesüléséből jelentős megtakarítások várhatók. A két hatás szembeállításának eredményeként azt állapíthatjuk meg, hogy akkor lehet indokolt a váltási költségek megtiltása, amennyiben a bankok magatartásának korlátozása a transzparencia növekedésének következtében a költségek máshol történő megjelenésének hatását ellensúlyozza, és a korlátozás más, kevésbé költséges módon nem érhető el.

2.9.4. A nemzetközi szabályozás és a hazai szabályozás viszonya

350. Amint az Európai Unió szintjén megjelenő javaslatokból is megállapítható, a hitelkiváltás nem kizárólag Magyarország szintjén megjelenő probléma, és arra szabályozási kezdeményezések is születtek, illetőleg születnek uniós szinten. Ennek megfelelően az várható, hogy a személyi hitelekkel kapcsolatban Magyarországnak két évet meghaladó időtávon belül jogalkotási kötelezettsége lesz, illetőleg ennél hosszabb időtávon a jelzáloghitelek kapcsán ugyanilyen szabályozás elfogadása is elképzelhető. Ebből kiindulva akár az is elképzelhető lenne, hogy a jelzett versenyproblémák az uniós jogalkotási kötelezettséggel együtt kerüljenek kezelésre, a közép, illetve hosszútávú jövőben.

351. A GVH vizsgálatának megállapításai szerint azonban ez a megközelítés komoly versenyhátrányokkal járna, és hosszú távra torzítaná a piac működését. A **magyar hitelpiacok** egyes sajátosságai (a csökkenő kamatkülönbségek személyi hitelek terén, a rendkívül korlátozott transzparencia, az egyoldalú módosítások parttalan alkalmazása, illetve az állami támogatások piactorzító hatásai) abba az irányba mutatnak, hogy ezeken a piacokon a

⁵⁹ Európai megállapodás a lakáshitelekre vonatkozó szerződéskötés előtti információkról szóló önkéntes magatartási kódexről, 2001.március .5.

⁶⁰ Ez alól kivételt képez a közjegyzői díj.

⁶¹ Hiszen alacsonyabb költségei miatt esetleg olyanok is igénybe veszik a refinanszírozást, akik ezt egyébként nem tennék, aminek következtében a rendszerben addicionális költségek keletkeznek. Ennek következtében az egész rendszer valamelyest költségesebbé válik.

termékek összehasonlíthatóságával és a váltással kapcsolatos javaslatokat **mielőbb meg kell valósítani**, ugyanis a jelenlegi helyzet komoly hatékonysági veszteségeket okoz a társadalomnak.

352. A mielőbbi szabályalkotás terén természetesen messzemenőig indokolt tekintettel lenni a tervezett fogyasztási hitel irányelvre, és lehetőség szerint annak megfelelő szabályokat kell alkotni. A szabályalkotással ugyanakkor versenyszempontból nem célszerű megvárni az irányelv átvételére megjelölt végső határidőt, tekintve, hogy a jelenlegi gyakorlat fennállása ebben a tekintetben egyértelműen káros.

2.10. Egyéb, kapcsolódó versenyproblémák (Árukapcsolással kapcsolatos kérdések)

353. A GVH már 2005-ben felhívta a figyelmet a jelzálog-hitelezéssel kapcsolatban megfigyelhető árukapcsolással kapcsolatos versenyaggályokra. A GVH a jelzáloghitelezés tárgyában lefolytatott ágazati vizsgálata kapcsán javasolta „annak az ... indokolatlannak tartott árukapcsolási gyakorlatnak a megtiltását, illetve korlátozását, amely a lakáshitel törlesztéséhez az adott hitelintézetnél nyitott folyószámlához egyre általánosabban „kötelezően” kapcsolódó egyéb szolgáltatások (pl. bankkártya, elektronikus szolgáltatások) igénybevitelét írja elő. Ez azon túl, hogy **burkolt hitelköltség növekedést** jelent a **kapcsolt szolgáltatás piaci versenyét is torzíthatja** a piaci szerkezet megmerevítésével.”⁶²

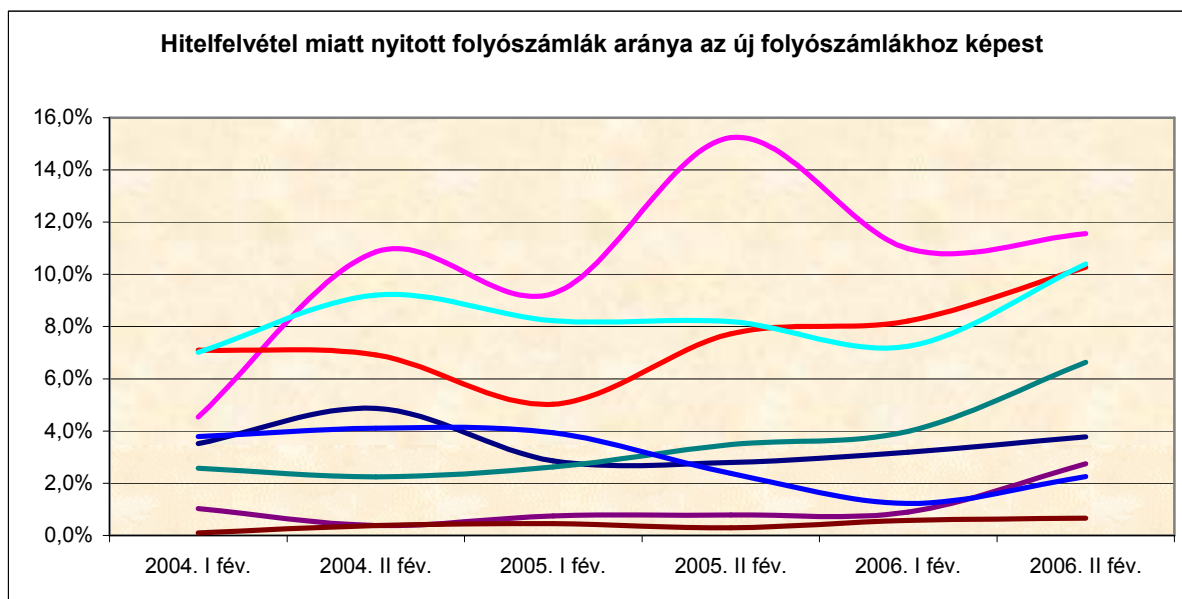
354. A GVH jelen ágazati vizsgálata során lefolytatott adatkérés, illetve az azzal kapcsolatos szóbeli tájékoztatás is megerősítette, hogy **Magyarországon** a jelzálog-hitelezésben **általánosan elfogadott gyakorlat**, hogy a jelzáloghitelt igénybevevő **ügyfél köteles folyószámlát nyitni** az adott banknál. Ez a gyakorlat kétféle versenyaggályt vethet fel: egyrészt torzíthatja a folyószámla-piaci versenyt, másrészt indokolatlan többletterheket róhat a fogyasztókra.

355. Ami a folyószámla-piaci versenyt illeti, **az esetlegesen meglévő piaci hatalom átvitele** a jelzáloghitel piacról a folyószámlapiacra a jelen piaci körülmények között **nem valószínűsít komoly versenyaggályt**, tekintettel arra, hogy a folyószámlapiacra nagyon kicsi azoknak a számláknak a részaránya, amelyeket jelzáloghitelhez kapcsolódóan kötöttek. Az összes számlához viszonyított jellemzően 1% körüli érték azt valószínűsíti, hogy ennek a gyakorlatnak aligha lehet érdemi piactorzító hatása a folyószámlák piacán.⁶³ Egyes bankok esetében ugyanakkor az új számlanyitások között figyelemreméltó arányt képviselnek azok a számlák, amelyeket jelzáloghitelhez kapcsolódóan nyitottak, amit az alábbi ábra is illusztrál.

62 A Gazdasági Versenyhivatal Jelentése a Tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló, többször módosított 1996. Évi LVII. Törvény 36/A. §-a alapján a Jelzáloghitelezés tárgyában folytatott ágazati vizsgálatról Budapest, 2005. December

⁶³ A legmagasabb érték egy bank esetében az összes folyószámla 3%-a volt, ezen kívül még két bank esetében lépte át 2006. II. félévében az 1%-os határt a jelzáloghitelhez kapcsolódóan nyitott folyószámlák aránya, amelyek közül egyik sem meghatározó szereplő a jelzáloghitel piacán.

31. ábra Hitelfelvétel miatt nyitott folyószámlák aránya az új folyószámlákhoz képest



356. **Nem elhanyagolható** ugyanakkor **az a hatás**, ami a **fogyasztók döntési szabadságának korlátozásában jelentkeznek**: a fogyasztók kötelesek igénybe venni egy terméket, amire nincs szükségük. A folyószámla fenntartása az ügyfelek számára jellemzően többletköltséget jelent.

357. A bankok szempontjából gyakori érvelés, hogy a kapcsolt folyószámla-értékesítés következtében többletinformációkhoz jutnak az ügyfélről, aminek következtében hatékonyságok keletkeznek, amelyek az ügyfelek számára továbbadásra is kerülhetnek. Az a **jelenlegi gyakorlat** azonban, amely kizárólag számlanyitást ír elő, semmilyen többletinformációt nem garantál, **vélhetően nem generál hatékonyságot**, ellenben **többletterheket jelent az ügyfélnek**. Ráadásul az ügyfelek nehezen védekezhetnek ez ellen, mivel egységes iparági gyakorlatról van szó.

358. Tekintettel arra, hogy az adott gyakorlat során, iparági szinten rögzített, a piac valószínűsíthetően valamennyi szereplője által alkalmazott gyakorlatról van szó, az adott magatartás versenyfelügyeleti eljárásban történő megvizsgálása is indokolt lehet.

359. Amennyiben az adott magatartás versenykorlátozó hatásai nem indokolnának versenyfelügyeleti beavatkozást, akkor is indokoltnak tűnik az ilyen kötelezően előírt szolgáltatások díjának megjelenítése a termék árában (THM), hogy a piac transzparens működése segítségével azok a hitelintézetek, amelyek ezt a szolgáltatást nem írják elő, vagy azért díjat nem számítanak fel, ezt a versenyelőnyt a fogyasztók számára megjeleníthessék.

3. Váltás folyószámlák esetén

3.1. A folyószámlaváltás jelentőségéről

360. A folyószámla általában egy *elsődleges kapcsolatot* jelent az ügyfél és a számlavezető bank között. A folyószámla biztosítja egyes alapvető pénzügyi szolgáltatások igénybevételét az ügyfél mindennapos pénzügyi igényeinek kielégítésére, és kiemelkedő szerepet játszik a fizetési forgalomban.

361. A szolgáltatók közti váltás lehetősége a verseny alapvető garanciája pénzügyi termékek esetén. A folyószámla esetében különös jelentősége van a váltás lehetőségének, mivel a folyószámla rendkívül elterjedt termék, ráadásul gyakran egyéb termékek értékesítéséhez is kiindulópontként szolgál.

362. A váltás lehetősége nyújt garanciát arra, hogy amennyiben a fogyasztó elégedetlen a számlavezető bankja által nyújtott kondíciókkal, más bank szolgáltatásait vehesse igénybe. Amennyiben a váltás előtt akadályok merülnek fel, a hitelek esetében írtakhoz hasonlóan ez olyan aszimmetrikus helyzet kialakulásához vezethet, amit a számlavezető bankok a fogyasztók kárára képesek kihasználni.

363. A GVH elemzése során a folyószámla esetében is elsősorban azokat az explicit váltási díjakat, illetve egyéb váltási költségeket igyekezett beazonosítani, amelyek a fogyasztói döntést, és ezen keresztül a piac működését érdemben képesek befolyásolni.

364. A magyarországi gyakorlat vizsgálata alapján a GVH álláspontja szerint a folyószámla piaci verseny esetében az explicit váltási díjak nem jelentősek, ezért nem végzünk becsléseket a váltás monetáris költségeire. A folyószámla tekintetében az elemzés a váltás előtt a fogyasztói szokásokban és az ajánlatok összehasonlíthatóságával kapcsolatos okok feltárására koncentrált.

3.2. A folyószámla termék sajátosságai

365. A folyószámla ügyfélkapcsolatban betöltött jelentősége mellett kiemelkedő szerepet játszik a fizetési forgalomban: biztosítja, hogy a folyószámla tulajdonosa tranzakciókat kezdeményezzen és fogadjon. A folyószámlához kapcsolódó tranzakciók kezdeményezése jellemzően a tulajdonos által elhelyezett betét terhére történik. A magyar gyakorlatban a bankok általában nem követelik meg jelentősebb betétösszeget a folyószámla megnyitásához.

366. A folyószámlán jellemzően igénybevett **pénzforgalmi szolgáltatások** közé tartozik a pénzfizetések fogadása, illetve pénzfizetések kezdeményezése. Ez utóbbiakat eseti, illetve rendszeres fizetésekre oszthatjuk, a rendszeres fizetéseket pedig állandó átutalásokra és beszedési megbízásokra aszerint, hogy azok a tulajdonos által megadott összeget utalják-e át visszatérő időközönként automatikusan, vagy pedig egy változó nagyságú összeg leemelését teszik-e lehetővé a jogosult számára. A fizetések kezdeményezése **különböző csatornákon** történhet, amihez általában kiegészítő szolgáltatásokat kell igénybe venni: a megfelelő kiegészítő szerződések megkötése után a hagyományos bankfióki ügyintézés mellett bankkártyával történő, internetes, illetve mobil- és hagyományos telefonon történő ügyintézésre is van lehetőség.

367. A fenti tranzakciók mellett a folyószámla szerződésben szerepet játszik a **betételhelyezés** is: a folyószámlán történő betételhelyezésnek, amellyel, hogy fedezetet biztosít a kezdeményezett tranzakciókra, általában megtakarítási (és biztonsági) célja is van.

Ez a megtakarítási cél jelentősebb hangsúlyt kap a folyószámlán lekötött betétek esetében. Előfordulhat, hogy a betétek nem nyújtanak fedezetet a teljesíteni kívánt tranzakciókra – ilyenkor lehet szerepe a folyószámlához kapcsolódó **hitelkeretnek**. A hitelkeret rendelkezésre tartása általában külön díj ellenében történik, és amennyiben felhasználásra kerül, egyfajta felhasználási (folyósítási) díj és a felszámított kamat ellenében többletforráshoz juthat a folyószámla tulajdonosa.

368. A fenti tulajdonságainak következtében a folyószámla olyan **önálló termék**, amely iránt tömeges kereslet jelentkezik a tranzakcióit a pénzügyi közvetítés banki csatornáján keresztül lebonyolítani kívánó lakosság részéről.

369. Önálló termékként betöltött szerepén túl, a folyószámla rendkívül fontos lehet a bankok üzletpolitikájában: tekintettel arra, hogy a folyószámla az egyik legelterjedtebb termék⁶⁴, ennek megfelelően rengeteg olyan ügyfél is igénybe veszi, akik egyéb szolgáltatásokat az adott pillanatban nem vesznek igénybe. Ennek köszönhetően a folyószámla egy olyan termék, amelyen keresztül egy bank újabb ügyfeleket szerezhet **kapcsolódó termékei értékesítésével**. Egyrészt - tekintettel az ügyféllel már meglévő üzleti kapcsolatra - , az értékesítés költségei jelentősen csökkenhetnek, másrészt az ügyfél folyószámla forgalmába történő betekintés többletinformációt nyújthat az ügyfélről a bank számára.

370. A kapcsolódó termékek esetén túl az is előfordul, hogy a folyószámla válik **kapcsolt termékké**: különböző termékek értékesítése során a bankok gyakran kérik ügyfeleiktől, sőt bizonyos esetekben előírják ügyfeleiknek, hogy folyószámlát is nyissanak náluk.

⁶⁴ Az Európai Unióban a 'folyószámlák száma/fő' mutató átlagos értéke 2005-ben 1,11 volt. Forrás: ECB Blue Book Payment and securities settlement systems in the european Union and in the acceding countries 2006. december, 25. oldal

3.3. A lakossági folyószámlák piacának alakulása Magyarországon

3.3.1. A lakossági folyószámla termékek elterjedtsége Magyarországon

371. Magyarországon a folyószámla **elterjedtsége elmarad az Európai Unió átlagától**. Az Európai Központi Bank (ECB) adatai szerint 2005. végén a Magyarországon vezetett folyószámlák egy főre eső száma az egész Európai Unió átlagának mindössze 75%-át tette ki.

17. táblázat Egy főre jutó látra szóló és folyószámla betétek száma (2005)

	Egy főre jutó látra szóló és folyószámla betét szám (2005)
Magyarország	0,83
Euróövezet	0,99
EU 25 átlag	1,11
Lengyelország	0,58
Szlovákia	1,62
Csehország	0,83

Forrás: ECB, Blue Book⁶⁵ 2006. dec. (22.o. 5a. táblázat: Number of overnight deposits held by non-MFIs)

372. A **folyószámlák piaca Magyarországon bővülő** tendenciát mutat. Az ECB adatai szerint, - amelyek a folyószámlapiac összes szereplőinél (tehát vállalatoknál is) elhelyezett forint és deviza számlákat is magukba foglalják-, a folyószámlák piaca a 2001 és 2005 közötti időszakban évente átlagosan 4,5%-kal nőtt.

373. A GVH adatkérése alapján, amely csak a lakossági forint folyószámlákat vizsgálja egy hitelintézeti mintán, az utolsó öt év átlagos növekedési üteme még ennél is magasabb, 4,97%.

18. táblázat A folyószámlapiac növekedési üteme

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Átlag
Látra szóló és folyószámla betét (darabszám, ezer db)	7036,6	7158,6	7632,0	7944,1	8384,7		
Egy főre jutó folyószámla, db	0,69	0,70	0,75	0,79	0,83		
Növekedési ütem (ECB adatok alapján)		1,73%	6,61%	4,09%	5,55%		4,50%
Növekedési ütem (GVH adatszolgáltatás)		4,36%	4,92%	4,58%	5,73%	5,25%	4,97%

Forrás: ECB, Blue Book⁶⁶ 2006. dec. (22.o. 5a. táblázat: Number of overnight deposits held by non-MFIs), GVH adatszolgáltatás, saját számítások

374. A folyószámla-használattal kapcsolatban rendszeres felméréseket folytató GfK Hungária Piackutató Intézet felmérései alapján 2006-ban a felnőtt lakosság 74 százaléka rendelkezett bankkapcsolattal, egy évvel korábban ez az arány 72 százalékos volt. Komoly eltérések

⁶⁵ ECB Blue Book Payment and securities settlement systems in the European Union and in the acceding countries 2006. december

⁶⁶ Ugyanott.

tapasztalhatók a bankkapcsolattal rendelkezők életkorának vonatkozásában.⁶⁷ A GfK megállapításai szerint a bankkapcsolattal rendelkezők aránya lényegesen alacsonyabb a Nyugat-Európában tapasztalható értékhez hasonlítva, de Magyarország e tekintetben sok kelet-európai országtól is lemaradásban van.⁶⁸

3.3.2. A lakossági folyószámlapiac szerkezete

375. A piaci koncentráció a lakossági folyószámlapiacnak is fontos jellemzője. Ennek leírására szolgálnak a különböző koncentrációs mutatók. A legegyszerűbb **koncentrációs mutatók** az első néhány legnagyobb bank piaci részesedésének összegét ragadják meg. Az egyes piaci szereplők súlyát önmagukban is értékelő, a piaci koncentrációról több információt közvetítő mutató a **Herfindahl-Hirschman Index**.⁶⁹

376. Az alábbiakban a GVH által elrendelt adatszolgáltatás alapján azt mutatjuk be, hogy mennyire koncentrált, illetve milyen koncentrációs tendenciák figyelhetők meg a magyar lakossági bankpiacon a folyószámlák tekintetében, azzal, hogy a bankszektort a teljes mérleg-főösszeg 79,4%-át⁷⁰ képviselő 10 bank adataival reprezentáljuk.

377. A koncentrációs mutatószámokat általában állományi adatok alapján számítják. Ennek alapján, a magyar piacon az alábbi értékek figyelhetők meg.⁷¹

19. táblázat A banki folyószámlapiac főbb szereplőinek részesedése 2002 óta, főbb koncentrációs mutatók

	2002	2003	2004	2005	2006
Bank 7	60,09%	59,08%	57,86%	57,97%	54,91%
Bank 4	17,32%	15,80%	13,86%	13,20%	12,54%
Bank 5	10,18%	11,11%	11,79%	9,72%	9,67%
Bank1	3,94%	3,99%	3,80%	4,08%	4,34%
Bank 8	2,00%	2,96%	4,08%	5,30%	6,64%
Bank 2	1,99%	2,12%	2,76%	3,41%	4,45%
Bank 6	1,69%	1,91%	2,67%	2,56%	2,92%
Bank 9	1,48%	1,57%	1,63%	1,98%	2,68%
Bank 10	0,48%	0,58%	0,69%	1,01%	1,09%
Bank 3	0,84%	0,88%	0,87%	0,79%	0,75%
Összesen	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

⁶⁷ A legmagasabb arányban a 30-39 évesek rendelkeznek bankkapcsolattal, az ilyen korú népesség közel kilencetizede igénybe veszi valamely bank szolgáltatásait. A legnagyobb potenciál a piacutatók megállapításai szerint a 20 év alattiak körében és a 60 év felettiak körében fedezhető fel.

⁶⁸ <http://www.gfk.hu/sajtokozi/fr4.htm>

⁶⁹ A Ck koncentrációs ráta a k legnagyobb bank piaci részesedéseit összegzi, a HHI meghatározása az összes piaci szereplő piaci részesedésének négyzetösszege alapján történik. A HHI 1800 értéke feletti piacot versenypolitikai szempontból versenyproblémákat valószínűsítőnek szokták tekinteni. A magyar bankpiacot koncentrációs szempontból jellemző leírás található például az alábbi tanulmányban: Móré Csaba - Nagy Márton MNB, elérhető : http://www.mnb.hu/engine.aspx?page=mnbhu_mnbfuzetek&ContentID=2910

⁷⁰ Számításhoz felhasznált adatok forrása: PSZÁF – Aranykönyv, 2006, http://www.pszaf.hu/engine.aspx?page=pszafhu_idosorok

⁷¹ Az Erste Bank adatai a Postabank adatait is tartalmazzák, és ez vonatkozik minden, az Erste Bank által az adatszolgáltatás keretében beadott adatra.

HHI	4.044	3.900	3.728	3.697	3.367
CR3	87,59%	86,00%	83,51%	80,88%	77,13%
CR4	91,53%	89,98%	87,59%	86,19%	83,77%
CR6	95,52%	95,06%	94,14%	93,67%	92,57%
CR8	98,69%	98,54%	98,44%	98,20%	98,16%

378. A folyószámlák száma alapján elvégzett számítások alapján a koncentrációs mutatók meglehetősen magas értéket mutatnak, bár megfigyelhető, hogy ez a koncentráció fokozatosan csökken. Érdeemes megemlíteni, hogy a csökkenő koncentráció mellett több kutatás lényegesen alacsonyabb HHI értéket azonosított a folyószámlapiacra.⁷²

3.3.3. A lakosság folyószámla-használati szokásai Magyarországon

379. Bár a folyószámlák elterjedtségében, azaz az egy főre jutó folyószámlák számában is megfigyelhető Magyarország elmaradása az Európai Unió átlagától, ennél sokkal szembetűnőbb azonban a különbség a számlákhoz kapcsolódó tranzakciók terén. **Nemcsak** a bankokon keresztül történő **pénzügyi közvetítés bázisa korlátozott tehát, hanem** ennek a közvetítésnek **a mélysége is** hagy kívánnivalókat maga után.

20. táblázat Egy főre, valamint egy folyószámlára jutó tranzakció szám

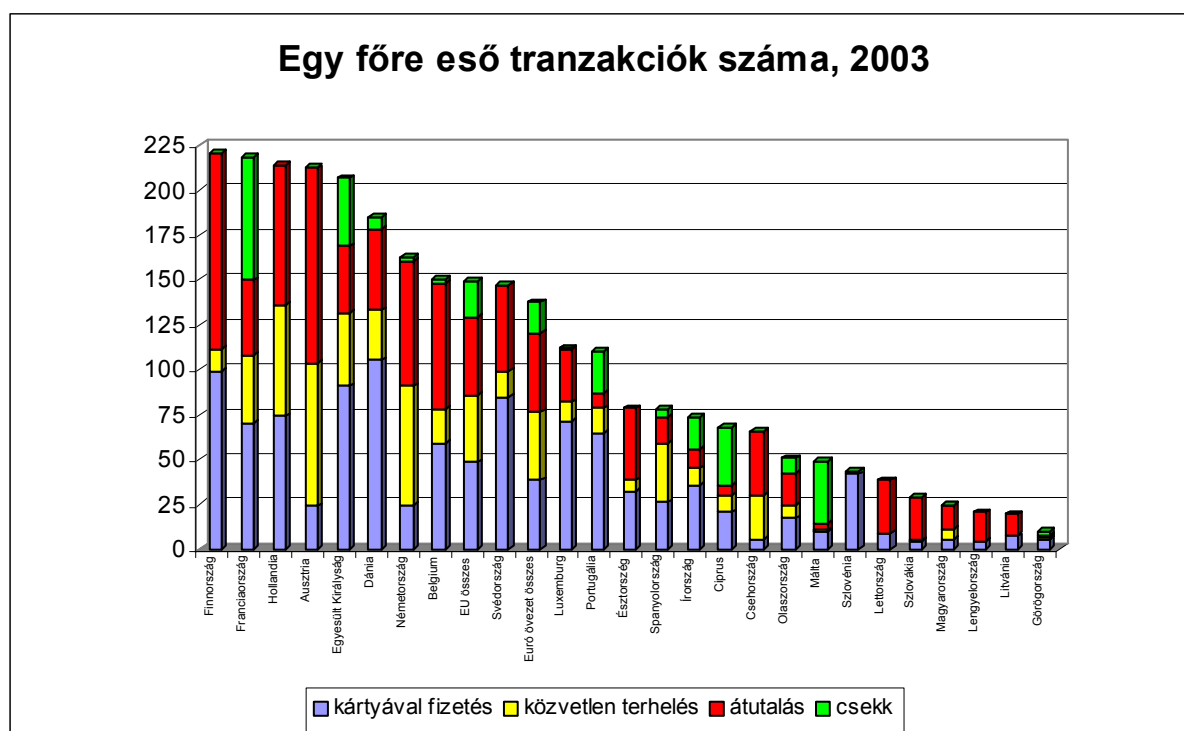
	Egy főre jutó tranzakció szám (2003)	Egy folyószámlára jutó tranzakció szám
Magyarország	24,71	32,80
Euróövezet	140,06	134,68
EU 25 átlag	151,15	125,63
Lengyelország	20,46	39,46
Szlovákia	28,91	49,57
Csehország	65,59	89,26

Forrás: ECB, Blue Book 2006. dec. (26.o. 6.b. Payment and terminal transactions involving non-MFIs: Total number of transactions)

380. A fenti táblázatból látható, hogy Magyarországon a tranzakciók száma messze elmarad az **uniós átlagtól. Az egy főre jutó tranzakciók száma 16,3%-a**, míg az egy folyószámlára jutó tranzakciók száma 26,1%-a az uniós átlagnak. A következő diagram a fenti adatok alapján azt illusztrálja, hogy Magyarországon az egy főre eső tranzakciók száma hogyan alakul az EU többi tagállamával összehasonlítva.

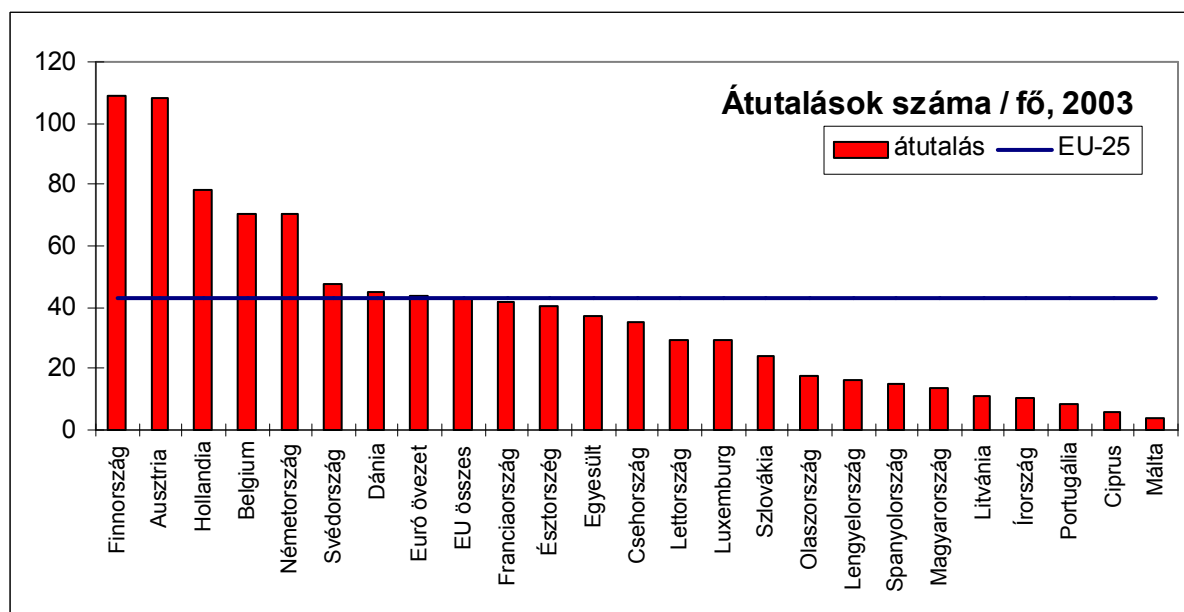
⁷² Lásd például: Nemzetközi Bankárképző Központ – Tanulmány a banki tranzakciós díjak vizsgálatáról, tanulmány a Gazdasági Versenyhivatal és a GVH Versenykultúra Központja részére, 2007. szeptember 17.

32. ábra Egy főre eső tranzakciók száma



381. A fenti ábrán Magyarország hátulról a negyedik helyen található, és szembevetően a lemaradás a legtöbb európai országhoz képest. Az Európai Központi Bank által gyűjtött statisztikákban szereplő tranzakció kategóriák közül az ábrán szereplő négy tranzakció típus súlya a legnagyobb (kártyás tranzakció, közvetlen terhelés, átutalás, csekk). Magyarországon az **átutalás** a legelterjedtebb, de itt is nagy a lemaradás, hiszen 2003-ban egy főre összesen 13,7 átutalás jutott (EU-átlag: 43). A közvetlen terhelések esetében (direct debit) még kisebb a magyar lakosság aktivitása. 2003-ban az egy főre jutó közvetlen terhelések száma 5,4 volt, ami csupán 14,37%-a az EU-átlagnak.⁷³

33. ábra Egy főre eső átutalások száma

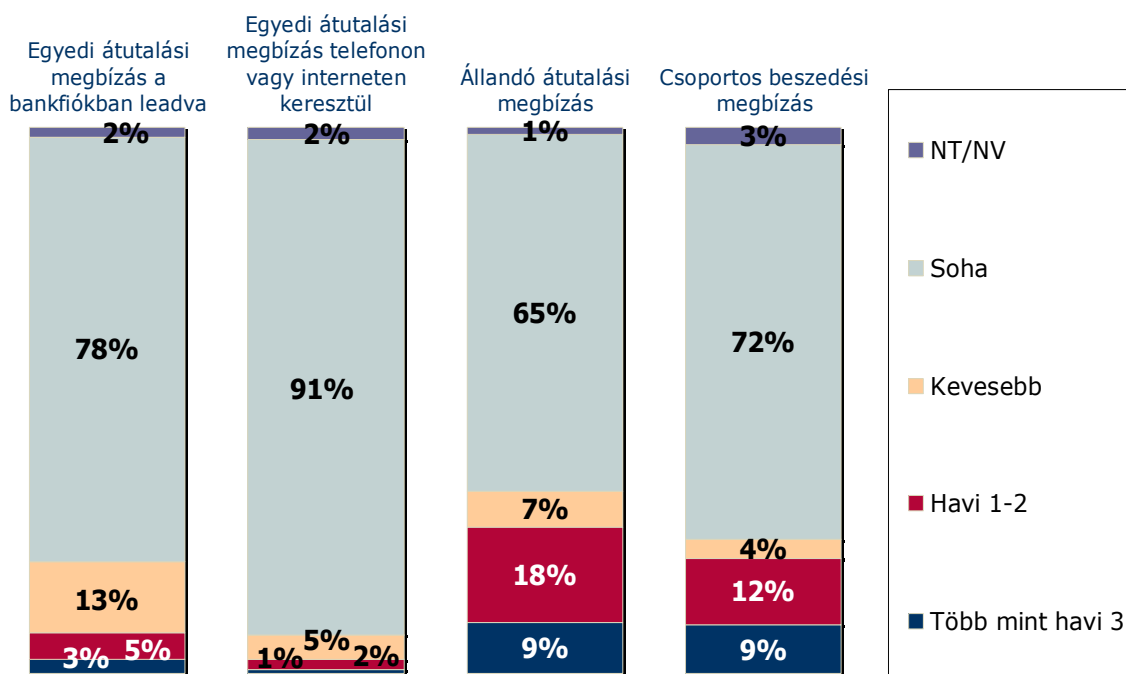


⁷³ A diagramok alapjául szolgáló adatok forrása az ECB Blue Book. (ld 1. lábjegyzet)

382. Az európai szintű összesítő statisztikáknál részletesebb ismeretek szerzése érdekében a **GVH a lakossági folyószámlapiac** keresleti oldalát alkotó fogyasztók **bankhasználati és bankváltási szokásairól** 2006. júniusában **piackutatást** rendelt meg⁷⁴. A piackutatás eredményeképpen létrejött adatbázison a későbbiekben, 2007 első negyedében a bankváltásra, a folyószámlaváltásra, a folyószámlanyitás szempontrendszerére fókuszálva további elemzések készültek⁷⁵.

383. A folyószámla-használat terén a kutatás egyik legalapvetőbb megállapítása volt, hogy **számos fogyasztónak van ugyan folyószámlája**, azonban a legtöbb esetben ez **minimális szolgáltatások igénybevételével jár csupán együtt**. A folyószámla egyik alapvető funkcióját vizsgálva, a fizetések kezdeményezése tekintetében megállapítható, hogy a válaszadó fogyasztók többsége egyáltalán nem használt még átutalási megbízást. A **válaszadó folyószámla tulajdonosok több mint a fele (52.6%-a)** azonban a **vizsgált négy fizetéskezdeményezési mód egyikét sem használja**. Ez az eredmény arra is utalhat, hogy a Magyarországon leggyakoribb tranzakciótípust jelentős részben vállalati ügyfelek használják.

34. ábra Az egyes fizetési módok elterjedtsége



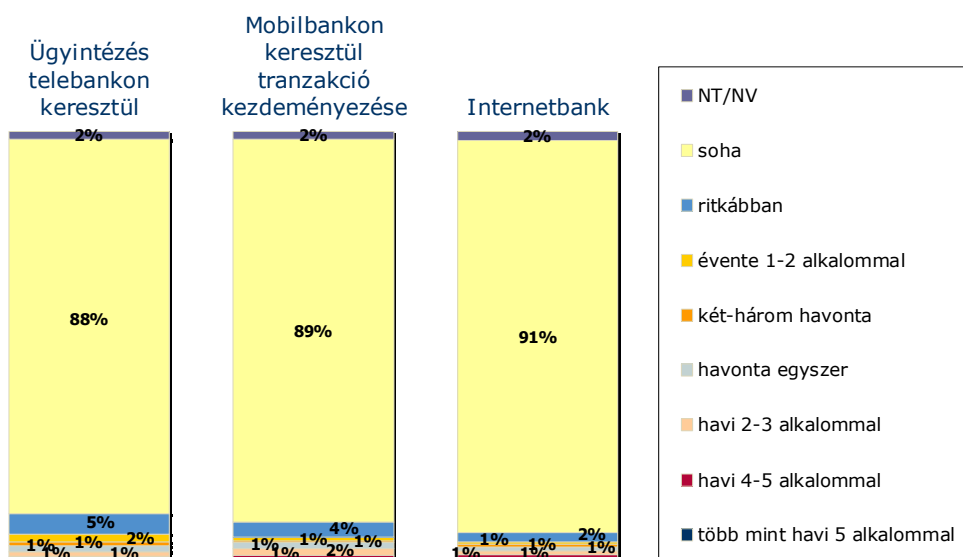
Bázis: Rendelkezik lakossági folyószámlával (N=775)

384. Ugyancsak a folyószámla-használat meglehetősen korlátozott voltát mutatja, hogy a lakossági ügyfelek **milyen banki csatornákat** vesznek igénybe folyószámlához kapcsolódó tranzakcióik lebonyolításakor. Az interneten, a mobilbankon keresztüli és a telebankos ügyintézés jelenleg nem tartozik a tömegesen használt szolgáltatások közé, kevesebb, mint a válaszadók tizede használja ezeket a lehetőségeket, annak ellenére, hogy az interneten történő ügyintézés általában lényegesen kedvezőbb feltételek mellett érhető el.

⁷⁴ A piackutatást a MillwardBrown Hungary Kft. végezte el.

⁷⁵ A másodelemzéseket a ScaleResearch Kft. készítette.

35. ábra Milyen gyakran használja a következő szolgáltatásokat bankjánál?



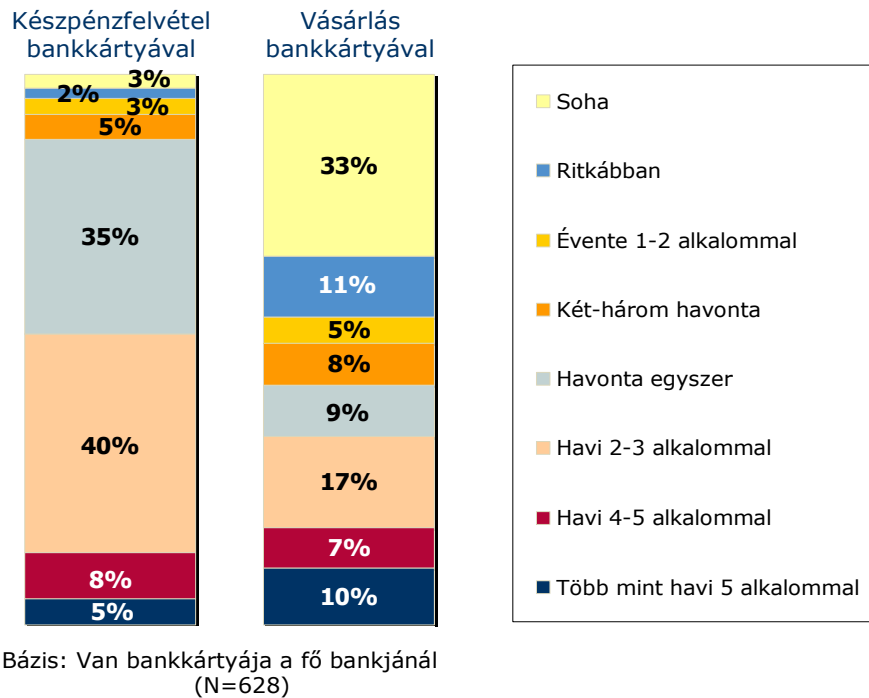
385. A lakossági folyószámlák kapcsolódó szolgáltatásai közül a betétlekötést, a hitelkeretet és a bankkártyát vizsgáltuk. A **betétlekötés és a hitelkeret sem tekinthető általánosnak**; a válaszadók kétharmada még sohasem kötött le betétet, míg 58%-a nem rendelkezik hitelkerettel. Tovább árnyalja a képet, hogy a betétlekötést használók közül is csak alig több mint egy harmad állította, hogy egynél többször is kötött le betétet, a hitelkerettel rendelkezők 28%-a pedig soha nem vette igénybe azt.

386. A lakossági ügyfelek körében leginkább elterjedt kapcsolódó termék a **bankkártya**, a folyószámla-tulajdonosok 81%-a egyben bankkártya-tulajdonos is, a kártyahasználati szokásokat vizsgálva azonban azt állapíthatjuk meg, hogy a kártyahasználat döntően készpénzfelvételre korlátozódik. Vásárlásra, ami a költségek szempontjából a kártya fő pozitívuma, a megkérdezettek kétharmada használja a kártyát, melynek gyakorisága átlagosan mindössze havi 2-3 alkalom.

387. A kártyahasználattal kapcsolatban fontos kiemelni, hogy a korábbi évekhez képest egyre növekszik a vásárlás aránya a készpénzfelvétellel szemben az összes tranzakción belül.⁷⁶

⁷⁶ MNB – A fizetési kártya üzletág Magyarországon, 1999-2006, http://www.mnb.hu/engine.aspx?page=mnbh_u_penzadatok

36. ábra Milyen gyakran használja a bankkártyáját készpénzfelvételre? (zárt kérdés)
És milyen gyakran használja bankkártyáját vásárlásra? (zárt kérdés)



388. A pénzügyi kultúra alacsony szintjét mutatja a Magyar Nemzeti Bank által elkészített felmérés a fiatalok pénzügyi kultúrájáról.⁷⁷ A kutatás eredményei szerint a 14-17 éveseknek csupán 10%-a érdeklődik a pénzügyek, pénzügyi szolgáltatások és hírek iránt, a 18-30 éveseknél pedig alig éri el ez az arány a 20%-ot. A **tájékozatlanság, az ismeretek és a hiteles információ-források hiánya** együttesen vezetnek ahhoz, hogy a számukra legszükségesebb alapszolgáltatásokon túl az ezekbe a korcsoportokba tartozó ügyfelek csekély érdeklődést mutatnak ezen szolgáltatások iránt.

389. A pénzügyekkel szembeni passzivitás jól tetten érhető a pénzügyi termékek, szolgáltatások kiválasztásnál is, illetve az igénybevételt megelőző viselkedésnél. A kutatás eredményei azt mutatják, hogy a fiatalabb korcsoportba tartozóknak kevesebb, mint a fele tájékozódik valamilyen szinten választás előtt az adott termékről. Az idősebb korcsoportnál az arány kétharmad körül mozog, de ezen belül igen alacsony a jól, alaposan tájékozódók aránya.

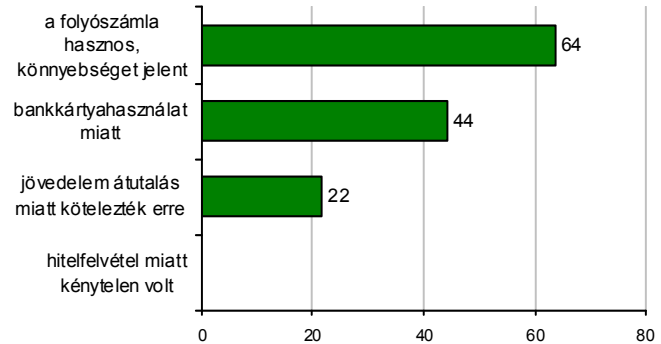
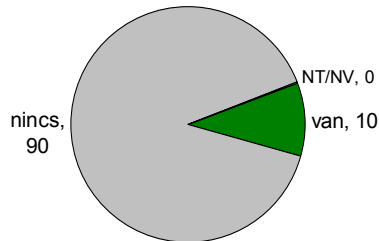
390. Folyószámlával a 14-17 éveseknek csupán 10%-a rendelkezik, a döntést pedig elsősorban a szülők hozzák meg a nyitást illetően, míg a 18-30 éveseknél az arány kétharmad körül mozog. Fontos azonban megemlíteni, hogy a folyószámlanyitás elsődleges oka az utóbbiak esetében a havi fizetés folyószámlára történő átutalása a munkáltató részéről, illetve mindkét korcsoportnál a bankkártya használat lehetősége. A fiatalabbak bankválasztása szinte minden esetben szülői vagy baráti befolyás alatt történik, a 18-30 éveseknél pedig a minőség és az ATM hálózat elterjedtsége a legfontosabbak.

