

A banki tájékoztatás minőségével kapcsolatos kutatási eredmények

Dátum: 2008. június 9.



Tartalom

1.	A KUTATÁS HÁTTERE ÉS CÉLJAI.....	3
2.	A KUTATÁS MÓDSZERTANA	4
3.	A MINTA ÖSSZETÉTELE	8
4.	ÖSSZEFOGLALÁS.....	10
5.	ÁLTALÁNOS, TERMÉKTŐL FÜGGETLEN EREDMÉNYEK.....	15
5.1.	Az ügyintézővel történő kapcsolatfelvétel alakulása.....	15
5.2.	Az ügyintéző és az ügyintézés értékelése	17
6.	HITELKÁRTYA.....	23
6.1.	Beszélgetést segítő kérdések, és termékajánlás.....	23
6.2.	Díjtételek, költségek.....	27
6.3.	Kamatmentesség, türelmi idő	30
6.4.	A hitelkártya használatának módjai	33
6.5.	A hitelkártya igénylésének folyamata	35
6.6.	A tájékoztatás pontossága, az ügyintézők pontosító kérdésekre adott válaszai	37
7.	KOMBINÁLT BETÉT	40
7.1.	Beszélgetést segítő kérdések, és termékajánlás.....	40
7.2.	Feltételek, kondíciók.....	43
7.3.	A futamidő	46
7.4.	A tájékoztatás pontossága, az ügyintézők pontosító kérdésekre adott válaszai	48
8.	DEVIZA LAKÁSHITEL.....	50
8.1.	Beszélgetést segítő kérdések, és termékajánlás.....	50
8.2.	Deviza hitellel kapcsolatos általános információk említése	52
8.3.	Díjtételek és költségek.....	54
8.4.	Folyósítás, törlesztés és előtörlesztés	57
8.5.	Az igénylés folyamata.....	59
8.6.	A tájékoztatás pontossága, az ügyintézők pontosító kérdésekre adott válaszai	61

1. A kutatás háttere és céljai

A Gazdasági Versenyhivatal (a későbbiekben: GVH) tapasztalatai arra engednek következtetni, hogy a pénzügyi szolgáltatások igénybevétele során gyakran születik szuboptimális fogyasztói döntés. A GVH fontosnak tartja, hogy ismereteket szerezzen azokról a tényezőkről, amelyek a fogyasztói döntéshozatalt befolyásolhatják. Jelen kutatás a fogyasztói döntéshozatal végső banki ügyintézési szakaszában, bankfiókok ügyfélszolgálatain megvalósított tájékoztatási gyakorlat minőségéről és pontosságáról kíván bővebb, általános jellegű információt adni.

A kutatás témájának megfelelően a próbavásárlások során az alábbi kérdéskörök vizsgálata történt:

- ◆ Az értékesítés objektív és személyi körülményeinek vizsgálata:
 - bankkal való kapcsolatfelvétel
 - várakozás
 - ügyintéző felkészültsége és viselkedése
 - a próbavásárló motiválása további kapcsolatfelvételre

- ◆ A vizsgálatba bevont termékek értékesítési folyamatainak vizsgálata:
 - az igényléshez szükséges dokumentumok ismertetése
 - díjakra, költségekre vonatkozó információk átadása
 - a tájékoztatás tartalmának és minőségének értékelése

2. A kutatás módszertana

A Gazdasági Versenyhivatallal folytatott többszöri személyes megbeszélés során alakult ki a kutatás pontos célja és módszertana. A döntés végül a személyes – illetve ezt kiegészítő telefonos - próbavásárlásra esett, mely alkalmával a bankok értékesítési és tájékoztatási gyakorlata úgy mérhető, hogy eközben az ügyintézőknek nincs információjuk a vizsgálatról, tehát a „jól megszokott módon” viselkednek, értékesítenek. A próbavásárlók előre definiált életszerű szituációkkal keresték fel a bankok fiókjait. Ezek során a kollégáink valós potenciális ügyfél szerepében érdeklődőként léptek fel, de tényleges termékigénylésre, szerződéskötésre nem került sor.