⁷⁷ Tájékoztató a fiatalok pénzügyi kultúrájáról készített közvélemény kutatás eredményéről (2006) Elérhető: http://www.mnb.hu/engine.aspx?page=mnbh_u_penzugyi_kultura&ContentID=9097

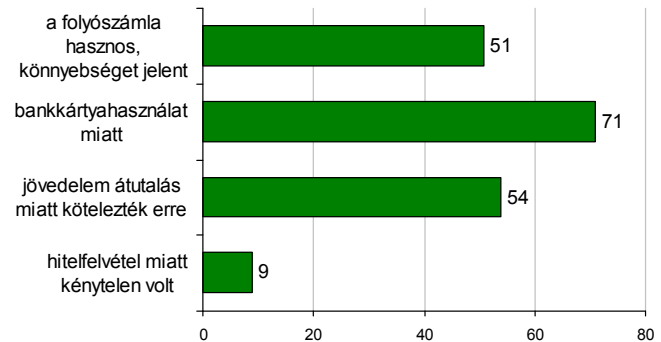
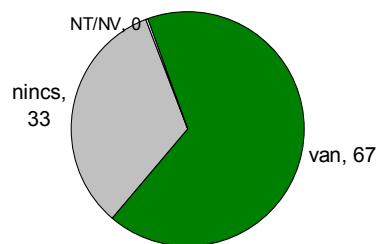
37. ábra Folyószámlák elterjedtsége, és a folyószámlanyitás okai

Folyószámlával való rendelkezés, folyószámlanyitás okai

14-17 évesek



18-30 évesek



391. Mind a folyószámla-használat nemzetközi összehasonlítása, mind a fogyasztók körében végzett GVH felmérés és egyéb hazai kutatások alapján elmondható, hogy **a lakossági ügyfelek körében a folyószámla-használat meglehetősen korlátozott**, a pénzügyi közvetítés banki csatornájának a használata nem tekinthető különösebben intenzívnek. Ez a gyakorlat ugyanakkor nem feltétlenül szerencsés, ugyanis több esetben is, valószínűsíthetően egy társadalmi szinten hatékonyabb rendszer nem kerül preferálásra.

3.4. Fogyasztói döntés a folyószámla szolgáltatás igénybevételéről

392. A fogyasztók a folyószámla szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos fogyasztási döntésüket különböző tényezők mérlegelésével hozzák meg. A **fogyasztói közvélemény-kutatás során** arra a kérdésre, hogy mi alapján választanak folyószámla vezető bankot, a válaszadó lakossági ügyfelek számára a **három legfontosabb tényező a bankfiók közelsége, az ismerősök ajánlása és a bankról kialakult általános kép** (megbízhatóság, ügyintézés) volt, és csak ezek után következtek a folyószámlák kondíciói.⁷⁸

393. Az optimális egyedi fogyasztói döntés esetében a fogyasztó hasznosságának maximalizálására törekszik, azaz adott áron a számára legkedvezőbb tulajdonságokkal rendelkező terméket választja. A fogyasztói döntés elemzéséhez érdemes mind termék-, mind ároladról megvizsgálni, hogy milyen feltételekre van szükség egy racionális fogyasztói döntés meghozatalához.

394. Termékoldalról megközelítve kiindulásképpen megállapítható, hogy a folyószámla szolgáltatás számos olyan tulajdonsággal rendelkezik, amelyek egy homogén termék irányába mutatnak. A folyószámlák alapszolgáltatásai (tranzakciók kezdeményezése és fogadása, banki csatornák elérése, kapcsolódó szolgáltatások) gyakorlatilag minden szolgáltatónál elérhetők. Ami differenciálja ezt az **alapvetően homogén terméket**, az elsősorban az egyes csatornák elérhetőségének gyakorisága, illetve esetlegesen a kapcsolódó szolgáltatások minősége.

395. A megfelelő termékek közötti választást ároladról megközelítve a racionális fogyasztó azonos, vagy közel azonos hasznosságot biztosító termékek közül az olcsóbbat választja.

396. A GVH kutatásának eredménye szerint a fogyasztói döntésben a kényelmi szempontok szerepelnek nagyobb súllyal. Tekintettel azonban a termék homogén jellemzőire, versenyző piacon azt várhatjuk, hogy az árak a fogyasztói döntésben lényegesen jelentősebb szerepet is játszhatnak. **Az árak a fogyasztói döntésben játszott másodlagos szerepének többféle magyarázata lehetséges.** Ez részben abból fakadhat, hogy az egyes bankok ajánlatai nem hasonlíthatók össze megfelelően, illetve az ügyintézéssel kapcsolatos nehézségekre vezethetők vissza. Az ajánlatok összehasonlíthatóságának hiányán alapuló megközelítés alaptétele, hogy a fogyasztók számára a folyószámla-szolgáltatás igénybevételénél nem állnak rendelkezésre olyan közérthető, az átlagfogyasztó számára könnyen összehasonlítható információk, amelyek alapján racionális döntéshozatalra lennének képesek. Ez alapján valószínűsíthető, hogy az árak összehasonlíthatóságának javításával jelentős hatékonyságnövekedés érhető el.

397. A **termék jellegén** alapuló megközelítés esetében alapvetően az a kiindulópont, hogy a folyószámla szolgáltatás esetében – csakúgy, mint számos más banki szolgáltatás esetében – alapvetően nem a termék ára, hanem annak egyéb feltételei – a szolgáltatás minősége és elérhetősége – a meghatározó szempontok a döntéshozatalban. Az árak elemzésénél tett feltételezések és egyszerűsítések mellett is megállapítható, hogy ugyanazon szolgáltatások díjai az egyes bankok esetében meglehetősen szóródnak és valószínűsíthető, hogy az **árakban megfigyelhető eltérésekért** jelentős mértékben az **összehasonlíthatóság hiánya** a felelős. Az alábbiakban bemutatjuk, hogy milyen érvek sorakoztathatók fel a két megközelítés mellett,

⁷⁸ A kondíciókat spontán szempontként 8%, az előre megadott listából három szempontot választó kérdésnél 29% említette az utóbbi 5 évben folyószámlát nyitó válaszadók közül.

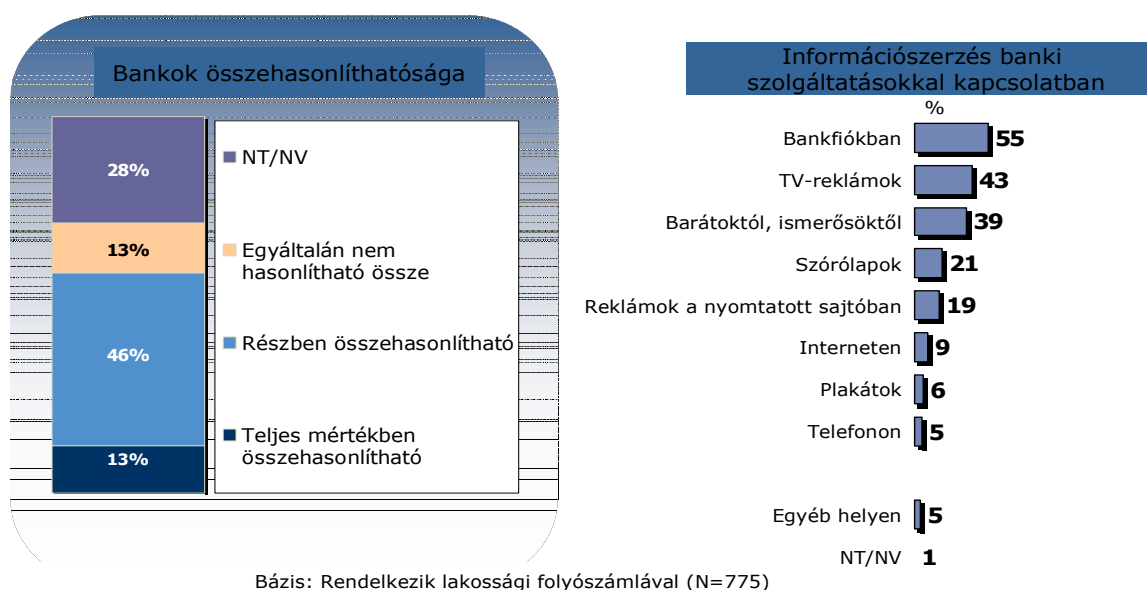
illetve kísérletet teszünk egyes számlakonstrukciók számszerűsítésére, illetve összehasonlítására.

3.4.1. Fogyasztói vélemények a termékek díjainak összehasonlíthatóságáról

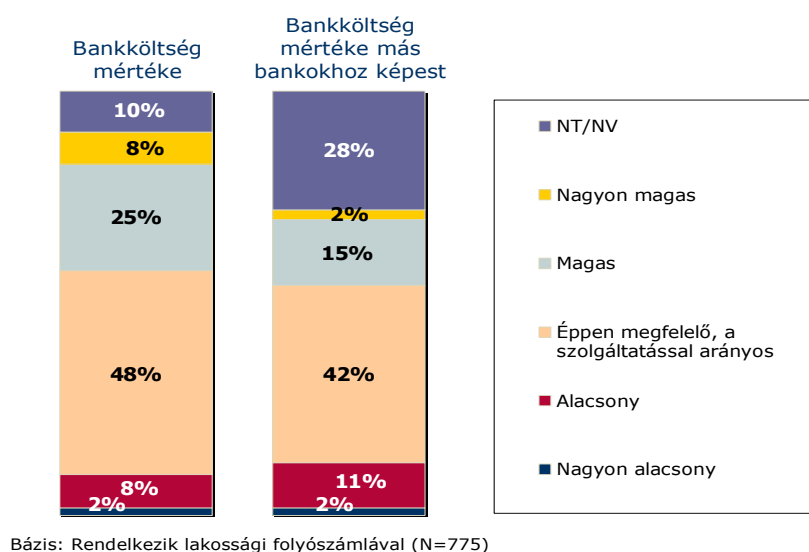
398. A bankkötség esetében **csak** a megkérdezett lakossági ügyfelek **13%-a tartotta teljesen összehasonlíthatónak** a bankok által kínált folyószámla-szolgáltatásért fizetett díjakat. A költségszempontok döntésben játszott szerepével kapcsolatban ugyancsak jelzésértékű, hogy saját bankkötségének más bankkal való összehasonlíthatósága esetében 28% nem tudott válaszolni a kérdésre, noha saját bankkötségét csak 9% nem ismerte. Ugyanakkor a többség a költségeket általában a szolgáltatással arányosnak tartotta.

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

Általában honnan szerez információt banki szolgáltatásokkal kapcsolatban?



39. ábra Milyennek ítéli meg az Ön által fizetett bankkötség mértékét? Milyennek gondolja az Ön által fizetett bankkötség mértékét más bankok díjaihoz képest?



399. A GVH a folyószámlák árainak **a fogyasztói döntésben betöltött szerepét** a fogyasztói **percepciókon** túl a **banki mintából nyert adatokon is vizsgálta**. Ennek során kísérletet tettünk egy összehasonlító módszertan kidolgozására, illetve értékelésére.

3.4.2. A folyószámlák ára

400. Az összesített, bankrendszer szintű adatok elemzésénél, tekintettel arra, hogy a folyószámlák ára Magyarországon jelenleg nem ragadható meg egyetlen mutatószámmal, a bankok lakossági **folyószámla kondícióit** először a **tényleges bankköltség szemléltetésére, bemutatására alkalmas adatokká kellett transzformálnunk**. A folyószámla termékek összehasonlító árainak generálásához a következő **elveket** alkalmaztuk:

- Az árak **éves szinten** kerülnek meghatározására
- Az egyes bankokat az utóbbi öt évben legnagyobb darabszámban értékesített folyószámlájuk reprezentálja (**TOP 1 termék**)
- A folyószámlák „áránál” a folyószámla **tranzakciós jellegéből adódó költségelemeket vettük figyelembe**. A folyószámlán tartott összegre, illetve esetleges lekötésre fizetett kamatot nem vettük figyelembe.
- A folyószámla árak esetében **figyelman kívül hagytuk a folyószámlacsomagokat**. Bár ezek a csomagok jellegükből adódóan sokban hozzájárulnak a piaci transzparenciához, azonban a lakossági felmérés szerint az ügyfelek jelentős többsége nem ilyen terméket használ, továbbá egyetlen bank sem jelezte az utóbbi öt év során három legnagyobb darabszámban értékesített terméke között folyószámlacsomag jelenlétét.⁷⁹

401. Az éves költségeket két fogyasztó-típusra határoztuk meg: egy átlagfogyasztóra, és egy ennél aktívabb, szofisztikált (ún. „high-end”) fogyasztóra. Az átlagosnál intenzívebb bankhasználókat is két csoportra osztottuk; az átlagtól kisebb mértékben eltérő fogyasztókat „szofisztikált 1”, míg a tudatos fogyasztókat „szofisztikált 2” csoportba soroltuk. A számításokat a bankoktól bekért adatok, nyilvánosan elérhető statisztikák és saját becslések alapján végeztük.

3.4.2.1. Reprezentatív (átlag) fogyasztó számítása a rendelkezésre álló adatokból

402. A folyószámla árának kiszámításánál az adatszolgáltató bankok által megadott folyószámla kondíciókat használtuk fel. A felhasznált kondíciók lényegében a következő kategóriákba sorolhatók: a számlavezetéssel kapcsolatos állandó költségek (számlavezetés és bankkártya díja), tranzakciók kezdeményezésének költségei (csoportos beszédési megbízások, egyéb állandó és eseti átutalások), illetve a készpénzfelvétel költségei.

403. A **felhasznált kondíciók** részletesen a következők voltak:

Számlavezetés állandó költségei

- A számlavezetés havi díja
- Havi számlakivonat díja
- Dombornyomott debit bankkártya éves kártyadíja
- Elektronikus debit bankkártya éves kártyadíja

⁷⁹ Természetesen ebben szerepet játszhat, hogy a csomagok értékesítése később kezdődött. Tekintettel azonban a csomagok jellegére, a GVH megállapításai gond nélkül alkalmazhatók a folyószámlacsomagok esetére is.

Tranzakciók kezdeményezésének költségei

- Csoportos beszedési megbízás díja darabonként
- Bankon belüli állandó átutalás díja darabonként
- Bankon kívülre irányuló állandó átutalás díja darabonként
- Bankon belüli, papír alapú eseti átutalás díja darabonként
- Bankon kívülre irányuló, papír alapú eseti átutalás díja darabonként
- Bankon belüli, internetes eseti átutalása díja darabonként
- Bankon kívülre irányuló, internetes eseti átutalás díja darabonként

Készpénzfelvétel költségei

- Készpénzfelvétel díja pénztárban
- Készpénzfelvétel díja - saját ATM
- Készpénzfelvétel díja - idegen ATM

404. A folyószámla árának számszerűsítéséhez az állandó költségeken (fix díjakon) túl alapvetően annak meghatározására van szükség, hogy milyen nagyságú tranzakciók milyen gyakorisággal kerülnek lebonyolításra. Ehhez a tranzakciók mennyiségi adataira, valamint átlagos összegére van szükség.

3.4.2.2. A tranzakciók összege

405. Még mielőtt kialakítottuk volna a becslésekhez használt ügyfélprofilokat, meghatároztuk az egyes tranzakciókhoz kapcsolódó jellemző összegeket. Az így kapott tranzakciónagyságokat azonosnak tekintettük valamennyi ügyfélprofilra, feltételezve, hogy az ügyfelek hétköznapi tranzakcióik során hasonló nagyságrendű ügyleteket bonyolítanak le.

406. A **számlavezetés** havi díja és a havi számlakivonat díja általában egy fix összeg, ezért ezeknek éves mértékét a díjak 12-vel való felszorozásával kaptuk.

407. A **csoportos beszedési megbízások** esetében az összesített értéket az MNB által gyűjtött statisztikákból⁸⁰ nyertük. A lakossági folyószámlák számát a GVH részére beadott banki adatszolgáltatás összesítése alapján becsültük. Fontos megemlíteni, hogy ez a statisztika két torzítást is tartalmaz: egyrészt az MNB és a GIRO által közölt statisztikában együtt szerepelnek a lakossági és a vállalati tranzakciók értékei, másrészt a GVH adatszolgáltatás csak becslés a folyószámlák száma tekintetében. Az így meghatározott érték (7527 forint/tranzakció) azonban valószínűsíthetően elfogadható becslés, ráadásul a csoportos beszedési megbízások költsége döntően nem függ annak értékétől.

408. Az **eseti és az állandó átutalások értékére** vonatkozóan sajnos **nem áll rendelkezésre megbízható adat**. A pénzforgalmi statisztikákban (GIRO, MNB)⁸¹ csak az „egyszerű átutalások” kategória szerepel, így a tranzakciók átlagos értékére az átutalások mindkét fajtája esetében feltételezésekkel kellett élnünk. Egy a GVH megrendelésére a tranzakciós díjakról készült tanulmánnyal összhangban feltettük, hogy mind az eseti, mind az állandó átutalások átlagos tranzakciónkénti értéke 10000 forint.⁸²

409. A **készpénzfelvétellel kapcsolatban** csak az ATM-es tranzakciók esetében állnak rendelkezésre megbízható adatok. Az aggregát darabszám és érték adatok megtalálhatóak az

⁸⁰ MNB statisztikák – Bankközi fizetési és elszámolási rendszerek forgalma 2006-ban

⁸¹ MNB statisztikák – Bankközi fizetési és elszámolási rendszerek forgalma 2006-ban, http://www.mnb.hu/engine.aspx?page=mnbh_u_penzadatok
GIRO – Forgalmi statisztikák, http://www.giro.hu/elszamolasforgalom_forgalmistatisztika.php

⁸² Ide egy Bankárképzős hivatkozás mehet.

MNB adatgyűjtés alapján készült kártyapiaci jelentésben⁸³, a tranzakció nagyságot pedig azonosnak tekintettük, azaz feltételeztük, hogy a készpénzfelvételi tranzakció nagysága nem függ attól, hogy saját, vagy idegen ATM-et használ a fogyasztó. Ennek alapján egy átlagos készpénzfelvételi tranzakció értéke 32.597 forint.

Számításaink becsléseink és feltételezéseink alapján az alább felsorolt **tranzakciók átlagos**, egy főre jutó **értékére** a következő összegeket kaptuk:

21. táblázat Egy főre jutó tranzakciók átlagos értéke

	2006
csoportos beszedési tranzakció átlagos értéke	7 527 Ft
eseti átutalás tranzakció átlagos értéke	10 000 Ft
állandó átutalás tranzakció átlagos értéke	10 000 Ft
saját ATM-es készpénz felvétel átlagos értéke	32 598 Ft
idegen ATM-es készpénz felvétel átlagos értéke	32 598 Ft
pénztári készpénz felvétel átlagos értéke	32 598 Ft

3.4.2.3. Ügyfélprofilok kialakítása

410. A lakossági folyószámlák árának meghatározásánál három ügyféltípust alakítottunk ki. Az első ügyféltípus az átlagos ügyfél, akinek a profiljában arra törekedtünk, hogy a bankszektor szinten megjelenő aggregált adatok átlagolva kerüljenek megjelenítésre. Ezzel a típussal a folyószámla átlagos költségeinek megjelenítése volt a cél.

411. Az átlagos ügyfélen túl két további ügyféltípust határoztunk meg, amelyek mindegyike az átlagosnál intenzívebb bankhasználónak tekinthető. Az átlagtól kisebb mértékben eltérő „szofisztikált 1” ügyféllel azt kívántuk szemléltetni, hogy egy, a folyószámla szolgáltatásokat tudatosabban használó ügyfél milyen költségekkel szembesül, míg a banki pénzügyi közvetítés előnyeit kifejezetten tudatosan használó fogyasztót a „szofisztikált 2” ügyfélprofil írja le.

3.4.2.4. Átlagos lakossági ügyfél

412. A bankok adatszolgáltatásából nyert adatok megerősítik azt a GVH hivatkozott piackutatása alapján kialakult hipotézist, hogy az átlagos ügyfél **meglehetősen kevés tranzakciót bonyolít**.

413. Ennek megfelelően a számlavezetés fix díjainak megfizetésén túl relatíve kevés tranzakcióhoz kapcsolódó költség merül fel. Az átlagos ügyfél esetében a tranzakciószám a következőképpen került meghatározásra.

414. A **csoportos beszedési megbízások számát** a GVH-nak beküldött banki adatszolgáltatás alapján határoztuk meg. Az adatszolgáltatásból a GVH rendelkezésére állt a csoportos beszedési tranzakciók száma bankonkénti bontásban⁸⁴, amit összesítve megkaptuk az egész szektorra vonatkozó becslést. Ezt a számot elosztva a folyószámlák számával⁸⁵, megkaptuk a teljesült csoportos beszedések átlagos számát egy főre vetítve. Az **eseti és az állandó**

⁸³ MNB statisztika – A fizetési kártya üzletág Magyarországon 2006

⁸⁴ Forrás: adatszolgáltatás. Részletes számítások a folyószámla.xls fájlban.

⁸⁵ Forrás: adatszolgáltatás. Részletes számítások a folyószámla.xls fájlban.

átutalásokat tekintve az átutalások **számára** vonatkozó adatokat az adatszolgáltatás révén nyertük.⁸⁶

415. Az **ATM-es készpénzfelvételek** a hivatkozott MNB statisztikákból kinyert átlagos darabszámát – az eltérő díjak miatt – meg kellett bontani aszerint, hogy saját vagy idegen ATM-et használ az ügyfél. A két típus arányát az adatszolgáltatásnak köszönhetően rendelkezésre álló adatok alapján határoztuk meg,⁸⁷ és ezt vetítettük ki a rendelkezésünkre álló összesített adatokra. A **pénztári készpénzfelvételre** vonatkozóan sem az adatszolgáltatás, sem a hivatalos statisztikák révén nem tudtunk adatokat szerezni, így feltételezésekkel kellett élnünk. Feltettük, hogy az átlagfogyasztó havonta egyszer, vagyis évente 12 alkalommal vesz fel készpénzt bankfióki pénztárból. A pénztári készpénzfelvétel átlagos értékére az ATM-es pénzfelvételnél kiszámított értéket használtuk.

Az ismertetett számításokkal meghatározott **átlagos lakossági ügyfélről** elmondható, hogy:

- Évente átlagosan **5,32 db** csoportos beszedési tranzakciót végeznek folyószámláján összesen **40 034 forint** összegben.
- Összesen **4,62 db** eseti átutalása van átlagosan egy évben, amiből **1,06 db** bankon belüli átutalás, **3,56 db** pedig bankon kívülre irányuló átutalás. A bankon belüli utalások összértéke így átlagosan **10 603 forint**, a bankon kívülre irányulóké pedig összesen **35 550 forint**.
- Évente átlagosan **2,5 db** állandó átutalási tranzakció történik a folyószámláján, amiből **1,09 db** bankon belüli, **1,41 db** pedig bankon kívüli. A bankon belüli állandó átutalások összértéke átlagosan **10 925 forint**, a bankon kívüli utalások összértéke pedig **14 079 forint**.
- Saját bankjának ATM-jéből évente átlagosan **18,03 alkalommal** vesz fel készpénzt, összesen **587 780 forint** értékben, míg idegen ATM automatából átlagosan **2,74 alkalommal** vesz fel készpénzt, összesen **89 436 forint** értékben. A bankfiók pénztárában évente átlagosan **12-szer** vesz fel pénzt, összesen **391 170,02 forint** értékben.
- Az átlagfogyasztó esetében **csak papíralapú eseti átutalással** számoltunk, vagyis feltettük, hogy nem végez átutalást interneten keresztül. Feltettük továbbá, hogy az átlagfogyasztó az olcsóbb, **elektronikus debit kártyával** rendelkezik.

3.4.2.5. Szofisztikált fogyasztó definiálása

416. A szofisztikált fogyasztó esetében a fent meghatározott tranzakció összegeket olyan fogyasztói szokásokkal igyekeztük társítani, amelyek pontosabban írják le egy szofisztikált fogyasztó viselkedését.

417. Két különböző szofisztikált fogyasztót határoztunk meg. Az első esetben a banki adatszolgáltatásra és a hivatalos statisztikákra támaszkodva határoztuk meg a megfelelő értékeket ott, ahol erre lehetőség nyílt, a második esetben pedig a saját feltételezéseink alapján alkottuk meg az adott ügyfél profilt.

418. Az első esetben a **csoportos beszedési** tranzakciók egy főre jutó éves számát úgy határoztuk meg, hogy az aggregált adatot nem az összes folyószámla számával, hanem **csak a csoportos beszedési megbízással rendelkező folyószámlák számával** osztottuk⁸⁸. A második esetben viszont azt **feltételeztük**, hogy egy fogyasztónak **5 csoportos beszedési megbízása** van, vagyis évi 60 csoportos beszedési tranzakció történik a folyószámláján, ami nagyjából az átlagfogyasztó tranzakciószámának a 12-szerese. Az így kapott 12-es szorzót próbáltuk megfelelően érvényesíteni a „szofisztikált 2” fogyasztó esetében más tranzakciók esetében is.

⁸⁶ Részletes számítások a folyószámla.xls fájlban

⁸⁷ Részletes számítások a folyószámla.xls fájlban

⁸⁸ Forrás: adatszolgáltatás. Részletes számítások a folyószámla.xls fájlban.

419. Az **eseti átutalások esetében** az átlagfogyasztóra jellemző tranzakciószámot szintén felszoroztuk a 12-es szorzóval, az így kapott számot viszont korrigálni kellett a csoportos beszedési megbízással rendelkező folyószámlák számának és az összes folyószámla számának hányadosával.⁸⁹ Az eseti átutalásokat ezen túlmenően megbontottuk aszerint is, hogy azokat papír alapon, vagy interneten keresztül végzik-e az ügyfelek. Modellünkben az eseti átutalásokat a **szofisztikált ügyfelek 20%-ban** hajtják végre papír alapú megbízással, és **80%-ban interneten** keresztüli megbízással. Mindkét szofisztikált fogyasztói típusra ezt a számítási módszert alkalmaztuk.

420. Az **állandó átutalásoknál** ezzel szemben az első típusú szofisztikált fogyasztónál a tranzakciók aggregált számát az állandó átutalási megbízással rendelkező folyószámlák számával⁹⁰ osztottuk az egy főre jutó tranzakciók éves számának a kiszámításához. A második típusnál az átlagfogyasztóra jellemző tranzakciószámot felszoroztuk 12-vel.

421. A saját ATM-ből történő **pénzfelvételnél**, az első típusnál a pénzfelvételek összesített számát a debit kártyával rendelkező folyószámlák számával⁹¹ osztottuk az egy főre jutó éves pénzfelvételek számának kiszámításához, míg a második típusú fogyasztónál havi 2, azaz évi 24 pénzfelvételt feltételeztünk. Az idegen ATM-ből történő pénzfelvételnél az első típus esetében ugyanúgy jártunk el, mint a saját ATM-es pénzfelvételnél, míg a második típusnál évi 3 pénzfelvétellel számoltunk. A pénzfelvételek átlagos értéke itt sem változott az átlagfogyasztónál használthoz képest.

422. A szofisztikált fogyasztóról feltettük, hogy nem vesz fel készpénzt bankfióki pénztárban és egy dombornyomott debit bankkártyával rendelkezik a folyószámlájához kapcsolódóan. Az 1-es számú szofisztikált fogyasztót tehát úgy határoztuk meg, hogy:

- évente átlagosan 11,65 db csoportos beszedési tranzakciót hajtanak végre folyószámláján, aminek az éves összértéke 87 687 forint.
- Évente átlagosan 5,06 db eseti átutalást indít folyószámlájáról papír alapú megbízással, amiből 1,16 db bankon belüli átutalás, 3,90 db pedig bankon kívülre irányul. A bankon belüli utalások összértéke így 11 618 forint, a bankon kívülre irányulóké pedig 38 954 forint.
- Elektronikus úton (internet) összesen 20,23 db átutalást hajt végre, amiből 4,65 db a bankon belüli utalás, és 15,58 db a bankon kívülre irányuló. A bankon belüliek összértéke átlagosan 46 474 forint, míg a bankon kívülre irányulóké 155 816 forint.
- Állandó átutalási tranzakciót évente átlagosan 14,75 db-ot hajtanak végre folyószámláján, amin belül 6,45 db bankon belüli átutalás, és 8,31 db bankon kívüli. A bankon belüli utalások összértéke 64 463 forint, és a bankon kívüli utalások összértéke 83 052 forint.
- Saját számlavezető bankjának ATM automatájából évente átlagosan 20,92 alkalommal vesz fel készpénzt összesen 682 069 forint értékben, míg idegen ATM-ből átlagosan 3,18 alkalommal vesz fel pénzt összesen 103 783 forint értékben.
- A folyószámlájához kapcsolódóan rendelkezik 1 db dombornyomott debit kártyával.

A 2-es számú szofisztikált fogyasztó jellemzői:

- Évente átlagosan 63,82 db csoportos beszedési megbízással kapcsolatos utalás történik a folyószámlájáról, összesen 480 412,93 forint értékben.
- Évente átlagosan 5,06 db eseti átutalást indít folyószámlájáról papír alapú megbízással, amiből 1,16 db bankon belüli átutalás, 3,90 db pedig bankon kívülre irányul. A bankon belüli utalások összértéke így 11 618,56 forint, a bankon kívülre irányulóké pedig 38 954,25 forint.

⁸⁹ Az eseti átutalásokat végző számlatulajdonosokat ugyanis nem lehet elkülöníteni azoktól, akik egyáltalán nem végeznek átutalásokat a számláról. Feltételeztük ezért, hogy eseti utalást mindenki végez, noha csoportos beszedési megbízással pedig nem mindenki rendelkezik.

⁹⁰ Forrás: adatszolgáltatás. Részletes számítások a folyószámla.xls fájlban.

⁹¹ Forrás: adatszolgáltatás. Részletes számítások a folyószámla.xls fájlban.

- Elektronikus úton (internet) összesen 20,23 db átutalást hajt végre, amiből 4,65 db a bankon belüli utalás, és 15,58 db a bankon kívülre irányuló. A bankon belüliek összértéke átlagosan 46 474,26 forint, míg a bankon kívülre irányulóké 155 816,99 forint.
- Állandó átutalás keretében évente átlagosan 30 db tranzakciót hajtanak végre folyószámláján, amiből 13,11 db bankon belüli átutalás, és 16,89 db bankon kívüli átutalás. A bankon belüli utalások összértéke 131 104,85 forint, míg a bankon kívülre irányuló utalások összértéke 168 911,86 forint.
- Saját számlavezető bankjának ATM automatájából évente átlagosan 24 alkalommal vesz fel készpénzt összesen 782 340,04 forint értékben, míg idegen ATM-ből átlagosan 3 alkalommal vesz fel pénzt összesen 97 792,50 forint értékben.
- A folyószámlájához kapcsolódóan rendelkezik 1 db dombornyomott debit kártyával.

Az alábbi összehasonlító táblázat az egyes ügyfélprofilokat foglalja össze:

22. táblázat Az egyes ügyfélprofilok által igénybe vett tranzakciók átlagos száma

	2006		
	átlag fogyasztó	szofisztikált (1)	szofisztikált (2)
Teljesült csoportos beszédések száma (db)	5,3	11,6	63,8
teljesült csoportos beszédések értéke (Ft)	40 034	87 688	480 413
eseti átutalások száma (db, papír alapú)	4,6	5,1	5,1
- bankon belül	1,1	1,2	1,2
- bankon kívül	3,6	3,9	3,9
eseti átutalások értéke (Ft, papír alapú)			
- bankon belül	10 603	11 619	11 619
- bankon kívül	35 551	38 954	38 954
eseti átutalások száma (db, internet)	-	20,23	20,23
bankon belül	-	4,65	4,65
bankon kívül	-	15,58	15,58
eseti átutalások értéke (Ft, internet)			
bankon belül	-	46 474,26	46 474,26
bankon kívül	-	155 816,99	155 816,99
állandó átutalásos tranzakciók száma (db)	2,5	14,8	30,0
- bankon belül	1,1	6,4	13,1
- bankon kívül	1,4	8,3	16,9
állandó átutalásos tranzakciók értéke (Ft)			
- bankon belül	10 925	64 463	131 105
- bankon kívül	14 076	83 053	168 912
Készpénzfelvétel			
saját ATM-(db)	18,0	20,9	24,0
saját ATM (Ft)	587 780	682 069	782 340
idegen ATM (db)	2,7	3,2	3,0
idegen ATM (Ft)	89 436	103 783	97 793
Pénztár (db)	12,0	-	-
Pénztár (Ft)	391 170	-	-

(betéti) bankkártyák száma			
<i>dombornyomott</i>	-	1,00	1,00
<i>elektronikus</i>	1,00	-	-

3.4.2.6. Az árak meghatározása

423. A fentiekben meghatározott ügyfélprofilok tekintetében a folyószámla ára számszerűsíthető bankonként. Az alábbi költségek tehát az egyes ügyfélprofilok esetében az adott bank legnagyobb darabszámban értékesített termékére vonatkoztak.

424. Az átlag lakossági fogyasztóra jellemző éves költségeket bankonként a következő táblázat tartalmazza:

23. táblázat Éves folyószámlaköltségek – átlagos fogyasztók esetében

	éves költség - átlag fogyasztó		
	2004	2005	2006
Bank 1	8 953 Ft	11 653 Ft	11 653 Ft
Bank 2	10 989 Ft	10 989 Ft	10 989 Ft
Bank 3	20 715 Ft	19 649 Ft	19 649 Ft
Bank 4	14 415 Ft	14 685 Ft	16 134 Ft
Bank 5	10 902 Ft	12 129 Ft	13 456 Ft
Bank 6	9 519 Ft	11 190 Ft	12 176 Ft
Bank 7	11 817 Ft	14 842 Ft	15 148 Ft
Bank 8	5 971 Ft	6 802 Ft	6 802 Ft
Bank 9		8 551 Ft	8 939 Ft
Bank 10	8 646 Ft	8 621 Ft	9 009 Ft

425. Az eredmények alapján az **átlagfogyasztók** által viselt **éves költségek** 2006-ban nagyjából **7.000 és 20.000 forint között szóródtak**. A legalacsonyabb éves költség mértéke 6.801 forint, míg a legmagasabb 19.648 forint. A költségek között viszonylag **nagy szóródás tapasztalható** (30% fölötti), de mértéke **csökkenő tendenciát** mutat a vizsgált periódusban. A következő táblázat ezt illusztrálja, valamint bemutatja, hogy az egész szektorra jellemző átlagköltség növekedési üteme 4-5 % körüli.

24. táblázat Éves költségek átlaga és szórása

	éves költségek átlaga és szórása - átlag fogyasztó			
	2004	2005	2006	2004-2006
Szórás	4 228 Ft	3 740 Ft	3 838 Ft	3 812 Ft
Átlag	11 325 Ft	11 911 Ft	12 395 Ft	11 877 Ft
szórás/átlag	37,3%	31,4%	31,0%	32,1%

	2005/2004	2006/2005
átlag változása	5,17%	4,07%

426. Az éves költségeket a szofisztikált fogyasztó két típusára is kiszámítottuk, és a következő eredményeket kaptuk:

25. táblázat Éves költségek a szofisztikált fogyasztók esetén

	éves költség - szofisztikált fogyasztó (1)			éves költség - szofisztikált fogyasztó (2)		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
Bank 1	10 955 Ft	11 790 Ft	12 093 Ft	13 957 Ft	15 911 Ft	16 215 Ft
Bank 2	10 472 Ft	10 472 Ft	10 658 Ft	13 336 Ft	13 336 Ft	13 522 Ft
Bank 3	17 089 Ft	15 921 Ft	15 921 Ft	21 140 Ft	19 971 Ft	19 971 Ft

Bank 4	16 671 Ft	16 985 Ft	18 483 Ft	22 217 Ft	22 577 Ft	23 315 Ft
Bank 5	11 759 Ft	12 521 Ft	12 693 Ft	15 245 Ft	16 143 Ft	16 363 Ft
Bank 6	11 158 Ft	11 651 Ft	12 091 Ft	14 659 Ft	15 152 Ft	15 638 Ft
Bank 7	13 654 Ft	16 765 Ft	18 305 Ft	17 022 Ft	20 466 Ft	22 312 Ft
Bank 8	7 888 Ft	8 141 Ft	10 476 Ft	11 367 Ft	11 620 Ft	13 955 Ft
Bank 9		10 401 Ft	10 852 Ft		14 444 Ft	14 954 Ft
Bank 10	13 164 Ft	13 016 Ft	13 756 Ft	15 745 Ft	15 445 Ft	17 533 Ft

427. A **szofisztikált fogyasztók** esetében az **éves költségek** az (1)-es típusnál nagyjából **10.500** és **18.500** forint között mozognak, míg a (2)-es típusnál hozzávetőleg **13.500** és **23.500** forint között. Itt is megfigyelhető a nagy szóródás az árak között, ám ez a **szóródás kisebb** az átlagfogyasztóknál tapasztaltnál. Mértéke az (1)-es típusnál 22,5% körüli, a (2)-es típusnál pedig 20% körüli, és itt is megfigyelhető a csökkenő tendencia. A szektor átlag itt is növekszik a vizsgált periódusban. Érdekes módon 2005-ről 2006-ra az árak átlagosan közel 5-6%-kal emelkedtek a szofisztikált fogyasztó mindkét profiljánál, míg 2004-ről 2005-re a növekedés csak 2-2,5% körüli volt.

26. táblázat Éves költségek átlaga és szórása

	éves költségek átlaga és szórása - szofisztikált fogyasztó (1)				éves költségek átlaga és szórása - szofisztikált fogyasztó (2)			
	2004	2005	2006	2004- 2006	2004	2005	2006	2004- 2006
Szórás	2 965 Ft	2 950 Ft	3 031 Ft	2 907 Ft	3 557 Ft	3 435 Ft	3 403 Ft	3 381 Ft
Átlag	12 535 Ft	12 766 Ft	13 533 Ft	12 945 Ft	16 076 Ft	16 506 Ft	17 378 Ft	16 653 Ft
szórás/átlag	23,66%	23,11%	22,40%	22,46%	22,13%	20,81%	19,58%	20,30%

	Szofisztikált (2)		Szofisztikált (2)	
	2005/2004	2006/2005	2005/2004	2006/2005
átlag változása	1,85%	6,00%	2,68%	5,28%

428. Az árak ismeretében meg tudjuk állapítani, hogy az átlagfogyasztók éves költsége átlagban alacsonyabb a szofisztikált fogyasztók éves költségénél, ami jól látszik abból is, hogy az egész szektorra és a teljes vizsgált periódusra vonatkozó átlagár az átlagfogyasztóknál 11.877 forint, míg a szofisztikált fogyasztók két típusánál 12.944 forint, illetve 16.653 forint. Megvizsgálva a szektorra vonatkozó átlagárak közötti különbség mértékét, azt tapasztaljuk, hogy az (1)-es típusú szofisztikált fogyasztó éves költsége átlagban 9%-kal magasabb az átlagfogyasztó éves költségénél a teljes vizsgált periódusban. A (2)-es típusú szofisztikált fogyasztó éves költsége átlagosan 40,21%-kal magasabb az átlagfogyasztó éves költségénél.

27. táblázat Költségek közötti átlagos különbségek

	2004	2005	2006	2004-2006
szofisztikált (1) /átlagfogyasztó	10,68%	7,18%	9,18%	8,99%
szofisztikált (2) /átlagfogyasztó	41,95%	38,58%	40,19%	40,21%

429. A szofisztikált fogyasztónál az eredmények azt mutatják, hogy az árak 2005-ről 2006-ra lényegesen nagyobb ütemben nőttek, mint az azt megelőző évben, illetve az előbbi esetben nagyobb volt az árváltozás az átlagfogyasztóknál tapasztalható képest, míg az utóbbi esetben kisebb. Ezen túlmenően az árak közötti szóródás lényegesen kisebb mértékű a szofisztikált fogyasztók esetében.

430. A kiszámított árak alapján fölállítottunk egy sorrendet a vizsgált bankok TOP1 termékei között a 2006-os évre vonatkozóan, mely a következőképpen fest:

28. táblázat Ár szerinti sorbarendezés (Ft/év) 2006

Átlag fogyasztó		Szofisztikált (1)		Szofisztikált (2)	
Bank 1	6 802 Ft	Bank 1	10 476 Ft	Bank 4	13 522 Ft
Bank 2	8 939 Ft	Bank 4	10 658 Ft	Bank 1	13 955 Ft
Bank 3	9 009 Ft	Bank 2	10 852 Ft	Bank 2	14 954 Ft
Bank 4	10 989 Ft	Bank 6	12 091 Ft	Bank 6	15 638 Ft
Bank 5	11 653 Ft	Bank 5	12 093 Ft	Bank 5	16 215 Ft
Bank 6	12 176 Ft	Bank 7	12 693 Ft	Bank 7	16 363 Ft
Bank 7	13 456 Ft	Bank 3	13 756 Ft	Bank 3	17 533 Ft
Bank 8	15 148 Ft	Bank 10	15 921 Ft	Bank 10	19 971 Ft
Bank 9	16 134 Ft	Bank 8	18 305 Ft	Bank 8	22 312 Ft
Bank 10	19 649 Ft	Bank 9	18 483 Ft	Bank 9	23 315 Ft

3.4.2.7. A költségeket befolyásoló egyéb tényezők – példa: eseti átutalások

431. Az ügyfélprofilok kialakításánál átlagos értékek használatára törekedtünk, így az eseti átutalások esetében is így határoztuk meg a tranzakciók átlagos értékét. Az ügyfélprofilok számszerűsítése során ezért 10.000 forintos átlagos eseti átutalást feltételezve végeztük számításainkat. A gyakorlatban azonban gyakran fordulnak elő ennél jóval nagyobb értékű eseti átutalások, ami az átlagos költség értékét jelentősen eltérítheti. Az ilyen nagy összegű tranzakciók kezelésének érdekében külön megvizsgáltuk azt is, hogy hogyan alakulnak a költségek akkor, ha egy átlagos fogyasztó **nagy összegű átutalásokat** is kezdeményez folyósámlájáról.

432. Egy darab eseti utalásos tranzakció árát határoztuk meg minden vizsgált banknál a következő összegek esetében: 100 ezer, 250 ezer, 500 ezer, 750 ezer és 1 millió forint. Az árakat négy különböző esetben vizsgáltuk: bankfiókban adott, bankon belülré irányuló megbízás; bankfiókban adott, bankon kívülré irányuló megbízás; interneten keresztül adott, bankon belülré irányuló megbízás; interneten keresztül adott, bankon kívülré irányuló megbízás.

Illusztrációképpen itt a bankon kívüli, papíralapú, illetve internetes átutalásokat mutatjuk be.

29. táblázat Az egyes átutalások átlagos ára

Átutalás összege	Bankon kívüli átutalás átlagos ára		Egy átutalás költsége az éves átlagköltség arányában	
	papír alapú	internetes	papír alapú	internetes
100000	299 Ft	113 Ft	26%	10%
250000	626 Ft	247 Ft	55%	22%
500000	1 226 Ft	481 Ft	109%	43%
750000	1 826 Ft	715 Ft	162%	63%
1000000	2 370 Ft	896 Ft	210%	79%
Az árak átlagos szórása	67%	66%	67%	66%

433. Az átutalások **árának relatíve magas volta** azt jelenti, hogy egyetlen nagyobb összegű utalás költsége elérheti az éves folyószámla költség 5-10%-át, sőt egyes bankok esetében akár ennél nagyobb összeget is. Egy olyan fogyasztót feltételezve, aki egy másik banknál rendelkezik hitelkártyával, és azzal havonta a fent meghatározott összegeket költi, még abban az esetben is, ha az olcsóbb átutalási típust választja is, a költségek éves szinten a folyószámla költségének legkevesebb 10-20%-ára rúghatnak.

434. Az átutalások árazása nagyon különbözik bankonként: **az átutalások költségének ilyen méretű szóródása pedig könnyen felboríthatja az átlagos tranzakciók alapján felállított sorrendet is**. Az alábbi táblázat azt illusztrálja, hogy hogyan változik az éves átlagos folyószámlaköltség, ha az adott bankban a fogyasztó havi egy 100.000 forintos átutalást is indít, a hitelkártyáján fennálló tartozás törlesztésére.

30. táblázat Éves átlagos folyószámlaköltség változása

	Új éves költség / eredeti éves költség		Rangsor			Átlagos elmozdulás a rangsorban
	papír alapú	Internetes	eredeti	papír alapú	Internetes	
Bank 1	122,9%	111,5%	1	1	2	0,5
Bank 4	122,5%	111,3%	2	2	3	0,5
Bank 2	121,0%	105,5%	3	3	1	1
Bank 6	127,3%	102,0%	4	5	4	0,5
Bank 5	135,2%	127,3%	5	6	7	1,5
Bank 7	131,2%	100,9%	6	7	5	1
Bank 3	100,0%	100,0%	7	4	6	2
Bank 10	137,7%	101,5%	8	9	8	0,5
Bank 8	113,1%	106,6%	9	8	10	1
Bank 9	126,0%	101,6%	10	10	9	0,5
						0,9

3.4.2.8. Lakossági folyószámla árák nemzetközi összehasonlítása

435. A kiszámított lakossági folyószámla költségeket érdemes nemzetközi összehasonlításban is megvizsgálni. Ennek elvégzéséhez a Világbank által 2007-ban megjelentetett "World Retail Banking Report 2007"⁹² című tanulmányt vettük alapul, amelyben 5 régió 25 országának 180 bankján végezték a kutatást⁹³. A tanulmányban kétféleképpen hasonlítják össze a különböző országok és régiók éves folyószámla költségét: egyrészt az adott országokra jellemző lokális ügyfélprofilokra vonatkozóan, másrészt pedig globális ügyfélprofilokon keresztül. Mind lokális, mind globális szinten három fogyasztói profilt különböztet meg a tanulmány: kevésbé aktív, aktív, nagyon aktív.

436. A lokális profilokon alapuló kutatás eredményei szerint 2007-ben **az aktív fogyasztók** az összes régióra vonatkozóan **átlagosan évi 77 euró költséggel szembesülnek**, ami 250 forint/euró árfolyamot feltételezve⁹⁴ évi 19.250 forintnak felel meg. Magyarország szempontjából Európa különösen érdekes, így a kutatásban szereplő két európai régiót külön kiemeljük. Az eurózóna régióban a lokális aktív fogyasztói profilra kapott átlagos eredmény 72 euró, azaz 18.000 forint; míg a nem-eurózóna régióra kapott átlagos éves költség 84 euró, vagyis 21.000 forint.

437. Magyarországon az általunk definiált szofisztikált (1) profilt a tanulmányban használt aktív ügyfél megfelelőjének tekinthetjük. A magyarországi aktív ügyfél által 2006-ban viselt éves folyószámla költség átlagos mértéke 13.533 forint volt, ami lényegesen alacsonyabb mind az eurózónában megfigyelt 18.000 forintnál, mind a nem-eurózónára kiszámított 21.000 forintnál. Ugyan a mi adatunk 2006-ra vonatkozik, de ha figyelembe vesszük az éves átlagos költségek 5-6%⁹⁵ körüli növekedési ütemét, abban az esetben is alacsonyabb értékeket kapunk.

31. táblázat Éves folyószámlaköltségek nemzetközi összehasonlításban

Éves költség (Ft, 250 forint/euró árfolyam esetén)	Világ átlag	Eurózóna	Nem-eurózóna	Magyarország
Lokális aktív fogyasztó	19 250	18 000	21 000	13 533

438. A lokális „nagyon aktív” ügyfelek a tanulmány megállapításai szerint 2007-ben átlagosan 136 euró (34.000 forint) költséggel szembesülnek összes vizsgált régió átlagában. Az eurózónában ez az érték 104 euró, vagyis 26.000 forint, a nem-eurózónában pedig 147 euró, ami 36.750 forintnak felel meg.

439. Magyarországon az általunk definiált szofisztikált (2) ügyfél 2006-ban átlagosan 17.378 forint éves folyószámla költséget viselt.

⁹² Capgemini – ING Bank – European Financial Management & Marketing Association (EFMA): World Retail Banking Report 2007

⁹³ Régiók: 1. Európa – eurózóna (Ausztria, Belgium, Franciaország, Németország, Írország, Olaszország, Hollandia, Portugália, Spanyolország), 2. Európa – nem eurózóna (Csehország, Horvátország, Norvégia, Románia, Lengyelország, Szlovákia, Svédország, Svájc, Egyesült Királyság), 3. Észak-Amerika (Kanada, Egyesült Amerikai Államok), 4. Afrika (Dél-Afrika), 5. Ázsia és Óceánia (Ausztrália, Kína, India, Japán)

⁹⁴ A továbbiakban mindig 250 forint/euró árfolyamot feltételezve végezzük az összehasonlítást.

⁹⁵ 2005/2006-os árnövekedés mértéke a számításaink alapján (lásd 3.3 fejezet)

32. táblázat Éves folyószámlaköltségek nemzetközi összehasonlításban, lokális aktív fogyasztó esetén

Éves költség (Ft, 250 forint/euró árfolyam esetén)	Világ átlag	Eurózóna	Nem-eurózóna	Magyarország
Lokális nagyon aktív fogyasztó	34 000	26 000	36 750	17 378

440. A Világbank eredményei szerint a kevésbé aktív ügyfelek 2007-ben átlagosan 39 euró, vagyis 9.750 forint éves folyószámla költséggel szembesülnek. Az eurózáonában ez az érték 45 euró, azaz 11.250 forint, a nem-eurózáonában pedig 35 euró, vagyis 8.750 forint.⁹⁶

33. táblázat Éves folyószámlaköltségek nemzetközi összehasonlításban, lokális kevésbé aktív fogyasztó esetén

Éves költség (Ft, 250 forint/euró árfolyam esetén)	Világ átlag	Eurózóna	Nem-eurózóna	Magyarország
Lokális kevésbé aktív fogyasztó	9 750	11 250	8 750	11 590

441. Amint az abszolút értékekből is látható, Magyarországon sokkal kisebbnek tűnik az árak közötti szóródás, mint európai átlagban. Az eurózáonára vonatkozóan az összes lokális ügyfélprofilra kiszámított árak közötti szóródás 2006-ban 40% volt, 2007-ben pedig 36,8%. Az eurózáonán kívüli európai országokban a szóródás 2006-ban 51,6% volt, 2007-ben pedig 48,8%. Magyarországon ezzel szemben az általunk definiált profilokra kiszámított összes ár szórása 2006-ban 27,5% volt. Az árak közti szóródásnál mind a nemzetközi kutatás, mind a Magyarországra vonatkozó elemzésünk csökkenő tendenciát állapított meg.

442. A tanulmány röviden foglalkozik az árak időbeni alakulásának kérdésével is. Az eredmények azt mutatják, hogy világátlagban a kevésbé aktív fogyasztókra jellemző árak 2006-ról 2007-re szinte egyáltalán nem változtak, az aktív fogyasztók árai 0,3%-kal csökkentek, míg a nagyon aktív fogyasztók által tapasztalt árak 2,2%-kal csökkentek. Az egyes régiókra vonatkozóan nem áll rendelkezésre az ügyfélprofil szerinti megbontás, az viszont elmondható, hogy az eurózáonában az összes ár átlagosan 1,9%-kal növekedett, a nem-eurózáonában pedig 1,3%-os volt a növekedés.

443. Magyarországon csak a 2005 és 2006 közötti árnövekedést tudtuk vizsgálni az adataink alapján. Az összes profil összes árára vonatkozó átlagos árnövekedés 5,15% körüli volt, ami 5-6% körüli értéket jelent a két szofisztikált fogyasztói profilra, illetve 4% körüli értéket az átlagos fogyasztóra nézve.

444. Az adatokból az látszik, hogy Magyarországon a lokális profiloknak megfelelő éves folyószámla költségek alacsonyabbak mind az eurózáon, mind a nem eurózáonához tartozó egyéb európai országok átlagához képest. Ezzel egy időben az árak növekedési üteme magasabbnak tűnik az európai átlagoknál, ami arra utalhat, hogy **a magyarországi árak közelednek az európai átlagokhoz.**

⁹⁶ Probléma lehet az összehasonlításnál, hogy a GVH z összesített adatok alapján számította ki az átlagos fogyasztóra jellemző számokat, ami tartalmazza az aktív fogyasztók adatait is, míg a nemzetközi tanulmányban használt módszer a lokális kevésbé aktív fogyasztói profil kialakítására nem ismert. A magyar adatot egy „outlier”-nek tekinthető bank adataival korrigáltuk.

445. A nemzetközi kutatás elvégezte az árak globális ügyfélprofilok szerinti összehasonlítását is. A globális ügyfélprofilok meghatározására vonatkozó bizonyos adatok szerepelnek ugyan a tanulmányban, az egyes tranzakció típusok átlagos értékére vonatkozó adatok viszont teljességgel kimaradtak, így ezek hiányában nem tudtuk elvégezni az éves költségek kiszámítását.

3.4.2.9. A becsült árak szerepe a fogyasztói döntéshozatalban

446. A banki adatszolgáltatások alapján a GVH **több panelregressziós becslést** is készített arra vonatkozóan, hogy az árak milyen mértékben magyarázzák és magyarázzák-e egyáltalán az új folyószámlák számát, illetve a folyószámlák összállományának számát.⁹⁷

447. A panel regresszió lényege, hogy a több bank esetében rendelkezésre álló idősorokat kombinálva hozunk létre egy adatbázist, és erre illesztünk regressziót, aminek eredményeképpen az átlagos hatásokra kapunk egy becslést. Az átlagos hatások úgy értelmezhetők, mint a folyószámlák árának a hatása az új nyitásokra, illetve a számlák összállományára átlagosan a vizsgált időszakban a vizsgált bankok körében.

448. A folyószámlák árának az általunk számított éves folyószámla költséget tekintettük, így a panel-regresszióban szereplő egyéb adatok is éves adatok voltak a 2004-2006 időszakra vonatkozóan. A becslés során a **számlák ára** mellett egy **további magyarázó változót használtunk, a fiókok átlagos számát** az adott években. Mindkét magyarázó változónak a logaritmusát is kiszámítottuk, és ilyen formában is elvégeztük a becsléseket annak érdekében, hogy azok százalékos változásának a hatását is kimutathassuk.

449. A regressziókat elvégezve, mind az új folyószámlák számára, mind az összes folyószámla-állományra vonatkozóan, mind a piaci részesedést mutató relatív számokra, minden esetben azt a végeredményt kaptuk, hogy a **folyószámlák új értékesítése, valamint összesített állománya nem függ** szignifikánsan a TOP1 termék költségével reprezentált **folyószámlák éves átlagos költségétől**.

450. A **fiókok száma** azonban szinte minden esetben **szignifikánsnak bizonyult** legalább 90%-os konfidencia szint mellett, ráadásul a modell jóságát mutató R^2 értéke minden esetben igen magas volt. A **legjobb illeszkedést az a modell biztosította**, amikor a folyószámlák összesített állománya alapján számolt részesedéseket **csak a fiókok számával próbáltuk magyarázni**. Ekkor a szignifikancia a magyarázó változó esetében 99% fölötti volt, az R^2 mutató értéke pedig 99,9%. Az alábbiakban látható a regresszió "outputja":

⁹⁷ Panel regresszióra elsősorban azért volt szükség, mert túl kevés adat állt rendelkezésre ahhoz, hogy bankonként végezzük el a becsléseket, továbbá ezzel a módszerrel az egész szektorra vonatkozóan tehetünk megállapításokat. A panel regresszió ezen túlmenően azt is lehetővé teszi, hogy kiszűrjük a valamennyi bankot érintő hatásokat (pl. szezonális, makrogazdasági folyamatok), illetve a bankok különbözőségéből, azok különböző helyzetéből és adottságaiból adódó hatásokat. Az előbbit az ún. "idő-fix hatások", az utóbbit a "bank-fix hatások" szerepeltetésével tehetjük. Erre több módszer is létezik, és mi az erre vonatkozó dummy-változók szerepeltetésével oldottuk meg ezt a kérdést.

34. táblázat A regresszió eredményei

					Effects Specification	
Dependent Variable: RS_					Cross-section fixed (dummy variables)	
Method: Panel Least Squares					Period fixed (dummy variables)	
Sample: 2004 2006						
Periods included: 3						
Cross-sections included: 9					R-squared	0.999235
Total panel (balanced) observations: 27					Adjusted R-squared	0.998674
					S.E. of regression	0.006353
					Sum squared resid	0.000605
					Log likelihood	106.2138
					F-statistic	1781.142
					Prob(F-statistic)	0.000000
					Durbin-Watson stat	2.520302
	Coeff.	Std. Error	t-Statistic	Prob.		
LOG(OF_)	0.054	0.016011	3.392253	0.0040		
C	-0.1297	0.070384	-1.843622	0.0851		

451. Jó illeszkedést mutatott továbbá az a modell is, amikor az új értékesítések abszolút számát próbáltuk csak a fiókok abszolút számával magyarázni, és csak "idő-fix hatások" szerepeltetésével. Ebben az esetben 99,9% fölötti szignifikanciát kaptunk a magyarázó változóra vonatkozóan, valamint 93,4%-os R^2 mutatót. Az "output" alább látható:

Dependent Variable: F_				
Method: Panel Least Squares				
Date: 11/21/07 Time: 10:48				
Sample: 2004 2006				
Periods included: 3				
Cross-sections included: 9				
Total panel (balanced) observations: 27				
	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
OF_	648.6003	36.19204	17.92107	0.0000
C	10192.83	6048.289	1.685241	0.1055

Effects Specification	
Period fixed (dummy variables)	
R-squared	0.934067
Adjusted R-squared	0.925467
S.E. of regression	21721.20
Sum squared resid	1.09E+10
Log likelihood	-305.7699
F-statistic	108.6123
Prob(F-statistic)	0.000000
Durbin-Watson stat	1.444377

452. Ez az eredmény úgy értelmezhető, hogy a fiókok számának 1 darab fiókkal való növekedése az új folyószámlák számát évente közel 649 darabbal növeli.

453. A regressziók legfontosabb megállapítása, hogy **a folyószámlák értékesítése jelenleg nem elsősorban azok árától függ**, hanem egyéb tényezőktől (mint például a fiókok száma), és ez egybevághat a már említett lakossági közvélemény kutatás eredményeivel is.

454. A fiókok számának alakulása az elmúlt években alátámasztja a magyarországi folyószámlapiac alakulására és a kettő kapcsolatára tett megállapításainkat. A 2003-2006 közötti időszakban az OTP fiókjainak száma csökkent, míg a többi vizsgált bank esetében általában növekedett, és ennek következtében megnőtt az OTP versenytársainak a piaci részesedése a fiókok számát illetően. A fióki részesedésekben bekövetkezett változások hasonlóan alakultak a folyószámla-értékesítések részesedésében bekövetkezett változásokhoz a vizsgált időszakban.

455. Általában elmondható, hogy a bankok politikáját, a fiókszámot illetően erőteljes expanzió jellemzi, kivéve az OTP-t, mely beállt egy adott szintre, részesedése azonban így is 30% fölötti. Az egész szektorra vonatkozóan a fiókok számának növekedési üteme az elmúlt három évben 12,1%, 7,75%, illetve 6,67% volt. Az infrastrukturális expanzió révén a bankok növelni tudták ügyfélállományukat az elmúlt években, és a vidékre, a kisebb településekre koncentrálnak, ez a folyamat a jövőben is folytatódhat, ami jól bizonyítja a fiókhálózat versenyesszerejét.

3.4.2.10. Következtetések a lakossági folyószámla árak alapján – összehasonlító mutató

456. A mai magyar folyószámlapiacon, mint láthattuk, a fogyasztók véleménye szerint a folyószámla kondíciók, a tulajdonképpeni árak nem játszanak döntő szerepet a szolgáltatás kiválasztásában. A fenti számítások azonban arra utalnak, hogy ennek legalábbis részben oka lehet az **alulinformáltság**. Optimális fogyasztói döntéshozatal aligha képzelhető el anélkül, hogy a fogyasztók egyértelmű képet kapnának a vásárolni kívánt szolgáltatás áráról.

457. A fenti számítások arra utalnak, hogy rendkívül szignifikáns eltérések vannak azonos termékek árában annak függvényében, hogy azt melyik szolgáltatótól vesszük igénybe. Az átlagfogyasztó esetében akár háromszoros költséggel is járhat, ha ugyanazokat a szolgáltatásokat a mintába bekerült bankok közül nem a legkedvezőbb áru terméket kínálótól, hanem a legdrágábbtól veszi igénybe.

458. Ennek kapcsán szerencsés lenne, ha folyószámla esetében is rendelkezésre állna a teljes hiteldíj mutatóhoz, illetve az egységesített betéti kamatláb-mutatóhoz hasonló olyan **mutatószám, amely összehasonlíthatóvá tenné** az egyes bankok ajánlatait. Az itt számszerűsített ügyfélprofilok kiindulópontként szolgálhatnak ahhoz, hogy egy szakmai konszenzuson nyugvó átlagos ügyfélprofil kialakításra kerülhessen, aminek segítségével megalkotható lenne egy olyan folyószámla költség-mutató, ami alapján a fogyasztók össze tudnák hasonlítani az egyes bankok folyószámla-ajánlatait.

459. Ugyanakkor egy ilyen **mutató megalkotása nem elégséges**. Mint azt az átutalások példáján láthattuk, bizonyos szolgáltatások esetében az árazás sajátosságaiból fakadóan rendkívül speciális költségelemek is megjelenhetnek. Így tulajdonképpen elképzelhető, hogy a fogyasztó egyedi igényeihez nem éppen az a termék illeszkedik a legjobban, amelyet a fenti mutató alapján kialakított első kép alapján gondolna.

460. Az ajánlatok összehasonlíthatóságának legjobb módszere a hitelek kapcsán már részletesen tárgyalt összehasonlító weblap lenne. Ennek segítségével fogyasztók saját fogyasztási szokásaik felhasználásával kaphatnának valós képet az egyes termékek árairól.

461. Egy, a fenti követelményeknek megfelelő honlap működtetésére nagyszerű **kiindulópontot** jelenthetnek a **PSZÁF jelenleg is elérhető termék-összehasonlító táblázatai**. Ezek a táblázatok a folyószámla terén – formátumukból következően - leginkább az interaktivitásnak nem felelnek meg, illetve egy közelmúltbeli kutatás következtetései szerint naprakészségük sem mindig hiánytalan. A megbízhatóságot ezen kívül alááshatja az információk helyességével kapcsolatos számonkérés hiánya.

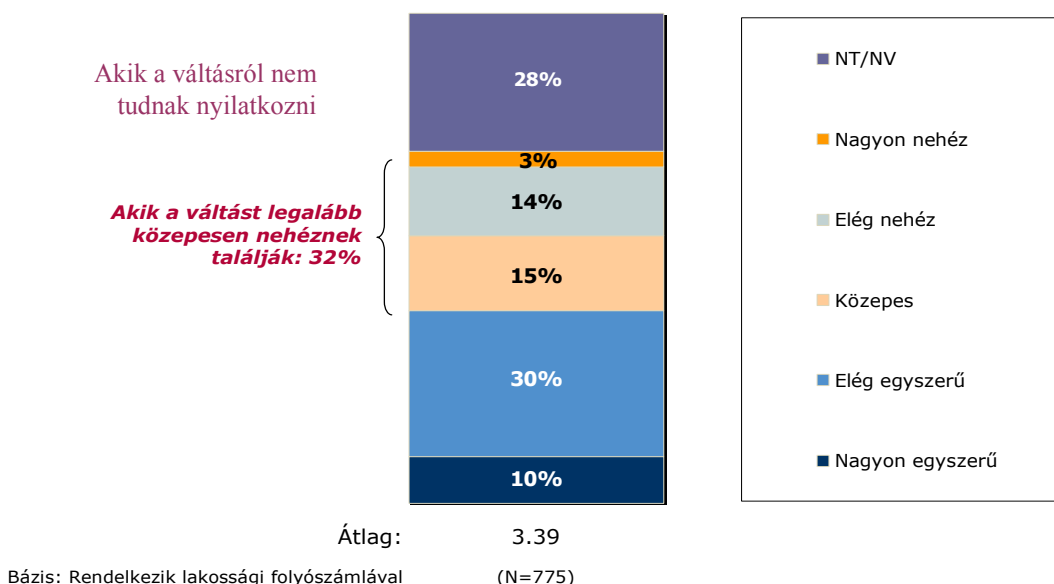
3.5. Folyószámla-váltás a lakossági bankpiacon

3.5.1. Fogyasztói percepció a váltásról

462. A nemzetközi összehasonlításban kedvező magyarországi statisztikákon túl a GVH által megrendelt piackutatások⁹⁸ alapján számos következtetés vonható le a lakossági ügyfelek bankváltási szokásairól, illetve a bankváltási percepcióiról.

A váltással kapcsolatos percepciók fő üzenete, hogy a folyószámlák esetében **a bankváltást az ügyfelek nem élik meg különösebben nehéznek**; ezt a helyzetet jelentősen **javítja az, ha az ügyfél korábban már váltott bankot, illetve ha összehasonlíthatónak tartja a termékeket**.

35. táblázat Ön szerint összességében mennyire egyszerű folyószámla vezető bankot váltani?



463. A korábbi tapasztalatokon túl fontos megemlíteni a folyószámla költségek összehasonlíthatóságának hatását a váltásra. **Minél összehasonlíthatóbbnak érzi valaki a folyószámla költségeket, annál nagyobb eséllyel válik bankváltóvá**. A racionális váltás alapja a kondíciók összehasonlítása, ehhez pedig szükség van a kondíciók pontos ismeretére. A megfelelő informáltság tehát támogatni tudja a bankváltást. E megállapítás megerősíti azt, hogy a költségek összehasonlíthatóságának növelése jelentősen hozzájárulna az ügyfelek racionálisabb viselkedéséhez, és ezen keresztül indokolt esetben a bankváltáshoz.

464. A lakossági ügyfeleket közvetlenül is megkérdezték a bankváltás nehézségeiről a kutatás során.

⁹⁸ Millward (2006), Scale (2007)

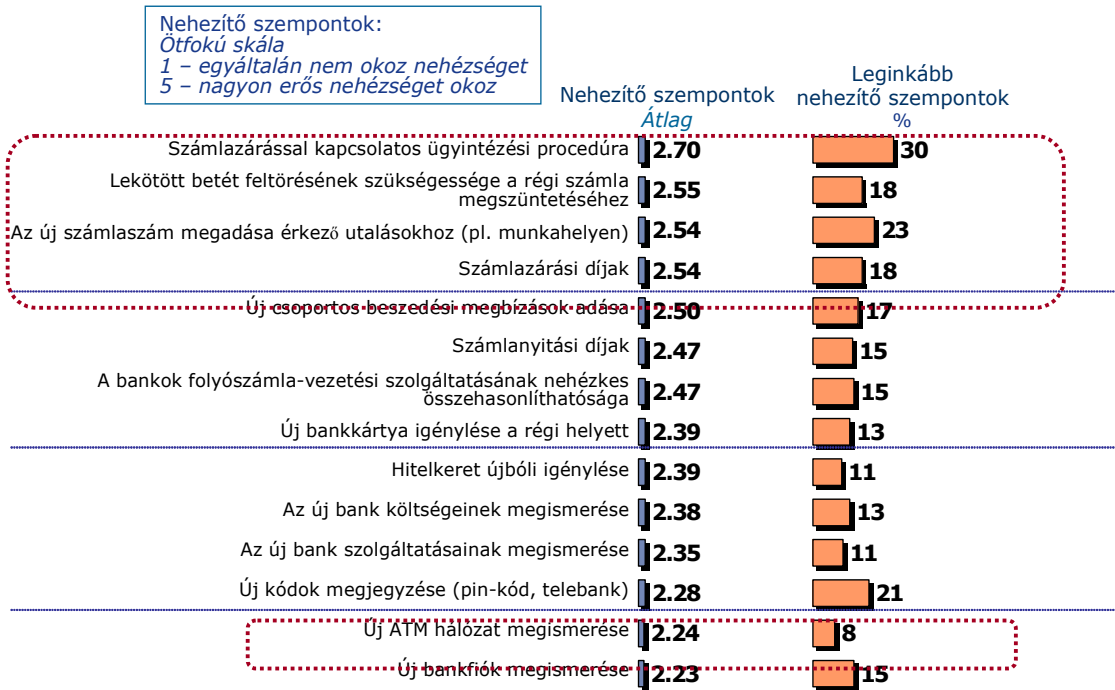
36. táblázat Miért gondolja, hogy nehéz folyószámla vezető bankot váltani? És még miért?

	%
Nincs időm rá időigényes/ Macerás / sok igazolás, dokumentum kell hozzá	25
Plusz költséggel jár	10
Mindent át kell jelenteni/ átírás bonyolult	9
Problematikus	5
Ügyintézés miatt	4
Általános fizetésnél mindenhová be kell jelenteni az új számlaszámot	4
Nem tudja/ nem válaszolt	10

Bázis: Úgy gondolja, hogy nehéz vagy közepesen nehéz folyószámla vezető bankot váltani (N=252)

465. A bankváltáshoz kapcsolódó legkomolyabb nehézség az **ügyintézéssel** kapcsolatos. A fenti táblázatot áttekintve a többletköltségek kivételével valamennyi azonosítható kategória az ügyintézéssel kapcsolatos, ami azt jelenti, hogy gyakorlatilag ez az egyetlen olyan problémaforrás, amit érdemes lehet kezelni.

40. ábra Ön szerint az alábbiak mennyire nehezítik meg a folyószámla vezető bank váltását? Ön szerint a következő szempontok közül melyik az a három, amelyik leginkább megnehezíti a bankváltást?



Bázis: Rendelkezik lakossági folyószámlával (N=775)

3.5.1.1. A bankváltás indoka

466. A folyószámlaváltásról szóló fogyasztói döntés lényegében a folyószámla szolgáltatás újbóli igénybevételét jelenti egy másik szolgáltatótól. Érdemes megvizsgálni, hogy milyen indokok indították a lakossági ügyfeleket arra, hogy megváltoztassák folyószámla-vezető bankjukat.

467. Míg általában a bankválasztás elsődleges szempontjai a lakossági ügyfelek többségénél elsősorban kényelmi természetűek, a bankváltók körében némileg eltérő szempontokat találunk. A bankváltók esetében a legfontosabb szempontok a következők

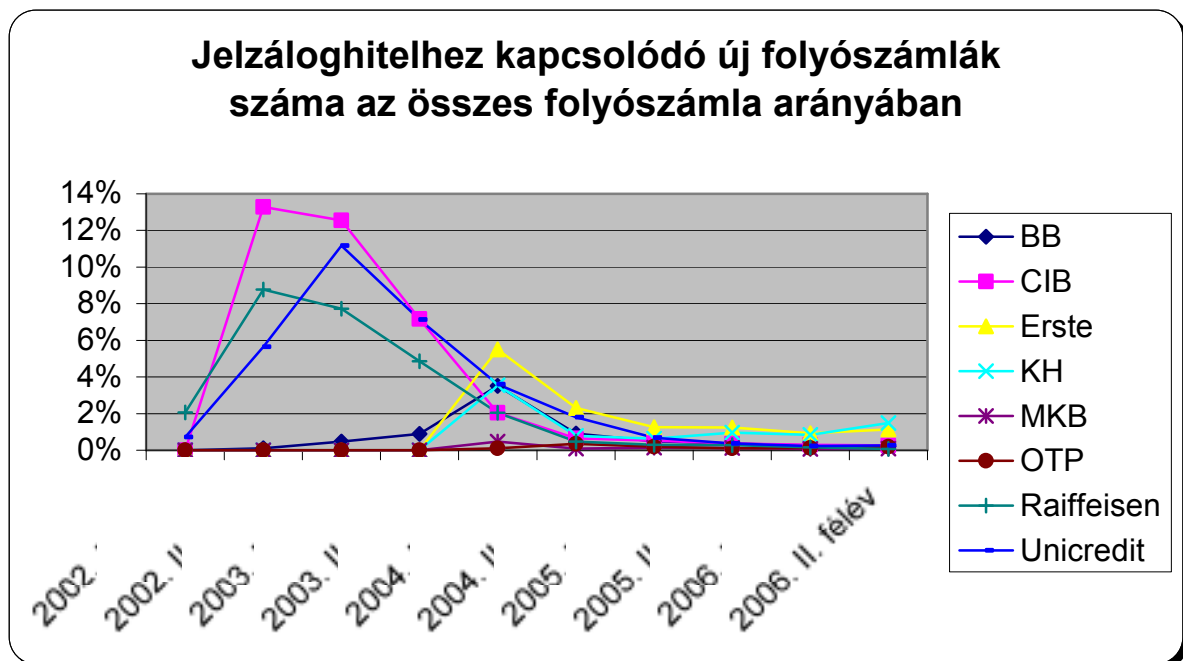
- Kedvező kondíciók
- Más szolgáltatáshoz alapfeltétel a számlanyitás

- Személyes körülmények változása
- Elégedetlenség a szolgáltatás minőségével az előző bankban
- Ügyintézési problémák
- Nagy termékválaszték / többféle szolgáltatás

468. Bár az adatok alapján másfajta motivációk azonosíthatók a bankváltók egy jelentős részénél - akiket tudatos váltóknak is nevezhetünk -, elmondható, hogy az ilyen ügyfelek részaránya meglehetősen kicsi. A jövőbeli tudatos mobilitás kérdését tovább árnyalja, hogy **a megkérdezett lakossági ügyfelek döntő többsége nem tervez a jövőben bankváltást**. A megkérdezettek 15%-a gondolt már arra, hogy új számlát nyit, és megszünteti régi számláját, de csupán 3%-a tervezi is ezt megtenni.

469. Gyakorta hangoztatott állítás, hogy a magyarországi folyószámla-mobilitást egy jelentős részben befolyásolja az a gyakorlat, hogy a jelzáloghitelek kapcsán a hitelnyújtó bankok **kötelezően előírják a folyószámla-nyitást** is az új ügyfélnek. Ez a bankok által általánosan követett gyakorlat számos új számlanyitást eredményezett, ugyanakkor, ahogy azt a következő ábra bemutatja, csak néhány banknál tette ki egy adott időszakban az összes számlanyitás jelentős részét, szektorszinten pedig egyik félévben sem haladta meg a 2%-ot.⁹⁹

41. ábra Jelzáloghitelhez kapcsolódó új folyószámlák száma az összes folyószámla arányában



470. Ez az árukapcsolás-szerű gyakorlat semmi esetre sem tekinthető szerencsésnek, mert gyakran **indokolatlan többletköltséget terhel a fogyasztókra**, ugyanakkor az érintett kis volumen miatt **nem valószínűsíthető, hogy a folyószámlák piacának érdemi torzulását eredményezné**.

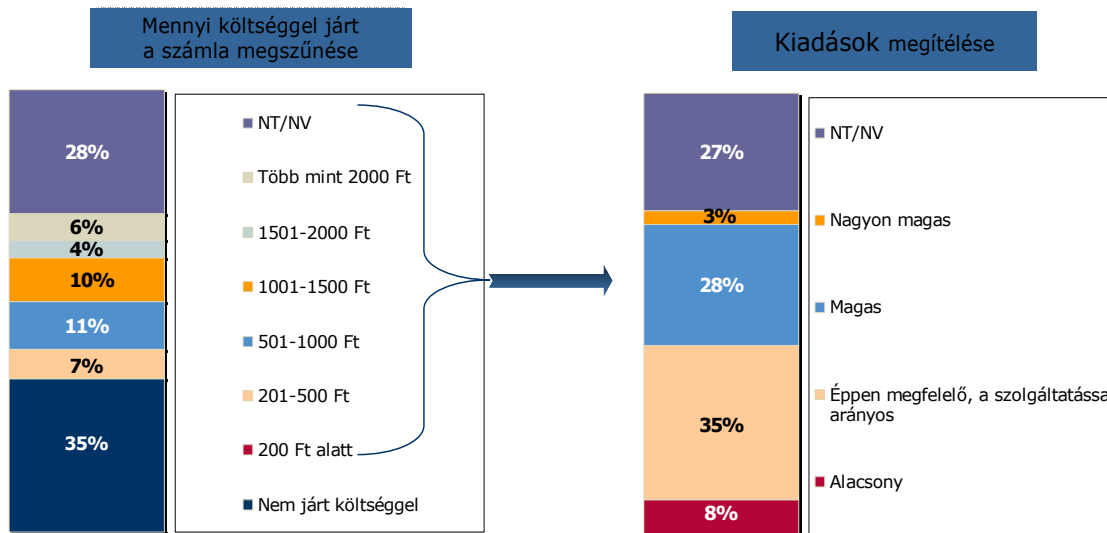
3.5.1.2. A váltás folyamata

471. A váltás folyamata két lépésre bontható: az egyik lépés az eredeti szerződés felbontása (kilépés), a második az új folyószámla-szerződés megkötése (új belépés). Ennek megfelelően a váltás kapcsán külön is megvizsgáltuk a nyitás és a zárás folyamatát a folyószámlák tekintetben a lakossági ügyfeleknél.

⁹⁹ Az ábra csak a forintalapú hitelekhez kapcsolódó folyószámlanyitást mutatja be.

472. A **kilépéssel** kapcsolatban problémát jelenthet, ha magas költségekkel jár. Ezek pénzkidadások, idővesztés, illetve a kapcsolódó szolgáltatásokhoz kötődő többletköltségek és többletügyintézés formájában jelentkezhetnek. A magyar folyószámlapiacon **nem jellemzőek a számlázási költségek, a kilépés pénzköltségei elhanyagolhatók**. A kutatás során a válaszadók közel 30%-a nem tudta, vagy nem emlékezett a költségekre, 35%-a pedig nem szembesült semmilyen költséggel. A többiek vegyesen ítélik meg az általuk viselt költségeket, de többnyire elmondható, hogy az 1.000 forintnál magasabb költségeket már magasnak találják az ügyfelek. Megállapítható továbbá, hogy nincs szoros összefüggés a számla megszüntetésének ideje és a költsége között.

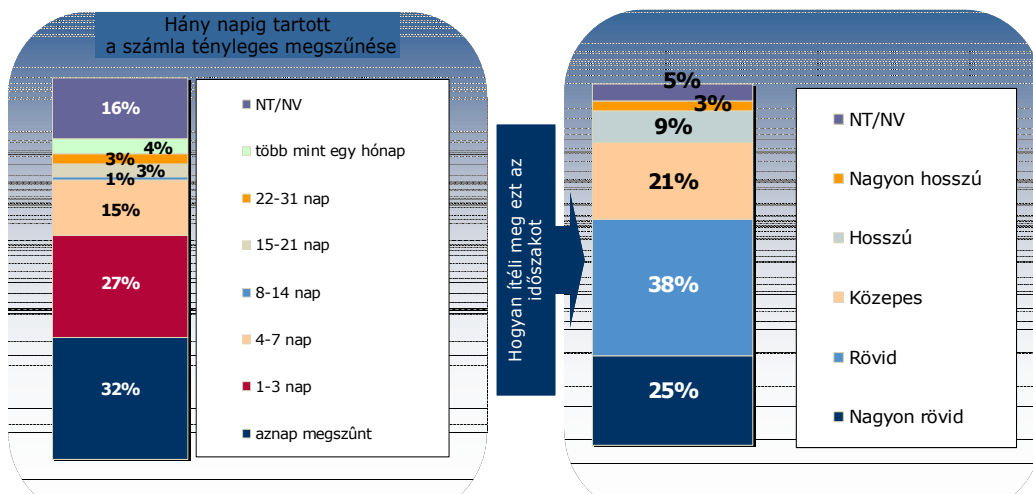
42. ábra A számlamegszüntetés költségei, és azok megítélése



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

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

473. A közvélemény-kutatásból kiderült, hogy a megkérdezett számlamegszüntető ügyfelek 60%-ának esetében a megszüntetési idő rövidebb volt 3 napnál. **Minden kilencedik ügyfél szembesült egy hétnél hosszabb megszüntetési idővel**, de összességében az ügyfeleknek csak mintegy **10%-a érzékelte hosszúnak** az általa tapasztalt időt. A három napon belüli megszüntést többnyire rövidnek, míg a 4 napnál hosszabb átfutási időt vegyesen közepesnek vagy hosszúnak érzékelték a válaszadók.



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

3.5.1.3. Kapcsolódó szolgáltatások és a bankváltás

474. A lakossági folyószámlákhoz **kapcsolódó szolgáltatások** tekintetében ugyancsak az szűrhető le a kutatás tapasztalataiból, hogy azok **sem feltétlenül akadályozzák jelentősen a bankváltást**.¹⁰⁰

A bankot váltó ügyfelek esetében regressziós elemzéssel vizsgáltuk, hogy mennyiben jellemző, hogy a bankváltó ügyfél igénybe vesz egy adott szolgáltatást. A regresszió eredményeit a következő táblázat tartalmazza:

37. táblázat Kapcsolódó szolgáltatások és a bankváltás

	B	Sig.	Exp(B)
A folyószámla költségek összehasonlíthatók	,577	,018	1,781
Csoportos beszédése van	,792	,000	2,207
Személyesen szokott utalni	,571	,014	1,771
Telefonon /Interneten utal	,085	,802	1,089
Állandó átutalása van	-,199	,372	,819
Betétet kötött le	-,430	,042	,650
Hitelkerete van	,308	,105	1,361
Magasnak találja a folyószámla költségeket	-,158	,429	,854
Constant	-1,969	,000	,140

475. Az eredmények fő mondanivalója, hogy **a szofisztikált folyószámla-használat pozitív kapcsolatban van a bankváltással**. Ez azt jelenti, hogy többségében a szofisztikált ügyfelek folyamatosan váltáshoz, ami azzal magyarázható, hogy több és mélyebb ismeretekkel rendelkeznek a banki termékekről és szolgáltatásokról. Bár a kapcsolódó termékek és szolgáltatások használata technikailag ugyan nehezebbé teszi a váltást, ezt a gyakorlatban ellensúlyozzák a fejlettebb banki ismeretek.

476. Az egyes kapcsolódó termékeket részletesen megvizsgálva megállapítható, hogy **csoportos beszédési megbízást** létesítő ügyfelek aránya sokkal magasabb a bankváltók körében (46,5%), mint az életük első számláját nyitók körében (25%). Elmondható továbbá, hogy a korábbi számlájukat megszüntetők körében 30% volt azoknak az aránya, akik régi számlájuk esetében is rendelkeztek csoportos beszédési megbízással, vagyis nem akadályozta őket a bankváltásban az, hogy csoportos beszédési megbízással rendelkeznek. Ugyanakkor az esetek egy harmadában volt csak két hétnél rövidebb az átfutási idő, egy másik harmadában pedig egy hónapnál is hosszabb. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a legtöbb számla esetében egy új csoportos beszédés **többletügyintézés** jelent. (a köztes összegek csekken történő feladását, vagy két megbízás együttes működtetését – vállalva a kétszeri fizetés kockázatát.)

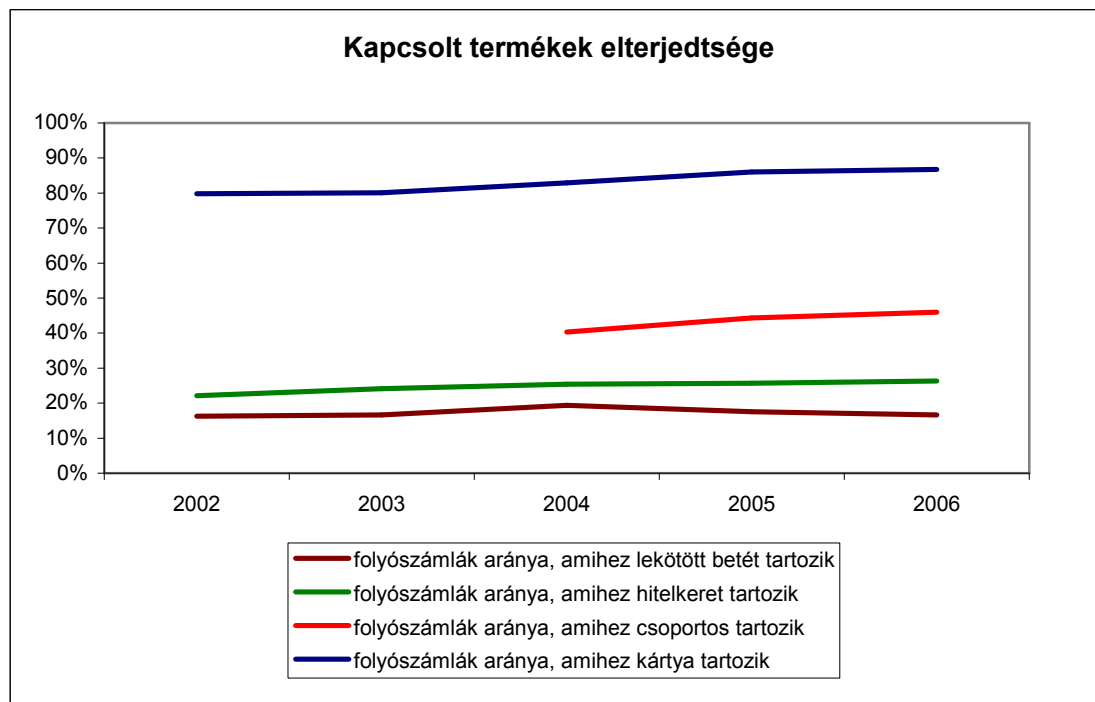
477. A **lekötött betétek** esetében kiderült, hogy a bankváltóknak csupán a 17%-a rendelkezett ilyen szolgáltatással a régi számlához kapcsolódóan, és ezen ügyfelek nagy része a betét lejáratát idejéig igazította a számlamegszüntetést. Ez arra utal, hogy ennek **jelentős szerepe lehet a bankváltás időzítése során**. A **hitelkeret**, az eredmények alapján, **nem jelent problémát** a váltásban. Az egyetlen fontosnak tűnő szempont az volt, hogy az új számlán is legalább akkora hitelkeret álljon rendelkezésre, mint a régi számlán.

478. **Bankkártyával** a számlamegszüntetők többsége (80%) rendelkezett, a kártyák lejáratát a bankváltási döntésben azonban **általában nem befolyásolta őket** – a bankkártyával rendelkező számlamegszüntetőknek csupán egyötöde vette akár valamennyire is figyelembe ezt az új számla nyitásával kapcsolatos döntésében.

¹⁰⁰ Csoportos beszédési megbízás, lekötött betét, hitelkeret, bankkártya

479. Az adatszolgáltatás révén nyert adatokból ágazati szinten számszerűsíthetővé vált azon lakossági folyószámlák aránya az összes folyószámlához képest, amelyekhez lekötött betét, hitelkeret, csoportos beszedési megbízás, valamint bankkártya kapcsolódik. Az eredmények azt mutatják, hogy **a lekötött betét és a hitelkeret ritkább**: lekötött betét a lakossági számlák 16-17%-ához, hitelkeret a számlák 25-27%-ához kapcsolódik. A **bankkártya használata általános**, és növekvő a csoportos beszedési megbízások száma is, ami a számlák 45-46%-ához kapcsolódik.