A próbavásárlások módszertanának kialakításához az alábbi szempontokat vettük figyelembe:

- ◆ Rejtett személyes próbavásárlásokat végeztünk, azaz az ügyintéző számára nem fedtük fel a próbavásárlás tényét.
- ◆ A próbavásárlásba bevont fiókokat a becsült piaci súly, illetve fiókok száma alapján választottuk ki, így átfogó képet kaptunk a piacról.
- ◆ A fióki próbavásárlások körülbelül egyharmadát telefonos érdeklődés előzte meg, – az adott bank telefonos ügyfélszolgálatának hívása – így mindkét csatornára kiterjedően vizsgálhattuk a tájékoztatás folyamatát. A Call Center által átadott információ minőségének vizsgálatát azért tartottuk fontosnak, mert a banki Call Center-ek is végeznek értékesítési, tájékoztatási tevékenységet, és az ott átadott információk is befolyásolják a fogyasztói döntést – még akkor is, ha a telefonos érdeklődés után személyes találkozó történik. (De nem tartottuk szükségesnek, hogy minden személyes próbavásárlást megelőzzön egy Call Center hívás, hiszen a banki Call Centerek központosítottak, így már kevés próbavásárlás is megbízható információkat ad a Call Center tájékoztatási gyakorlatáról. A nagyon sok próbavásárlás pedig éppen a Call Centerek központosítottsága miatt az anonimitást veszélyezteti.)
- ◆ A próbavásárlások során – a vizsgált termékekre vonatkozóan – előre definiáltuk a próbavásárlók élethelyzetét.
- ◆ A próbavásárlások során érdeklődésünk középpontjában három termék állt: hitelkártya, deviza lakáshitel és a kombinált betét, melyek vizsgálatához külön kérdőívet szerkesztettünk.

Az elemzés során – a szükséges adat transzformációk elvégzése után – a következő statisztikai módszereket alkalmaztuk:

- **Gyakoriság:** az egyes adatok előfordulásának számát gyakoriságnak nevezzük. Esetünkben például, megvizsgáljuk, hogy az igényléshez szükséges dokumentumok milyen arányban kerültek említésre a Call Centeres és a fióki beszélgetések során.
- **Keresztábra:** két kategorikus (nominális vagy ordinális mérési szintű) változó értékei együttes eloszlásának ábrázolása egy közös táblában. Az egyik változó sorváltozó, a másik oszlopváltozó, így számadatokkal jellemezhető, hogy van-e „sűrűsödés” a cellák egyes részein, vagy minden cellába nagyjából ugyanannyi elem jut. Chi²-próba segítségével pedig azt vizsgáljuk, hogy a változók közötti összefüggés szignifikáns-e, vagy csupán véletlen ingadozások eredménye. Esetünkben keresztábra segítségével vizsgáljuk meg például azt, hogy termékenként az ügyintézés értékelését illetően tapasztalható-e eltérés vagy nem.
- **Átlag:** a gyakorisági eloszlások középértékét adja meg. Esetünkben átlagot fogunk használni az összes olyan kérdésnél, ahol arra vagyunk kíváncsiak, hogy átlagosan pl.: hány termékjellemezőt, szükséges dokumentumot stb. említett az ügyintéző.

Az eredmények bemutatása a következő módon történik:

- ◆ Azok a kérdések, melyek mindhárom termék vizsgálatakor előfordultak, termékenként és megkeresési módoként egymással párhuzamosan kerülnek bemutatásra (pl.: kapcsolatfelvétel, ügyintéző értékelése stb.)
- ◆ A termékekkel kapcsolatos tájékoztatás minőségét, annak pontosságát pedig termékenként külön fejezetben fejtjük ki (díjtételek, kondíciók, igénylési feltételek stb.)