43. ábra Kapcsolt termékek elterjedtsége



3.5.2. A folyószámla-váltás mérése és értelmezése

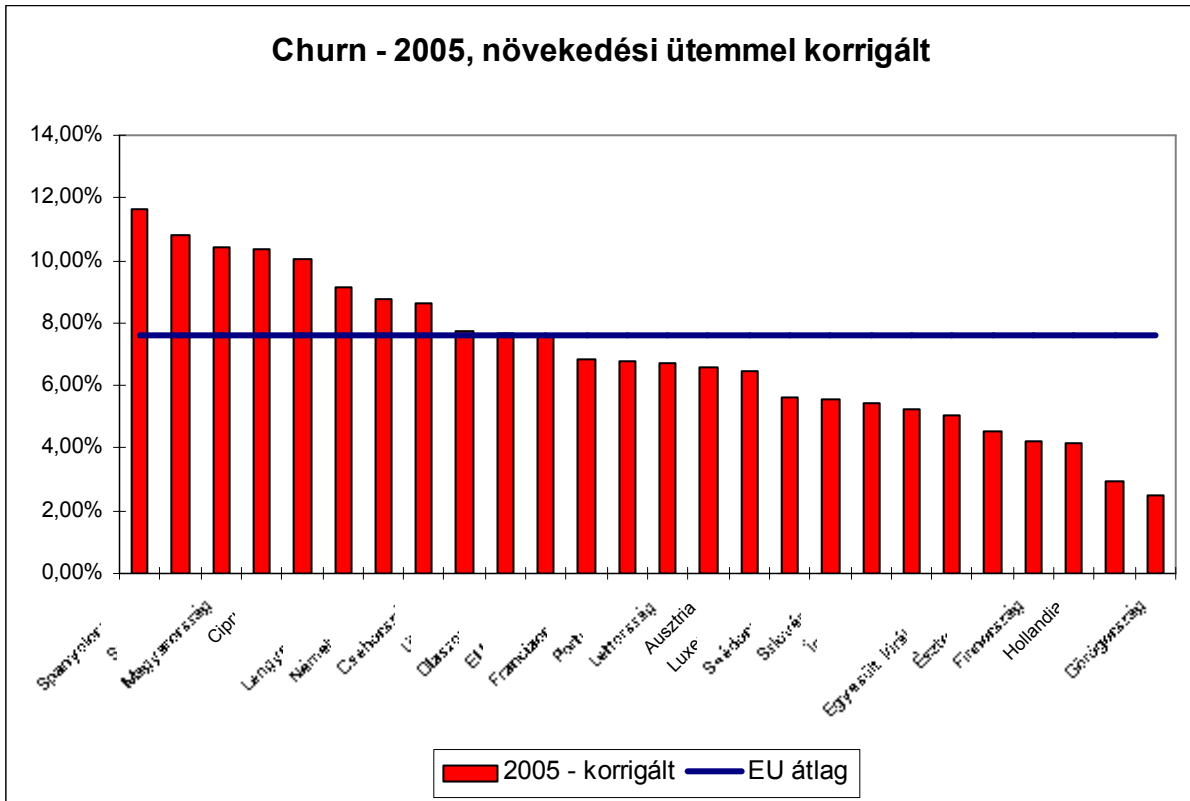
480. Az ügyfélmobilitással kapcsolatban a legátfogóbb nemzetközi adatok az Európai Bizottság Verseny Főigazgatóságának 2007. januárjában közzétett, a lakossági és kisvállalati banki szolgáltatásokkal kapcsolatos ágazati vizsgálati jelentéséből nyerhetők.

481. A folyószámla mobilitás szemléltetésére az Európai Bizottság ágazati vizsgálata a „churn”, „elvándorlás” mutatót használja. A **churn mutató** a folyószámlák nyitását és zárását, illetve korrigált formájában az adott folyószámlapiac növekedési ütemét (változását) veszi figyelembe. Ennek megfelelően a churn mutató az alábbiak szerint kerül meghatározásra.

$$churn^* = \frac{új_és_bezárt_folyószámlák_száma}{2 \times összes_folyószámla_száma} - 0,5 \times növekedési_ütem_abszolút_értéke$$

Ennek alapján az Európai Unió tagállamok az alábbiak szerint rendezhetők sorba:

44. ábra Elvándorlási mutató alakulása az egyes tagállamokban



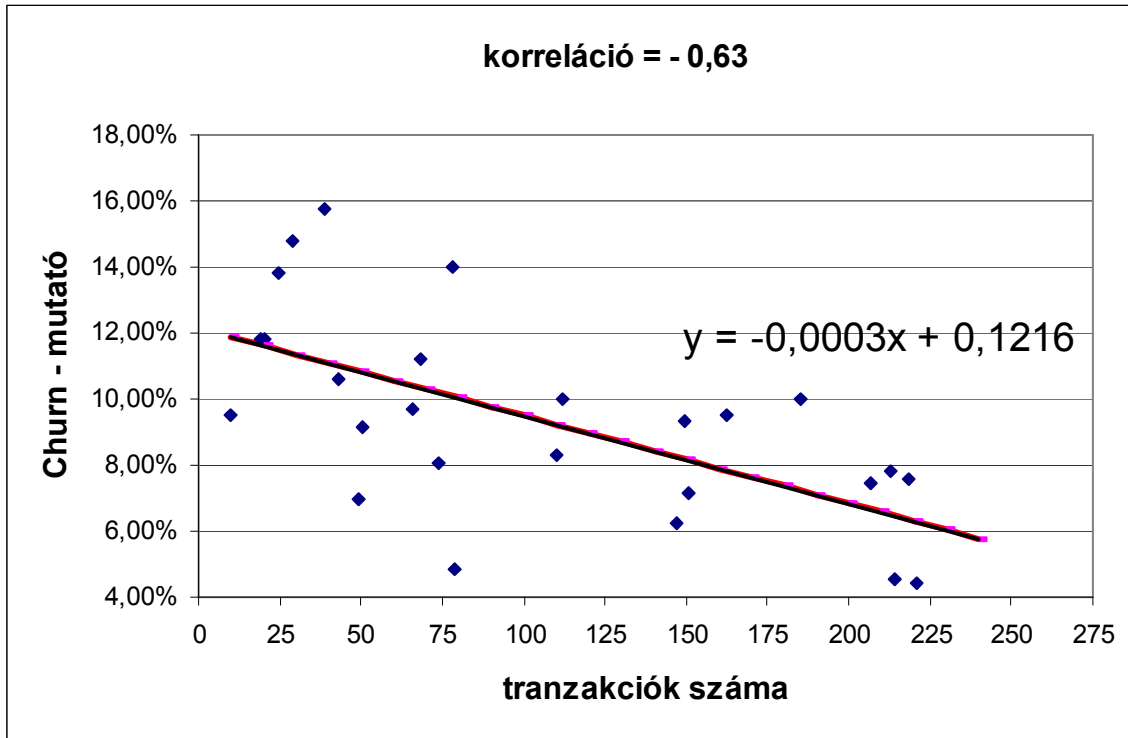
482. A vizsgálat elemzése szerint **a bankok profitrátái alacsonyabbak ott, ahol nagyobb az ügyfelek mobilitása**. A banki szolgáltatásokat illetően az ügyfél mobilitását nehezítő akadályok – főleg a folyószámla megváltoztatásával járó kényelmetlenségek – igen súlyosak. Az eredmények szerint kiemelkedik, hogy az új EU tagállamokban a fogyasztók mobilitása magasabb, mint a régi tagállamokban.

483. A churn mutató **használatával** kapcsolatban több észrevétel is tehető. Egyrészt megállapítható, hogy a folyószámla mobilitás összefüggést mutat a pénzügyi közvetítés mélységével. Ennek tesztelésére elvégeztünk egy korreláció-számítást az előbbieken bemutatott churn mutató, és az egy főre jutó éves tranzakciószám között.

484. Ennek eredményeként **jelentős negatív korreláció figyelhető meg a pénzügyi közvetítés mélysége és a mobilitás között**. A korrelációs együttható értéke $-0,63$. Az adatokra lineáris regressziót illesztve azt az eredményt kaptuk, hogy az éves tranzakciószám tízzel való növelése esetén $0,3$ százalékponttal csökken a mobilitás.¹⁰¹

¹⁰¹ A modell magyarázó ereje korlátozott

45. ábra A számlán keresztül bonyolított tranzakciók száma és az elvándorlás közötti kapcsolat



485. A pénzügyi közvetítés mélysége általában jelentősen hat a fogyasztók mobilitására. Ezen túl az a szempont is megemlíthető, hogy olyan piacok esetében, ahol számos összeolvadás és felvásárlás figyelhető meg, a churn mutató alapján megalapozott következtetések nem vonhatók le, ugyanis a mutató nem kezeli az **akvizíciók hatásait**. Egy-egy jelentősebb felvásárlás esetében ugyanis az új ügyfelek számára jellemzően új számlát nyit az új hitelintézet, ami a churn mutató látványos megugrását eredményezheti. Ennek alapján elképzelhető, hogy egyes országokban, ahol alacsony a churn, a mutató jellemzően alacsony értéke részben azzal magyarázható, hogy a bankrendszer a növekedés érett szakaszában van, és nem történtek benne a vizsgált időszakban jelentős felvásárlások.

486. A GVH számára rendelkezésre álló részletes magyarországi lakossági folyószámla adatok alapján további megállapításokat tehetünk a mobilitási mutatóval kapcsolatban.

487. A mintavétel alapján a GVH által számított churn mutató valamelyest magasabb az összehasonlító táblázatban megadott értéknél. A mintavétel alapján öt évre visszamenőleg számított churn értékek alapján elmondhatjuk, hogy annak **értéke tartósan magas**.

38. táblázat Elvándorlási mutató alakulása

	2002	2003	2004	2005	2006	Átlag
Churn (%)	14,68	13,53	13,94	14,28	15,28	14,34
Növekedési ütem (%)	4,36	4,92	4,58	5,73	5,25	4,97
Churn* (%)	12,50	11,07	11,65	11,42	12,66	11,86
<i>EU Bizottság ágazati vizsg. Mo. adat* (%)</i>	-	-	-	10,41	-	

Bankváltás ágazati vizsgálat

488. A banki adatszolgáltatás is megerősítette azt a hipotézist, hogy a folyószámlát nyitó lakossági ügyfelek elsődleges célpontja az OTP Bank. Ugyanakkor időben összehasonlítva nagyon komoly változások figyelhetők meg ezen a téren.

39. táblázat Újonnan nyitott folyószámlák arány az egyes bankoknál

	2002	2003	2004	2005	2006
Bank 1	43,16%	41,51%	37,96%	38,48%	27,50%
Bank 2	23,18%	17,10%	10,86%	12,49%	15,05%
Bank 3	4,86%	7,98%	10,34%	11,16%	14,21%
Bank 4	13,17%	12,71%	14,17%	10,93%	10,29%
Bank 5	2,91%	3,79%	7,21%	7,34%	9,69%
Bank 6	1,48%	2,94%	2,76%	3,67%	6,74%
Bank 7	4,30%	3,97%	7,04%	4,85%	5,94%
Bank 8	3,65%	4,12%	3,83%	4,34%	5,15%
Bank 9	2,42%	4,59%	4,34%	4,38%	3,87%
Bank 10	0,87%	1,29%	1,49%	2,37%	1,56%
Összesen	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

489. Míg 2002-ben a lakossági ügyfelek több mint 43%-a nyitott folyószámlát az OTP Banknál, addig 2006-ban már csak 27,5%. Nagyon látványos néhány kisebb bank előretörése, illetve az, hogy az első három szereplő közül valamennyi szereplő részesedése csökkent.

490. A piaci szereplők helyzetének változásáról ad képet az új folyószámlák és a bezárt folyószámlák összes folyószámlához viszonyított aránya bankonkénti összehasonlításban.

40. táblázat Újonnan nyitott folyószámlák aránya az összes folyószámlához képest

	2002	2003	2004	2005	2006
Bank 6	16,2%	30,1%	25,1%	34,8%	51,2%
Bank 5	24,2%	29,5%	41,9%	40,4%	44,9%
Bank 3	42,3%	51,0%	42,4%	40,0%	42,8%
Bank 7	44,2%	33,3%	49,8%	32,0%	39,2%
Bank 10	31,0%	37,8%	34,9%	53,5%	27,0%
Bank 8	12,8%	16,0%	14,7%	18,6%	21,9%
Bank 2	22,3%	15,9%	10,8%	15,6%	20,9%
Bank 4	20,4%	18,4%	18,5%	19,1%	19,2%
Bank 1	11,5%	10,8%	9,6%	11,3%	8,8%
Súlyozott Átlag	16,1%	15,5%	14,8%	17,1%	18,0%

41. táblázat Az adott évben bezárt folyószámlák aránya az összes folyószámlához képest

	2002	2003	2004	2005	2006
Bank 2	12,1%	20,0%	21,6%	16,6%	20,5%
Bank 7	67,6%	45,8%	25,8%	30,2%	18,9%
Bank 6	14,5%	18,6%	16,9%	11,3%	16,6%

Bankváltás ágazati vizsgálat

Bank 4	23,4%	4,8%	25,3%	17,1%	13,6%
Bank 5	11,5%	23,4%	14,4%	14,1%	13,3%
Bank 10	13,8%	14,0%	12,4%	7,2%	13,1%
Bank 8	26,9%	9,7%	14,9%	7,7%	10,1%
Bank 1	8,2%	7,4%	7,0%	7,2%	8,6%
Bank 3	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	5,3%
Súlyozott Átlag	12,6%	10,9%	12,6%	10,8%	11,8%

491. A számlamegszüntetések alapján képzett mutatók és levont következtetések esetében felmerül egy fontos probléma, ami miatt fenntartással kell ezeket kezelni. Az OTP Banknál a megszüntetett számlák több mint 99%-a olyan számla, melyhez nem tartozott bankkártya, ami arra utalhat, hogy nagyrészt technikai jellegű, illetve olyan számlákat szüntettek meg, melyeknek megnyitása csak egy adott termék igénybevételéhez volt szükséges. Ez a probléma minden más vizsgált banknál is felmerülhet, vagyis hogy lehetetlen szétválasztani a tényleges bankváltás miatti számlamegszüntetést azon számlák megszüntetésétől, amelyeket az adott ügyfelek csak technikai jelleggel, általában valamilyen konkrét banki termék, leginkább hitel igénybevételéhez nyitottak meg.

492. A váltási mutatókat, és azok egyes gyengeségeit vizsgálva az állapítható meg, hogy a rendelkezésre álló mutatók annyira kevésbé informatívak, hogy folyószámla esetében a piac hatékony működése érdekében nem érdemes a váltások egyébként is magas számának növelését célozni. Sőt, a piac fejlődése során valószínűsíthető, hogy a váltások száma a piac természetes fejlődési útján csökkenni fog.

493. A fogyasztói percepciók alapján annak erősítésére kell törekedni, hogy a piacon minél több fogyasztó számára legyenek átláthatók a kondíciók, ami megkönnyíti a racionális fogyasztói döntés meghozatalát. A szabályozásnak ezen túl arra kell törekednie, hogy az ügyintézkést lehetőség szerint egyszerűsítse, hiszen ez nemcsak a bankváltásnak, hanem a pénzügyi közvetítés ezen csatornája iránti bizalom erősítésének egyik fontos eszköze is.

3.5.3. A folyószámlaváltás megkönnyítésére tett lépések más országokban

494. A folyószámla mobilitás megkönnyítésére számos országban történtek intézkedések. Az alábbiakban a legismertebb példákat mutatjuk be, hogy egy esetleges magyar szabályozás keretében felhasználásra kerülhessenek.

3.5.3.1. Bankváltási kódex az Egyesült Királyságban

495. Az Egyesült Királyságban több tanulmány is készült annak felmérésére, hogy a fogyasztók mennyire tartják összehasonlíthatónak a pénzügyi termékeket, illetve mennyire gondolják egyszerűnek a váltást.

496. A brit lakosság körében végzett felmérések szerint a hitelkártyáknál¹⁰² magasabb, a folyó- és betét számlák esetében alacsonyabb a váltók aránya. A folyószámlák esetében – aminek a más termékekhez való hozzáférés szempontjából kiemelkedő jelentőségét a felmérés is megerősítette – azt állapították meg, hogy mind a lakossági, mind a vállalati ügyfelek vonakodnak a váltástól, még olyan esetben is, ha egyébként elégedetlenek a szolgáltatással.

¹⁰² Don Cruickshank, Competition in UK banking, March 2000

497. A bankváltást a brit ügyfelek bonyolult, időigényes folyamatnak gondolják, a csoportos beszédési megbízásokkal, az állandó átutalási megbízásokkal kapcsolatos ügyintézés és a személyi adatok megadása miatt.

498. A fogyasztók számára értéket jelent a bankkal kialakított hosszú távú kapcsolat. A vállalati ügyfelek például kifejezetten úgy gondolják, ha jó adósként tartják számon őket egy banknál, akkor ez egy jövőbeli hitelfelvétel esetén jobb kondíciókat eredményez. Emellett úgy gondolják, ha egy vállalat bankot vált, az azt sugallja, hogy bajban van, és ez a hírnevének is árthat. Ennek következtében, a vállalati ügyfelek általában hosszú távú kapcsolatot tartanak fel bankjukkal (átlagosan majdnem 15 év) és csak néhányuk váltott egynél többször bankot. A lakossági ügyfeleknél is jelen van az a szemlélet, hogy nehezebb hitelhez jutni, ha a banknak nincsenek tapasztalatai az ügyfél korábbi pénzügyi viselkedéséről.¹⁰³

499. A megkérdezettek többsége úgy gondolja a bankváltásból kevés előnye származik. Ez a meggyőződés főleg a bankok termékei közötti minimális különbségek, valamint a váltástól várt minimális költségmegtakarítás miatt alakult ki.

500. Az eredményekből összességében az derült ki, hogy a pénzügyi piacokon a hatásos verseny érvényesülését a transzparencia hiánya és az alacsony fogyasztó mobilitás akadályozza. Ez a két jellemző szorosan összefügg egymással, tekintve, hogy az átláthatatlanság nemcsak az új számlanyitók számára nehezíti meg a megfelelő termék kiválasztását, hanem a szolgáltatók a meglévő ügyfelek számára is megnehezítik a váltási folyamatot ezáltal. A fent említett tényezőknek köszönhetően Angliában a többi országhoz képest jóval alacsonyabb a váltási arány (churn: 5,07%, folyószámla élettartam: 10,66.).¹⁰⁴

501. Az ügyfelek bankhasználati szokásait vizsgáló tanulmányok¹⁰⁵ megjelenését követően a vezető brit bankok számos kötelezettséget vállaltak, melyek a termékek közötti átláthatóság javítását és a szolgáltató váltás előmozdítását célozták. A transzparencia fokozásával kapcsolatos intézkedések között szerepelt például, annak követelménye, hogy a bankok tegyék közzé nyilvánosan a folyószámlákkal kapcsolatban az átutalások díjtételeit és folyószámlák kamatait. A szolgáltató váltást elősegítő intézkedések között szerepelt a csoportos beszédési megbízások automatikus átutalása az új számlára, valamint a korábbi bankszámla teljes összegének az újszámlára történő átutalása. A tervek között szerepel, hogy kompenzálják az ügyfelet, ha ezen tranzakciók a bankváltás során a bank hibájából nem valósulnak meg. Ezen intézkedések hátterében a szolgáltató váltási folyamatba vetett bizalom kialakítása áll.

502. Angliában, a Bankszövetség 2005-ben kiadta a brit Bankkódexet¹⁰⁶ (Banking Code) és az Üzleti Bankkódexet (Business Banking Code), melyekben a helyes banki magatartás követelményeit fogalmazzák meg, amit az összes brit bank és takarékszövetkezet elfogadott. A kódexek intézkedéseket tartalmaznak arra vonatkozóan, hogy egyszerűbbé tegyék a fogyasztók szolgáltató választását, például azáltal, hogy a szolgáltatók közérthető reklámokat vagy egyéb promóciós anyagokat adnak ki. A lakossági ügyfelekre vonatkozó kódex tartalmazza, hogy a régi bank köteles átadni az ügyfél csoportos beszédési megbízásait és állandó átutalási megbízásait, az

¹⁰³ Ez a probléma egy megfelelően működő hitelinformációs rendszerrel kezelhető. Lásd: Major Iván – Pénzügyi adósnnyilvántartó rendszerek a világban, Európában és Magyarországon, MTA Közgazdaságtudományi Intézet, 2007. október.

¹⁰⁴ European Commission, Directorate-General for Competition, Report on the retail banking sector inquiry, 71. oldal, UK. 5,07%.

¹⁰⁵ Switching Costs, 2003 A report prepared for the Office of Fair Trading and the Department of Trade and industry by National Economic Research Associates OFT655 http://www.oft.gov.uk/shared_oft/reports/comp_policy/oft655.pdf
Switched on to Switching? A survey of consumer behaviour and attitudes, 2000-2005 November 2005, National Consumer Council [NCC], Finance for Small and Medium-Sized Enterprises, A Report on the 2004 UK Survey of SME Finances 2004, Warwick Business School Don Cruickshank, Competition in UK banking, March 2000

¹⁰⁶ British Bankers' Association, 2005. <http://www.bba.org.uk/bba/jsp/polopoly.jsp?d=347&a=5313>

új bank pedig köteles mindent az ügyfél rendelkezésére bocsátani 10 napon belül az új számla zavartalan működéséhez. A kódexek betartását a Banking Code Standards Board (BCSB) ellenőrzi.

3.5.3.2. Bankváltási törekvések Írországban

503. A bankváltások alacsony aránya (churn: 5,44%, átlagos folyószámla élettartam: 8,13¹⁰⁷) és a folyószámlapiacra megfigyelhető nagyfokú piaci koncentráció¹⁰⁸, valamint a piacra való belépést akadályozó tényezők miatt az ír versenyhatóság is nagy figyelmet fordít az ügyfélmobilitás fokozására. Ennek érdekében 2003 és 2005 között a versenyhatóság ágazati vizsgálatot végzett a lakossági bankszolgáltatások területén, majd 2005. januárjában hatályba lépett a lakossági folyószámlákra vonatkozó váltási kódex (Personal Account Switching Code), amit az ír bankszövetség fogadott el. 2006-ban a vállalati ügyfelekre vonatkozóan is elfogadtak egy hasonló kódexet (Business Account Switching Code).¹⁰⁹ A kódexek három legfontosabb eleme a következő:

- Az új bank az ügyfél rendelkezésére bocsát egy **váltási csomagot**, amely részletezi a váltással kapcsolatos tudnivalókat.
- Az új bank vállalja, hogy az igényléstől számított **10 munkanapon** belül az új folyószámla teljesen működőképessé lesz. (kártya, stb.)
- Az átállítás megkönnyítésére a régi bank vállalja, hogy a váltásról történő értesítéstől számított **7 munkanapon** belül az új banknak **átadja** az összes állandó átutalási megbízással és csoportos beszedési megbízással kapcsolatos **információt**.

504. Az ír szabályozást egy független szakértő által készített jelentés sikeresnek értékelte: a folyószámlával rendelkező fogyasztók közül a váltási kódex elfogadása előtt 46%, egy évvel utána pedig 55% gondolta úgy, hogy a folyószámlaváltás egyszerű folyamat. A válaszadók 45%-a gondolta úgy, hogy váltásának oka az volt, hogy jobb ajánlatot kapott új bankjától.

3.5.3.3. Hollandia

505. Felmérések alapján Hollandiában a bankváltást főként a magas váltási költségek hátráltatják. A magas váltási költségek elsősorban az adminisztratív kiadásokból és a széles körben elterjedt árukapcsolásból fakadnak.¹¹⁰ Annak következtében, hogy még nem létezik számlaszám-hordozhatóság¹¹¹, a bankváltás jelentős adminisztrációval jár a lakossági és vállalati ügyfelek számára, ami miatt Hollandiában, Angliához hasonlóan, szintén alacsony a bankváltók aránya, 4,17%, átlagos folyószámla élettartam: 14,33¹¹².

506. 2004-ben a holland vállalatok körében végzett felmérésből az derült ki, hogy a folyószámlavezető bank kiválasztásának háttérében döntően a személyes kapcsolat vagy hiteltermékek választása áll. Részben ennek köszönhetően a vállalatok függésben érzik magukat a bankjuktól, és

¹⁰⁷ European Commission, Directorate-General for Competition, Report on the retail banking sector inquiry, 71. oldal

¹⁰⁸ A legnagyobb négy banknál található a folyószámlák 77%-a.

¹⁰⁹ Forrás: Expert group on customer mobility in relation to bank accounts, European Commission, 2007. június

http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/baeg/report_en.pdf

Personal current account banking services in Northern Ireland market investigation, 2007 http://www.competition-commission.org.uk/rep_pub/reports/2007/fulltext/527.pdf

¹¹⁰ Roundtable on competition and regulation in retail banking - The Netherlands, Directorate for financial and enterprise affairs, Competition Committee, OECD, 2006. szept. 27.

¹¹¹ A Holland Gazdasági és Pénzügy Minisztérium (The Ministries of Economic Affairs and Finance) a folyószámlaszám hordozhatóság megvalósítása érdekében egy munkacsoportot hívott életre (The Switching Costs Working Group of the Market Forces, Deregulation and Legislative Quality Project)

¹¹² European Commission, Directorate-General for Competition, Report on the retail banking sector inquiry, 71. oldal, Netherlands: 4,17%.

ezáltal a bank számos más terméket is könnyen értékesíteni tud számukra. A nagyobb bankok válaszai alapján alig van olyan banki termék, amit önállóan is igénybe lehetne venni, általában szükséges hozzá egy másik termék igénybevétele is.¹¹³

507. A holland vizsgálatok alapján megállapítható, hogy az ügyfelek többre értékelik a hosszú távú kapcsolatot, mint a kapcsolat költséghatékonyságát. A bankkal való hosszú távú kapcsolat a hitelbírálat folyamatára is kedvezően hat.

508. Hollandiában 2004 januárjától jelent meg – szintén önszabályozás alapján – a Bankközi Váltást Támogató Rendszer (ISSS). A rendszer lényege, hogy a korábbi bank vállalja, hogy **13 hónapon keresztül minden beérkező tételt továbbít az új számlára**. (A bankváltó fogyasztó felelőssége, hogy ez alatt az idő alatt értesítse azokat, akiktől jövedelmet vár (pl. munkaadóját) a számlaszám megváltozásáról. A beszédések esetében az új bank lép kapcsolatba a csoportos beszédések kedvezményezettjeivel, és értesíti azokat a számlaszám megváltozásáról. 2005-ben mintegy 65.000 privát és 5.000 vállalati ügyfél vette igénybe ezt a szolgáltatást. Egy 2005-ös felmérés szerint a hollandok 49%-a ismeri ezt a terméket, de csak az össznépszerűség 5%-a készül bankváltásra.

3.5.4. A folyószámlaváltással kapcsolatban megfogalmazható javaslatok

509. A **váltás** nemzetközi tapasztalatai alapján megállapítható, hogy Magyarországon a folyószámlaváltás **aránya nemzetközi összehasonlításban magas**. Ez önmagában azt valószínűsíti, hogy a váltás előtt komoly strukturális akadályok nincsenek, így ezen a téren komoly szabályozói beavatkozásra nincs szükség.

510. Némileg árnyalja a képet, hogy **a váltást leíró mutatóknak komoly hiányosságai vannak**, amelyek közül kiemelhető a pénzügyi közvetítés mélységének, a piac szerkezeti változásainak, illetve a számlavezetési gyakorlat figyelmen kívül hagyása. Mindezek alapján valószínűsíthető az az állítás, hogy önmagában a nyitások és a zárások összes folyószámlához viszonyított aránya alapján szabályozási szempontból iránymutató, érdemi következtetés csak nehezen vonható le.

511. A felmérések alapján elmondható, hogy **minél összehasonlíthatóbbnak** érzi valaki a folyószámla költségeket, **annál nagyobb eséllyel válik bankváltóvá**. A racionális váltás alapja a kondíciók összehasonlítása, ehhez pedig szükség van a kondíciók pontos ismeretére. A megfelelő informáltság tehát támogatni tudja a bankváltást. Az ajánlatok összehasonlíthatóságának legjobb módszere a hitelek kapcsán már részletesen tárgyalt összehasonlító weblap, melynek segítségével a fogyasztók saját fogyasztási szokásaik felhasználásával kaphatnának valós képet az egyes termékek áráiról

512. **6. javaslat. A GVH javasolja, hogy folyószámla termékek esetében is működjön a hiteltermékekhez hasonlóan egy termék-összehasonlító weblap.**

513. A magyar és nemzetközi fogyasztói felmérések ugyanakkor azt mutatják, hogy az ajánlatok összehasonlíthatóságának fejlesztése mellett **az ügyintézés egyszerűsítése érdekében számos lépés tehető**. Ezeket a lépéseket Magyarországon is teljes mértékben indokolt megtenni, hiszen ezek az intézkedések, amellyel, hogy visszahatnak a piac átláthatóságára, jelentősen segíteni fogják a bankok közötti váltást a vélhetően mélyülő szolgáltatásokat nyújtó bankok között, illetve jelentős segítséget nyújtanak abban is, hogy elősegítse a bankszektor szerepének növekedését a hatékony pénzügyi közvetítésben.

514. **7. Javaslat.** A váltáshoz kapcsolódó ügyintézés érdekében a GVH indokoltnak tartja, hogy megvalósuljon a **csoportos beszédési megbízások átirányítása**, akár egy központi felhatalmazási

¹¹³ ABN AMRO Bank, Rabobank, ING Bank, Postbank, Foris Bank, SNS Bank, F. van Lanschot Bankiers and friesland Bank válaszai alapján.

rendszer keretében. A GVH ezen kívül indokoltnak tartaná, hogy a bankok egy, a számlazárástól számított korlátozott időtartamra vállalják, hogy a lezárt számlákra érkező fizetéseket meghatározott időn belül az új számlára **továbbirányítják**.

515. Teljeskörű megoldást jelentene a folyószámlaváltással járó problémák kezelésére a számlaszám-hordozhatóság bevezetése, ezt azonban a lakossági bankpiacon a magyarországi tapasztalatok nem feltétlenül indokolják. Tekintettel arra, hogy az ügyfél-mobilitás megteremtése érdekében a fent vázolt megoldások jelentős segítséget jelentenek az ügyfeleknek, **nem tűnik célszerűnek** a nyilvánvalóan magas költségekkel járó **számlaszám-hordozhatóság megteremtése a lakossági folyószámlapiacon**.

3.6. A kisvállalati folyószámlák piaca Magyarországon

3.6.1. A vizsgálatba bevont vállalkozások köre

516. Az ágazati vizsgálat során a folyószámla piacra vonatkozó elemzést a GVH kisvállalatok esetében is elvégezte. A banki adatszolgáltatás kiegészítéséhez, a kis- és középvállalati bankkapcsolatainak, a bankválasztás szempontjainak, valamint a bankváltás akadályainak feltérképezésének érdekében a GVH a piackutatást rendelt meg¹¹⁴.

517. A kisvállalati ügyfelek, bár nem tekinthetők azonosnak a lakossági ügyfélkörrel, bizonyos tekintetben hasonlóságokat mutatnak azzal. Ellentétben a nagy- és középvállalatokkal, a kisvállalatokért folytatott banki versenyben kevesebb szerep jut az egyéni ajánlatoknak – a kisvállalatok jellemzően a bankok által kialakított számlakonstrukciók közül választhatnak, és a szerződéses kapcsolat során a nagyobb vállalatokhoz képest korlátozottabb alkuerővel rendelkeznek.

518. A lakossági ügyfélkörtől azonban jelenősen megkülönbözteti a kisvállalatokat, hogy esetükben a számlavezetés nem önkéntes, gazdasági racionalitáson alapuló döntés, hanem jogszabály írja elő a számlanyitási kötelezettséget.

519. A folyószámlán igénybevett pénzforgalmi szolgáltatások, átutalások és bankkártya használat mellett az esetleges betételhelyezés, vagy a folyószámlához kapcsolódó hitelkeret igénybevétele folytán a folyószámla a vállalatok mindennapi működésében betöltött szerepe miatt nélkülözhetetlen. A pénzforgalomról, a pénzforgalmi szolgáltatásokról és az elektronikus fizetési eszközökről szóló 232/2001. (XII. 10.) Kormányrendelet értelmében a vállalatok kötelesek legalább egy pénzügyi intézménynél pénzforgalmi folyószámlát vezetni.

3. § (6) A belföldi jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság – törvény vagy kormányrendelet eltérő rendelkezése hiányában - a készpénzben teljesíthető fizetések céljára szolgáló pénzeszközök kivételével, köteles pénzeszközait pénzforgalmi bankszámlán tartani, pénzforgalmát pénzforgalmi bankszámlán lebonyolítani, s ennek érdekében bankszámlaszerződést kötni. E rendelkezést alkalmazni kell a gazdasági tevékenységgel kapcsolatos pénzeszköz tekintetében az általános forgalmi adó fizetésére kötelezett magánszemélyre, ideértve az egyéni vállalkozót is.

(7) Ha jogszabály másként nem rendelkezik, a jogi személyek és a magánszemélyek szabadon választhatják meg, melyik erre felhatalmazott hitelintézettel kötnek bankszámlaszerződést.

520. A vizsgálat során a kisvállalatok esetében az adatgyűjtést jelentősen megnehezítette, hogy a kisvállalatok fogalma tekintetében nem áll rendelkezésre egységes definíció. Az Európai Közösségi definíció szerint a mikro-, kis- és középvállalkozások alatt azokat a vállalkozásokat kell érteni,

¹¹⁴ A kutatást a Scale Research Piackutató Kft. végezte. A piackutató a vállalatok árbevétele és létszám kategóriája alapján kvótás mintavételi eljárást alkalmazott. Az 500 fős reprezentatív alampintát; 300 fő mikrovállalat, 200 fő kis-és középvállalat alkotja. A mintába 204 olyan vállalati döntéshozó került, akik az elmúlt két évben nyitottak új vállalati folyószámlát.

amelyek 250-nél kevesebb személyt foglalkoztatnak, és amelyek éves forgalma nem haladja meg az 50 millió eurót, és/vagy éves mérlegfőösszege nem haladja meg a 43 millió eurót¹¹⁵, ez a meghatározás azonban a magyar banki gyakorlattal nem teljesen vág egybe. A magyar bankok jellemzően jóval alacsonyabban határozzák meg azt a küszöbértéket, amennyit meghaladó mértékű forgalommal rendelkező vállalkozásokat is már a közép- és nagyvállalat kategóriába sorolnak.

521. Az adatkérés céljaira a GVH azokat a vállalkozásokat tekintette a **kisvállalati üzletágba tartozónak**, ahol az ügyfelek éves *nettó árbevétele nem haladta meg az 500 millió Ft-ot*. Ez a meghatározás ugyan nem teljesen felel meg a hazai banki gyakorlattal, a piaci szereplőktől beérkezett előzetes válaszok alapján azonban egy reális rendezőelvnek tűnt.

3.6.2. A kisvállalati folyószámlapiac szerkezete Magyarországon

522. A kisvállalati folyószámlák esetében a jogszabály által előírt számlavezetési kötelezettség következtében valamennyi kisvállalat rendelkezik legalább egy folyószámlával. A GVH-hoz beérkezett adatok alapján számított koncentrációs mutató alapján azt állíthatjuk, hogy a tizenkét adatszolgáltató hitelintézet tekintetében a piaci koncentráció közepesen magas, és az utóbbi néhány évben valamelyest csökkent.

42. táblázat Koncentrációs mutatók

Kisvállalatok	2004	2005	2006	2007
HHI	1.622	1.798	1.703	1.545
CR3	60,68%	63,24%	61,38%	57,95%
CR4	67,06%	74,42%	71,67%	68,05%
CR6	78,22%	87,65%	87,23%	85,44%
CR8	96,68%	94,79%	94,74%	94,27%
Lakosság				
HHI	3.728	3.697	3.367	-
CR3	83,51%	80,88%	77,13%	-
CR4	87,59%	86,19%	83,77%	-
CR6	94,14%	93,67%	92,57%	-
CR8	98,44%	98,20%	98,16%	-

523. Azokat a piacokat, ahol a Herfindahl-Hirschman Index értéke 1.000 – 1.800 közötti versenypolitikai szempontból mérsékelten koncentrált piacoknak szokták tekinteni, 1.800 fölötti

¹¹⁵ A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény is az európai uniós definíciót használja. A Törvény alapján a vállalkozások megkülönböztetésének egyik legfontosabb mérőszáma a foglalkoztatottak száma. A foglalkoztatotti létszám alapján mikrovállalkozásnak minősül a 10 főnél kevesebbet, kisvállalkozásnak az 50 főnél kevesebbet, középvállalkozásnak a 250 főnél kevesebbet foglalkoztató szervezet. További mutatószámokat a gazdálkodási adatok alapján kell meghatározni, amelyek közül az éves nettó árbevétel vagy a mérlegfőösszeget kell figyelembe venni. A létszámadatokkal együtt kell teljesülnie annak a feltételeknek, hogy mikrovállalkozás esetében az éves nettó árbevétel vagy mérlegfőösszeg legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg (~500 millió Ft) lehet. Kisvállalkozás esetében az éves nettó árbevételre vagy a mérlegfőösszegre vonatkozóan legfeljebb 10 millió (~2,5 milliárd Ft) eurónak megfelelő forintösszeget, míg középvállalkozás esetében az éves nettó árbevételre vonatkozóan 50 millió eurónak (12,5 milliárd Ft), a mérlegfőösszegre vonatkozóan pedig 43 millió eurónak (10,75 milliárd Ft) megfelelő forintösszeget jelent. Induló vállalkozás esetében a mutatószámokat éves szintre kell vetíteni.

HHI erős koncentrációra utal. Mindezeket figyelembe véve a kisvállalati folyószámlapiac a lakosságihoz képest versenypolitikai szempontból kevesebb problémát vet fel.

3.6.3. Folyószámla-használati szokások a kisvállalatok körében

524. A vizsgált kisvállalkozások között a lakossági kutatás eredményeihez képest magasabb azok **aránya**, akik **egynél több bankkal állnak kapcsolatban** (21% a lakossági 7%-hoz képest). Több pénzforgalmi számlával jellemzően a több mint 10 éve fennálló, magas éves árbevételű cégek (200 millió Ft felett) rendelkeznek.

525. A **folyószámla-használat** terén, a számlán keresztül bonyolított tranzakciók tekintetében kétféle forrásból származó adatokkal is rendelkezünk. Egyrészt a piackutatás során közvetlen megkérdezésre került, hogy a vállalkozások milyen termékeket vesznek igénybe, másrészt a banki adatszolgáltatások alapján összesítéseket készítettünk annak vizsgálatára, hogy a hitelintézeteknél vezetett számlákhoz milyen termékek kapcsolódnak.

526. A folyószámla-használatot illetően a kutatás rávilágított arra, hogy a kisvállalkozások esetében is a számla-használat sok esetben az **alapvető szolgáltatások igénybevételére korlátozódik**. A kisvállalkozó fő bankjuknál átlagosan öt különböző szolgáltatást vesznek igénybe, a többi banknál, amelynél a vállalkozás folyószámlával rendelkezik, átlagosan 2,2-t.

527. A fő és az egyéb számlákon **bonyolított szolgáltatásokat** vizsgálva nagy a különbség a közterhek és a munkabérek utalásában, ami arra utal, hogy sok esetben ez a két tevékenység határozza meg, hogy melyik számla lesz a fő számla. Az alábbi tábla azt mutatja be, hogy a kisvállalati ügyfelek az egyes szolgáltatásokat jellemzően melyik bankjuknál veszik igénybe.

43. táblázat A kisvállalatok által igénybevett szolgáltatások

	Fő számlavezető banknál veszi igénybe (%)	Fő számlavezető bankon kívül más banktól is igénybe veszi (%)
Innen utalnak közterheket	89 %	19%
Ide érkezik az árbevétel, vagy annak egy része	87%	45%
Innen utalnak szállítói számlákat	71%	31%
Készpénzfelvétel bankfiókban (gyakran)	69 %	34%
Innen utalnak munkabéreket	54%	12%
Készpénzfelvétel ATM-ből (gyakran)	42%	29%
Használják az Internet bankot/terminált	41%	28%
Vállalkozói számlához kapcsolódó bankkártyájuk van	38%	6%
Igénybe veszik a mobilinfót	23%	8%
Innen törlesztik a hitelüket	22%	18%
Devizaforgalmat végeznek	15%	14%
Vállalkozói számlához kapcsolódó hitelkeretük van	11%	6%
Lekötött betétei vannak a számlához kapcsolódóan	11%	6%

Forrás: Scale Research Kft.

528. A folyószámlához kapcsolódó termékeket vizsgálva a kisvállalkozások több mint kétharmada 1-3 egyéb terméket vesz igénybe a fő banknál, más bankoknál jellemzően egy-kettőt. Az alábbi tábla azt mutatja be részletesen, hogy az egyes kisvállalati fogyasztók milyen arányban veszik igénybe az egyes termékeket fő bankjuknál, illetve azon kívül.

44. táblázat A kisvállalatok által igénybevett termékek

	Fő számlavezető banknál veszi igénybe (%)	Fő számlavezető bankon kívül más banktól is igénybe veszi (%)
Folyószámlához kapcsolódó bankkártya	45%	27%
Betétlekötés	16%	15%
Folyószámlahitel	15%	12%
Általános beruházási hitel	7%	2%
Autólízing	6%	15%
Rövid-távú forgóeszköz hitel	4%	7%
Vállalati hitelkártya	4%	6%
Éven túli bankgarancia	4%	1%
Széchenyi kártya	3%	9%
Termelőeszköz lízing	3%	1%
Számlavezetésen kívül nem vesz igénybe mást	8%	21%

Forrás: Scale Research Kft.

529. A bankoknál **igénybevett termékek** száma pozitív korrelációs kapcsolatban van a cég éves árbevételével, minél magasabb egy cég éves árbevétele, annál több terméket vesz igénybe, a legtöbb terméket a 20-200M Ft közötti éves árbevétellel rendelkező cégek veszik igénybe mind a fő bankjuknál, mind azoknál a bankoknál, akiknél a fő bankon túl még kapcsolatban állnak.

530. Két termék igénybevétele jól láthatóan gyakoribb a főbb bank melletti más bankoknál, ezek az autólízing és a Széchenyi kártya. Mivel ezek a termékek zömmel azok körében fordulnak elő, akik csak egy-két terméket vesznek igénybe más bankoknál, minden bizonnyal ezek azok a termékek, melyek használata érdekében egy vállalkozás többes bankhasználóvá válik. Arányaiban jelentős a hiteltörlesztés az egyéb bankoknál, ami pedig azt jelentheti, hogy a második számlák egy részét hitelfelvétel kapcsán nyitották, a hitel törlesztése érdekében.

531. A banki adatszolgáltatások alapján a lakossági eredményekhez képest a kisvállalati ügyfeleknél intenzívebb folyószámla használat figyelhető meg, különösen az eseti átutalási megbízások esetében. A másik két ismertebb készpénzkímélő fizetési mód kevésbé elterjedt.

45. táblázat Kisvállalati folyószámlák aránya melyhez csoportos beszedési, állandó átutalási, eseti átutalási megbízás kapcsolódik

%	2004	2005	2006	2007
csoportos beszedési megbízás	5,40	9,17	11,30	12,24
állandó átutalási megbízás	3,66	5,39	5,70	5,77
eseti átutalási megbízás	74,83	89,45	84,84	84,47

46. táblázat Lakossági folyószámlák aránya melyhez csoportos beszedési, állandó átutalási, eseti átutalási megbízás kapcsolódik

%	2004	2005	2006
csoportos beszedési megbízás	40,58	46,77	50,32
állandó átutalási megbízás	16,09	17,01	18,34
eseti átutalási megbízás	25,30	28,51	32,76

532. A kisvállalati folyószámlához kapcsolódó termékeket vizsgálva, az elektronikus betéti bankkártyával rendelkező folyószámlák aránya a legmagasabb, a korábbi évekhez képest növekvő tendenciát mutat. A folyószámlák 16%-ához kapcsolódik dombornyomott betéti kártya, 10-10% a folyószámlahitellel vagy egyéb hiteltermékkel nyilvántartott folyószámlák aránya.