Élethelyzet adatok, hitelkártya

Bemutatózó szöveg	<i>„Jó napot kívánok! Arra gondoltam, hogy hitelkártyát igényelnék, ezzel kapcsolatosan szeretnék tájékozódni.”</i>
Jegyzetelendők	Konkrét adatok, számszerűen elhangzó kondíciók, említett szükséges dokumentumok, egyéb ajánlott információs források (pl. konkrét weblap vagy telefonszám), mindaz, amit az ügyfelek életszerűen jegyzetelni szoktak.
Irányító kérdések (Csak akkor használja, ha az ügyintéző magától nem hozza szóba!)	<i>„Hogyan juthatok a hitelkártyához?” „Mire lehet használni a kártyát?” „Mikor kell kamatot fizetnem?” „Mikor kamatmentes a hitel?” „Milyen kamatok, költségek vannak?”</i>
Pontosító rákérdezések (Minden esetben meg kell kérdezni!)	<i>„És akkor jól értem, hogy a vásárlástól számított (pl. 45/51) napig nem kell kamatot fizetni?” (Azt a periódust kell említeni, ami a beszélgetés során elhangzott!) „És ugye akkor is kamatmentes, ha automatából veszek fel pénzt?”</i>
Tájékoztató végén	<i>„Van még valami lényeges, amit tudnom kell?” „Ha lenne még kérdésem, hová fordulhatok?”</i>
Alaphelyzet	Őn nem az adott bank ügyfele, semmilyen termékkel nem rendelkezik itt.
Fontos	A fent megadottakon kívül magától ne mondjon semmit, csak arra válaszoljon, amit az ügyintéző kérdez!

Élethelyzet adatok, deviza lakáshitel

Bemutatózó szöveg	<i>„Jó napot kívánok! Lakáshitelre lenne szükségem, ezzel kapcsolatosan szeretnék tájékozódni.”</i>
Jegyzetelendők	Konkrét adatok, számszerűen elhangzó kondíciók, említett szükséges dokumentumok, egyéb ajánlott információs források (pl. konkrét weblap vagy telefonszám), mindaz, amit az ügyfelek életszerűen jegyzetelni szoktak.
Irányító kérdések (Csak akkor használja, ha az ügyintéző magától nem hozza szóba!)	<i>„A kamaton kívül milyen költségek vannak?” „Mennyi lesz a törlesztőrészlet?” „Kell ehhez itt folyószámlát nyitnom?” „Ha úgy alakul, hogy hamarabb vissza tudom fizetni a hitelt, azt hogy lehet megtenni?”</i>
Pontosító rákérdezések (Minden esetben meg kell kérdezni!)	<i>„Őn szerint jobb a devizahitel, mint a forint?”</i>
Tájékoztató végén	<i>„Van még valami lényeges, amit tudnom kell?” „Ha lenne még kérdésem, hová fordulhatok?”</i>
Alaphelyzet	Őn nem az adott bank ügyfele, semmilyen termékkel nem rendelkezik itt.
Fontos	A fent megadottakon kívül magától ne mondjon semmit, csak arra válaszoljon, amit az ügyintéző kérdez!

Élethelyzet adatok, kombinált betét

Bemutató szöveg	„Jó napot kívánok! Megtakarítási lehetőségek iránt szeretnék érdeklődni. Nagyobb összeget szeretnék elhelyezni. (Örökölttem, lejárt az életbiztosításom, prémiumot kaptam, stb.). Egy ismerősöm kifejezetten ajánlotta a ... megtakarítási terméket (bankként releváns), hogy magas kamatot fizet, ez érdekelne, hogy hogyan működik.”
Jegyzetelendők	Konkrét adatok, számszerűen elhangzó kondíciók, említett szükséges dokumentumok, egyéb ajánlott információs források (pl. konkrét weblap vagy telefonszám), mindaz, amit az ügyfelek életszerűen jegyzetelni szoktak.
Irányító kérdések (Csak akkor használja, ha az ügyintéző magától nem hozza szóba!)	„Összegében kb. mennyit ér majd az 1 millió egy év múlva?” „Ha lejárat előtt kell hozzájárulnom a pénzhez, akkor mennyit veszítek?” „Milyen költségek merülhetnek fel?” „Mik a feltételek?”
Pontosító rákérdezések (Minden esetben meg kell kérdezni!)	"Akkor, ha jól értem, az 1 millió forintomra egy év múlva X% (mondja az ügyintéző által említett kamatot) lesz a kamat?"
Tájékoztatás végén	„Van még valami lényeges, amit tudnom kell?” „Ha lenne még kérdésem, hová fordulhatok?”
Alaphelyzet	Ön nem az adott bank ügyfele, semmilyen termékkel nem rendelkezik itt.
Fontos	A fent megadottakon kívül magától ne mondjon semmit, csak arra válaszoljon, amit az ügyintéző kérdez!

3. A minta összetétele

A kutatás három termékre fókuszált:

- ◆ hitelkártya
- ◆ deviza alapú lakáshitelek
- ◆ kombinált betétek

Kutatási tapasztalataink alapján a potenciális ügyfelek sok esetben a fióki látogatást megelőzően telefonon is érdeklődnek a kiválasztott termékről. Ezért szükségesnek tartottuk, hogy a fióki próbavásárlásokat megelőzően a vizsgált bankok Call Centeren történő tájékoztatása is vizsgálatunk tárgyát képezze. A Call Centeren keresztül történő tájékoztatás vizsgálata a fióki látogatások nagyjából egyharmadát előzte meg.

Ennek megfelelően a kutatás végső elemszáma termékenként a következőképpen alakult:

	Hitelkártya	Deviza alapú lakáshitel	Kombinált betétek	Összesen
Call centeres megkeresés (a 150 fióki megkeresésből)	42	51	45	138
Fióki megkeresés	150	150	150	450

A próbavásárlások során a minta összeállításakor az egyes bankok egy termékre becsült ügyfélszámából, illetve a fiókok számából indultunk ki. A bankok eltérő súlyából adódóan a három termékre külön-külön határoztuk meg (a Scale Consulting szakértőinek becslése alapján) a bankok súlyát, továbbá a próbavásárlásban résztvevő fiókokat úgy választottuk ki, hogy azok reprezentálják a magyarországi városok fióki ellátottságát.

A kutatásban termékenként a következő bankok vettek részt:

	Hitelkártya	Devizaalapú lakáshitel	Kombinált betét ¹
Budapest Bank	7	7	11
CIB	8	14	33
Citibank	45	-	-
ELLA	-	7	-
ERSTE	7	28	25
FHB	-	8	-
Unicredit Bank	-	7	26
KH Bank	8	28	-
MKB	8	8	23
OTP Bank	60	30	-
Raiffeisen Bank	7	13	31
Összesen	150	150	150

¹ A többi termékkel ellentétben a kombinált betétek vizsgálata azért nem történt az OTP és a K&H Bank fiókjaiban, mert a terepmunka ideje alatt ezekben a pénzüintézetekben nem zajlott kombinált betéti termék értékesítése.

4. Összefoglalás

Fő tanulságok:

- ◆ Az ügyintézők az esetek többségében az első – érdeklődési – ügyféltalálkozó alkalmával inkább az ügyfél igényeinek megismerésére, az igénylés folyamatának bemutatására, az ügyfelet érintő legfontosabb kondíciók, haszonérvek megismertetésére helyezték a hangsúlyt.
- ◆ A szerződésre, a szerződés tartalmára, illetve az ÁSZF bemutatására az első találkozás alkalmával jellemzően nem hívták fel az érdeklődők figyelmét.
- ◆ Az értékesítési segédletek, mint kondíciós lista és prospektus megmutatása, átadása gyakoribb, ezeket az ügyintézők döntő többsége jól használja az értékesítés során.
- ◆ Pontatlan tájékoztatás, illetve téves információk közlése jellemzően nem fordult elő.
- ◆ Különösen a hitelkártya esetében történt inkább hiányos tájékoztatás a kamatmentesség pontos feltételeiről, illetve a kártyahasználattal kapcsolatos díjakról.
- ◆ Devizahitel esetén az árfolyamkockázatra az ügyintézők elsőprő többsége felhívja az ügyfelek figyelmét.
- ◆ Megfigyelhető, hogy a fióki értékesítés során az ügyintézők eladási gyakorlata a devizahitel esetén a legnagyobb, ebből adódóan itt a legrészletesebb a tájékoztatás. Ugyanakkor az olyan új konstrukciók, mint például kombinált betét esetén a termék ajánlása kevésbé gyakori, ebből adódóan annak bemutatása is kevésbé részletes.