47. táblázat Kapcsolt termékekkel nyilvántartott kisvállalati folyószámlák aránya

%	2004	2005	2006	2007
dombornyomott betéti (debit) bankkártyák száma	4,75	12,25	15,11	15,88
elektronikus betéti (debit) bankkártya	11,64	23,43	34,96	36,74
folyószámla hitel	6,90	6,35	8,80	9,92
egyéb hiteltermék	13,35	11,13	9,27	9,38
bankgarancia	2,64	2,75	2,90	3,06
Széchenyi kártya	1,52	3,81	3,23	2,85

48. táblázat Kapcsolt termékekkel nyilvántartott lakossági folyószámlák aránya

%	2004	2005	2006
dombornyomott betéti (debit) bankkártyák száma	13,34	13,05	13,07
elektronikus betéti (debit) bankkártya	84,41	92,42	96,65
folyószámla hitelkeret	24,73	25,84	28,24
lekötött betét	21,96	20,71	20,90

3.6.4. A folyószámla szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos fogyasztói döntéshozatal

533. A vállalkozások körében végzett piackutatás alapján a folyószámla-vezető bank kiválasztáskor a három legfontosabb szempont a kedvező számlavezetési költségek, a bankfiók fizikai közelsége, a jó ügyintézés, és az, hogy a vállalkozó magánemberként is az adott bankkal áll kapcsolatban. A fő számlavezető bank választása nem csupán racionális döntések eredménye, a kedvező számlavezetési költségek mellett erőteljesen jelen vannak kényelmi szempontok, közelség valamint a bank jó híre, jó ügyintézés.

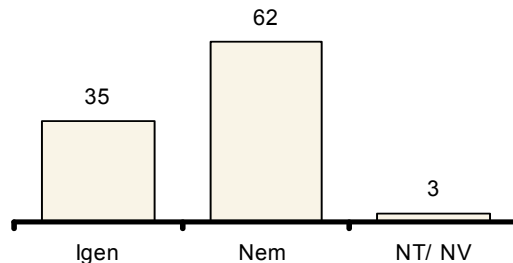
534. A számlavezető bank kiválasztása során a GVH felmérése alapján az egyes bankok kisvállalati folyószámla ajánlatai a megkérdezett vállalkozások többsége szerint különböznek egymástól.

49. táblázat Mennyire különböznek egymástól az egyes bankok folyószámla ajánlatai?

	%
Egyáltalán nem különböznek -1	6
2	15
3	43
4	17
Nagyon különböznek -5	19
Átlag	3,3

535. A számos banki ajánlat ellenére a megkérdezett vállalkozások úgy érzik, ha most nyitnának számlát, nem kapnának a meglévőnél jobb ajánlatot.

46. ábra Ha jelenlegi bankjánál most nyitná első számláját jobb ajánlatot kapna?



3.6.5. A folyószámlák ára

536. A GVH adatkérésének keretében megkeresett bankok 58%-ánál a legnagyobb számban értékesített folyószámla konstrukció számlacsomag. Számlacsomag esetén a szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók az alapdíjért cserébe nem csupán a számlavezetést kapják, hanem annak díja egyéb szolgáltatásokat, illetve meghatározott számú tranzakció is magában foglal.

537. A folyószámla termékek árát a lakosságihoz hasonlóan a kisvállalati fogyasztók tekintetében is meglehetősen nehéz meghatározni. A számlacsomagok esetében ugyan egyértelműen rendelkezésre áll a csomagért fizetendő díj, a nem-számlacsomag típusú konstrukcióknál viszont a tranzakciók megfelelő számszerűsítéséhez ugyancsak reprezentatív fogyasztót kell képeznünk.

538. A lakossági számításokhoz hasonlóan a kisvállalati ügyfelek esetében is megkíséreltük számszerűsíteni az átlagos bankköltséget. Ehhez csomagok esetében a csomag árát, míg a nem számlacsomag jellegű folyószámla-konstrukciók esetében az átlagos fogyasztót megjelenítő ún. „reprezentatív fogyasztót” használtunk.

539. A számításokhoz a következő reprezentatív fogyasztói modell meghatározása során a lakossági részhez hasonlóan az árakat éves szinten összesítettük, és az egyes bankok értékesítését legnagyobb darabszámban értékesített termékük reprezentálta. A folyószámlák elemzése során az egyes tranzakciók átlagos értéke alapján alakítottuk ki a reprezentatív fogyasztót.

540. A lakossági adatokkal összehasonlítva a vállalati ügyfelek jóval több tranzakciót bonyolítanak, a **tranzakciók értéke is jóval magasabb**, mint a lakosság esetében. Az eseti átutalási megbízások esetében jelentős a különbség, a kisvállalatok javára, míg az ATM-es készpénzfelvétel főként a lakoságnál számottevő. Az internetes csatornák igénybevétele az átlag lakossági ügyfél esetében nem jellemző (a szofisztikált fogyasztónál jelent meg) a vállalatok esetében viszont ez nagyobb súllyal szerepel. Ennek alapján egy átlagos vállalati fogyasztó a következő tranzakciókat bonyolítja számláján:

Bankváltás ágazati vizsgálat

50. táblázat Átlagos fogyasztó által igénybe vett tranzakciók száma a kisvállalatok és a lakosság körében

	Átlag fogyasztó – lakosság (2006)	Átlag fogyasztó – kisvállalatok (2007)
teljesült csoportos beszédések száma (db)	5,3	5,9
teljesült csoportos beszédések értéke (Ft)	40 034	409 842
eseti átutalások száma (db, papír alapú)	4,6	
<i>bankon belül</i>	1,1	9,8
<i>bankon kívül</i>	3,6	70,1
eseti átutalások értéke (Ft, papír alapú)		
<i>bankon belül</i>	10 603	98 390
<i>bankon kívül</i>	35 551	700 591
állandó átutalásos tranzakciók száma (db)	2,5	
<i>bankon belül</i>	1,1	1,3
<i>bankon kívül</i>	1,4	0,3
állandó átutalásos tranzakciók értéke (Ft)		
<i>bankon belül</i>	10 925	13 008
<i>bankon kívül</i>	14 076	3 410
Készpénzfelvétel		
<i>saját ATM-es kp. Felvét száma (db)</i>	18,0	5,3
<i>saját ATM-es kp. Felvét. Értéke (Ft)</i>	587 780	-
<i>idegen ATM-es kp. Felvét. Száma (db)</i>	2,7	1,9
<i>idegen ATM-es kp. Felvét értéke (Ft)</i>	89 436,2	-
<i>pénztári kp. Felvét száma (db)</i>	12,0	12,0
Bankkártyák		
<i>dombornyomott</i>	-	-
<i>elektronikus</i>	1,00	1,00

541. A fenti profilt alkalmazva az éves számlavezetési díjak a következőképpen alakulnak a kisvállalati folyószámlák és folyószámlacsomagok esetében.

51. táblázat Átlagos éves folyószámlaköltségek

Éves költség – Kisvállalatok	2005	2006	2007
Átlag folyószámlák esetében	26 998	28 172	32 196
Átlag folyószámlacsomagok esetében	28 740	25 318	26 690
Éves költség Lakosság – átlag fogyasztó			
Átlag folyószámlák esetében	11 911	12 395	-

542. A vállalati számlacsomagok költsége, melynél a havidíj magában foglal bizonyos szolgáltatások díját is, általában alacsonyabb, mint abban az esetben, ha minden szolgáltatásért külön-külön fizetünk.

52. táblázat Havi számlavezetési költségek

	2005	2006	2007
Átlag	2.067	1.952	2.177
szórás	1.631	1.584	1.654
Átlag, csomagok esetében	2.395	2.110	2.224
szórás	1.724	1.745	1.908
Átlag, standard folyószámlák	1.575	1.675	2.110
szórás	1.578	1.452	1.432

543. A havi számlavezetési költségek 2005-2007 között nem változtak jelentősen, átlagosan 2.000 Ft körül alakulnak, bár az egyes bankok értékei jelentősen eltérnek. Nemcsak a csomagok, hanem a sztenderd folyószámlák esetében is megfigyelhető a havi fix számlavezetési költség bevezetése, tehát nemcsak az igénybevett szolgáltatások után kell fizetni az ügyfélnek, hanem a számlavezetésnek külön van egy fix díja, bár ez alacsonyabb, mint a csomagok esetében.

544. Ha a kisvállalati folyószámlák esetében alkalmazott díjtételeket a lakossági átlag ügyfél profilra vetítjük, az éves folyószámlaköltségek jóval magasabbak, mint a lakossági díjtételekre vetítve. Ez az eltérés a folyószámlák havi díjának eltéréseiből fakad, a kisvállalati folyószámla konstrukciók esetében ugyanis a havi számlavezetési költségek jóval magasabbak.

3.6.6. Folyószámlaváltás

545. A kisvállalati folyószámlák esetében is igaz az, hogy a termék elterjedtségéből és abból adódóan, hogy számos más termék igénybevételének is az alapja, a váltás lehetőségének jelentős szerepe van. A váltás biztosítja azt, hogy amennyiben a fogyasztó elégedetlen a termékkel, más szolgáltató termékét vehesse igénybe. Ezáltal a szolgáltatók folyamatos verseny-nyomás alatt vannak, mely megakadályozza a versenyárnál magasabb árak érvényesítését.

546. A következőkben megvizsgáljuk a folyószámlaváltás motivációit, a folyószámlaváltás költségeit és motivációit.

3.6.6.1. A folyószámlaváltás motivációi

547. A váltáshoz kapcsolódó fogyasztói percepciókat döntően a GVH által megrendelt piackutatás alapján foglaljuk össze. A kisvállalati piackutatás felépítése lehetőséget nyújtott arra, hogy a bankváltáshoz kapcsolódó attitűdöket párhuzamosan vizsgáljuk a bankváltókra és azokra, akik a bankváltás területén még nem rendelkeznek tapasztalatokkal.

548. A kutatás tapasztalatai alapján a vállalkozások esetén a bankváltás leggyakrabban említett indoka a kedvezőbb számlavezetési költségek, a korábbi bankkal való elégedetlenség, illetve a más banknál történő hitelfelvétel. Ezek mellett a bankváltásban szerepet játszó egyéb okok a banki szolgáltatások színvonalával, minőségével kapcsolatosak. A kisvállalati ügyfeleknél a költségek szintje mellett a szolgáltatás minősége jelentős szempont a bankváltásban, vagyis elmondható, hogy a vállalati ügyfelek tudatosabbak a lakossági ügyfelekhez képest, az árra és a minőségre is figyelnek, míg a lakosságnál a kényelmi szempontok kerülnek előtérbe.

53. táblázat Mely tényezők hatására döntött pénzforgalmi számla váltása mellett?

Kisvállalatok		Lakosság	
	Számlaváltás okai		Számlaváltás okai
Az új banknál kedvezőbbek költségek	40%	A bankfiók közelsége	41%
Megkaptuk a hitelt, amit igényeltünk	21%	Jó ügyintézés	41%

Bankváltás ágazati vizsgálat

Az új banknál rugalmas és gyors az ügyintézés	20%	Ismerősök vagy munkahely ajánlása	41%
A bankfiók közel van	9%	Megbízhatóság	41%
Az új banknak jobbak a szolgáltatásai	6%	Kedvező kondíciók	29%
Elégedetlenek voltak az ügyintézővel	3%	Pénzkiadók automaták (ATM) száma	17%
Több üzlettársuk is itt bankol	3%	Sokat reklámozzák, népszerű bank	14%

549. Ami a bankváltás általános megítélését illeti, a számlamegszűntetés folyamatát nehezebbnek gondolják azok a vállalatok, akik még nem rendelkeznek személyes tapasztalatokkal a váltást illetően, mint azok, akik már váltottak bankot.

3.6.6.2.A kisvállalati folyószámlaváltás folyamata és költségei

550. A kisvállalati folyószámlaváltás kapcsán nincsenek jelentős explicit váltási költségek. A számlazárás során a pénzforgalmi számla megszüntetése a vállalatok számára a megszüntetéssel járó adminisztráció és a bejelentési kötelezettségek miatt hosszú időbe telhet. Ez előzetes feltételezésünk szerint hátráltathatja a bankváltást, a kérdőíves felmérés alapján viszont az derült ki, hogy a vállalatokban bankváltás folyamatáról alkotott kép pozitív.

54. táblázat Összességében hogyan ítéli meg a számlamegszűntetés folyamatát?

	Bankváltó (%)	Akik még nem váltottak bankot (%)
Nagyon egyszerű	20	13
Elég egyszerű	23	16
Közepes	32	29
Elég nehéz	11	16
Nagyon nehéz	6	14
NT/NV	8	12
Átlag	3,45	2,97

551. A kisvállalati folyószámlanyitásoknál a vizsgált bankok egyik csomagnál sem határoznak meg kötelező minimum számlaforgalmat vagy a számlán rendelkezésre álló minimum összeget. Minimális induló összeg befizetését a bankok csak a bankkártya igénylésekor írják elő a kisvállalati ügyfeleknek.

552. A bankváltók és a még nem váltók véleménye a számlaváltás költségeit illetően tér el leginkább egymástól. A bankváltók fele semmilyen költséget nem fizetett a számla megszüntetésekor, a megkérdezettek másik fele 3-10 ezer Ft közötti összeget fizetett. Azok, akik még nem váltottak bankot jóval magasabbnak becsülik a számlamegszűntetésből fakadó költségeket. A számlamegszűntetés időigényét tekintve közel azonos a megszüntetés tényleges és vélt időigénye.

55. táblázat A számlamegszűntetéssel járó költségek, időtartamok megítélése

	Bankváltók (Átlag)	Akik még nem váltottak bankot (Átlag)
Hány napig tartott/tartana a számla megszüntetése a bejelentéstől számítva? (nap)	12,8	13,68
Hogyan ítélné meg ennek az időszaknak a hosszát? (1=nagyon hosszú, 5=nagyon rövid)	3,18	3,1
A pénzforgalmi számla megszüntetése munkanapban mekkora ráfordítást igényelt/igényelne a cégtől? (nap)	7,14	7,25
Mekkora költséggel járt/járna?	4.142 Ft 50% 0Ft	15.440 Ft 32% 0Ft

Bankváltás ágazati vizsgálat

	Közel 50% 3-10e Ft	40% 3-10e Ft
Hogyan ítéli meg, ezeket a kiadásokat? (1= nagyon magas, 5= nagyon alacsony költség)	3,96	3,2
Összességében, hogyan ítéli meg a számlamegszűntetés folyamatát? (1= nagyon nehéz folyamat, 5= nagyon egyszerű folyamat)	3,45	2,97

553. A bankváltás folyamatának megkönnyítése érdekében a banki ügyintézésen lehetne javítani; egy jobban előkészített, gyorsabb, gördülékenyebb ügyintézés ösztönzőleg hatna a bankváltásra. Összességében azonban a folyamat megítélése inkább pozitív.

56. táblázat A számlazárással kapcsolatos állítások megítélése

1-5-ig skála, 1= Nem igaz, 5= Teljesen igaz	Bankváltó		
	Átlag	Teljesen igaz (4-5) <small>116</small>	NT/NV
A banki ügyintézők ismeretei a számlazárás esetén megfelelők/megfelelők lennének	4,3	83%	9
A banki ügyintézők korrektek, segítőkészek voltak/lennének	4,2	80%	7
A számlán levő összegről azonnal pontos tájékoztatást kapott/kapna	4,1	77%	5
A számlán levő teljes összeg azonnal hozzáférhető volt/lenne	3,6	58%	6
A számlán levő összeg egy nagyon kis része nem volt/ nem lenne csak azonnal hozzáférhető	3	46%	13
A számla az adott bank bármely fiókjában megszüntethető/ megszüntethető lenne	3	43%	14
A számlazárás ügyintézése jól előkészített/ előkészített lenne, a személyes ügyintézés igénye minimális	3,6	61%	7
A számlazárással kapcsolatban kitöltendő nyomtatványok száma túl sok/ sok lenne	3,5	53%	9

554. A GVH felmérése szerint azok a vállalkozások, amelyek még nem váltottak folyószámlát, a következő szempontokat vélik a váltást akadályozó tényezőknek: belső adminisztratív tényezők; szállítóknál való átállás, a számlaszám megváltoztatása a mindennapi pénzforgalomban, a számlaszám-váltással járó bejelentési kötelezettségek, a számlaszám-váltással járó belső adminisztrációs kötelezettségek, valamint a rendelkezési jogosultságok megadása szintén nehézséget jelentenek a bankváltás kapcsán.

555. A bankok körében végzett adatkérés alapján, a bankok szerint a számlazárás folyamatát az ügyfél negatív egyenlege, illetve egyes kapcsolódó termékek, így például bankkártya, csoportos beszédések megléte nehezíti leginkább. A számlazárás időigénye a banki válaszok alapján a 30 napot nem haladja meg.

556. A kapcsolódó termékeket a GVH a banki adatszolgáltatás és a piackutatása során is vizsgálta, abból a feltételezésből kiindulva, hogy a kapcsolódó termékek valószínűsíthetően nehezebbé teszik a bankváltást. Míg a banki adatok elemzése megerősíteni látszott ezt a feltételezést, a piackutatás alapján nyert szubjektív vélemények inkább az ellenkező irányba mutatták.

¹¹⁶ Teljesen igaz, a számlazárással kapcsolatban az állítás 1-5-ös skálán 4-5-ös értéket kapott, összevont százalékok. A százalékolásból kizártuk a NT/NV válaszokat.

Bankváltás ágazati vizsgálat

557. A GVH banki adatkérésének eredményei alapján a megszüntetett kisvállalati folyószámlákhoz kisebb arányban kapcsolódtak fizetési megbízások, mint a meglévő számlák esetében.

57. táblázat Megszüntetett folyószámlák aránya, melyhez csoportos beszedési, állandó átutalási, eseti átutalási megbízás kapcsolódott

%	2004	2005	2006	2007
csoportos beszedési megbízás	2,57	2,66	3,58	5,25
állandó átutalási megbízás	1,82	1,70	2,57	3,35
eseti átutalási megbízás	49,70	52,18	55,66	52,68

58. táblázat Megszüntetett folyószámlák aránya, melyhez kapcsolódtak az alábbi termékek

%	2004	2005	2006	2007
dombornyomott betéti (debit) bankkártyák száma	2,27	3,18	12,30	11,78
elektronikus betéti (debit) bankkártya	7,08	11,77	22,05	38,53
folyószámla hitel	4,14	2,74	2,47	7,66
egyéb hiteltermék	8,35	5,98	5,05	5,04
bankgarancia	1,02	0,70	0,66	0,53
Széchenyi kártya	0,71	4,03	4,37	4,37

558. A piackutatás eredményei alapján a bankváltók és a bankot még eddig nem váltott kisvállalkozások termékhasználatában jelentős eltérések fedezhetők fel. A bankváltók általában több, és komplexebb termékeket vesznek igénybe, köztük szignifikánsan többen vannak azok, akik hiteltermékeket vesznek igénybe. A vizsgálatba bevont termékek közül a folyószámla hitelkeret, a beruházási hitel és a Széchenyi kártya megléte növeli a bankváltás esélyét.

59. táblázat Termékhasználat és a bankváltás közötti kapcsolat

	B	Sig.	Exp(B)
Folyószámla hitelkeret	,889	,005	2,432
Beruházási hitel	1,206	,004	3,340
Széchenyi kártya	1,152	,052	3,164
Éven túli bankgarancia	1,406	,121	4,079
Termelőeszköz lízing	,715	,374	2,044
Autólízing	,012	,986	1,012
Éven belüli bankgarancia	,538	,255	1,712
Rövid távú forgóeszközhitel	,384	,465	1,469
Vállalati hitelkártya	,050	,936	1,051
Konstans	-1,692	,000	,184

559. Az aktívabb bankhasználat és a váltás kapcsolatának kétféle magyarázata lehet: egyrészt elképzelhető, hogy az aktív bankhasználat általában elősegíti a váltást (akik jobban ismerik, vagy intenzívebben használják a banki termékeket, hajlamosabbak lehetnek a váltásra), másrészt az is elképzelhető, hogy éppen egy új termék megszerzése miatt lesz az adott kisvállalkozás bankváltó. Utóbbi feltételezés esetén valószínűsíthető, hogy a folyószámla-mobilitás előtt álló akadályok nem gátolják meg azt, hogy kedvezőbb feltételű termék igénybevételének érdekében a kisvállalkozások új folyószámlát nyissanak. Fennmarad ugyanakkor az a hatékonysági kérdés, hogy az új

számlanyitás következtében az előző számla megszűnik-e, vagy pedig annak következtében az egyes termékeket több banknál igénybe vevő vállalkozások többes költségeket kénytelenek elviselni.

60. táblázat Igénybevett szolgáltatások és a bankváltás közötti kapcsolat

	B	Sig.	Exp(B)
Innen törleszt hitelt	1,098	,000	2,997
Innen utalnak szállítói számlákat	,650	,035	1,916
Devizaforgalmat végeznek	,358	,242	1,430
Munkabért utalnak	-,098	,703	,907
Ehhez kapcsolódó hitelkeretük van	,379	,276	1,461
Internet bankot igénybe veszik	,469	,053	1,599
Konstans	-2,348	,000	,096

560. Az Európai Bizottság Verseny Főigazgatóságának ágazati vizsgálata szerint¹¹⁷ a kisvállalatok esetében minél kockázatosabb az ügyfél által igénybevett termék, annál valószínűbb az árukapcsolás. Az Európai Unió vizsgálata szerint a kisvállalati folyószámlapiacon, Magyarországon az árukapcsolás a mintába bekerült valamennyi hitelintézet esetében megfigyelhető, ez azonban nem kizárólag magyar jelenség, hiszen európai szinten is az esetek több mint felében ez a helyzet.

561. Magyarországon, a vállalati bankpiacon egyre inkább megfigyelhető, hogy a bankoknál igénybe vehető hitelek, betételhelyezés esetén kötelező az adott banknál folyószámlát nyitni, ami az ügyfél banki költségeinek növekedéséhez vezethet. Néhány bank az utóbbi időben lehetővé tette, hogy például a *befektetési szolgáltatások* esetében, amennyiben az ügyfél nem kíván folyószámlát nyitni, befektetési elszámolási számlát nyitnak, melynek számlavezetési költsége vagy ingyenes, vagy csekély mértékű. A számlanyitáson túl a GVH-hoz beérkezett adatszolgáltatásban megjelentek olyan válaszok is, hogy nemcsak a számlanyitás kötelező, hanem az adott számlához meghatározott számlaforgalmat is előírnak a bankok.

61. táblázat Árukapcsolás mértéke Magyarországon vs. EU átlag, 2005

	Hitel+folyószámla	Hitel+folyószámla, kötelező számlaforgalommal
Vállalatok	100%	62,50%
EU 15 átlag	51,37%	9,64%
Lakosság	87,50%	0,00%
EU 15 átlag	40,84%	12,06%

3.6.6.3. Kisvállalati folyószámla-mobilitás

562. A kisvállalatok folyószámla-mobilitását vizsgálva az Európai Bizottság Verseny Főigazgatóságának ágazati vizsgálata megállapította, hogy a vizsgált országok tekintetében a kisvállalati folyószámlapiacon nagyobb mobilitás figyelhető meg, mint a lakossági piacon. Az elvándorlási mutató (churn) értéke 2004 és 2007 között a kisvállalatok esetében 16-17% volt, míg a lakossági folyószámlapiacon ez az érték 11-13%. A 2005-ös magyarországi adatok alapján a kisvállalati elvándorlási mutató megfelelt az európai átlagnak, míg a lakossági szektorban kicsivel elmaradt az európai átlagtól.

¹¹⁷ Ide kellene egy hivatkozás

Bankváltás ágazati vizsgálat

62. táblázat Elvándorlási mutató

Vállalatok	2004	2005	2006	2007	Átlag
Churn ¹¹⁸ (%)	20,28	18,01	17,07	17,56	18,23
Növekedési ütem (%)	11,60	-1,34	-0,75	3,38	3,22
Churn¹¹⁹ (%) :	14,48	18,68	17,45	15,87	16,62
EU Bizottság ágazati vizsgálat Mo. adat (%)		18,18			
Lakosság					
Churn (%)	11,65	11,42	12,66	-	11,86
EU Bizottság ágazati vizsgálat Mo. adat (%)		10,40			

563. A GVH felmérésének eredményei szerint a folyószámla élettartamot vizsgálva a vállalatok 60%-a több mint 5 éve áll kapcsolatba a jelenlegi bankjával. Az Európai Unió hivatkozott ágazati vizsgálata a számla élettartamát vizsgálva a következő eredményekre jutott:

63. táblázat Folyószámla élettartam - Mióta áll kapcsolatban jelenlegi bankjával?

	Kisvállalatok
Több mint 5 éve	60
3-5 éve	19
1-3 éve	18
Kevesebb, mint 1 éve	3

64. táblázat Folyószámla élettartam EU Bizottság ágazati vizsgálata, 2005

Folyószámla élettartam (év)	Lakosság	Kisvállalatok
Magyarország	6,26	4,29
EU 15 átlag	10,40	8,56
EU 25 átlag	9,74	7,93
Újonnan csatlakozott tagországok átlaga	6,28	4,67

564. Az új folyószámlanyitások szerkezete a magyar piacon a rendelkezésre álló adatok alapján a következőképpen alakul.

65. táblázat Újonnan nyitott kisvállalati folyószámlák aránya

	2005	2006	2007
Bank 1	12,69	14,85	16,26
Bank 2	19,01	15,25	14,73
Bank 3	14,90	16,09	13,51
Bank 4	9,41	11,54	12,87
Bank 5	8,74	9,92	9,18
Bank 6	9,53	8,95	8,15
Bank 7	6,71	8,45	7,91
Bank 8	3,72	5,53	7,02
Bank 9	10,59	6,75	5,27

¹¹⁸ Churn= (nyitott folyószámlák + bezárt folyószámlák száma)/2* folyószámlák száma az év elején – (növekedési ütem/2)

¹¹⁹ Növekedési ütemmel korrigált elvándorlási mutató.

Bankváltás ágazati vizsgálat

Bank 10	4,55	2,49	4,88
Bank 1	0,16	0,17	0,23
Összesen	100,00	100,00	100,00

565. Akárcsak a lakossági termékeknél, az új nyitások megoszlása nem mutat jelentős összefüggést a termék árával.

66. táblázat Újonnan nyitott folyószámlák száma az adott banknál lévő összes folyószámlához képest (%)

	2004	2005	2006	2007
Bank 4	14,33	15,12	16,46	19,19
Bank 9	51,54	53,53	31,40	22,40
Bank 2	17,14	21,63	15,49	15,45
Bank 7	17,85	19,14	19,08	17,05
Bank 3	-	9,33	9,38	9,16
Bank 6	19,69	38,27	27,96	31,75
Bank 5	19,05	15,95	17,40	16,99
Bank 10	17,95	31,96	14,75	26,18
Bank 1	36,31	42,67	35,43	34,91
Bank 8	19,78	24,51	27,51	29,57
Átlag	25,39	20,42	18,05	18,70

67. táblázat Megszüntetett folyószámlák száma az adott banknál lévő össze folyószámlához képest (%)

	2004	2005	2006	2007
Bank 4	10,51	10,00	11,26	14,37
Bank 9	7,34	25,68	60,69	24,11
Bank 2	5,04	14,03	12,58	10,84
Bank 7	9,76	9,94	9,79	9,58
Bank 3	-	15,00	13,12	17,49
Bank 6	0,00	0,99	5,56	10,49
Bank 5	14,05	17,50	21,86	14,52
Bank 10	9,94	24,86	8,45	10,08
Bank 1	16,39	12,97	13,02	13,87
Bank 8	23,98	10,61	9,58	7,82
Átlag	10,96	16,10	16,35	15,27

566. A számlamegszűntetés okairól mélyebb vizsgálat készítését megakadályozta, hogy azt csak a vizsgálatba bevont bankok egy része tartja nyilván.

3.6.7. Nemzetközi tapasztalatok

567. A kisvállalati bankszámla-mobilitással kapcsolatban korlátozott számú nemzetközi tapasztalat áll rendelkezésre: ezek leginkább a transzparencia hiányában, valamint a mobilitás előtt álló akadályokban látnak a verseny korlátozódásához vezető akadályokat. Az alábbiakban az angol és holland versenyhatóság e témában folytatott vizsgálatait ismertetjük röviden.

3.6.7.1. Vizsgálatok az Egyesült Királyságban

568. A brit versenyhatóságoknak és egyéb felügyeleti intézményeknek álláspontja szerint a kisvállalati bankpiac működését leginkább a transzparencia hiánya és az alacsony fogyasztó mobilitás akadályozza. Ez a két jellemző szorosan összefügg egymással, tekintve, hogy az átláthatatlanság nemcsak az új számlanyitók számára nehezíti meg a megfelelő termék

kiválasztását, hanem a szolgáltatók ezáltal a meglévő ügyfelek számára is megnehezítik a váltási folyamatot.

569. A transzparencia vizsgálata során a brit hatóságok által készített tanulmányok szerint a lakosság és a kis- és középvállalatok szerint nehéz összehasonlítani a különféle pénzügyi szolgáltatók ajánlatait. Ez főként azon termékekre igaz, amelyeknek komplex díjazási rendszerük van; a helyzetet tovább bonyolítja a bankonként eltérő terminológia, a kamat és díjszámítási rendszer. Ezt erősítette meg a folyószámlákkal kapcsolatban egy Észak-Írországban végzett felmérés.¹²⁰ A kis-és középvállalati ügyfelek körében, a Competition Commission által végzett felmérés szerint, a kondíciók átláthatatlansága különösen a folyószámlahitelekre és a vállalkozók számára nyújtott hitelekkel kapcsolatosan van jelen. Ez főként abból fakad, hogy a vállalkozói réteg esetében a díjtételek tipikusan megegyezés tárgyát képezik.

570. Az ügyfélmobilitás szintje termékenként eltérő. A lakosság körében végzett felmérésekből például az derült ki, hogy a hitelkártyáknál¹²¹ magasabb, a folyó és betétszámlák esetében alacsonyabb a váltók aránya. A folyószámlák esetében (ami gyakran biztosít más termékekhez hozzáférést is, és a termékkapcsolás miatt is számos problémát vet fel) azt találjuk, hogy mind a lakossági mind a vállalati ügyfelek vonakodnak a váltástól, még annak ellenére is, ha elégedetlenek a szolgáltatással. Ez főként annak köszönhető, hogy véleményük szerint magasak a váltási költségek (még ha a valóságban ez nem is így van), és úgy gondolják kevés előnyük származik a váltásból.

571. A váltással kapcsolatos fogyasztói vélemények esetében a vállalkozások az Egyesült Királyságban speciális tulajdonságokkal is rendelkeznek. Az ügyfelek általában a váltást bonyolult, időigényes folyamatnak gondolják, a csoportos beszédési megbízások, az állandó átutalási megbízásokkal kapcsolatos ügyintézés és a személyi adatok megadása miatt. A vállalati ügyfelek főként amiatt aggódnak, ha a bank nem teljesít egy fizetést, mert az a vállalat hírnevét is csorbíthatja. A váltással kapcsolatos kockázatok és költségek megítélése azon vállalatok esetében magasabb, akik egyidejűleg több számlával rendelkeznek. A hitellel rendelkező vállalatoknál például a fedezet újbóli felértékelése további költséget jelent.

572. A lakossághoz hasonlóan a vállalkozások számára is értéket jelent a bankkal kialakított hosszú távú kapcsolat. A kisvállalatok például kifejezetten úgy gondolják, ha hosszú távon jó adósként tartják számon őket egy banknál, akkor ez egy jövőbeli hitelfelvétel esetén jobb kondíciókat eredményez. Emellett úgy gondolják, ha egy kisvállalat bankot vált, az azt sugallja, hogy bajban van, és ez a vállalkozás hírnevének is árthat. Ennek következtében a vállalatok általában hosszú távú kapcsolatot tartanak fel bankjukkal (átlagosan majdnem 15 év) és csak néhányuk váltott egynél többször bankot. A Competition Commission vizsgálatai szerint lakossági ügyfeleknél is jelen van az a szemlélet, hogy nehezebb hitelhez jutni, ha a banknak nincsenek tapasztalatai az ügyfél korábbi pénzügyi viselkedéséről.

573. Mindezekén túl az ügyfelek csekély mértékűek gondolják a váltásból fakadó előnyöket. Ez a meggyőződés több okból fakadhat, például a folyószámla alacsony kamatozása, a jelenlegi bankkal való elégedettség, a szolgáltató termékei közötti minimális különbségek, valamint amiatt is kialakulhat, hogy véleményük szerint a váltás nem eredményez jelentős költség csökkenést a vállalatok számára, vagy megtakarítást a lakosság számára.

574. A Competition Commission tanulmánya kiemeli, hogy a bankok gyakran csökkentik a díjak mértékét, ha a kisvállalati ügyfél bejelenti, hogy szolgáltatót szeretne váltani. Ez az árdiszkrimináció egyik formája, ugyanis árcsökkentés azok számára, akik érzékenyebbek az árakra,

¹²⁰ Competition Commission Northern Irish Personal Banking, Working Paper on Switching, published with emergind thinking, April 2006

¹²¹ Don Cruickshank, Competition in UK banking, March 2000

viszont elkerüli, hogy a többi fogyasztóban kialakuljon az árcsökkenés iránti igény és megakadályozza azt, hogy minden fogyasztó egyformán részesülhessen a versenyből fakadó előnyökből.

3.6.7.2. Javaslatok a verseny fejlesztésére az Egyesült Királyságban

575. A Competition Commission a kisvállalatok bankhasználati szokásait vizsgáló tanulmányának megjelenését követően a vezető brit bankok számos kötelezettséget vállaltak, melyek a termékek közötti átláthatóság javítását és a szolgáltató váltás előmozdítását célozták.

576. A transzparencia fokozásával kapcsolatos intézkedések között szerepelt például, annak követelménye, hogy a bankok tegyék közzé nyilvánosan az aktuális díjszabásukat a fő átutalásokat illetően és a folyószámlák kamatait.

577. A szolgáltató váltást elősegítő intézkedések a csoportos beszédési megbízások átirányítását és a bankszámla teljes összegének az új számlára történő utalását célozták és a tervek között szerepel, hogy kompenzálják a vállalatot, ha ezen célok a bankváltás során a bank hibájából nem valósulnak meg. Ezzel a fogyasztók a szolgáltató-váltási folyamatba vetett bizalmának fokozását célozták.

3.6.7.3. Holland tapasztalatok

578. A holland tapasztalatok szerint a vállalatok számára a lakosságnál jelentősebbek a váltási költségek. A fő nehézségekként az üzleti partnerek értesítését, két számla egyidejű fenntartását, az elektronikus bankolás átalakítását, valamint a csoportos beszédési megbízások átirányítása következtében felmerülő költségeket jelölték meg. A magasabbra becsült váltási költségek a holland eredmények szerint annak köszönhetőek, hogy a vizsgált vállalkozások sokkal intenzívebb kapcsolatban vannak számlavezető bankjukkal, és sokkal gyakrabban használják a folyószámlájukat, mint a lakossági ügyfelek.

579. Az ajánlatok összehasonlíthatóságában fellelhető nehézségek a holland tapasztalatok szerint sem könnyítik meg a verseny érvényesülését. Bár alapjában véve a különböző bankok díjszabásáról nem nehéz információt szerezni, annak következtében, hogy a bankok rendszerint számos terméket kapcsolnak a folyószámlához, csomagban kínálják ajánlataikat, a termékek és díjak nem feltétlenül összehasonlíthatók. Emellett a vállalatok számára gyakori a tárgyalásos ármeghatározás.

580. A holland tapasztalatok szerint leginkább a folyószámlához kapcsolt termékek akadályozzák a szolgáltató váltást. A kisvállalati ügyfelek esetében a hiteltermékek és a folyószámla közötti kapcsolódás hátráltatja a váltást. A vállalat és a bank közötti intenzív kapcsolatnak köszönhetően a bank jobban meg tudja ítélni a vállalat tevékenységének jövedelmezőségét, a kockázatát, fizetési szokásait, hitelképességét más bankokhoz képest. Ennek következtében a folyószámla-vezető bank rendszerint kedvezőbb hitel kondíciókat ajánl az ügyfél számára. A holland példa tehát némileg ellentmond a magyar tapasztalatoknak, ugyanis míg Hollandiában a folyószámlán keresztül adják el a hiteltermékeket, addig Magyarországon a hiteltermékhez kapcsolják a folyószámlát.

581. 2004-ben a kisvállalatok körében végzett felmérésből az derült ki, hogy a bankválasztás gyakori motivációja az árukapcsolás. A vállalatok 91%-a nem informálódik részletesen a banki szolgáltatásokról, ha mégis akkor sem az ár miatt. A szolgáltatás és a személyes kapcsolat a leggyakrabban említett ok, hogy miért választották bankjukat. Részben ennek köszönhetően a vállalatok függésben érzik magukat a bankjuktól, elsősorban a hitel miatt, és így a bank számos más terméket is könnyen értékesíteni tud számukra.¹²²

¹²² ABN AMRO Bank, Rabobank, ING Bank, Postbank, Foris Bank, SNS Bank, F. van Lanschot Bankiers and friesland Bank válaszai alapján.

582. A bankok a folyószámlához történő árukapcsolás kapcsán három fő indokot jelöltek meg, ami közül kiemelhető a kockázatkezelés. Gyakori még az árukapcsolás olyankor, ha nem kulcstermékről van szó, illetve, ha a szolgáltatás természete azt megköveteli (pl. letéti szolgáltatások).

583. A holland lakossági tapasztalatoknál ismertetett váltást támogató intézkedéseket kisvállalatok esetében is alkalmazzák: 2005-ben mintegy ötezer vállalati ügyfél vette igénybe ezt a szolgáltatást. 2002 júliusától a komplex termékeket kínáló szolgáltatók kötelesek ún. Pénzügyi Információs Füzeteket kiadni, melyeket a termékek igénybevétele előtt bocsátanak díjmentesen az ügyfél rendelkezésére és melyek egyszerű áttekintést tartalmaznak a termék jellemzőiről, előnyeiről és hátrányairól.

3.7. A folyószámlaváltással kapcsolatban megfogalmazható javaslatok

584. A **váltás** nemzetközi tapasztalatai alapján megállapítható, hogy Magyarországon a folyószámlaváltás **aránya mind a lakossági, mind a kisvállalati nemzetközi összehasonlításban magas**. Ez önmagában azt valószínűsíti, hogy a váltás előtt komoly strukturális akadályok nincsenek, így ezen a téren komoly szabályozói beavatkozásra nincs szükség.

585. Némileg árnyalja a képet, hogy **a váltást leíró mutatóknak komoly hiányosságai vannak**, amelyek közül kiemelhető a pénzügyi közvetítés mélységének, a piac szerkezeti változásainak, illetve a számlavezetési gyakorlat figyelmen kívül hagyása. Mindezek alapján valószínűsíthető az az állítás, hogy önmagában a nyitások és a zárások összes folyószámlához viszonyított aránya alapján szabályozási szempontból iránymutató, érdemi következtetés csak nehezen vonható le.

586. A felmérések alapján elmondható, hogy **minél összehasonlíthatóbbnak** érzi valaki a folyószámla költségeket, **annál nagyobb eséllyel válik bankváltóvá**. A racionális váltás alapja a kondíciók összehasonlítása, ehhez pedig szükség van a kondíciók pontos ismeretére. A megfelelő informáltság tehát támogatni tudja a bankváltást. Az ajánlatok összehasonlíthatóságának legjobb módszere a hitelek kapcsán már részletesen tárgyalt összehasonlító weblap, melynek segítségével a fogyasztók saját fogyasztási szokásaik felhasználásával kaphatnának valós képet az egyes termékek áráiról

587. **6. javaslat. A GVH javasolja, hogy folyószámla termékek esetében is működjön a hiteltermékekhez hasonlóan egy termék-összehasonlító weblap.**

588. A magyar és nemzetközi fogyasztói felmérések ugyanakkor azt mutatják, hogy az ajánlatok összehasonlíthatóságának fejlesztése mellett **az ügyintézés egyszerűsítése érdekében számos lépés tehető**. Ezeket a lépéseket Magyarországon is teljes mértékben indokolt megtenni, hiszen ezek az intézkedések, amellet, hogy visszahatnak a piac átláthatóságára, jelentősen segíteni fogják a bankok közötti váltást a vélhetően mélyülő szolgáltatásokat nyújtó bankok között, illetve jelentős segítséget nyújtanak abban is, hogy elősegítse a bankszektor szerepének növekedését a hatékony pénzügyi közvetítésben.

589. **7. Javaslat.** A váltáshoz kapcsolódó ügyintézés érdekében a GVH indokoltnak tartja, hogy megvalósuljon a **csoporthoz beszédési megbízások átirányítása**, akár egy központi felhatalmazási rendszer keretében. A GVH ezen kívül indokoltnak tartaná, hogy a bankok egy, a számlazárástól számított korlátozott időtartamra vállalják, hogy a lezárt számlákra érkező fizetéseket meghatározott időn belül az új számlára **továbbirányítják**.

590. Teljeskörű megoldást jelentene a folyószámlaváltással járó problémák kezelésére a számlaszám-hordozhatóság bevezetése, ezt azonban a lakossági bankpiacon a magyarországi tapasztalatok nem feltétlenül indokolják. Tekintettel arra, hogy az ügyfél-mobilitás megteremtése

érdekében a fent vázolt megoldások jelentős segítséget jelentenek az ügyfeleknek, **nem tűnik célszerűnek** a nyilvánvalóan magas költségekkel járó **számlaszám-hordozhatóság megteremtése a lakossági és kisvállalati folyószámlapiacon.**

591. Magyarországon a vállalati banki termékek piacán egyre inkább megfigyelhető, hogy a bankoknál igénybe vehető hitelek, betételhelyezés esetén kötelező az adott banknál folyószámlát nyitni, ami az ügyfél banki költségeinek növekedéséhez vezethet. A számlanyitási kötelezettség mellett a bankok egyes – kockázatosabb – termékek esetében meghatározott kötelező számlaforgalmat is előírnak, amelyek már a folyószámla-mobilitás korlátozása irányába hathatnak. A kisvállalati folyószámla termékek esetében ugyanakkor a vizsgálat talált a verseny szempontjából kedvező jelenségeket, például a befektetési szolgáltatásoknál a kötelező folyószámlanyitás helyett az ingyenes, vagy alacsony díjű befektetési elszámolási számla nyitásának lehetősége.

Mellékletek

A. Melléklet: Az ÁV-1/2007 ágazati vizsgálat során alkalmazott jelenérték-számítás feltételezései és részletinformációi

A jelenérték számítás összehasonlíthatóvá tesz jövőben bekövetkező pénzáramlásokat, annak segítségével, hogy az egyes pénzáramlásokat egy adott időpontra diszkontálja. A jelenérték-számítás segítségével egyrészt **összehasonlíthatóvá** válnak az egyes hiteltermékek, másrészt összehasonlítható módon számszerűsíthetővé válnak az egyes **változások** mértékei is.

A jelenérték számításhoz szükség van a **jövőbeli pénzáramlások előrejelzésére**, és egy **megfelelő diszkontlábra**, illetve az összehasonlításhoz arra is szükség van, hogy az adatok **azonos pénznemben álljanak rendelkezésre**, aminek érdekében a deviza pénzáramlásokat forintosítani kell.

A.1. A jövőbeli pénzáramlások előrejelzése - feltételezések

A hitelek esetében a jövőbeli pénzáramlások egy annuitás számítás segítségével előre jelezhetők. Ez forintbitelek esetében egy állandó törlesztő-részletet eredményez, ami csak a hitel feltételeinek változása esetén változhat meg.¹²³ Ahhoz, hogy ezeket a pénzáramlásokat összehasonlítható módon megkapjuk, a bankok ismert kondíciói mellett arra is szükség van, hogy bizonyos **meghatározásokkal és egyszerűsítésekkel** éljünk a termékek jelenértékének összehasonlítása során.

Feltételezések (meghatározások és egyszerűsítések) a jövőbeli pénzáramlások meghatározása során

- Hitelösszeg és futamidő: A számítást a lakáscélú jelzálogkölcsönök esetében egy olyan hitelre végezzük el, amelynek hátralevő futamideje 20 év, összege 5 millió forint; a személyi hitelek (és a szabad felhasználású jelzáloghitelek) esetében a futamidő 5 év, az összeg pedig 2 millió forint. Az adott paraméterek választását az indokolja, hogy így olyan számokat kapunk, ahol a kapott számok közvetve a bankok által meghirdetett THM mutatókkal is összehasonlíthatók lesznek.
- A bankok egyenletes törlesztést alkalmaznak.
- A tőke és kamattörlesztés éves összege állandó.
- A kezelési költség elszámolása az év elején történik, a fennálló tartozásra, így annak mértéke évről-évre csökken.
- A havi fizetéseket nem vettük figyelembe, hanem azzal az egyszerűsítéssel éltünk, hogy az adott évi törlesztések jelenértéke transzformálódik havi törlesztőrészletté (a kezelési költség hozzáadásával).
- A hitelkiváltási döntés időpontja:
Lakáscélú jelzáloghitelek: 2006. december 29.
Személyi és szabad felhasználású jelzáloghitelek: 2007. október 24.

¹²³ Természetesen a számítási mód, mivel az nem jogszabályi előírás alapul, kis mértékben eltérhet az egyes bankoknál. A vizsgálat céljaira azonban a számítás véleményünk szerint elfogadható közelítő becslést ad.

A.2. A megfelelő diszkontláb meghatározása

Tekintettel arra, hogy mindkét esetben forint pénzáramlásokat diszkontálunk, indokolt lehet egy forint diszkontláb alkalmazása. Az általunk alkalmazott diszkontláb a lakáscélú jelzáloghitelek esetében a 2006 végén érvényes 15 éves referencia-hozam, melynek értéke az ÁKK adatai szerint 6,54 % volt. A személyi- és a szabad felhasználású jelzáloghitelek esetében az 5 éves referencia-hozamot használtuk 2007. október 24.-i értéknappal, mely 6,68%-ot tett ki.

A.3. A devizahitelek pénzáramlásainak forintban történő előrejelzése

Az ágazati vizsgálatban vizsgált esetekben két vagy több pénzáramlást hasonlítottunk össze – forinthitelek forintban jelentkező pénzáramlásait, illetve devizahitelek ugyancsak forintban jelentkező pénzáramlásait. Míg a *forinthitelek pénzáramlásai jellemzően rögzítettek*, a *devizahitelek pénzáramlásai az árfolyamok változásának függvényében változhatnak*.

A devizahitelek esetében ez az állandó törlesztőrészlet az adott deviza nemében kerül meghatározásra. A hitel terheit forintban viselő fogyasztó számára viszont ez a törlesztőrészlet – a hitel kondícióinak változtatásán túl – az adott deviza árfolyamváltozásának is függvénye. Ahhoz, hogy az egyes pénzáramlásokat össze tudjuk hasonlítani, szükség van **a devizahitelek forintértékének meghatározására** is.

A devizahitelek jelenértékének meghatározása a következő lépések alapján, az itt szereplő feltételek és egyszerűsítések szerint történt

Devizahitelek jelenértéke

A devizahitelek jelenértékének meghatározásához a következő lépéseket kell tennünk:

- 1) *A hitelösszeg devizásítása* – a hitelkiváltási döntés időpontjában érvényes MNB középárfolyam alapján a hitel összegét (5, illetve 2 millió forint) devizahitelre számítottuk át.
- 2) *A deviza cash-flow (CF) meghatározása*. Egyenletes törlesztést feltételezve kiszámítottuk az egyes termékek törlesztő-részletét svájci frankban, illetve euróban.¹²⁴
- 3) *A deviza cash-flow forintosítása*. Az adott devizanemben meghatározott törlesztő-részleteket a folyósításkor érvényes (a bankok által megadott módon jellemzően eladási) árfolyamon forintosítottuk.
- 5) *A két cash-flow összehasonlítása*. A két törlesztő-részlet segítségével megállapítható, hogy melyik törlesztő-részlet kedvezőbb az ügyfélre nézve, illetve a teljes pénzáramlásoknak a diszkontálásával megállapítható az is, hogy melyik hitelopció kedvezőbb az ügyfélre nézve – változatlan devizaárfolyam mellett.
- 6) *Az árfolyam-változás hatásainak figyelembe vétele*. A devizahitelek esetében komoly kockázati tényező az árfolyamváltozás. Az árfolyam-változás hatásaitól a váltás költségeinek számszerűsítése kapcsán nem tekinthetünk el, hiszen ez a termék egyik alapvető jellemzője: a fogyasztó által vállalt devizakockázat mindenféleképpen olyan tényező, ami alapvetően befolyásolhatja a fogyasztói döntést. A devizakockázat számszerűsítése érdekében több számítást is végeztünk annak azonosítására, hogy milyen hatásokkal járhat az árfolyam változása a fogyasztó pénzáramlásainak alakulására.

¹²⁴ A vizsgált termékek közül csupán kettő volt euróban denominált, minden egyéb deviza alapú termék svájci frankban volt denominálva.

6/a) Árfolyambecslés az utolsó öt év árfolyamai alapján

Kiindulási pontként egy olyan számítást készítettünk, amiben azt vizsgáltuk meg, hogy milyen törlesztő-részletek várhatók olyan esetekben, ha a svájci frank árfolyam hasonló mértékben változik, mint az utolsó öt évben.

Az utóbbi 5 év CHF/HUF, illetve EUR/HUF árfolyamai alapján kiszámítottuk az árfolyam hozamának várható értékét és szórását. Az árfolyam-szimuláció során abból a feltételezésből indultunk ki, hogy az árfolyam hozamai időben egymástól függetlenül mozognak és normális eloszlást követnek. Ez lehetővé tette számunkra, hogy csupán két paraméter, a hozamok várható érték és a szórás felhasználásával megbecsüljük az árfolyam jövőbeli alakulását, ahol a szórást egy véletlen tényezővel szoroztuk be az időbeli függetlenség és a normális eloszlás biztosítása érdekében. A szimulációt ezután egyszerű függvények segítségével végeztük el a következő 20 évre.

Annak érdekében, hogy megbízhatóbb adatokat kapjunk, a számítást nemcsak egy esetben végeztük el. Az árfolyam-szimuláció során használt véletlen tényező lehetővé tette számunkra, hogy egymástól különböző árfolyam-pályákat becsljünk a következő 20 évre, ezért a számolást 1000 különböző árfolyam-pálya esetén végeztük el, és ennek az 1000-es mintának az alapján, illetve az 1000-es minta adatainak átlagos értékei alapján vontuk le következtetéseinket.

A becslt svájci frank, illetve euró árfolyamok alapján elmondhatjuk, hogy a termékek pénzáramlásainak összehasonlítása során az összehasonlítás a devizakockázatot is figyelembe veszi.

6/b) Szélsőséges árfolyam-alakulás figyelembe vétele. A devizaárfolyamok viselkedésének 6/a pont szerinti becslése komoly bizonytalanságot hordoz magában. Elméletileg a devizahitelek esetében jelentkező kedvezőbb jelenértékek abból is fakadnak, hogy az általunk készített becslés valószínűleg más árfolyam-pályát jelez előre, mint azt a határidős árfolyamok alapján számítani lehetne.

A bizonytalanság érzékeltetésére egy példa alapján meghatároztuk azokat az átlagárfolyamokat, ahol a hitelt érdemes devizahitelre váltani. Ezek az árfolyamok mutatják meg, hogy milyen árfolyam-alakulás mellett nem érdemes már devizahitelre váltani az adott hitelt.

A.4. Példák a jelenérték-számításra

Az alábbiakban példák segítségével bemutatjuk az egyes termékek kapcsán, hogy hogyan végeztük el a fenti elvek alapján a váltási költségek vetítési alapjául szolgáló jelenérték meghatározását.

Példa államilag támogatott forintalapú jelzáloghitelre

A következő táblázat egy **állami támogatású, lakáscélú jelzáloghitel diszkontált pénzáramlását mutatja be**. A fenti kiinduló feltételezések mellett erre a termékre az alábbi pénzáramlások adódnak:

Bankváltás ágazati vizsgálat

időszak	Fennálló tőketartozás	Tőketörlesztés	Teljes törlesztés (tőke+kamat)	Kezelési költség	Teljes törlesztés + kezelési költség	Jelenérték 6,54% diszkontáb mellett
0	5000000					
1	4832091,2	-167908,8	-367908,8	-100000,0	-467908,8	-439186,0
2	4657466,1	-174625,1	-367908,8	-96641,8	-464550,6	-409267,8
3	4475856,0	-181610,1	-367908,8	-93149,3	-461058,1	-381256,8
4	4286981,5	-188874,5	-367908,8	-89517,1	-457425,9	-355034,0
5	4090552,0	-196429,5	-367908,8	-85739,6	-453648,4	-330488,2
6	3886265,4	-204286,7	-367908,8	-81811,0	-449719,8	-307514,7
7	3673807,2	-212458,1	-367908,8	-77725,3	-445634,1	-286015,5
8	3452850,8	-220956,5	-367908,8	-73476,1	-441384,9	-265898,5
9	3223056,1	-229794,7	-367908,8	-69057,0	-436965,8	-247077,5
10	2984069,5	-238986,5	-367908,8	-64461,1	-432369,9	-229471,4
11	2735523,6	-248546,0	-367908,8	-59681,4	-427590,1	-213004,2
12	2477035,8	-258487,8	-367908,8	-54710,5	-422619,2	-197604,5
13	2208208,4	-268827,3	-367908,8	-49540,7	-417449,5	-183205,7
14	1928628,0	-279580,4	-367908,8	-44164,2	-412072,9	-169744,8
15	1637864,4	-290763,6	-367908,8	-38572,6	-406481,3	-157163,0
16	1335470,2	-302394,2	-367908,8	-32757,3	-400666,0	-145405,0
17	1020980,3	-314489,9	-367908,8	-26709,4	-394618,2	-134419,2
18	693910,7	-327069,5	-367908,8	-20419,6	-388328,4	-124156,8
19	353758,4	-340152,3	-367908,8	-13878,2	-381787,0	-114572,4
20	0,0	-353758,4	-367908,8	-7075,2	-374983,9	-105623,1
Összesen						-4796108,9

Ez a jelenérték számítás tehát azt mutatja be, hogy mennyi azoknak a pénzáramlásoknak a jelenértéke, amelyeket a fogyasztó azért fog kiadni, mert rendelkezik egy ötmillió forint névértékű hitellel.

A táblázatban negatív értékkel szerepelnek a fogyasztó szempontjából kifizetést jelentő tételek. A fogyasztó által fizetendő tényleges kifizetéseket egy adott évben a „teljes törlesztés + kezelési költség” oszlop mutatja: ennek diszkontált értéke látható az utolsó oszlopban. **Az egyes évekhez tartozó pénzáramlások diszkontált értékeinek összege adja a hitel jelenértékét a fogyasztó szempontjából**, ami a számítás végeredményeként -4.796.109 forint. A fenti számításhoz két megjegyzés kívánkozik.

Jól látható, hogy az általunk a diszkontáláshoz felhasznált kamatláb mellett egy ilyen feltételekkel rendelkező hitelt önmagában nem éri meg a lejárat előtt visszatörleszteni, ugyanis a jövőbeli kifizetések jelenértéke alacsonyabb, mint a jelenleg fennálló tartozás – amit tehát vissza kellene fizetni. A fogyasztó szempontjából a végtörlesztés emellett a kamatláb mellett negatív nettó jelenértékkel bíró döntés, ami azt jelenti, hogy a végtörlesztő fogyasztó – elfogadva a fenti feltételezéseket - rosszul jár.

Ez a helyzet úgy lehetséges, hogy tranzakcióban nem pusztán két szerződő fél érintett, a hitelező és az adós, hanem az adós terheinek egy jelentős részét az állam vállalja magára állami támogatás formájában (ez az összeg ebben a táblázatban nem szerepel). Az állam és a fogyasztó szempontjából a számítás jelenértéke már természetesen teljesen más eredményt ad.

Egy második fontos megjegyzés, hogy a fenti számításban a hitel belépési költségeit figyelmen kívül hagytuk. Ezek a fogyasztó szempontjából elsüllyedt költségek. Abban a döntési helyzetben, ahol a hitelkiváltásról dönt a fogyasztó, racionális esetben már nem játszanak szerepet az eredeti hiteligenylés költségei. Tehát amikor egy adott bank adott termékének költségei alapján határozzuk meg a pénzáramlásokat, a terméknek az **olyan fogyasztó szempontjából határozzuk meg az árát, aki már az adott bank szerződött ügyfele.**

Hasonló módon meghatározható minden vizsgált forinthitel esetében annak jelenértéke. A devizahitelek jelenértékének meghatározásánál azonban figyelembe kell vennünk az eddigieken túl az árfolyam kockázatot is.

Példa piaci deviza jelzáloghitelre

Bankváltás ágazati vizsgálat

A fentiekhez teljesen hasonló módon határozható meg a devizaalapú jelzáloghitelre, illetve a személyi hitelekre vonatkozó jelenértékek is, amiket az alábbi példák illusztrálnak.

időszak	Fennálló tőketartozás CHF	Fennálló tőketartozás HUF	Teljes törlesztés CHF (tőke+kamat)	Teljes törlesztés HUF (tőke+kamat)	Teljes törlesztés + kezelési költség CHF	Teljes törlesztés + kezelési költség HUF	Jelenérték 6,54% diszkontláb mellett
0	33264,6	5000000,0					
1	32012,7	4434388,2	-2213,2	-306575,1	-2878,5	-406575,1	-385433,5
2	30724,6	4373273,2	-2213,2	-315025,2	-2853,5	-403713,0	-359226,8
3	29399,4	3682797,4	-2213,2	-277246,1	-2827,7	-364711,6	-304602,1
4	28035,8	3604056,2	-2213,2	-284514,6	-2801,2	-358170,5	-280776,3
5	26632,8	3210252,2	-2213,2	-266776,8	-2773,9	-338857,9	-249330,6
6	25189,3	2988471,9	-2213,2	-262578,7	-2745,9	-326783,8	-225686,6
7	23704,0	2909149,7	-2213,2	-271625,2	-2717,0	-331394,7	-214821,7
8	22175,8	2857972,5	-2213,2	-285235,8	-2687,3	-343418,8	-208950,7
9	20603,5	2736417,2	-2213,2	-293946,0	-2656,7	-351105,4	-200514,0
10	18985,7	2950254,7	-2213,2	-343921,1	-2625,3	-398649,4	-213690,7
11	17321,1	2557893,5	-2213,2	-326837,1	-2592,9	-385842,2	-194129,5
12	15608,5	2340701,3	-2213,2	-331902,3	-2559,6	-383060,2	-180899,0
13	13846,4	2113049,8	-2213,2	-337753,3	-2525,4	-384567,3	-170462,5
14	12033,3	1737192,1	-2213,2	-319513,1	-2490,2	-361774,1	-150515,5
15	10167,8	1472635,0	-2213,2	-320547,3	-2453,9	-355291,2	-138744,4
16	8248,5	1313559,4	-2213,2	-352453,9	-2416,6	-381906,6	-139983,1
17	6273,6	984996,2	-2213,2	-347489,9	-2378,2	-373761,0	-128587,8
18	4241,7	728122,3	-2213,2	-379918,2	-2338,7	-399618,1	-129044,1
19	2151,1	322039,3	-2213,2	-331346,3	-2298,1	-345908,7	-104843,6
20	0,0	0,0	-2213,2	-337477,7	-2256,2	-343918,5	-97841,5
Összesen							-4078083,6

Példák személyi hitelek jelenértékére

időszak	Fennálló tőketartozás	Tőketörlesztés	Teljes törlesztés	Kezelési költség	Teljes törlesztés + kezelési költség	Jelenérték 6,68% diszkontláb mellett
0	2000000,0					
1	1697432,9	-302567,1	-582567,1	-9000,0	-591567,1	-554524,8
2	1352506,4	-344926,5	-582567,1	-7638,4	-590205,5	-518605,7
3	959290,2	-393216,2	-582567,1	-6086,3	-588653,4	-484853,6
4	511023,8	-448266,5	-582567,1	-4316,8	-586883,9	-453127,2
5	0,0	-511023,8	-582567,1	-2299,6	-584866,7	-423293,8
Összesen						-2434405,1

időszak	Fennálló tőketartozás CHF	Fennálló tőketartozás HUF	Teljes törlesztés CHF (tőke+kamat)	Teljes törlesztés HUF (tőke+kamat)	Teljes törlesztés + kezelési költség CHF	Teljes törlesztés + kezelési költség HUF	Jelenérték 6,68% diszkontláb mellett
0	13305,8	2000000,0					
1	11252,1	1688688,7	-3782,1	-567609,4	-4181,3	-627609,4	-594193,4
2	8931,7	1485189,6	-3782,1	-628903,6	-4119,7	-679564,3	-603095,2
3	6309,8	958697,0	-3782,1	-574648,4	-4050,1	-619204,1	-515117,3
4	3347,3	497823,9	-3782,1	-562491,2	-3971,4	-591252,1	-461064,9
5	0,0	0,0	-3782,1	-491418,4	-3882,5	-506353,1	-370134,7
Összesen							-2319682,3

B. Melléklet Váltási költségek empirikus vizsgálata a bankszektorban

Szakértői jelentés a GVH ágazati vizsgálatához

Kézdi Gábor (CEU és [econmet](#))

Vezetői összefoglaló

Ez a tanulmány szakértői vélemény a Gazdasági Versenyhivatal bankváltással kapcsolatos ágazati vizsgálatához. A tanulmány célja kettős. Egyrészt bemutatja bankváltási költségek empirikus elemzési lehetőségeit banki szinten aggregált adatok esetén. Ennek során *kidolgoz egy olyan mérési módszert*, amely szorosan kapcsolódik a váltási költségek definíciójához. A tanulmány a módszertan bemutatása mellett annak előnyeire és korlátaira is felhívja a figyelmet. A tanulmány másik célja *e módszer alkalmazása a hazai lakásvásárlási és szabad felhasználású hitelek piacára*.

A tanulmány hat részből áll. Az első rész tartalmazza a váltási költségek pontos definícióját és a mérési módszer lényegét. A mérési módszert egy idealizált gondolkísérleten keresztül vezetjük be, és röviden összefoglaljuk a módszer legfőbb előnyeit és korlátait. A második rész röviden összefoglalja egy korábbi hazai felmérés tapasztalatait és a nemzetközi irodalom néhány fontos eredményét. A harmadik rész mutatja be a felhasznált adatokat. Az elemzés módszertanát a negyedik rész tartalmazza. Itt kitérünk a panel elemzés előnyeire, a kihívásokra, amiket a mért és ideális változók közötti eltérések jelentettek, valamint az érzékenységvizsgálatok szerepére. Az ötödik rész tartalmazza az elemzés eredményeit a hazai lakásvásárlási és szabad felhasználású jelzálogalapú és jelzáloggal nem fedezett hitelek piacára. Az elemzés ezzel lényegében véget ér, de a hatodik részben megkíséreljük elméleti szempontból definiált („strukturális”) mérőszámát adni a váltási költségeknek.

Az alkalmazott módszer azt vizsgálja, hogy adott bank által meghatározott hiteldíj (THM) változása hogyan hat az új hitelfelvételekre és a végtörlesztésekre.¹²⁵ E két hatás összehasonlításából lehet következtetni a váltási költségek mértékére. Kimutatjuk, hogy az alkalmazott panel regressziós modellekben a végtörlesztéseknek a THM változás miatti változása jól közelíti a bankváltásokat.

¹²⁵ A hiteleknek a fogyasztók számára jelentkező költségét a tanulmányban az adott bank által meghatározott THM mutatóval reprezentáljuk. A dokumentumban a THM, a hiteldíj, illetve díj szavakat azonos értelemben használjuk.

Ezért ha azt látjuk, hogy a THM növekedésének a hatására az új hitelt felvevők száma csökken, de a végtörlesztők száma kevésbé nő, akkor ez azt mutatja, hogy a váltási költségek több ügyfelet is megakadályoz abban, hogy más banknál refinanszírozza a már meglévő hitelét. Ha a végtörlesztők száma egyáltalán nem nő, akkor pedig a váltási költségek gyakorlatilag minden ügyfelet megakadályoznak a váltásban. A THM növekedés hatására csökkenő hitelfelvételek ugyanis azt mutatják, hogy a potenciális fogyasztók – legalábbis nem elhanyagolható részük – reagálnak a költségek változására, és a megemelkedett költségek miatt másik bankot választanak. A kevésbé vagy egyáltalán nem növekvő végtörlesztések ugyanakkor azt mutatják, hogy amikor a fogyasztók már az adott bank ügyfelei, akkor kevésbé reagálnak ugyanarra a változásra. Valami tehát megakadályozza a már leszerződött ügyfeleket (vagy egy részüket) abban, hogy ugyanúgy reagáljanak a költségek növekedésére, mintha még nem szerződtek volna le. Ezt a „valamit” tekintjük bankváltási költségeknek.

Az eredmények egyértelműen kimutatják, hogy a deviza alapú jelzálog lakásvásárlási hitelek esetében a THM növekedés csökkenti az új hitelfelvételeket, de nem hat a végtörlesztésekre. Ezen a piacon tehát jelentősek a bankváltási költségek – olyannyira, hogy a megfigyelt THM változások hatására gyakorlatilag senki nem refinanszírozza a deviza alapú jelzálog hitelét.

A forint alapú szabad felhasználású hitelek esetében mind az új hitelfelvételekre, mind a végtörlesztésekre hatással van a THM változása, de a hatás jóval kisebb a végtörlesztésekre. Ez ismét a bankváltási költségek jelentőségét mutatja, ám azok itt nem akadályoznak meg minden ügyfelet a bankváltásban.

A deviza alapú szabad felhasználású hitelek esetében – akár jelzáloggal fedezett, akár jelzáloggal nem fedezett hitelekről van szó – hasonló a helyzet a deviza alapú jelzáloghitelekhez, de az eredmények kevésbé egyértelműek. A THM változások nem hatnak a végtörlesztésekre, az új hitelek felvételére a hatás bizonyos modellekben kimutatható, másokban nem. Ezekon a piacokon tehát lehet, hogy a váltási költségek erősek, de az adatok nem mutatják egyértelműen a fogyasztók THM érzékenységét új hitelfelvételnél sem.

A támogatott forint alapú jelzálog lakásvásárlási hitelek piacán pedig a THM változásoknak semmilyen hatása nem mutatható ki. Itt tehát a becsléseink nem mutatják ki, hogy a végtörlesztéseket korlátoznák a magas bankváltási költségek. Ez természetesen nem azt bizonyítja, hogy a váltási költségek alacsonyak vagy elhanyagolhatóak lennének, csak azt, hogy azok hatását az alkalmazott módszer ezen a piacon nem tud erős jelenlétet kimutatni.¹²⁶

¹²⁶ A forint alapú szabad felhasználású jelzáloghiteleket kis jelentőségük miatt nem elemeztük

A legfontosabb eredményeket a következő táblázatban foglaljuk össze:

1. táblázat: Van-e a THM változásának kimutatható hatása? A legfontosabb eredmények összefoglalása

	A THM változás hatása		Következtetés: jelentősek-e a váltási költségek?
	A hitelfelvételre	A végtörlesztésre	
Lakás deviza	Van	Nincs	Jelentősek, prohibítívak
Lakás Forint	Nincs	Nincs	Nem tudjuk kimutatni
Szabad felhasználású deviza	Van (valószínűleg)	Nincs	Valószínűleg jelentősek
Szabad felhasználású Forint	Van	Van, de kisebb	Jelentősek, de nem prohibítívak

Megjegyzés: prohibítívnek akkor nevezzük a váltási költségeket, ha a piacon megfigyelt THM változások mellett gyakorlatilag minden ügyletet megakadályoznak a bankváltásban

A fő eredmények mellett a becslések során a végtörlesztési díjra adott fogyasztói válaszokat is vizsgáltuk. Itt az eredmények azt mutatják, hogy a végtörlesztési díj emelkedése elhanyagolható mértékben hat a végtörlesztésekre, még azokon a piacokon is, ahol egyértelműen kimutattuk a magas bankváltási költségeket. Emlékeztetőül: a magas bankváltási költségeket a fogyasztók viselkedése alapján azonosítottuk. A módszerünk ilyen módon alkalmas a váltási költségek jelenétének megbízható feltárására, arra azonban nem, hogy bármit is mondjon a váltási költségek természetéről. A végtörlesztési díjak elhanyagolható hatása azt mutatja, hogy a váltási költségek az explicit végtörlesztési díjak nélkül is jelentős mértékűek.

Az eredmények jelentős, de nem minden váltást megakadályozó váltási költségeket mutatnak a szabad felhasználású forint alapú nem jelzálog hitelek piacán. Itt lehetőség van arra, hogy egy elméleti megfontolások alapján jobban definiált mérőszám segítségével megbecsüljük, az ügyletek illetve a szerződött hitelmennyiség hány százalékát akadályozzák meg a váltásban a váltási költségek. Az erre a kérdésre választ adó strukturális becslés eredményei alapján azon ügyletek közül, akik váltanának bankot, ha nem lennének váltási költségek, kb. 70-80 százalék azon ügyletek aránya (60-75 százalék azon szerződött összeg aránya), akik a költségek jelenlegi szintje mellett ezt nem teszik.

1. A váltási költségek definíciója és a mérési módszer lényege

Váltási költségek alatt azoknak a tényezőknek az összességét értjük, amelyek *miatt* a fogyasztók, akik már egy termék mellett döntöttek, *nem térnek át egy másik termékre, noha az számukra egyértelműen kedvezőbb lenne*. Ebben a tanulmányban a lakásvásárlási hitelek és a szabad felhasználású *jelzálogalapú és jelzáloggal nem fedezett* hitelek piacát vizsgáljuk. A vizsgált piacokon a váltási költségek a következő tényezőkből állhatnak:

- (1) explicit költségek – például a régi hitel végtörlesztési díja és az új hitel felvételének fix költségei (értékbecslés, közjegyző, földhivatal stb.)
- (2) a termékek mindazon jellemzői, amelyeket sem az explicit költségek, sem a THM nem tartalmaznak – ilyen például a régi és az új hitel által fedezett értékhányad különbsége
- (3) szubjektív egyéni tényezők – például a lojalitás bizonyos bankok iránt vagy a váltással szembeni negatív attitűd
- (4) olyan „objektív” vagy „szubjektív” egyéni körülmények, amelyek szigorúan nem a váltási költségek közé taroznak, mégis hasonló hatásuk van – ez lehet például múltbeli törlesztési problémák (BAR-lista) vagy megromlott jövedelmi helyzet, amelyek csökkentik egy új hitel megítélésének az esélyeit, vagy ha valaki költözést tervez (ekkor az új hitel kedvezőbb hatásai sokkal kevésbé relevánsak)
- (5) Az új hitelfelvételével kapcsolatos keresési költségek. Adott esetben a rendelkezésre álló alternatív termékek felderítése, értékelése a fogyasztó számára jelentős költséget jelenthet, amit az is bizonyít, hogy egyre jelentősebb iparággá válik a pénzügyi termékek közvetítése. Az ügynökök díját sok esetben a fogyasztók fizetik, ami azt jelenti, hogy ezért a szolgáltatásért hajlandóak fizetni, azaz annak valamilyen pénzben kifejezhető értéket tulajdonítanak.

Ez a definíció intuitív, ám közvetlenül nehezen használható. A döntéshozók preferenciáinak és korlátainak a teljes körű ismerete nélkül nem határozható meg, hogy valamely másik termék valóban „egyértelműen kedvezőbb” lenne-e. Empirikus vizsgálatok során pedig soha nem rendelkezünk teljes körű információkkal. A szükséges információk természetesen termékről termékre változnak, így a probléma egyes termékek esetében nagyobb lehet, másoknál kisebb. A banki termékek esetében egyszerűbb a helyzet, mint pl. fogyasztási termékek esetén, hiszen itt különböző időpontbeli pénzek cseréjéről van szó, az ízlésbeli különbségek szerepe ezért kisebb. Bonyolultabb konstrukciók esetén azonban a banki termékek esetében is nehéz lehet a kedvezőbb alternatívák meghatározása.

Ez a tanulmány olyan módszerre tesz javaslatot, amely nem a kedvezőbb alternatívák kereséséből indul ki, hanem a különböző termékeket először összehasonlító ügyfelek viselkedését

hasonlítja össze a valamely terméket már választott ügyfelek viselkedésével. A módszer megértéséhez segít a következő *gondolatkísérlet*.¹²⁷

Tegyük fel, hogy valaki, korábbi döntésének eredményeként „A” bank terméket „fogyasztja” – például „A” banknál vett fel hitelt, és jelenleg azt törleszti. Tegyük fel továbbá, hogy ennek a terméknek a kondíciói időközben megváltoztak – például megnöttek a hitel díjai (THM). A *bankváltási költségek* akkor *akadályozzák* meg a váltást, ha az egyén ebben a megváltozott helyzetben is „A” bank terméke mellett marad, de ha most venne fel hitelt, akkor nem „A” bank mellett döntene.¹²⁸

Ez a gondolatkísérlet összhangban van a váltási költségek definíciójával, kijelöl egy mérési módszert is. Ezt a mérési módszert először idealizált körülményekre fogalmazzuk meg, és utána mutatjuk be az alkalmazhatóságát olyan, banki szintű adatokra, amelyekre az elemzés ebben a tanulmányban alapul.

Ideális esetben kétfajta fogyasztói választ kell vizsgálni ugyanarra a THM változásra. Egyrészt azt kell megvizsgálni, hogy ha „A” bank díjai (THM) a versenytársak díjainál jobban nőnek, akkor mennyivel csökken „A” banknál a hitelek értékesítése új fogyasztók felé. Másrészt azt kell megvizsgálni, hogy ugyanennek a díj-növekedésnek a hatására „A” bank jelenlegi ügyfelei közül (vagyis akik korábban „A” bank mellett döntöttek) mennyien váltanak másik bankra (vagyis mennyien végtörlesztik a hitelüket „A” banknál azért, hogy aztán egy másik banknál vegyenek fel hitelt helyette). A váltási költségeket e kétféle fogyasztói viselkedés összehasonlítása határozza meg. Ha ugyanúgy nő a bankváltók száma, mint ahogyan csökken az új hitelt felvevők száma, a váltási költségek elhanyagolhatóak. Ha a bankváltók száma kevésbé nő, mint amennyire csökken az új hitelt felvevők száma, akkor a váltási költségek nem elhanyagolhatóak, de nem mindenkit akadályoznak meg a váltásban. Ha azonban a bankváltók száma nem nő de az új hitelt felvevők száma jelentősen csökken, akkor a váltási költségek olyan magasak, hogy a vizsgált THM-változás mellett megakadályoznak minden váltást.

Kisebbségi módosításokkal a módszer *banki szinten aggregált adatok* esetében is alkalmazható. Esetünkben az adatok tartalmazzák az adott banknál adott időszakban új hitelt felvevők számát (és a hitelek összesített értékét), valamint végtörlesztett (vagyis lejárat előtt visszafizetett) hitelek

¹²⁷ A gondolatkísérletet és a mérési módszert a banki hitelekre fogalmazzuk meg, de mindkettő általánosítható más piacokra is.

¹²⁸ „A” bank valamely termékének megdrágulására a fogyasztók reagálhatnak úgy is, hogy az „A” bank egy másik (olcsóbb) termékére váltanak. Ezt több bank is megpróbálja ösztönözni (pl. bankon belüli váltásnál gyakran nem számítanak fel végtörlesztési díjat). Ekkor nem beszélhetünk bankváltásról, és ezért az ilyen váltások nem képezik tárgyát az elemzésünknek. A felhasznált adatok nem is teszik lehetővé a bankon belüli termékváltások vizsgálatát, hiszen nem rendelkezünk termék-szintű idősorokkal.

számát és összesített értékét. Banki szintű elemzéseknél tehát az vizsgálható, hogy a díjak (THM) változásának a hatására hogyan változik az új hitelek felvétele és az összesített végtörlesztés. Ezek az adatok tehát a bank által megszerzett és a bank által elvesztett ügyfelekről adnak képet. A legfontosabb probléma itt az, hogy az adatok valamennyi végtörlesztést együtt kezelik, nincsen külön adat a hitelüket refinanszírozókra, vagyis azokra, akik azért végtörlesztettek, hogy más banknál vegyenek fel hasonló hitelt. Mint látni fogjuk azonban, megfelelő módszerrel a végtörlesztések változásából megalapozottan következtethetünk a refinanszírozás miatt végtörlesztők számára. Ha például az találjuk, hogy egy THM emelkedésre az új hitelfelvételek visszaesnek, de a végtörlesztések egyáltalán nem reagálnak, akkor ebből arra is következtethetünk, hogy a hiteleket nem refinanszírozzák. Ez pedig a gondolatkísérlet szellemében azt bizonyítja, hogy a váltási költségek olyan nagyok, amelyek az adott THM változás esetében megakadályozzák a bankváltást.

A módszer egyik előnye az, hogy *nem kell az elemzőnek megkeresnie a fogyasztók számára a kedvezőbb alternatívákat*. Ez valamivel kisebb adatigényt jelent, és nem igényel feltevéseket a fogyasztó viselkedésével kapcsolatban (pl. mennyire racionális, mennyi információja van). Minthogy magát a fogyasztói viselkedést vizsgálja, nem csak az elemzésben mérhető tényezőkre (pl. direkt költségek) koncentrál, hanem mindenre, ami a váltást megnehezíti.

A módszer másik előnye az, hogy *különválasztja a váltási költségeket az általános fogyasztói tájékoztatatlanságtól és irracionálitástól*. Ha ugyanis a fogyasztók teljesen irracionálisak, sem az új hitelfelvétel, sem a bankváltást nem befolyásolja a díjak változása. Ekkor a váltási költségek akár elhanyagolhatóak is lehetnek – és a módszer is erre a következtetésre jutna. A módszer a fogyasztók irracionálisának vagy általános pénzügyi tájékoztatatlanságát nem sorolja a váltási költségek közé. Csak azokra a tényezőkre koncentrál, amelyek az új hitelek felvételéhez képest torzítják a hitelek refinanszírozási lehetőségeit. A módszer harmadik előnye, hogy nem közvetlenül a váltási költségtényezőket méri, hanem azok *hatását*. Ilyen módon a módszer nem ragad le olyan tényezőknél, amelyek a döntésnél nem számítanak. Ez természetesen hátrány is, hiszen nem jelöli meg, hogy pontosan milyen tényezők nehezítik meg a váltást.

Fontos korlátja a módszernek – mint minden statisztikai-ökonometriai módszernek, ami múltbeli adatok elemzésén alapul –, hogy csak azokra a változásokra adott fogyasztói válaszokat vizsgálja, amelyek az adatokban megfigyelhetők. Ha például az adataink azt mutatják, hogy a fogyasztók érzékenyek a THM változására, amikor új hitelt vesznek fel, de nem érzékenyek, amikor a hitelüket refinanszírozhatnák, akkor ez azt jelenti, hogy a váltási költségek olyan nagyok, amelyek megakadályozzák a bankváltást *a megfigyelt nagyságrendű THM-változások mellett*. A statisztikai-

ökonometriai módszerek arra nem tudnak közvetlen választ adni, hogy mekkora THM-változások mellett lenne érezhető mennyiségű bankváltást megfigyelni.¹²⁹

2. Néhány hazai és nemzetközi előzmény

A váltási költségeket a magyar banki piacon, egyéni szinten elemzi Millward Brown (2006).¹³⁰ A vizsgálat fókuszában a folyószámlák, illetve a személyi és gépjármű hitelek álltak, a jelzáloghitelek kisebb részletességgel szerepeltek. A kérdőíves felmérés számunkra legfontosabb következtetése az volt, hogy kevés a folyószámlát tudatosan váltó ügyfél, de van ilyen.

A felmérésben a megkérdezettek több mint 90 százaléka egyetlen banknak volt az ügyfele, kapcsolat több bankkal leginkább azok között áll fent, akik hitelt vesznek fel. A bankválasztási szempontok fontossági sorrendjében folyószámla esetében a kedvező kondíciók csak az 5. helyre szorultak 29 százalékkal, előtte szerepeltek a közelség, a jó ügyintézés, az ismerősök vagy munkahely ajánlása, illetve a megbízhatóság. Hitelfelvétel esetén a bankválasztásnál a fontos, de korántsem egyetlen szempont volt a kedvező feltételek. A hitelfelvevők jelentős többsége elégedett volt a hitelével, szintén jelentős többsége ugyanazt a hitelt választotta volna a megkérdezéskor is. A válaszadók többsége tudatában volt annak, hogy hitelét átvihetné másik bankhoz, de a jelentős többség nem gondolt erre a lehetőségre.

A jelzálog-hitelek kiváltásának (refinanszírozás) amerikai tapasztalatait foglalja össze Campbell (2006)¹³¹. A jelzáloghitelek nagy része ott fix kamatozású, és nem tartalmaz végtörlesztési díjat (úgynevezett FRM hitelek). A rendkívül alacsony kamatok miatt azonban 2001-5 között a háztartások többségének megérte (volna) kiváltani a meglévő FRM hitelét változó kamatozású hitellel (ARM). A kiváltás alacsonyabb kamatot (és így alacsonyabb törlesztőrészeket), vagy azonos törlesztőrészlet mellett magasabb hitel mennyiséget hozhatott volna. A háztartások egy része váltott is, nagy része azonban nem, ami, úgy tűnik, jelentős részben szubjektív tényezőknek tudható be. Campbell értelmezésében a háztartások jelentős része nem optimálisan viselkedik, amit megfelelő „pénzügyi neveléssel” meg lehet (és meg is kell) változtatni. Ezzel összecseng az amerikai banki zsargon, amely a „nyilvánvaló” jobb lehetőségek mellett sem refinanszírozókat „fafejűeknek” (woodhead) nevezi¹³². Az evidencia azonban közvetett, ezért egyáltalán nem biztos, hogy ez a következtetés megfelelő.

¹²⁹ A leíró statisztikákról szóló részt lásd a 3. fejezet és a hozzá kapcsolódó A0. táblázatot a függelékben.

¹³⁰ Bankváltással kapcsolatos ismeretek és tapasztalatok. A Millward Brown Hungary által végzett fogyasztói piackutatás összefoglaló elemzése. 2006. szeptember. Kutatók: Feitel Balázs, Kovács Lenke.

¹³¹ Campbell, John Y. „Household Finance.” *The Journal of Finance*, 61(4), 1553-1604.

¹³² Campbell, (2006), 25. lábjegyzet

Shy (2002)¹³³ olyan modellt ír le, amelyből ár- és piacrész információk alapján közvetlenül megbecsülhető a teljes váltási költség. A módszer háttérében az a feltevés áll, hogy a megfigyelt helyzet egyensúlyi, amelyben a vállalatok (nálunk: bankok) teljes mértékben figyelembe veszik a váltási költségeket, és ezek alapján maximalizálják profitjukat (adott piaci struktúra mellett). A bankok úgy határozzák meg a saját áraikat (nálunk: THM) és a saját direkt váltási költségeiket, hogy figyelembe veszik a versenytársaik árait és direkt váltási költségeit (valamint az egyéb, pl. szubjektív váltási költségeket is). Egy adott bank által meghatározott árak és díjak akkor optimálisak, ha a lehető legmagasabbak, de nem olyan magasak, hogy egy versenytársnak érdemes lenne annyira „alávágnia” (undercut), hogy ezáltal ügyfeleket csábítson el. Egyensúlyban tehát nincs is váltás: senki nem tud átcsábítani egyetlen ügyfelet sem a versenytársaitól. Ilyen egyensúlyban csak akkor maradhatnak fenn megfigyelhető különbségek a különböző bankok árai között, ha vannak váltási költségek. Sőt, a váltási költségek nagysága fogja meghatározni a fenntartható különbségeket az árakban. Ez az alapja a módszernek: egy adott bank árainak eltérése a többiek áraitól (az ügyfeleinek számának megoszlásával együtt) meghatározzák az adott bank ügyfeleire jellemző átlagos váltási költséget. A különböző bankok ügyfeleit különböző váltási költségek jellemezhetik és jellemzik is empirikusan: Shy (2002) a finn bankszámlák piacán a váltási költségeket a teljes betéti összeg 0-20 százalék között becsüli a különböző bankoknál. A nagyobb bankoknál általában magasabbak a becsült váltási költségek. Az így becsült váltási költségek természetesen mindent magukba foglalnak, ám reziduális alapon definiálódnak, ami különösen érzékenyvé teheti a módszert a mögöttes feltevésekre.

3. Adatok

Minden termék esetében (lakáshitel: támogatott és piaci, forint és deviza; szabad felhasználású hitel: jelzálogalapú és jelzáloggal nem fedezett, forint és deviza) havi bontású adataink vannak 2002 januárjától 2006 decemberéig azoktól a bankoktól, akik 1%-nál nagyobb piaci részesedéssel rendelkeznek. Ezek lakáshitelek esetében: Budapest Bank, CIB, ELLA, ERSTE, FHB, K&H, MKB, OTP, Raiffeisen, UniCredit, Volksbank; szabad felhasználású hitelek esetében: Budapest Bank, Cetelem, CIB, Citibank, Erste, K&H, MKB, OTP, Raiffeisen, UniCredit; szabad felhasználású esetében pedig: Budapest Bank, CIB, Citibank, ERSTE, K&H, MKB, OTP, Raiffeisen, UniCredit, Volksbank.

¹³³ Shy, Oz (2002) A quick-and-easy method for estimating switching costs, *International Journal of Industrial Organization* 20 (2002) 71-87

Bankváltás ágazati vizsgálat

A rendelkezésre álló alapadataink a következők voltak bankonként: adott hónapban folyósított hitelek darabszáma és értéke (lakáshiteleknél külön építési, vásárlási és felújítási hitelcél szerinti bontásban is), adott hónapban végtörlesztett hitelek darabszáma és értéke (lakáshiteleknél itt már nincs meg a hitelcél szerinti bontás), az időszak során lakáshiteleknél a három legnépszerűbb (legnagyobb darabszámban értékesített), szabad felhasználású hiteleknél pedig a legnépszerűbb termék THM-je és végtörlesztési díja.

Az alapadatokból a következő adatokat generáltuk: piaci részesedés az adott hónapban folyósított hitelek darabszáma és értéke alapján, piaci részesedés az adott hónapban végtörlesztett hitelek darabszáma és értéke alapján (lakáshiteleknél ehhez külön generáltuk a végtörlesztések hitelcél szerinti bontását azt feltételezve, hogy a végtörlesztések hitelcél szerinti megoszlása ugyanaz, mint az adott banknál meglévő előző időszaki hitelállomány hitelcél szerinti megoszlása), lakáshitel reprezentatív THM-ek hitelcél szerinti bontásban (az azonos hitelcélhez tartozó THM-ek súlyozatlan átlagolásával), relatív THM-ek (piaci átlagtól vett különbség), végtörlesztési díjak forintban (amennyiben a végtörlesztési díjat %-ban adták meg, úgy az adott banknál 2002-2006 között átlagosan visszatörlesztett összegből számítottuk ki a forintosított díjat, lakáshiteleknél hitelcél szerinti bontást is előállítottunk az azonos hitelcélhez tartozó díjak súlyozatlan átlagolásával).