Hitelkártya értékesítés

- ◆ Az ügyintézők bár tájékoztatják az ügyfelet néhány díjtételről, de a tájékoztatás korántsem teljes körű. Leggyakrabban a hitelkártya éves díjának mértéke és a készpénzfelvétel díja került szóba, ami minden bizonnyal annak tudható be, hogy hitelkártya esetén nagyon sok a díjtétel, melyeket valóban nehéz mind elsorolni, ezért a tájékoztatás tartalma szóródik. Továbbá a tájékoztatás korántsem teljes körű a díjakról, költségekről, de nyilvánvaló félretájékoztatás csak nagyon ritkán fordul elő.
- ◆ A próbavásárlások során hitelkártya tulajdonságai közül elhangzott valamilyen formában a kamatmentes periódus és a türelmi idő, de az ügyintézők részéről azok pontos magyarázata (pontosan mit is jelentenek ezek, mire is vonatkoznak stb.) csak a próbavásárlások harmadában figyelhető meg. Továbbá fontos megemlítenünk, hogy a 45/51 nap kommunikációja továbbra is pontatlan, és a készpénz felvétel kamatozása esetében sem konzisztens a tájékoztatás. Tehát, téves információt láthatóan nem adnak, de érdeklődéskor koránt sem teljes körű a tájékoztatás.
- ◆ Az érdeklődők tájékoztatása a kártya külföldön történő használatával kapcsolatos elszámolás módjairól, plusz költségekről, költségeket befolyásoló szempontokról (pl.: elszámolás, árfolyam) és az interneten történő fizetés lehetőségéről hiányosnak mondható, alig-alig hangzanak el információk a témában.
- ◆ A hitelkártyával kapcsolatban a beszélgetések során a próbavásárlóknak további tisztázó kérdéseket kellett feltenniük. Bár a kérdésekre az ügyintézők jellemzően helyes válaszokat adtak, a kamatmentességre vonatkozó tudásukat illetően jelentős eltérések figyelhetők meg. Az értékesítők eltérő ismeretei a termékkel kapcsolatban nem bank specifikusak, tehát mindenhol fennáll annak az esélye, hogy „jobb illetve rosszabb” tudású ügyintézővel találkozunk banki termékek iránti érdeklődés esetén.

Kombinált betét:

- ♦ A megkeresések alig több mint felében ajánlotta magától az ügyintéző a kombinált terméket, gyakori volt a klasszikus bankbetétek ajánlása annak ellenére, hogy a próbavásárló kifejezetten a kombinált betét iránt érdeklődött.
- ♦ Feltételezhetjük, hogy a termék újdonsága miatt is az ügyintézők tájékozottsága nem megfelelő. Magabiztosságuk hiányzik, az ügyfelek a termék lényegi elemeiről gyakran nem kapnak tájékoztatást, rákérdezéskor pedig gyakori a nem pontos és teljes körű tájékoztatás. A termék betéti részéről hangsúlyosabban beszélnek, mint a befektetési részről.
- ♦ Az ügyintézők bár átadják a megtakarítással kapcsolatos „általánosabb” információkat, mint a kombinált kifejezés magyarázata, futamidő, minimális befektetendő összeg mértéke, ellenben kevesebb hangsúlyt fektetnek a várható hozam mértékének és a kamat, EBKM kommunikálására. Fontos kiemelnünk, hogy a termék összetettségéhez képest sokszor hiányos a tájékoztatás. A termék lényegi természetét is csak felerészben mondják el és úgy tűnik, hogy ekkor a termék betéti részéről többet beszélnek, mint a befektetési részről.
- ♦ A futamidőre vonatkozó információk nem minden próbavásárlás alkalmával kerültek átadásra és ekkor is jellemzően csak általánosságok fogalmazódtak meg, konkrét számszerű adatok (mekkora a felmondási jutalék, mire vonatkozik stb.) nem.