A havi adatokat negyedéves szintre aggregáltuk, mert a havi bontás túl magas frekvenciának bizonyult. Ennek egyik oka az, hogy fontos mért változók eltértek az elméleti változóktól (folyósított hitelek beadott hitelkérelmek helyett, stb.) és az eltérés a banki ügyintézés hossza miatt több mint egy hónapos időbeli eltolódáshoz vezetett. A másik ok az, hogy fogyasztók reakciója elhúzódhat, és ezt több késleltetést tartalmazó modellekben nem tudjuk megbecsülni a rövid idősorok miatt. A negyedéves adatokat az elemzéshez nem szintben, hanem első differenciában használtuk, vagyis a negyedévről negyedévre történő változásokat vizsgáltuk. A változók részleteit a 4.2. és 4.3. alfejezetek tartalmazzák. A leíró statisztikákat az A Függelék A0. táblázata tartalmazza.

4. Módszertan

A gondolat kísérletnek megfelelően minden piac esetében kétfajta regressziót becsültünk. Az első a THM és a végtörlesztési díj változásának a hatását mérte a folyósított új hitelekre. A második ugyanezek hatását mérte a végtörlesztésre. Mindkét modell panel regresszió volt. Ebben a fejezetben először bemutatjuk a panel regressziók előnyeit, majd tárgyaljuk az eredményváltozók és a magyarázó változók mérési problémáit és e problémák kezelését. A regressziók formális bemutatása és a becslés ökonometriai részleteinek tárgyalása után a fejezet végén bemutatjuk azokat a módosításokat, amelyeket az eredmények érzékenységének, illetve robusztusságának a vizsgálatára használtunk fel.

4.1 Panel regressziók

Az adatok lehetővé teszik, hogy panel regressziós módszereket alkalmazzunk. A panel módszerek több bankra rendelkezésre álló idősorok kombinálásával becsülik meg az átlagos hatásokat. Az átlagos hatás esetünkben azt jelenti, hogy a THM (vagy a végtörlesztési díj) változása hogyan hat az új hitelekre vagy a végtörlesztésre átlagosan a vizsgált bankok körében a vizsgált időszakban. Esetünkben tizenegy bank húsz negyedévi adatát kombináltuk panel adatbázissá. Természetesen vizsgálható, hogy az átlagos hatás milyen heterogenitást fed el, például külön becsléseket lehet csinálni külön időszakokra, vagy bankok különböző csoportjaira. Ezeket a lehetőségeket az érzékenység-vizsgálatok között tárgyaljuk.

A panel regressziók lehetővé teszik, hogy kiszűrjük a valamennyi bankot érintő hatásokat. Ilyen hatások lehetnek a trend, szezonális, valamint a piac egészét érő regulációs, makrogazdasági, vagy egyéb változások, sokkok. Panel regressziókban ezt mind ki lehet szűrni úgynevezett „idő fix hatások” kontrollálásával. Hasonlóképpen ki lehet szűrni azt a problémát is, amely abból fakadhat, hogy a különböző piaci helyzetű, és ezért különböző hitelfelvételi és végtörlesztési mutatókkal rendelkező bankok egyszersmind különböző kamatpolitikát is alkalmazhatnak. Ha nem tudnánk ezeket a tényezőket kiszűrni, akkor tévesen a THM hatásának tulajdonítanánk olyan összefüggéseket, amelyek valójában banki sajátosságoknak köszönhetőek. Ezek azonban panel regressziókban könnyen kiszűrhetők, úgynevezett „bank fix hatások” szerepeltetésével. Bankonként külön becsült idősor regressziók elvileg szintén kezelni tudják az utóbbi problémát, az előbbit azonban nem.

Mind az idő fix hatásokat, mind a bank fix hatásokat kezelhetjük dummy változók bevonásával, vagy a változók megfelelő transzformálásával. Mi a változók transzformálása mellett döntöttünk, mivel az úgy felírt modellek intuitívabbak. Az eredményváltozókat piaci részesedésben mértük,

vagyis a folyósított és végtörlesztett hitelek számának (vagy értékének) a piac összességéhez viszonyított arányát vettük. A THM-eket pedig a mindenkori piaci átlaghoz viszonyítottuk. Ezáltal gyakorlatilag kiszűrtük az időszak fix hatásokat, vagyis minden olyan tényezőt, ami az összes bankot befolyásolta. A regressziókban pedig nem magukat a változókat, hanem azok negyedévről negyedévre történő változásait (differenciáit) szerepeltettük. Ezáltal kiszűrtük a bank fix hatásokat. Az érzékenység-vizsgálatok során ezen felül dummy változók bevonásával tovább szűrtük az idő és bank fix hatásokat, hogy a bank-specifikus trendeket, illetve a változásokban rejlő esetleges trendeket is kiszűrjük – általában anélkül, hogy ezek az eredeti eredményeket érdemben befolyásolták volna.

A panel regressziók másik nagy előnye a nagyobb mintában rejlik. Az egyes bankokra becsülhető negyedéves idősor regressziók 20 eleműek, ez az esetszám azonban nem elégséges. Ilyen mintanagyságnál a becslések nagyon bizonytalanok, és idősorok esetén jelentősen torzulhatnak is (az aszimptotikus statisztikai tulajdonságok nem érvényesek). Ráadásul a bizonytalanság (standard hibák) becslése külön problematikus rövid idősor regresszióknál az autokorreláció miatt, és kis mintában nincs általánosan megfelelő módszer ennek a kezelésére. Panel regresszióban, tizenegy bank összevonásával 220 eleművé válik az adatbázis, amelyre már érvényesek a nagymintás (aszimptotikus) tulajdonságok, a becslések megfelelő precizitásúak lehetnek, ráadásul a standard hibák becslése is megoldható autokorreláció esetén is, úgynevezett klaszter becsléssel.

4.2 Eredményváltozók

Két eredményváltozót vizsgáltunk (mindkettőt darabszámban és összértékben): a folyósított új hitelek számát és értékét, valamint a végtörlesztett (vagyis a lejárat előtt törlesztett) hitelek számát és értékét. Egyik változó sem pontosan az, amit ideális esetben mérni szeretnénk. Ez a végtörlesztések esetében jelenthetne nagyobb problémát, de az általunk alkalmazott módszer megnyugtatóan képes kezelni azt is.

A folyósított hitelek helyett ideális esetben a beadott hitelkérelmeket kellene vizsgálnunk, hiszen az mutatja a fogyasztók válaszát a hitel költségeinek változására. A beadott hitelkérelmeknek csak egy részéből, és egy-két hónapos késéssel lesz folyósított hitel. A késést úgy kezeltük, hogy az egyenletek jobboldalán egy negyedévvél késleltetett változókat szerepeltettünk – erről lásd később. A nem folyósított hitelkérelmek problémája kicsit bonyolultabb, de szintén kezelhető. Ha a beadott kérelmek és a folyósított hitelek aránya nagyjából konstans az egyes bankoknál (de nem feltétlenül ugyanaz különböző bankok esetében), akkor ezt a bank fix hatások kezelése kiszűri. Ha ez az arány változik, de minden bank esetében nagyjából ugyanúgy változik, akkor ezt az időszak

fix hatások szűrik ki. Emlékeztetőül, ezeket a hatásokat a változók transzformálásával mind kiszűrtük. Maradhatnak persze még olyan különbségek kérelmek és a folyósított hitelek között, amelyek idioszinkratikus módon változnak. Ezekkel kapcsolatban az a kérdés, hogy ez összefügg-e a THM és végtörlesztési díj változásaival. Ha nem, akkor ez a regressziós becsléseket nem befolyásolja, mert olyan mérési hibának tekinthető, amely az eredményváltozóban van, és nem korrelál a magyarázó változókkal. Ha igen, akkor a további bank és időszak fix hatások bevonásával tovább lehet csökkenteni a torzítást – mivel azonban az eredményeink nem változnak ezek bevonásával, úgy tűnik, ezt a problémát megnyugtatóan kezeltük.

A végtörlesztések – emlékeztetőül, ezek mind lejárat előtti végtörlesztések – legfontosabb problémája az, hogy csak a végtörlesztések összességét ismerjük, azt nem, hogy mi volt azok oka. Így nem tudjuk, hogy a végtörlesztők közül mennyien váltották ki hitelüket egy másik banknál refinanszírozott hasonló hitellel. Ez a probléma hasonlít a folyósított és igényelt hitelek eltérésének a problémájához, de annál potenciálisan súlyosabb. Az általunk alkalmazott módszer mindazonáltal megnyugtatóan kezeli ezt is. Amennyiben a nem refinanszírozás miatt végtörlesztők száma nagyjából konstans az egyes bankoknál (de nem feltétlenül ugyanaz különböző bankok esetében), akkor ezt a bank fix hatások kezelése kiszűri. Ha ezek aránya változik, de minden bank esetében nagyjából ugyanúgy változik, akkor ezt az időszak fix hatások szűrik ki. Az idioszinkratikus változásokra ugyanaz igaz, ami korábban: vagy hasonló a klasszikus mérési hibához, és akkor nem torzítja a becsléseket, vagy nem, de akkor a plusz bank és időszak fix hatásoknak befolyásolniuk kellene az eredményeket – és nem befolyásolják azokat.

Mivel a végtörlesztések esetében a probléma nagyobb jelentőségű, érdemes intuitív módon is megérteni, hogy miért kezeli azt megnyugtatóan a változók transzformálása. A végtörlesztéseket piaci részesedésben mérjük. Ezért, ha a refinanszírozás aránya a végtörlesztésekben minden banknál ugyanakkor változik – például mert ősszel több (részben jelzáloggal terhelt) lakást adnak el, és ezért több a nem refinanszírozó végtörlesztés –, ez nem torzítja az eredményváltozót. A negyedévről negyedévre történő változások vizsgálatával pedig arra a kérdésre keressük a választ, hogy a THM és a végtörlesztési díj (előző negyedévi) változása nyomán hogyan változnak a végtörlesztések. Ha a refinanszírozás elhanyagolható, és nem is ugrik meg THM emelés esetén sem, akkor a végtörlesztések sem fognak megugrani THM emelés esetén. Vagyis ha azt látjuk, hogy a végtörlesztések nem reagálnak a THM változásaira, akkor ebből levonhatjuk azt a következtetést, hogy a refinanszírozás sem változik, sőt, valószínűleg eleve elhanyagolható volt.

4.3 Magyarázó változók

Két magyarázó változót vizsgálunk, a THM-et és a végtörlesztési díjat. A THM a hitel díjait mutatja meg összehasonlítható módon. A banki hitelek árának leginkább transzparens, a fogyasztók által könnyen megfigyelhető mutatója a THM. Emlékeztetőül, minden banknál a legnépszerűbb három konstrukció kondíciói álltak rendelkezésére, ezért ezek (különböző módon súlyozott) átlagával reprezentáltuk az adott bank által ajánlott árat. A regressziók jobboldalán nem magát az így számított banki THM-eket, hanem azoknak a piaci átlaghoz viszonyított arányát szerepeltettük. Ezúton kiszűrtük azokat a THM változásokat, amelyek valamennyi piaci szereplőt érintettek, és csak azokra koncentráltunk, amelyek az adott bankra speciálisan jellemzőek. Bankváltást ugyanis racionálisan nem indukálhat olyan THM növekedés, amely valamennyi bankot egyformán érint.

A THM-et a piaci átlaghoz, nem pedig az aktuálisan elérhető legjobb alternatívához képest mértük. A mindenkor aktuális legjobb alternatívát ugyanis nem egyszerű megtalálni, és egy átlagos fogyasztó valószínűleg nem bújja állandóan a hitellehetőségeket, hogy megtalálja az éppen legkedvezőbb alternatívát. Ennél életszerűbb feltételezés, hogy a fogyasztók leginkább csak a saját hitelek THM-jét figyelik, és akkor gondolkoznak el bankváltáson, ha azok megemelkedtek, jobban, mint a többi banknál. Ez a feltételezés konzisztens az információszerzés költségességét figyelembe vevő keresési modellel is.

A végtörlesztési díj esetében nem a piaci átlaghoz viszonyítottunk. A végtörlesztési díj hatása ugyanis csak annál a banknál érződik, amelynél a jelenlegi hitel van. Ha a végtörlesztési díj megemelkedik, ez önmagában csökkentheti a refinanszírozást (és esetleg egyéb célú végtörlesztéseket), függetlenül attól, hogy más bankoknál mi történik.

A regressziókban a jobboldali változók késleltetett értékei szerepelnek. A kérdés tehát az, hogy ha egy banknál a hitelek THM-je (vagy végtörlesztési díja) valamelyik időszakban megnő, akkor mi történik a következő időszakban. A késleltetésnek több oka van. Először is, a tökéletlen mérőszámaink nem a fogyasztói döntést, hanem annak késleltetett következményeit mérik (hitel folyósítása, végtörlesztés). Másrészt, magához a fogyasztói döntéshez is idő kell. Mindezek miatt a körülmények változásának a hatását késleltetve várhatjuk. A késleltetés biztosítja azt is, hogy valóban a THM, illetve a végtörlesztési díj hatását mérjük az eredményváltozókra, nem fordítva. Amennyiben ugyanis valami miatt adott banknál pl. megnőnek az új hitelfelvetelek, a bank válaszul megemelheti a THM-et – ez az emelés azonban a hitelfelvetelek növekedése után, nem azok előtt történik.

Technikai okokból (az eredményváltozóknak, pontosabban azok nem megfigyelt komponenseiben fellépő autokorreláció miatt) azonban a torzítás átgyűrűzhet a késleltetett jobboldali változók együtthatóira is. Ezért kicsit bonyolultabb formában is megbecsültük a regressziókat, a késleltetett jobboldali változók mellett azok azonos idejű változásait is szerepeltetve.

4.4 A becsült regressziók

Ebben az alfejezetben bemutatjuk magukat a regressziókat, és formális módon ismét definiáljuk a változókat. A becsült együtthatókat, azok értelmezését, és viszonyát a váltási költségekhez szintén itt tárgyaljuk.

A becsült regressziók *a legegyszerűbb formában* a következők voltak:

$$(1) \quad \Delta U_{it} = a_0 + c_0 \Delta THM_{i(t-1)} + e_0 \Delta VD_{i(t-1)} + u_{it}$$

$$(2) \quad \Delta V_{it} = a_1 + c_1 \Delta THM_{i(t-1)} + e_1 \Delta VD_{i(t-1)} + v_{it}$$

A változók értelmezése:

- ΔU_{it} az *i* bank részesedésének változása *t-1* és *t* negyedév között, a folyósított hitelek terén. Ez pozitív akkor, ha az *i* bank által folyósított hitelek száma jobban nőtt (vagy kevésbé csökkent), mint a többiekénél. Kétféleképpen mérjük: darabban és forint összegben. [EViews képlet: $D(U(-1) / U_összes(-1))$].
- ΔV_{it} az *i* bank részesedésének változása *t-1* és *t* negyedév között a végtörlesztett hitelek terén. Pozitív akkor, ha az *i* banknál végtörlesztett hitelek száma jobban nőtt (vagy kevésbé csökkent), mint a többiekénél. Kétféleképpen mérjük: darabban és forint összegben. [EViews képlet: $D(V(-1) / V_összes(-1))$].
- $\Delta THM_{i(t-1)}$ az *i* bank THM-jének változása *t-2* és *t-1* negyedév között, a piaci átlaghoz viszonyítva. Pozitív akkor, ha az *i* banknál a THM jobban nőtt (vagy kevésbé csökkent), mint a többiekénél. [EViews képlet: $D(THM(-1) - THM_átlag(-1))$].
- $\Delta VD_{i(t-1)}$ az *i* bank végtörlesztési díjának a változása *t-2* és *t-1* negyedév között, logaritmusban mérve. Pozitív akkor, ha az *i* banknál a végtörlesztési díjak nőttek. [EViews képlet: $D(\text{LOG}(VD(-1) + 1))$].

A regressziós együtthatók értelmezése:

- c_0 azt becsüli, hogy a THM változása mennyiben vezet az új hitelfelvételek változásához. *Várakozásaink szerint c_0 negatív*: ha nőnek a díjak, csökken az új hitelek felvétele, hiszen azok megdrágultak a versenytársakhoz képest.

- e_0 azt becsüli, hogy a végtörlesztési díj változása mennyiben vezet az új hitelfelvételek változásához. e_0 valószínűleg negatív de kicsi: ha nő a végtörlesztési díj, csökken az új hitelek felvétele, de csak azok miatt, akik előre gondolkodnak végtörlesztésben, és ezért figyelnek a végtörlesztési díjra.
- c_1 azt becsüli, hogy a THM változása mennyiben vezet a végtörlesztések változásához. *Várakozásaink szerint c_1 pozitív vagy nulla*: ha nőnek a díjak, akkor vagy nő a végtörlesztések száma (ha az új kondíciók mellett vannak, akik refinanszírozzák a hitelüket), vagy nem változik (ha nincsenek refinanszírozók, hanem más, a díjváltozásokkal nem összefüggő okokból történnek a végtörlesztések).
- e_1 azt becsüli, hogy a végtörlesztési díj változása mennyiben vezet a végtörlesztések változásához. e_1 előjele kérdéses. A végtörlesztési díjak megemelkedése elvileg vagy csökkenti a végtörlesztéseket, vagy nem befolyásolja őket (ha azt a díj mérlegelésétől jórészt független tényezők mozgatják, pl. a lakás eladása). Mivel azonban egyszeri díjról van szó, az emberek sokféleképpen átütemezhetik a végtörlesztést, és ez különböző késleltetéseknél különböző eredményeket hozhat.

A késleltetett jobboldali változók mellett azok azonos idejű változásait is szerepeltetve:

$$(3) \quad \Delta U_{it} = a_0 + b_0 \Delta THM_{it} + c_0 \Delta THM_{i(t-1)} + d_0 \Delta VD_{it} + e_0 \Delta VD_{i(t-1)} + u_{it}$$

$$(4) \quad \Delta V_{it} = a_1 + b_1 \Delta THM_{it} + c_1 \Delta THM_{i(t-1)} + d_1 \Delta VD_{it} + e_1 \Delta VD_{i(t-1)} + v_{it}$$

A nem késleltetett jobboldali változók együtthatóinak az értelmezése viszonylag egyszerű: azok részben ugyanazt mérik, mint a késleltetett változók együtthatói, de inkább ki vannak téve a fordított okság miatti endogenitásnak (tehát valószínűleg torzítottak). Ha azonban kontrollálunk rájuk, az esetleges endogenitást kiszűrjük, és a késleltetett változók együtthatói (c és e paraméterek) mentesek lesznek a torzításoktól. A regressziókat ezért mindkét módon megbecsültük.

Az elemzés fő kérdése az, hogy hogyan viszonyul c_1 c_0 -hoz, illetve e_1 e_0 -hoz. Ha a jobboldali változók (U és V) mértékegysége azonos lenne (pl. emberek száma vagy forintösszeg), akkor ez az összehasonlítás közvetlen becslést adhatna a váltási költségekre. A mi elemzésünkben nem ez a helyzet, mert mindkettőt piaci részesedésben mérjük, és a nevező eltér a két esetben. Az elemzés ezért akkor konkluzív, ha azt találjuk, hogy a THM vagy VD változása jelentősen befolyásolja az új hitelek folyósítását, de nincs hatással a végtörlesztésekre, vagy ha hasonlóan erős a hatás a végtörlesztésekre is. Első esetben a váltási költségek megakadályozzák a bankváltást, második esetben nem.

A standard hibákat minden regresszióban oly módon becsültük, hogy azok heteroszkedaszticitás és autokorreláció esetén is konzisztensek („klaszter” módszerrel).

4.5 Érzékenység-vizsgálatok

A regressziók esetében számos feltevessel éltünk. Ezért megvizsgáltuk, hogy az eredményeink mennyire érzékenyek, vagy fordítva, mennyire robusztusak ezekre a feltevésekre. A legfontosabb érzékenység-vizsgálatok eredményeit az A Függelék A1-A7. táblázatait tartalmazzák.

Az eredményváltozókat a fő regressziókban értékben mértük, vagyis azt vizsgáltuk, hogy hogyan változnak a bankok piaci részesedései a folyósított új hitelek és a végtörlesztések értékében mérve. Minden regressziót megbecsültünk darabban is, vagyis oly módon, hogy a részesedéseket a hitelek számában mértük. Az A Függelék A1-A7 táblázatai alapján elmondhatjuk, hogy az eredmények gyakorlatilag ugyanazok, mint a plusz fix hatások szerepeltetése nélkül.

A jelzálog alapú lakáshitelek esetében vizsgáltuk valamennyi lakáshitel összességét, és csak a lakásvásárlási hiteleket külön. A fő eredmények között a lakásvásárlási hiteleket mutatjuk be, az A Függelék A2 és A4 táblázatai mutatják be az összesített lakáshitel eredményeket.

Plusz bank és időszak fix hatások szerepeltetése. Ezeket az eredményeket is tartalmazzák az A Függelék A1-A7 táblázatai. Kivételes esetektől eltekintve (amelyeket kiemelünk az eredmények ismertetésénél), itt is gyakorlatilag azonos eredményeket kapunk.

Végül a becsléseket megismételtük bankok egyes csoportjaira, illetve egyes időszakokra. A minta leszűkítése természetesen mindig rontja a becslések precizitását. Ezen kívül azonban sem a rövidebb időszakokra, sem a banki csoportokra szűkített elemzések nem mutattak jelentős különbségeket a fő eredményekhez képest. Ezeket az eredményeket nem közöljük ebben a tanulmányban.

5. Eredmények

5.1 Lakásvásárlási hitelek

A lakásvásárlási hitelek közül először a nem támogatott, deviza alapú hiteleket vizsgáltuk. A legfontosabb eredményeket az 5.1 táblázat tartalmazza. A táblázat négy oszlopban mutatja az eredményeket. Az első oszlop az (1), a második a (3), a harmadik a (2), a negyedik a (4) modell együttthathóinak a becsléseit tartalmazza. Az első két oszlop tehát az új hitelek felvételére gyakorolt hatást mutatja (a másodikban nem késleltetett hatásokkal együtt), az utolsó két oszlop pedig ugyanezeket a végtörlesztésekre mutatja. Valamennyi eredmény táblázat formája ugyanez. A részletesebb statisztikákat a érzékenységtörlesztések vizsgálatok eredményeivel együtt az A Függelék A1. és A2. táblázata tartalmazza.

5.1 táblázat: Deviza alapú lakásvásárlási hitelek.

THM és végtörlesztési díj hatása a folyósított hitelekre és a végtörlesztésekre. A regressziós becslések eredményei.

Magyarozó változó	Eredményváltozó			
	Új hitelek (ΔU_{it})		Végtörlesztés (ΔV_{it})	
ΔTHM_{it}		-2.085**		-1.263
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-1.973*	-2.23**	-0.918	-1.071
ΔVD_{it}		-0.003***		-0.002
$\Delta VD_{i(t-1)}$	-0.003***	-0.003***	0.003***	0.003

* szignifikáns 10 %-os szinten. ** 5 %-os szinten. *** 1 %-os szinten
Megjegyzések.

A standard hibák robusztusak a heteroszkedaszticitásra és az autokorrelációra.

Az eredményváltozók a forintban számolt piaci részesedésben mérve.

Plusz bank és idő fix hatások nélkül.

Mintaelemszám: 78, időtáv: 2004Q3-2006Q4

A THM változásának kimutatható hatása van az új hitelek felvételére. A pontbecslés alapján, ha egy bank versenytársaihoz képest egy százalékponttal emelné a THM-jét, az piaci részesedésének csaknem 2 százalékpontos csökkenéséhez vezetne. Ilyen mértékű THM változások természetesen nem figyelhetők meg. Egy tipikus relatív THM növekedés hatása egy tipikus új hitel részesedés változásának az egynyolcada.¹³⁴ Ez a hatás egyértelműen kimutatható, de mérsékeltnek mondható, és statisztikailag szignifikáns (az első modellben csupán 10 százalékon, a másodikban már 5 százalékon). Azt jelzi, hogy az emberek (legalábbis egy nem elhanyagolható részük) racionálisan reagál a THM változásokra, amikor új hitel felvételéről van szó.

¹³⁴ A tipikus eltérések szórássegységet jelölnek. A változók szórását a Függelék A0. táblázat tartalmazza.

A végtörlesztési díj hatását sokkal precízebben becsültük (1 százalékon szignifikáns), de mértéke elhanyagolható. A végtörlesztési díj 100 százalékos emelése a hitelfelvételek 0.3 százalékpontos csökkenésével jár, vagy másképpen fogalmazva, egy százalékos változás a részesedés tipikus változásának kevesebb, mint egy századával jár együtt. Ez összhangban van a végtörlesztési díj nagyságrendjével a hitel teljes költségében. A megfigyelt hatás háttérben az állhat, hogy a hitelt felvevők egy nagyon kis része tudatosan készül a viszonylag korai végtörlesztésre, ami miatt figyelembe veszi annak költségeit új hitel felvételekor.

A érzékenység-vizsgálatokban is ugyanezeket az eredményeket látjuk: mind a THM, mind a végtörlesztési díj változásának a hatása hasonló mértékű és statisztikailag szignifikáns. Új hitel felvételekor a fogyasztók (vagy legalábbis azok egy nem elhanyagolható része) tehát racionális módon reagál a hitel költségek változásaira.

Mindezekkel szöges ellentétben áll a THM-nek vagy a végtörlesztési díjnak a végtörlesztésekre gyakorolt hatása. A becsült hatás mindkettő esetében nulla, pontosabban statisztikailag nem különbözik nullától. A csak késleltetést tartalmazó modellben a végtörlesztés hatása a racionális fogyasztói magatartással ellenkező irányú, bár elhanyagolható erősségű. A nem késleltetett magyarázó változókat is tartalmazó modellben ez a hatás sem szignifikáns, ráadásul az azonos idejű és a késleltetett hatások összege pontbecslésben is közel nulla.

A robusztusság vizsgálatok itt is megerősítik a fő következtetéseket. A különböző specifikációkban a THM-nek és a végtörlesztési díjnak a végtörlesztésekre gyakorolt hatása vagy nulla, vagy a fogyasztói racionalitással ellenkező (utóbbi eredmények az endogenitást kevésbé kezelő modellekben található).

Az eredmények tehát azt mutatják, hogy a hitelköltségek változásai befolyásolják a fogyasztók magatartását új hitelek felvételekor, de nem idézik elő a már felvett hitelek refinanszírozását. Mindezek megalapozzák azt a következtetést, hogy *a deviza alapú lakásvásárlási hitelek piacán a váltási költségek* olyan erősek, amelyek – a megfigyelt THM, illetve végtörlesztési költség változtatások mellett – *megakadályozzák a hitelek refinanszírozását.*

A támogatott, forint alapú lakásvásárlási hitelek esetében a helyzet kevésbé egyértelmű, lásd a következő táblázatot (részletek és érzékenység-vizsgálatok az A Függelék A3-A4. táblázatában):

5.2 táblázat: Forint alapú lakásvásárlási hitelek.

THM és végtörlesztési díj hatása a folyósított hitelekre és a végtörlesztésekre. A regressziós becslések eredményei.

Magyarázó változó	Eredményváltozó			
	Új hitelek (ΔU_{it})		Végtörlesztés (ΔV_{it})	
ΔTHM_{it}	0.3		0.24	
$\Delta THM_{i(t-1)}$	0.040	-0.026	-0.152	-0.136
ΔVD_{it}	0.004***		-0.002***	
$\Delta VD_{i(t-1)}$	0.000***	-0.000	0.001***	0.002***

* szignifikáns 10 %-os szinten. ** 5 %-os szinten. *** 1 %-os szinten
Megjegyzések.

A standard hibák robusztusak a heteroszkedaszticitásra és az autokorrelációra.

Az eredményváltozók a forintban számolt piaci részesedésben mérve.

Plusz bank és idő fix hatások nélkül.

Mintaelemszám: 154, időtáv: 2002Q3-2006Q4

A becslések az új hitelek felvételénél és a végtörlesztéseknél is nagyon hasonló eredményeket hoznak a deviza alapú lakásvásárlási hitelek végtörlesztési eredményeihez. Nagyon hasonló eredményeket hoznak az alternatív specifikációk is. A THM változások hatása gyakorlatilag nulla, a végtörlesztési díjaké is valójában nulla (csak sokkal precízebb nulla, és az endogenitást kevésbé kezelő modellekben a fogyasztói racionalitással ellenkezőnek tűnik).

A támogatott forint hitelek esetében tehát az új hitelek felvétele sem reagált a hitelek költségeinek változásaira – valószínűleg azért, mert azok a változások elhanyagolhatónak tűntek a támogatott díj-feltételek mellett. Itt tehát nem állapítható meg, hogy a váltási költségek megakadályoznák a refinanszírozást. Lehetséges, hogy így van, ám a támogatott hitelek esetében az új hitelek felvétele sem reagál a költségek változásaira, így a módszerünk ahhoz képest további tehetetlenséget nem tud kimutatni.

5.2 Szabad felhasználású hitelek

A szabad felhasználású hitelek közül ismét először a deviza, nem jelzálog alapú hiteleket vizsgáljuk. Az 5.3. táblázat mutatja az eredményeket (részletek és érzékenység-vizsgálatok az A Függelék A6. táblázatában).

5.3 táblázat: Deviza alapú szabad felhasználású hitelek.

Bankváltás ágazati vizsgálat

THM és végtörlesztési díj hatása a folyósított hitelekre és a végtörlesztésekre. A regressziós becslések eredményei.

Magyarázó változó	Eredményváltozó			
	Új hitelek (ΔU_{it})		Végtörlesztés (ΔV_{it})	
ΔTHM_{it}	0.564		-1.773	
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-1.288*	-1.42	-0.439	0.17
ΔVD_{it}	0.001		0.012***	
$\Delta VD_{i(t-1)}$	0.002	0.0005	0.013***	0.009***

* szignifikáns 10 %-os szinten. ** 5 %-os szinten. *** 1 %-os szinten

Megjegyzések.

A standard hibák robusztusak a heteroszkedaszticitásra és az autokorrelációra.

Az eredményváltozók a forintban számolt piaci részesedésben mérve.

Plusz idő fix hatásokkal, de bank fiz hatások nélkül.

Minta elemszám: 52 (új hiteleknel), 35 (végtörlesztésnél); időtáv: 2004Q2-2006Q4

Az eredmények első ránézésre hasonlóak a deviza alapú lakásvásárlási hiteleknel tapasztaltakhoz. A THM változásának hatása az új hitelek felvételére elég jelentősnek tűnik – bár statisztikailag csupán 10 százalékon szignifikáns. A nem késleltetett jobboldali változókat is tartalmazó modellben azonban a hatás eltűnik. A végtörlesztési díj hatása pedig végig nulla marad. A érzékenység-vizsgálatokban is meglehetősen vegyesek, és nem támasztják alá egyértelműen a fogyasztók érzékenységét a THM vagy végtörlesztési díj változásokra. A becsült THM hatások mindenütt negatívak, tehát összhangban vannak a racionális fogyasztói viselkedéssel, ám nem túl erősek, és statisztikailag sem szignifikánsak. Új szabad felhasználású hitel felvételekor a fogyasztók tehát racionális módon reagálhatnak a hitel költségek változásaira, de ebben nem lehetünk biztosak.

A végtörlesztésekre gyakorolt hatások ismét egyértelműek: a hatás a THM esetében az 5.3 táblázatban és a többi specifikációkban is gyakorlatilag mindenütt nulla. A végtörlesztési díj hatása pedig vagy nulla, vagy a racionális fogyasztói magatartással ellenkező de elhanyagolható erősségű.

Az eredmények tehát gyengébbek, mint a deviza alapú lakásvásárlási hitelek esetében, de azokkal egyező irányba mutatnak. Mindezek alapján úgy tűnik, hogy a váltási költségek a deviza alapú szabad felhasználású hitelek piacán is elég erősek ahhoz, hogy – a megfigyelt THM, illetve végtörlesztési költség változások mellett – megakadályozzák a hitelek refinanszírozását.

A jelzálog fedezetű deviza alapú szabad felhasználású hitelek piacán az eredmények hasonlóak a jelzálog fedezet nélküliek eredményéhez, lásd az A Függelék A7. táblázatát.

A forint alapú szabad felhasználású hitelek piacán azonban más a helyzet. Az eredményeket az 5.4. táblázat mutatja be (részletek és érzékenység-vizsgálatok az A Függelék A5. táblázatában).

5.4 táblázat: Forint alapú szabad felhasználású hitelek.

THM és végtörlesztési díj hatása a folyósított hitelekre és a végtörlesztésekre. A regressziós becslések eredményei.

Magyarázó változó	Eredményváltozó			
	Új hitelek (ΔU_{it})		Végtörlesztés (ΔV_{it})	
ΔTHM_{it}	-0.936***		-0.122	
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-1.016**	-0.921**	0.649***	0.681***
ΔVD_{it}	-0.001		-0.001***	
$\Delta VD_{i(t-1)}$	-0.002	-0.001*	-0.001	0.001

* szignifikáns 10 %-os szinten. ** 5 %-os szinten. *** 1 %-os szinten

Megjegyzések.

A standard hibák robusztusak a heteroszkedaszticitásra és az autokorrelációra.

Az eredményváltozók a forintban számolt piaci részesedésben mérve.

Plusz idő fix hatásokkal, de bank fiz hatások nélkül.

Mintaelemszám: 122 (új hiteleknél), 94 (végtörlesztésnél); időtáv: 2002Q3-2006Q4

A THM hatása új hitelek felvételére igen erős és robusztus, a deviza alapú lakásvásárlási hitelekhez hasonlóan, csak annál még nagyobb mértékű. A THM egy százalékpontos emelkedése itt a részesedés egy százalékpontos csökkenéséhez vezet a következő negyedévben. Amikor az azonos negyedévi hatást is megengedjük, az ugyanakkora, mint a késleltetett hatás. Ha az azonos negyedévi hatást is a THM oksági hatásának tudjuk be, akkor a teljes hatás tehát 2 százalékpontos csökkenés, ha nem teljesen annak tudjuk be, a hatás valahol 1 és 2 százalékpont között van.

Ezen a piacon jelentősebb THM mozgások voltak, mint a deviza alapú lakásvásárlás hitelek esetén, az új hitelek piaci részesedésének a mozgása pedig hasonló volt. A THM egy tipikus mértékű emelkedésének a hatása tehát a részesedések tipikus változásának az egynegyedét teszi ki. A hatás itt ezért mondható erősebbnek, mint a deviza alapú lakásvásárlási hitelek esetében. A végtörlesztési díj hatása az új hitelfelvételre a közgazdasági racionalitással megegyező irányú, de elhanyagolható.

A végtörlesztéssel kapcsolatos eredmények a Forint alapú szabad felhasználású hitelek esetében alapvetően különböznek a korábbi eredményektől, hiszen a becslések jelentős hatást mutatnak. A THM egy százalékpontos növelése a végtörlesztések 0,6-0,7 százalékpontos növekedéséhez vezet a következő negyedévben. Ez a hatás azonban jóval gyengébb, mint az új hitelek felvételére gyakorolt hatás. Azt találjuk tehát, hogy adott THM emelésre több potenciális fogyasztó dönt úgy,

hogy mégsem az adott banknál fesz fel hitelt, mint ahány már meglevő ügyfél vált bankot a hitelével.¹³⁵

A végtörlesztési díj hatása itt is csekély, de a közgazdasági racionalitásnak megfelelő előjelű. A végtörlesztési díj emelése tehát ezen a piacon kismértékben, de megakadályozza a végtörlesztéseket.

Mindezek alapján megalapozottan állíthatjuk, hogy *a váltási költségek jelentős mértékűek a forint alapú szabad felhasználású hitelek piacán is, de nem minden esetben akadályozzák meg a hitelek refinanszírozását.*

¹³⁵ Az érzékenység-vizsgálatokban (A5. táblázat) úgy tűnhet, mintha a specifikációk egy jó részében az új hitelek felvételére és a végtörlesztésekre gyakorolt hatás közel azonos lenne. Ez az értelmezés azonban nem helytálló, és az A5. táblázat eredményei mind alátámasztják a váltási költségek jelentős szerepét. Ennek két oka van. Egyrészt közel egyenlő együttthatók sem jelentenek közel egyenlő hatást. A hitelfelvétel és a végtörlesztés regressziókban az együttthatók közvetlenül nem hasonlítható össze egymással, mert a függő változók nem fogyasztók számát (vagy Ft-ot) jelentenek, hanem piaci részesedést. Ugyanakkora hatás a részesedésre a hitelfelvelelekben több fogyasztót jelent, mint a végtörlesztésekben, mivel a piacon többen vesznek fel hitelt, mint ahányan végtörlesztenek (nem mindenki törleszt idő előtt, ráadásul növekvő piacról van szó). A másik ok az, hogy ha a nem késleltetett hatást (vagy annak csak egy részét) is figyelembe vesszük, akkor a részesedésekre gyakorolt hatásban mérve is erősebb minden specifikációban az új hitelekre gyakorolt hatás, mint a végtörlesztésekre gyakorolt hatás.

6. Strukturális becslés

Az előzőekben bemutatott módszer megfelelően alkalmas arra, hogy megbecsüljük, hogy – a piacon megfigyelhető árváltozások mellett – vannak-e egyáltalán bankot váltó ügyfelek – és ezt összehasonlítsuk azzal, hogy vajon a még nem leszerződött ügyfelek ilyen árváltozások mellett megváltoztatnák döntésüket, és más bankot választanának. A módszer tehát ki tudja mutatni, ha a váltási költségek prohibítívak, vagyis gyakorlatilag mindenki számára megakadályozzák a váltást (természetesen a megfigyelhető árváltozások mellett).

Ha azonban a váltási költségek az ügyfelek egy részét nem akadályozzák meg a váltásban, az eddig alkalmazott módszer nem tudja számszerűsíteni, hogy pontosan mekkora hányadukat akadályozzák, és mekkora hányadukat nem akadályozzák. Ezt a problémát a forint, nem jelzálog alapú hitelekre becsült eredmények értelmezésénél ki is fejtettük (lásd a 11. lábjegyzetet). Ebben a fejezetben egy bonyolultabb, elméleti alapokon nyugvó, úgynevezett mérési becslési módszer segítségével megbecsüljük a váltási költségek miatt nem váltó ügyfelek arányát a forint nem jelzálog alapú szabad felhasználású hitelek piacán.

6.1 A mérési módszer

A módszer lényege, hogy a bemutatott gondolkísérlet alapján az új, illetve a régi (már leszerződött) ügyfelekre formálisan is kifejezzük az adott bank választásának a valószínűségét. A regressziókat pedig az ezeknek a valószínűségeknek megfelelő baloldali változókra becsüljük meg. Az előző, egyszerűbb módszerhez képest itt az a különbség, hogy a baloldali változókat másként normáljuk, vagyis olyan mértékegységben fejezzük ki, ami közelebb van az elméleti valószínűségekhez. Közgazdasági szempontból az előző módszer ugyanis a piaci keresletet becsüli, míg az itt vázolt eljárás a váltás mögötti döntést

Jelölje N_i az i -ik bankot választó ügyfelek számát. Ekkor $n_i = N_i/\sum N_i$ az i -ik bankot választó új ügyfelek aránya, ami az adott választás valószínűségét becsüli. Az i -ik banknál maradó régi ügyfelek aránya pedig nem más, mint $l_i = 1 - T_i/(S_i - X_i)$, ahol T_i az i -ik helyett más bankot választók (a bankváltók) száma, S_i az i -ik bank összes ügyfele az időszak elején, és X_i azon ügyfelek száma, akik törlesztették a hitelüket, de nem refinanszíroztak más banknál. l_i a lojális ügyfelek aránya, ami az adott bankhoz való lojalitás valószínűségét becsüli.

A (3) és a (4) regressziók megfelelői ekkor a következőképpen változnak (a végtörlesztési díjaktól egyelőre eltekintve):

$$(5) \quad \Delta n_{it} = a_0 + b_0 \Delta THM_{it} + c_0 \Delta THM_{i(t-1)} + u_{it}$$

$$(6) \quad \Delta l_{it} = a_1 + b_1 \Delta THM_{it} + c_1 \Delta THM_{i(t-1)} + v_{it}$$

Az adatokban nem tudjuk megfigyelni, hogy kik a piacon is új fogyasztók, csak azt, hogy az egyes bankoknál mennyi új ügyfél jelentkezik. Ezek számát jelölje M_i , az i -ik bank részesedését pedig $m_i = M_i / \Sigma M_i$. A becsléseknél az elméletileg helyes n_i helyett m_i -t használjuk baloldali változóként. Ez torzíthatja az eredményeket, mivel az eltérés a kettő között összefügghet a THM változásokkal. Az eltérés ugyanis tartalmazza a más banktól érkezőket, akik pedig a bankváltók. Szerencsére ezek arányának változását torzítás nélkül tudjuk becsülni, ezért meghatározható egy olyan korrekciós tényező, aminél a torzítás nem lehet nagyobb. Kimutatható, hogy torzítás maximum ac_1 , ahol c_1 a (6) regresszióban definiált, a pedig a bevezetett jelöléseket használva $(S_i - X_i) / \Sigma M_i$ bankok közötti átlaga, ami 1.4 körülire becsülhető.

Hasonlóan az új fogyasztókhöz, a váltás miatti végtörlesztéseket sem ismerjük, csak az összes végtörlesztést. Az összes végtörlesztést az elméletileg helyes T helyett használva a lojalitás valószínűségét a következőképpen mérjük: mint $k_i = 1 - V_i / (S_i - X_i)$, ahol V a végtörlesztők száma (közvetlenül X sem mérhető, de azt becsülni tudjuk az ügyfelek számának változásából és a végtörlesztésből). Így a (6) egyenletben is az elméletitől különböző baloldali változót használunk. Ez ismét akkor torzítaná az eredményeket, ha az eltérés a kettő között összefügghetne a THM változásokkal, amit viszont ebben az esetben nincs okunk feltételezni, c_1 tehát probléma nélkül becsülhető (és így, szerencsére, a maximális torzítás is számszerűsíthető).

Ezeket a regressziós együtthatókat felhasználva kétféleképpen is becsülhető a váltási költségek nagysága. Az első mérőszám azt mutatja, hogy hány százalékponttal kisebb annak a valószínűsége, hogy már leszerződött ügyfelek váltanak bankot egy árváltozás hatására, mint a még nem leszerződött ügyfelek esetében. Ez nem más, mint

$$(7) \quad \delta = |b_0| - |b_1|.$$

A másik mérőszám ezt normalizálja a nem leszerződött ügyfelek váltási valószínűségével. Ez a mérőszám azt mutatja, hogy a leszerződött ügyfelek hány százaléka olyan, aki nem vált bankot, de váltana, ha nem lenne leszerződve:

$$(8) \quad \theta = \frac{|b_0| - |b_1|}{|b_0|}$$

Mindkét paraméter megbecsülhető a torzítási korrekcióval és anélkül is.

A jelzálogfedezettel nem rendelkező forinthitelek azért is adnak jobb alapot ökonometriai szempontból erre a vizsgálati megközelítésre, mivel a többi szabad felhasználású hiteltermékhez képest ezek tekintetében figyelhetjük meg a legkisebb ingadozásokat részeseződésüket és növekedésüket tekintve, miként ezt a 6.1 Táblázatban is láthatjuk.