Deviza lakáshitel

- ◆ A hitelre vonatkozó számszerűsített információk átadása megfelelőnek mondható, szinte minden próbavásárlás alkalmával említésre kerültek. Továbbá az is látható, hogy a devizahitel kamatelőnye mellett a kockázatok bemutatása megtörténik, e tekintetben korrekt a tájékoztatás.
- ◆ Az ügyintézők általában felhívják az ügyfél figyelmét az esetleges kockázati tényezőkre, mindamelllett hogy érvelnek a devizahitel mellett az alacsonyabb költségek miatt. Ezen belül az árfolyamkockázatot emelik ki inkább, mintsem a kamatkockázatot.
- ◆ A törlesztőrészlethez képest kisebb arányban tájékoztatnak a kamatról, és ennél is valamivel kisebb arányban a THM-ről. Itt érdemes megjegyeznünk, hogy az ügyfél számára valószínűleg a törlesztőrészlet a leginkább megfogható, így a THM méréskeletbb említése nem feltétlenül akadályozza a fogyasztót az optimális döntés meghozatalában. Annak ellenére, hogy az induló költségek nem mindegyikéről esik szó, amennyiben felmerül a beszélgetés során úgy konkrétumok is elhangzanak ezzel kapcsolatban. Az előtörlesztés és módosítás díjtételei pedig alacsony arányban kerülnek említésre.
- ◆ A hitel folyósításával és törlesztéssel kapcsolatos információk átadása terén a két csatorna ügyintézői eltérő módon viselkednek, e témában a bankfiókban jellemzően több információt tudhattunk meg, mint Call Centeren keresztül. Ennek ellenére a bankfióki felvilágosítás is hiányosnak mondható, hiszen a folyósítás devizanemének illetve az előtörlesztés lehetőségének említése nem fordult elő gyakran.
- ◆ Az igényléssel kapcsolatos információk átadásának mennyisége megfelelőnek mondható, ugyanakkor azt is megfigyelhetjük, hogy ezt nem minden esetben előzi meg pontos terméktájékoztatás. Tehát érezhetően a bankok – már első kapcsolatfelvételnélkor – nagyobb hangsúlyt fektetnek az igénylés minél hamarabbi lebonyolítását elősegítő információk átadására, mint azt megelőzően a leendő ügyfél termékkel kapcsolatos (díjak, költségek, folyósítás stb.) pontos, és teljes körű tájékoztatására. Úgy tűnik, hogy az ügyintézők a lebonyolítás technológiáját illetően tudnak részletesen tájékoztatni, és ehhez képest a terméktájékoztatás mélysége háttérbe szorul.

- ◆ Összességében megfogalmazhatjuk, hogy a deviza lakáshitellel kapcsolatos tájékoztatás megfelelőnek mondható. Az ügyintézők hangsúlyozzák a devizahitel veszélyeit, a változó törlesztőrészletet, viszont a kamatról és THM-ről részletesen nem esik szó. A folyósámla nyitási kötelezettséget pedig nem hallgatják el.