6.1 Táblázat: A szabad felhasználású hitelek jelzálogfedezet és devizanem szerinti megoszlása és növekedése

Hitel típusa	Részeseződések					Évi növekedés			
	2002	2003	2004	2005	2006	2003	2004	2005	2006
Forint fedezetlen	44%	56%	53%	39%	28%	+88%	+173%	+29%	+8%
Deviza fedezetlen	0%	0%	4%	10%	10%	-	-	+323%	+54%
Forint fedezett	56%	44%	17%	6%	4%	+19%	+8%	-34%	-14%
Deviza fedezett	0%	0%	26%	44%	58%	+17%	+164536%	+194%	+98%
ÖSSZESEN	100%	100%	100%	100%	100%	+49%	+187%	+74%	+51%

6.2 A strukturális becslések eredménye

A lakásvásárlási és a szabad felhasználású deviza hitelek esetén a leszerződött ügyfelekre becsült váltási valószínűség 0, így esetükben egyszerűen $\delta=b_0$ és $\theta=1$ lenne, ami azt mutatja, hogy minden leszerződött ügyfél olyan, aki nem váltana bankot akkor sem, ha nem leszerződve váltana. A forint, nem jelzálog alapú szabad felhasználású hitelekre viszont nem 0 a becsült váltási valószínűség, így esetükben érdemes megbecsülni a paramétereket.

A becsléseket több változatban is elkészítettük, leszűkítve a mintát periódusokra, idő és bank fix hatásokkal és azok nélkül, valamint a THM t -ik, és néhol $t+1$ -ik értékét használva, néhol nem használva az endogenitás kezelésére. A részletes eredményeket a B Függelék B1-B4 táblázatai tartalmazzák, a regressziókban felhasznált változók leíró statisztikái a B0. táblázatban vannak, A 6.1. táblázat mutatja a becslések eredményeit a preferált specifikációra (teljes minta, idő és bank fix hatások, t -ik időszaki THM proxy). A δ és θ paraméterek standard hibáinak becsléséhez

úgynevezett block-bootstrap eljárás használtunk (bankok teljes történeteiből vett bootstrap minták alapján).

6.2 Táblázat: A strukturális becslések eredményei, forint, nem jelzálog alapú szabad felhasználású hitelek

	Ügyfelek száma	Szerződés értéke
b_0	-0.61	-0.74
(bootstrap SE)	(0.22)	(0.23)
(konfidencia intervallum)	(-0.93,-0.14)	(-0.99,-0.22)
b_1	-0.13	-0.18
(bootstrap SE)	(0.06)	(0.07)
(konfidencia intervallum)	(-0.18,-0.01)	(-0.24,-0.00)
Váltási költségek: különbség (δ)	0.48	0.56
(konfidencia intervallum)	(0.13,0.87)	(0.22,0.81)
Váltási költségek: arányok (θ)	0.79	0.76
(konfidencia intervallum)	(0.66,1.00)	(0.68,1.00)

Az eredmények azt mutatják, hogy egy százalékos THM emelkedésre válaszul az új fogyasztók 0.61 százaléka köt szerződést inkább másik bankkal, a már szerződött ügyfeleknek viszont csak 0.13 százaléka vált bankot. A különbség 0.48, az arány pedig 0.79, ami azt mutatja, hogy a szerződött ügyfelek 79 százaléka nem vált, pedig váltana, ha nem lenn leszerződve. A szerződés értéket nézve az egyedi valószínűségek kicsit nagyobbak, az arány kicsit kisebb, ami teljes mértékben összhangban van azzal, hogy a nagyobb értékű szerződéssel rendelkező ügyfelek inkább reagálnak az árváltozásokra, és bankváltási arányuk is magasabb, de csak nagyon kicsivel. A B Függelék eredményei azt mutatják, hogy ha a regressziós b becslések változnak is specifikációról specifikációra, az arányt mutató paraméter, θ mindig 0.8 körül marad. Ez a figyelemreméltó stabilitás megerősíti azt, hogy valóban a váltási költségek hatását fogtuk meg.

A fenti eredmények azt tételezik fel, hogy nincs torzítás a paraméterekben. Ez azonban nem feltétlenül van így. Az előzőek értelmében maximális torzítást feltételező eredményeket a következő táblázat mutatja:

6.3 Táblázat: A strukturális becslések eredményei, forint, nem jelzálog alapú szabad felhasználású hitelek. Maximális torzítást feltételező becslések

	Ügyfelek száma	Szerződés értéke
Váltási költségek: különbség (δ)	0.33	0.31
(konfidencia intervallum)	(0.03,0.80)	(0.10,0.61)
Váltási költségek: arányok (θ)	0.70	0.63
(konfidencia intervallum)	(0.35,1.00)	(0.41,1.00)

Az eredmények a váltási költségek valamivel alacsonyabb, de továbbra is jelentős szerepét mutatják. Itt is az ügyfelek 70 százalékára (a hitelek értékének 63 százalékára) becsülhető a váltási költségek miatt nem váltók aránya.

Az egyszerűbb eredményeket bemutató 5. fejezetben azt láttuk, hogy a végtörlesztési díj szerepe viszonylag kicsi a váltási költségek összességében. A strukturális módszer előnye, hogy keretein belül a végtörlesztési díj szerepe is szisztematikusabban vizsgálható. Formálisan ezt úgy tesszük meg, hogy a végtörlesztési díj szintje mellett az (5) és (6) regressziókban szerepeltetjük a késleltetett ΔTHM változóval való interakcióját is. Ez alapján választ kaphatunk olyan kérdésekre, hogy δ és θ – a (7) és (8) alapján definiált strukturális paraméterek – hogyan változnak a végtörlesztési díj különböző értékeire. Fontos ugyanakkor látni, hogy a végtörlesztési díjak a bank döntésének eredményei, amely döntés – szemben mondjuk a THM-mel – valószínűleg nagymértékben függ az ügyfelek végtörlesztési viselkedésétől. Ez pedig valószínűleg torzítja nemcsak a végtörlesztési díjak paramétereit, hanem a ΔTHM változóval való interakciók paramétereit is.

A részletes eredményeket a B Függelék B5-B6 táblázatai tartalmazzák. Az eredmények értelmezéséhez figyelembe kell venni a fent kifejtett torzítást, aminek hatását láthatjuk a becsült interakciós paraméterek előjelében. Ha azonban feltesszük, hogy a torzítás azonos mértékű Δn és Δl egyenletében (vagyis az (5) és (6) egyenletek végtörlesztési díjjal és interakcióval kiegészített változataiban), akkor a torzítások ellenére vizsgálhatjuk a váltási költség strukturális paramétereinek – δ és θ – az összefüggését a végtörlesztési díjjal. A preferált specifikációban (idő és bank fix hatások, t-ik időszaki THM proxy) azt látjuk, hogy a nyers különbségben mért hatás (δ) nő a végtörlesztési díj növekedésével, a relatív különbség (θ) viszont stabil marad. Ez azt mutatja, hogy a végtörlesztési díjak ezen a piacon nem elhanyagolható, de viszonylag kis komponens képviselnek váltási költségeken belül ezen a piacon. E legutolsó következtetést azonban óvatosan kell kezelni a mérési problémák miatt.

A Függelék: statisztikák a fő eredményekhez

A0. táblázat: Leíró statisztikák a regressziókban szereplő változókról

Deviza alapú lakásvásárlási hitelek						
	ΔU : részesedés darabban	ΔU : részesedés értékben	ΔV : részesedés darabban	ΔV : részesedés értékben	ΔTHM	ΔVD
Mean	-6.00E-19	-7.59E-19	3.19E-18	-1.42E-18	0.000241	407.2008
Median	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	6.06E-05	0.000000
Maximum	0.372394	0.329426	0.587484	0.162665	0.011144	39768.79
Minimum	-0.491189	-0.489262	-0.679741	-0.182190	-0.01215	-62942.94
Std. Dev.	0.055846	0.053792	0.097576	0.049374	0.003300	8719.264
Observations	209	209	110	100	118	114
Deviza alapú lakáshitelek (nemcsak vásárlási)						
	ΔU : részesedés darabban	ΔU : részesedés értékben	ΔV : részesedés darabban	ΔV : részesedés értékben	ΔTHM	ΔVD
Mean	7.68E-19	5.69E-19	6.07E-19	-8.06E-05	0.000240	0.102406
Median	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000135	0.000000
Maximum	0.369388	0.343309	0.394366	0.589932	0.010991	10.41434
Minimum	-0.319911	-0.306927	-0.461538	-0.945602	-0.01140	-10.35687
Std. Dev.	0.053849	0.052360	0.073691	0.095585	0.003233	1.671073
Observations	209	209	190	171	118	114
Forint alapú lakásvásárlási hitelek						
	ΔU : részesedés darabban	ΔU : részesedés értékben	ΔV : részesedés darabban	ΔV : részesedés értékben	ΔTHM	ΔVD
Mean	-8.04E-19	2.79E-19	-6.00E-19	8.97E-19	2.88E-05	0.067015
Median	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000267	0.000000
Maximum	0.101683	0.110499	0.143748	0.216669	0.024705	10.26323
Minimum	-0.087823	-0.083752	-0.155280	-0.168771	-0.01536	-0.405463
Std. Dev.	0.020146	0.019511	0.028300	0.040981	0.005389	0.805085
Observations	209	209	190	190	196	165
Forint alapú lakáshitelek (nemcsak vásárlási)						
	ΔU : részesedés darabban	ΔU : részesedés értékben	ΔV : részesedés darabban	ΔV : részesedés értékben	ΔTHM	ΔVD
Mean	3.03E-19	6.64E-20	3.53E-19	9.32E-19	5.64E-05	0.062296
Median	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	-0.00020	0.000000
Maximum	0.070161	0.095517	0.138818	0.157253	0.032874	10.26323
Minimum	-0.075203	-0.083228	-0.143189	-0.182947	-0.01864	-0.587783
Std. Dev.	0.016632	0.017797	0.025214	0.041208	0.005879	0.783419
Observations	209	209	190	190	196	175

A0. táblázat, folytatás

Forint alapú szabad felhasználású hitelek						
	ΔU : részesedés darabban	ΔU : részesedés értékben	ΔV : részesedés darabban	ΔV : részesedés értékben	ΔTHM	ΔVD
Mean	-1.59E-19	-1.98E-19	2.12E-18	-4.92E-19	0.000172	0.369231
Median	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000592	0.000000
Maximum	0.779141	0.745957	0.236672	0.217168	0.096637	20.00000
Minimum	-0.188079	-0.195727	-0.248237	-0.232341	-0.05473	-10.00000
Std. Dev.	0.074173	0.071600	0.055039	0.048402	0.014065	2.551872
Observations	171	171	133	114	149	130
Deviza alapú szabad felhasználású hitelek						
	ΔU : részesedés darabban	ΔU : részesedés értékben	ΔV : részesedés darabban	ΔV : részesedés értékben	ΔTHM	ΔVD
Mean	1.34E-18	1.14E-18	1.43E-18	-3.55E-18	3.02E-18	0.648278
Median	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000
Maximum	0.344794	0.335928	0.126607	0.193723	0.045608	18.47778
Minimum	-0.432957	-0.443601	-0.213413	-0.198696	-0.04319	-2.606800
Std. Dev.	0.086138	0.085140	0.055316	0.066430	0.020411	2.758406
Observations	88	88	66	55	73	75
Deviza alapú jelzálog szabad felhasználású hitelek						
	ΔU : részesedés darabban	ΔU : részesedés értékben	ΔV : részesedés darabban	ΔV : részesedés értékben	ΔTHM	ΔVD
Mean	-2.05E-18	-1.02E-18	-0.001245	-0.000254	-0.00027	1.806183
Median	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	4.47E-06	0.000000
Maximum	0.974359	0.976203	0.200000	0.120494	0.005946	54.12131
Minimum	-0.974359	-0.976203	-0.350000	-0.204634	-0.01147	-6.666667
Std. Dev.	0.130505	0.127371	0.061273	0.053956	0.003133	6.927089
Observations	171	171	73	62	67	149

A1. táblázat: Deviza alapú lakásvásárlási hitelek.

THM és végtörlesztési díj hatása a folyósított hitelekre és a végtörlesztésekre. A regressziós becslések eredményei.

Magyarázó változó	Részeseadás darabban				Részeseadás értékben			
	Új hitelek (ΔU_{it})		Végtörlesztés (ΔV_{it})		Új hitelek (ΔU_{it})		Végtörlesztés (ΔV_{it})	
ΔTHM_{it}		-1.555*		-1.895		-2.085**		-1.263
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-2.618**	-2.806**	-1.029	-1.141	-1.973*	-2.23**	-0.918	-1.071
ΔVD_{it}		-0.002***		0.0003		-0.003***		-0.002
$\Delta VD_{i(t-1)}$	-0.003***	-0.003***	0.002***	0.002***	-0.003***	-0.003***	0.003***	0.003
Bank FE	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Period FE	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
ΔTHM_{it}		-1.354*		-1.809		-1.936**		-1.226
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-2.265**	-2.464**	-0.864	-0.993	-1.681	-1.968*	-0.816	-0.999
ΔVD_{it}		-0.002***		0.0002		-0.004***		-0.002
$\Delta VD_{i(t-1)}$	-0.003***	-0.003***	0.002***	0.002***	-0.004***	-0.003***	0.003***	0.003
Bank FE	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Period FE	van	van	van	van	van	van	van	van
ΔTHM_{it}		-1.193*		-0.599		-1.833**		-0.275
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-1.936*	-2.166**	-0.196	-0.254	-1.308	-1.653	-0.142	-0.265
ΔVD_{it}		-0.002***		0.0002		-0.003***		-0.002
$\Delta VD_{i(t-1)}$	-0.003***	-0.003***	0.001**	0.001**	-0.004***	-0.003***	0.003**	0.003
Bank FE	van	van	van	van	van	van	van	van
Period FE	van	van	van	van	van	van	van	van

* szignifikáns 10 %-os szinten. ** 5 %-os szinten. *** 1 %-os szinten

A standard hibák robusztusak a heteroszkedaszticitásra és az autokorrelációra.

A2. táblázat: Deviza alapú lakás hitelek, ömlesztve (nem csak vásárlási). THM és végtörlesztési díj hatása a folyósított hitelekre és a végtörlesztésekre. A regressziós becslések eredményei.

Magyarázó változó	Részeseadás darabban				Részeseadás értékben			
	Új hitelek (ΔU_{it})		Végtörlesztés (ΔV_{it})		Új hitelek (ΔU_{it})		Végtörlesztés (ΔV_{it})	
ΔTHM_{it}		-0.774		-0.713		-1.645**		-1.647
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-3.244***	-3.283***	-2.229**	-2.211*	-2.371**	-2.449***	-2.123**	-2.1**
ΔVD_{it}		-0.001***		0.0004		-0.002***		-0.001***
$\Delta VD_{i(t-1)}$	-0.003***	-0.002***	0.002***	0.002***	-0.003***	-0.003***	0.003***	0.003***
Bank FE	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Period FE	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
ΔTHM_{it}		-0.585		-1.1		-1.516*		-1.708
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-2.918***	-2.963***	-2.38	-2.378	-2.087**	-2.19**	-2.036	-2.049
ΔVD_{it}		-0.001		0.0001		-0.003***		-0.002*
$\Delta VD_{i(t-1)}$	-0.003***	-0.003***	0.002***	0.002***	-0.003***	-0.003***	0.003***	0.004***
Bank FE	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Period FE	van	van	van	van	van	van	van	van
ΔTHM_{it}		-0.542		-0.363		-1.469**		-1.048
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-2.472***	-2.539***	-2.127	-2.137	-1.607*	-1.767**	-1.482	-1.562
ΔVD_{it}		-0.001		0.0001		-0.003***		-0.002*
$\Delta VD_{i(t-1)}$	-0.002***	-0.002***	0.001***	0.002***	-0.003***	-0.002***	0.003**	0.003**
Bank FE	van	van	van	van	van	van	van	van
Period FE	van	van	van	van	van	van	van	van

* szignifikáns 10 %-os szinten. ** 5 %-os szinten. *** 1 %-os szinten

A standard hibák robusztusak a heteroszkedaszticitásra és az autokorrelációra.

A3. táblázat: Forint alapú támogatott lakásvásárlási hitelek.

THM és végtörlesztési díj hatása a folyósított hitelekre és a végtörlesztésekre. A regressziós becslések eredményei.

Magyarozó változó	Részeseadás darabban				Részeseadás értékben			
	Új hitelek (ΔU_{it})		Végtörlesztés (ΔV_{it})		Új hitelek (ΔU_{it})		Végtörlesztés (ΔV_{it})	
ΔTHM_{it}		0.325		0.046		0.3		0.24
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-0.003	-0.109	0.003	0.035	0.04	-0.026	-0.152	-0.136
ΔVD_{it}		0.007***		-0.003***		0.004***		-0.002***
$\Delta VD_{i(t-1)}$	0.0003***	-0.0004***	-0.0007***	-0.0005***	0.0003***	-8.46E-05	0.001***	0.002***
Bank FE	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Period FE	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
ΔTHM_{it}		0.302		0.021		0.276		0.198
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-0.025	-0.133	-0.034	0.002	0.02	-0.047	-0.215	-0.197
ΔVD_{it}		0.007***		-0.003***		0.004***		-0.002***
$\Delta VD_{i(t-1)}$	0.0002	-0.0005	-0.0007***	-0.0004**	0.0003	-0.0001	0.002***	0.002***
Bank FE	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Period FE	van	van	van	van	van	van	van	van
ΔTHM_{it}		0.291		0.021		0.274		0.197
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-0.014	-0.144	-0.023	-0.002	0.041	-0.044	-0.202	-0.179
ΔVD_{it}		0.009***		-0.002**		0.006***		-0.002**
$\Delta VD_{i(t-1)}$	0.001**	0.0009**	0.0008***	0.0008***	0.001***	0.001	0.002***	0.002***
Bank FE	van	van	van	van	van	van	van	van
Period FE	van	van	van	van	van	van	van	van

* szignifikáns 10 %-os szinten. ** 5 %-os szinten. *** 1 %-os szinten

A standard hibák robusztusak a heteroszkedaszticitásra és az autokorrelációra.

A4. táblázat: Forint alapú támogatott lakás hitelek, ömlesztve (nem csak vásárlási). THM és végtörlesztési díj hatása a folyósított hitelekre és a végtörlesztésekre. A regressziós becslések eredményei.

Magyarázó változó	Részeseadás darabban				Részeseadás értékben			
	Új hitelek (ΔU_{it})		Végtörlesztés (ΔV_{it})		Új hitelek (ΔU_{it})		Végtörlesztés (ΔV_{it})	
ΔTHM_{it}		0.375		0.251		0.311		0.575
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-0.148	-0.255	-0.115	-0.128	-0.282	-0.347	-0.27	-0.336
ΔVD_{it}		0.005***		-0.002***		0.002***		-0.001***
$\Delta VD_{i(t-1)}$	-0.002***	-0.002***	-0.001***	-0.001***	8.12E-05	-0.0001	0.0009***	0.001***
Bank FE	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Period FE	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
ΔTHM_{it}		0.363		0.251		0.299		0.601
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-0.18	-0.289	-0.159	-0.172	-0.313	-0.379	-0.355	-0.428
ΔVD_{it}		0.005***		-0.002***		0.002***		-0.001**
$\Delta VD_{i(t-1)}$	-0.002***	-0.003***	-0.001***	-0.001***	1.69E-05	-0.0002	0.001***	0.001***
Bank FE	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Period FE	van	van	van	van	van	van	van	van
ΔTHM_{it}		0.331		0.245		0.273		0.606
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-0.2	-0.328	-0.175	-0.183	-0.329	-0.403	-0.365	-0.406
ΔVD_{it}		0.007***		-0.001**		0.003***		-0.002**
$\Delta VD_{i(t-1)}$	-0.001***	-0.001***	5.19E-05	8.28E-05	0.001***	0.001**	0.0007***	0.0008**
Bank FE	van	van	van	van	van	van	van	van
Period FE	van	van	van	van	van	van	van	van

* szignifikáns 10 %-os szinten. ** 5 %-os szinten. *** 1 %-os szinten

A standard hibák robusztusak a heteroszkedaszticitásra és az autokorrelációra.

A5. táblázat: Forint alapú szabad felhasználású hitelek.

THM és végtörlesztési díj hatása a folyósított hitelekre és a végtörlesztésekre. A regressziós becslések eredményei.

Magyarázó változó	Részeseadás darabban				Részeseadás értékben			
	Új hitelek (ΔU_{it})		Végtörlesztés (ΔV_{it})		Új hitelek (ΔU_{it})		Végtörlesztés (ΔV_{it})	
ΔTHM_{it}		-0.86***		-1.065***		-0.936***		-0.122
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-0.873**	-0.791*	0.965***	1.036***	-1.016**	-0.921**	0.649***	0.681***
ΔVD_{it}		-0.001		0.001		-0.001		-0.001***
$\Delta VD_{i(t-1)}$	-0.002	-0.002*	0.001	0.001	-0.002	-0.001*	-0.001	0.001
Bank FE	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Period FE	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
ΔTHM_{it}		-0.885***		-1.104***		-0.958***		-0.152
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-0.769***	-0.675***	0.992**	1.063**	-0.92***	-0.812***	0.681**	0.729***
ΔVD_{it}		-0.001		0.001		-0.002		-0.002***
$\Delta VD_{i(t-1)}$	-0.003*	-0.002*	0.001	0.001	-0.003*	-0.002*	-0.001	0.001
Bank FE	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Period FE	van	van	van	van	van	van	van	van
ΔTHM_{it}		-0.811***		-1.083***		-0.865***		-0.135
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-0.652***	-0.629***	0.522**	1.110**	-0.777***	-0.748***	0.724**	0.779**
ΔVD_{it}		-0.001		-0.001		-0.001		-0.003***
$\Delta VD_{i(t-1)}$	-0.001	-0.001	0.002	-0.001	-0.001	-0.001	-0.002**	-0.001
Bank FE	van	van	van	van	van	van	van	van
Period FE	van	van	van	van	van	van	van	van

* szignifikáns 10 %-os szinten. ** 5 %-os szinten. *** 1 %-os szinten

A standard hibák robusztusak a heteroszkedaszticitásra és az autokorrelációra.

A6. táblázat: Deviza alapú szabad felhasználású hitelek THM és végtörlesztési díj hatása a folyósított hitelekre és a végtörlesztésekre. A regressziós becslések eredményei.

Magyarázó változó	Részeseadás darabban				Részeseadás értékben			
	Új hitelek (ΔU_{it})		Végtörlesztés (ΔV_{it})		Új hitelek (ΔU_{it})		Végtörlesztés (ΔV_{it})	
ΔTHM_{it}		0.615		0.529		0.726		-0.999*
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-0.547	-0.628	0.745	0.767	-0.511	-0.628	-0.067	0.313
ΔVD_{it}		0.003		0.005***		0.003		0.01***
$\Delta VD_{i(t-1)}$	0.002	-0.0002	0.007***	0.005**	0.002	0.0002	0.011***	0.008***
Bank FE	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Period FE	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
ΔTHM_{it}		0.461		0.353		0.564		-1.773
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-1.325*	-1.397	0.713	0.882	-1.288*	-1.42	-0.439	0.17
ΔVD_{it}		0.002		0.006**		0.001		0.012***
$\Delta VD_{i(t-1)}$	0.001	-7.29E-05	0.009***	0.006*	0.002	0.0005	0.013***	0.009***
Bank FE	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Period FE	van	van	van	van	van	van	van	van
ΔTHM_{it}		0.323		0.24		0.429		-1.775
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-1.33	-1.265	1.247**	1.528**	-1.329	-1.325	0.558	1.423***
ΔVD_{it}		0.003		0.005**		0.002		0.0115***
$\Delta VD_{i(t-1)}$	0.002	0.0008	0.004***	0.003	0.002	0.001	0.009***	0.008***
Bank FE	van	van	van	van	van	van	van	van
Period FE	van	van	van	van	van	van	van	van

* szignifikáns 10 %-os szinten. ** 5 %-os szinten. *** 1 %-os szinten
A standard hibák robusztusak a heteroszkedaszticitásra és az autokorrelációra.

A7. táblázat: Deviza alapú jelzálog szabad felhasználású hitelek THM és végtörlesztési díj hatása a folyósított hitelekre és a végtörlesztésekre. A regressziós becslések eredményei.

Magyarázó változó	Részeseadás darabban				Részeseadás értékben			
	Új hitelek (ΔU_{it})		Végtörlesztés (ΔV_{it})		Új hitelek (ΔU_{it})		Végtörlesztés (ΔV_{it})	
ΔTHM_{it}		-1.503*		-3.053		-1.775**		0.114
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-0.351	-0.435	-0.514	-0.498	-0.465	-0.197	-0.4842	-0.757
ΔVD_{it}		0.0008		0.0025***		-0.0001		0.001**
$\Delta VD_{i(t-1)}$	0.0002	-0.0001	-0.002***	-0.0033***	0.0009	0.0009	-0.0007*	-0.001**
Bank FE	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Period FE	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
ΔTHM_{it}		-1.613		-3.672*		-1.743		-0.188
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-1.454**	-1.707	0.164	0.187	-1.275	-1.055	-0.276	-0.619
ΔVD_{it}		0.001**		0.0026***		9.21E-06		0.001
$\Delta VD_{i(t-1)}$	-0.0004	-0.0008	-0.002***	-0.0039***	0.0004	0.0004	-0.001	-0.002*
Bank FE	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Period FE	van	van	van	van	van	van	van	van
ΔTHM_{it}		-1.574**		-2.956*		-1.688**		0.428
$\Delta THM_{i(t-1)}$	-1.458	-1.682	0.697	0.325	-1.265	-1.07		-0.667
ΔVD_{it}		0.0007		0.0026***		-0.0006		0.001
$\Delta VD_{i(t-1)}$	-0.0009	-0.001	-0.002***	-0.0037***	-8.50E-05	-9.11E-06	-0.0009**	-0.001*
Bank FE	van	van	van	van	van	van	van	van
Period FE	van	van	van	van	van	van	van	van

* szignifikáns 10 %-os szinten. ** 5 %-os szinten. *** 1 %-os szinten

A standard hibák robusztusak a heteroszkedaszticitásra és az autokorrelációra.

B Függelék: statisztikák a strukturális eredményekhez

B0. táblázat: Leíró statisztikák a strukturális regressziókban szereplő változókról

	Ügyfelek száma			Szerződési érték		
	Átlag	Szórás	Megfigyelések	Átlag	Szórás	Megfigyelések
n_{it}	0.13	0.18	105	0.14	0.18	87
l_{it}	0.98	0.02	105	0.97	0.02	87
THM_{it}	0.06	0.03	105	0.05	0.03	87
Δn_{it}	-0.007	0.049	105	-0.008	0.051	87
Δl_{it}	-0.001	0.010	105	-0.001	0.012	87
ΔTHM_{it}	-0.001	0.001	105	-0.001	0.020	87

Bankváltás ágazati vizsgálata

B1. táblázat: A strukturális regressziók eredményei a teljes periódusra (pontbecslések és bank-klaszter robusztus standard hibák)

	Legegyszerűbb				Idő fix hatások				Idő és bank fix hatások				Idő és bank fix hatások, t idejű proxy				Idő és bank fix hatások, t meg t+1 idejű proxyk			
	Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték	
	n	l	n	l	n	l	n	l	n	l	n	l	n	l	n	l	n	ln	l	l
ΔTHM_{t-1}	-1.06 (0.25)	-0.06 (0.03)	-1.17 (0.28)	-0.10 (0.06)	-0.73 (0.21)	-0.12 (0.04)	-0.89 (0.23)	-0.17 (0.06)	-0.62 (0.14)	-0.12 (0.04)	-0.77 (0.16)	-0.17 (0.06)	-0.61 (0.13)	-0.13 (0.04)	-0.74 (0.17)	-0.18 (0.06)	-0.60 (0.13)	-0.11 (0.05)	-0.70 (0.17)	-0.17 (0.05)
ΔTHM_t													-0.62 (0.12)	0.11 (0.04)	-0.83 (0.12)	0.16 (0.04)	-0.6 (0.12)	0.09 (0.03)	-0.83 (0.12)	0.13 (0.05)
ΔTHM_{t1}																	0.07 (0.11)	0.05 (0.04)	0.12 (0.07)	0.04 (0.03)
Obs	105	105	87	87	105	105	87	87	105	105	87	87	105	105	87	87	98	98	81	81
R-sq	0.16	0.01	0.21	0.03	0.33	0.4	0.31	0.39	0.46	0.41	0.49	0.4	0.49	0.43	0.55	0.44	0.48	0.44	0.54	0.48

A strukturális paraméterek (nem korrigált) pontbecslése

δ	1.00	1.07	0.61	0.72	0.50	0.60	0.48	0.56	0.49	0.53	81
θ	0.94	0.91	0.84	0.81	0.81	0.78	0.79	0.76	0.82	0.76	0.48

B2. táblázat: A strukturális regressziók eredményei 2003-2006-ra (pontbecslések és bank-klaszter robusztus standard hibák)

	Legegyszerűbb				Idő fix hatások				Idő és bank fix hatások				Idő és bank fix hatások, t idejű proxy				Idő és bank fix hatások, t meg t+1 idejű proxyk			
	Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték	
	n	l	n	l	n	l	n	l	n	l	n	l	n	l	n	l	n	ln	l	l
ΔTHM_{t-1}	-1.07 (0.26)	-0.08 (0.04)	-1.16 (0.30)	-0.13 (0.07)	-0.68 (0.22)	-0.13 (0.04)	-0.88 (0.25)	-0.18 (0.06)	-0.57 (0.13)	-0.13 (0.05)	-0.76 (0.17)	-0.19 (0.06)	-0.57 (0.13)	-0.13 (0.04)	-0.76 (0.17)	-0.19 (0.06)	-0.55 (0.12)	-0.11 (0.06)	-0.72 (0.15)	-0.17 (0.06)
ΔTHM_t													-0.41 (0.10)	0.1 (0.03)	-0.55 (0.12)	0.14 (0.05)	-0.38 (0.10)	0.08 (0.02)	-0.55 (0.12)	0.11 (0.05)
ΔTHM_{t1}																	0.13 (0.15)	0.06 (0.06)	0.14 (0.13)	0.07 (0.01)
Obs	89	89	75	75	89	89	75	75	89	89	75	75	89	89	75	75	82	82	69	69
R-sq	0.19	0.02	0.26	0.04	0.4	0.41	0.38	0.37	0.59	0.42	0.66	0.38	0.61	0.44	0.7	0.41	0.6	0.46	0.69	0.46

A strukturális paraméterek (nem korrigált) pontbecslése

δ	0.99	1.03	0.55	0.70	0.44	0.57	0.44	0.57	0.44	0.55
----------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Bankváltás ágazati vizsgálat

θ	0.93	0.89	0.81	0.80	0.77	0.75	0.77	0.75	0.80	0.76
----------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

B3. táblázat: A strukturális regressziók eredményei 2004-2006-ra (pontbecslések és bank-klaszter robusztus standard hibák)

	Legegyszerűbb				Idő fix hatások				Idő és bank fix hatások				Idő és bank fix hatások, t idejű proxy				Idő és bank fix hatások, t meg t+1 idejű proxyk			
	Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték	
	n		n		n		n		n		n		n		n		n	ln		
ΔTHM_{t-1}	-0.49	0.06	-0.66	0.04	-0.57	-0.04	-0.72	-0.04	-0.18	-0.06	-0.24	-0.04	-0.17	-0.05	-0.23	-0.05	-0.15	-0.05	-0.19	-0.06
	(0.38)	(0.1)	(0.42)	(0.11)	(0.43)	(0.05)	(0.5)	(0.05)	(0.27)	(0.05)	(0.22)	(0.07)	(0.27)	(0.06)	(0.2)	(0.08)	(0.24)	(0.04)	(0.18)	(0.08)
ΔTHM_t													-0.19	-0.02	-0.11	0.07	-0.11	-0.09	-0.08	-0.01
													(0.12)	(0.1)	(0.23)	(0.15)	(0.14)	(0.13)	(0.25)	(0.2)
ΔTHM_{t1}																	0.25	0.11	0.17	0.08
																	(0.18)	(0.07)	(0.13)	(0.03)
Obs	69	69	59	59	69	69	59	59	69	69	59	59	69	69	59	59	62	62	53	53
R-sq	0.03	0	0.06	0	0.04	0.42	0.07	0.33	0.46	0.43	0.66	0.35	0.46	0.43	0.67	0.35	0.44	0.47	0.65	0.41

A strukturális paraméterek (nem korrigált) pontbecslése

δ	0.55	0.70	0.53	0.68	0.12	0.20	0.12	0.18	0.10	0.13
θ	1.12	1.06	0.93	0.94	0.67	0.83	0.71	0.78	0.67	0.68

B4. táblázat: A strukturális regressziók eredményei 2002-2005-re (pontbecslések és bank-klaszter robusztus standard hibák)

	Legegyszerűbb				Idő fix hatások				Idő és bank fix hatások				Idő és bank fix hatások, t idejű proxy				Idő és bank fix hatások, t meg t+1 idejű proxyk			
	Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték	
	n		n		n		n		n		n		n		n		n	ln		
ΔTHM_{t-1}	-1.11	-0.06	-1.23	-0.11	-0.77	-0.13	-0.94	-0.18	-0.67	-0.13	-0.81	-0.19	-0.67	-0.13	-0.80	-0.19	-0.65	-0.12	-0.77	-0.18
	(0.22)	(0.03)	(0.25)	(0.06)	(0.20)	(0.05)	(0.22)	(0.06)	(0.12)	(0.04)	(0.14)	(0.05)	(0.12)	(0.04)	(0.15)	(0.05)	(0.12)	(0.05)	(0.15)	(0.05)
ΔTHM_t													-0.64	0.09	-0.9	0.15	-0.74	0.11	-0.96	0.15
													(0.16)	(0.04)	(0.13)	(0.06)	(0.17)	(0.03)	(0.13)	(0.06)
ΔTHM_{t1}																	-0.02	0.05	0.07	0.06
																	(0.15)	(0.04)	(0.15)	(0.03)
Obs	77	77	63	63	77	77	63	63	77	77	63	63	77	77	63	63	70	70	57	57
R-sq	0.19	0.02	0.25	0.06	0.37	0.38	0.34	0.43	0.47	0.42	0.5	0.46	0.51	0.44	0.57	0.51	0.52	0.44	0.55	0.54

A strukturális paraméterek (nem korrigált) pontbecslése

δ	1.05	1.12	0.64	0.76	0.54	0.62	0.54	0.61	0.53	0.59
----------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Bankváltás ágazati vizsgálat

θ	0.95	0.91	0.83	0.81	0.81	0.77	0.81	0.76	0.82	0.77
----------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

B5. táblázat: A strukturális regressziók eredményei a végtörlesztési díj interakciókkal. Végtörlesztési díj mértékegység százaezer forintban (min=0.02, max=0.35) (regressziós paramétereknél bank-klaszter robusztus standard hibák zárójelben)

	Legegyszerűbb				Idő fix hatások				Idő és bank fix hatások				Idő és bank fix hatások, t idejű proxy				Idő és bank fix hatások, t meg t+1 idejű proxyk			
	Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték	
	n	l	n	l	n	l	n	l	n	l	n	l	n	l	n	l	n	ln	l	l
ΔTHM_{t-1}	-0.49	0.07	-0.36	0.13	-0.50	-0.01	-0.20	0.05	-0.26	-0.03	0.13	0.02	-0.20	-0.04	0.21	0.01	-0.12	-0.01	0.32	0.00
	(0.74)	(0.07)	(0.65)	(0.09)	(0.73)	(0.06)	(0.73)	(0.07)	(0.84)	(0.07)	(0.75)	(0.07)	(0.7)	(0.06)	(0.58)	(0.06)	(0.72)	(0.05)	(0.64)	(0.06)
ΔTHM_t													-0.62	0.11	-0.84	0.16	-0.98	-0.04	-1.22	0.18
													(0.13)	(0.04)	(0.14)	(0.04)	(0.32)	(0.13)	(0.47)	(0.13)
VD_{t-1}	0.01	0.00	0.03	0.00	-0.01	0.00	0.01	0.00	-0.11	0.00	-0.03	0.00	-0.11	0.00	-0.03	0.00	0.01	0.02	0.07	0.00
	(0.04)	(0.00)	(0.05)	(0.01)	(0.03)	(0.00)	(0.05)	(0.00)	(0.05)	(0.01)	(0.10)	(0.01)	(0.04)	(0.01)	(0.08)	(0.01)	(0.26)	(0.06)	(0.39)	(0.01)
$\Delta THM_{t-1} \times VD_{t-1}$	-2.26	-0.51	-3.28	-0.94	-0.87	-0.41	-2.69	-0.83	-1.42	-0.37	-3.45	-0.73	-1.64	-0.33	-3.65	-0.70	-1.86	-0.42	-4.01	-0.68
	(2.25)	(0.20)	(1.99)	(0.26)	(2.37)	(0.16)	(2.26)	(0.18)	(2.79)	(0.17)	(2.52)	(0.15)	(2.33)	(0.14)	(1.93)	(0.11)	(2.39)	(0.12)	(2.14)	(0.13)
VD_t																	-0.13	-0.03	-0.12	0
																	(0.27)	(0.06)	(0.37)	(0.02)
$\Delta THM_t \times VD_t$																	1.27	0.53	1.37	-0.08
																	(1.01)	(0.43)	(1.42)	(0.4)
Obs	69	69	59	59	69	69	59	59	69	69	59	59	69	69	59	59	62	62	53	53
R-sq	0.03	0	0.06	0	0.04	0.42	0.07	0.33	0.46	0.43	0.66	0.35	0.46	0.43	0.67	0.35	0.44	0.47	0.65	0.41

A strukturális paraméterek (nem korrigált) pontbecslése a végtörlesztési díj különböző értékeinél

	δ	θ	δ	θ	δ	θ	δ	θ	δ	θ	δ	θ	δ	θ	δ	θ	δ	θ	δ	θ
átlag	0.94	0.96	1.00	0.93	0.59	0.86	0.66	0.83	0.46	0.81	0.49	0.78	0.45	0.80	0.45	0.76	0.43	0.81	0.41	0.73
minimum	0.60	1.11	0.54	1.26	0.50	0.96	0.29	1.13	0.25	0.87	-0.06	0.91	0.19	0.80	-0.14	1.03	0.14	0.88	-0.25	1.06
25. percent	0.82	0.99	0.84	0.99	0.56	0.89	0.53	0.88	0.39	0.82	0.30	0.77	0.36	0.80	0.24	0.72	0.33	0.82	0.18	0.64
medián	0.91	0.97	0.96	0.94	0.58	0.86	0.62	0.84	0.44	0.81	0.43	0.78	0.42	0.80	0.39	0.75	0.40	0.81	0.35	0.72
75. percent	1.17	0.92	1.31	0.87	0.65	0.81	0.90	0.79	0.60	0.79	0.84	0.78	0.62	0.80	0.83	0.78	0.61	0.80	0.85	0.78
maximum	1.17	0.92	1.31	0.87	0.65	0.81	0.90	0.79	0.60	0.79	0.84	0.78	0.62	0.80	0.83	0.78	0.61	0.80	0.85	0.78

Bankváltás ágazati vizsgálat

B6. táblázat: A strukturális regressziók eredményei a végtörlesztési díj interakciókkal. Végtörlesztési díj mértékegység logaritmusban (log(VD+1)) (min=7.6, max=10.5) (regressziós paramétereknél bank-klaszter robusztus standard hibák zárójelben)

	Legegyszerűbb				Idő fix hatások				Idő és bank fix hatások				Idő és bank fix hatások, t idejű proxy				Idő és bank fix hatások, t meg t+1 idejű proxyk			
	Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték		Ügyfelek		Érték	
	n	l	n	l	n	l	n	l	n	l	n	l	n	l	n	l	n	ln	l	l
ΔTHM_{t-1}	1.85	0.99	3.41	1.84	-0.80	0.88	2.11	1.72	1.31	0.77	4.89	1.48	2.29	0.59	5.99	1.28	2.56	0.87	6.37	1.29
	(5.93)	(0.55)	(5.73)	(0.72)	(6.01)	(0.37)	(6.02)	(0.32)	(6.83)	(0.37)	(6.51)	(0.26)	(5.56)	(0.34)	(4.86)	(0.26)	(6.07)	(0.33)	(5.67)	(0.38)
ΔTHM_t													-0.61	0.11	-0.84	0.15	-1.92	-1.21	-2.79	0.11
													(0.11)	(0.04)	(0.13)	(0.04)	(2.66)	(1.02)	(3.94)	(0.89)
VD_{t-1}	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	-0.03	0.00	-0.01	0.00	-0.02	0.00	-0.01	0.00	-0.02	0.00	-0.01	0.00
	(0.01)	(0.00)	(0.01)	(0.00)	(0.01)	(0.00)	(0.01)	(0.00)	(0.01)	(0.00)	(0.02)	(0.00)	(0.01)	(0.00)	(0.02)	(0.00)	(0.04)	(0.01)	(0.06)	(0.00)
$\Delta THM_{t-1} \times VD_{t-1}$	-0.29	-0.10	-0.46	-0.19	0.01	-0.10	-0.30	-0.19	-0.19	-0.09	-0.56	-0.16	-0.29	-0.07	-0.67	-0.14	-0.32	-0.10	-0.70	-0.15
	(0.58)	(0.05)	(0.57)	(0.07)	(0.59)	(0.03)	(0.59)	(0.03)	(0.67)	(0.04)	(0.64)	(0.02)	(0.54)	(0.03)	(0.48)	(0.02)	(0.59)	(0.03)	(0.56)	(0.04)
VD_t																	0	0	0	0
																	(0.04)	(0.01)	(0.06)	0
$\Delta THM_t \times VD_t$																	0.13	0.13	0.19	0
																	(0.26)	(0.1)	(0.38)	(0.09)
Obs	105	105	87	87	105	105	87	87	105	105	87	87	105	105	87	87	105	105	87	87
R-sq	0.17	0.02	0.23	0.05	0.33	0.4	0.32	0.4	0.48	0.41	0.5	0.41	0.51	0.43	0.56	0.44	0.51	0.44	0.57	0.44

A strukturális paraméterek (nem korrigált) pontbecslése a végtörlesztési díj különböző értékeinél

	δ	θ	δ	θ	δ	θ	δ	θ	δ	θ	δ	θ	δ	θ	δ	θ	δ	θ	δ	θ
átlag	1.02	1.00	1.10	0.97	0.59	0.84	0.70	0.81	0.45	0.79	0.55	0.84	0.48	0.82	0.53	0.84	0.49	0.80	0.36	0.65
minimum	0.58	1.65	0.48	5.57	0.84	1.17	0.45	2.62	0.22	1.64	-0.37	0.58	-0.03	0.32	-0.68	0.76	-0.02	0.14	-0.90	0.86
25. percent	0.97	1.03	1.03	1.01	0.62	0.88	0.67	0.86	0.42	0.82	0.44	0.88	0.42	0.83	0.39	0.85	0.43	0.82	0.21	0.58
medián	1.02	1.00	1.10	0.96	0.59	0.84	0.70	0.81	0.45	0.79	0.55	0.84	0.48	0.82	0.54	0.83	0.49	0.80	0.37	0.65
75. percent	1.13	0.95	1.26	0.89	0.53	0.76	0.76	0.74	0.51	0.75	0.78	0.80	0.60	0.81	0.84	0.82	0.61	0.78	0.67	0.71
maximum	1.13	0.95	1.26	0.89	0.53	0.76	0.76	0.74	0.51	0.75	0.78	0.80	0.60	0.81	0.84	0.82	0.61	0.78	0.67	0.71