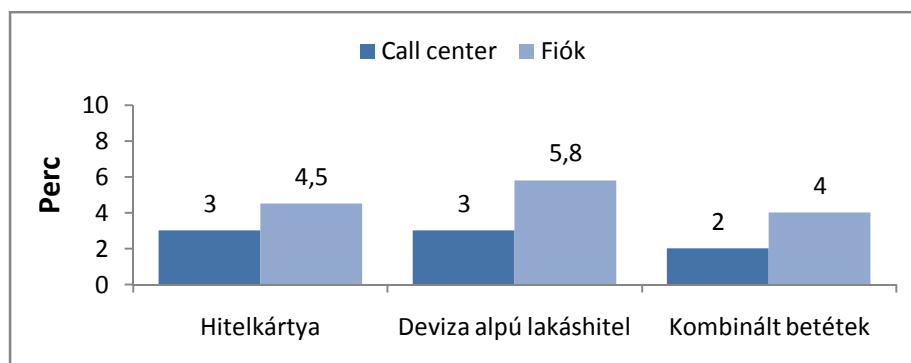
5. Általános, terméktől független eredmények

5.1. Az ügyintézővel történő kapcsolatfelvétel alakulása

A bankokkal való kapcsolatfelvétel mind Call Centeren keresztül, mind személyes megkeresés esetén problémamentesnek bizonyult. A Call Centeres ügyintéző kapcsolásáig átlagosan 2,6 perc várakozásra volt szükség, mely időintervallum még a hívó fél által tolerálható, kritikus határon belül² van. Kombinált betétek esetén valamivel kevesebb: 2 perc, míg a hitelkártyánál és a deviza hitelnél kicsivel hosszabb volt ez az idő: 3 perc.

A bankfiók személyes felkeresésekor a várakozási idő ettől magasabb, átlagosan öt perc. A vizsgált három termék közül a devizahitelnél tapasztalták a próbavásárlók a leghosszabb várakozási időt: 5,7 percet, míg kombinált betét esetén 4 percet (1. ábra).

1. ábra. Átlagos várakozási idő (CC: N=138; F: N=450)



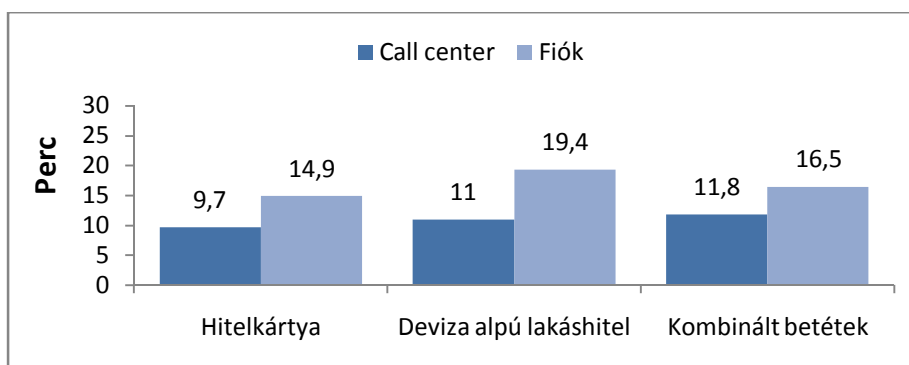
A tájékoztatás hossza – minden termék esetén Call Center hívásakor – átlagosan 11 percig tartott, egyik vizsgált termékénél sem tapasztaltunk jelentős különbséget.

A vizsgált időtartamok közül egyedül a fiókban történő tájékoztatás hossza mutat termékenként szignifikáns eltérést.³ Átlagosan 17 percen keresztül történik egy termék bemutatása, a leginkább időigényes a devizahitel (19,4 perc) bemutatása, legkevesebb ideig pedig a (16,5 perc) hitelkártya ismertetése tartott (2. ábra).

² Tapasztalataink szerint a 3 perc feletti várakozási idő Call Center hívása esetén a hívó fél részéről már nehezen tolerálható.

³ Szignifikancia: 0,00

2. ábra. Termékismertetésre szánt idő (CC: N=138; F: N=450)



Az eredmények értelmezésekor nem szabad figyelmen kívül hagynunk a két vizsgált csatorna jellegzetességéből adódó alapvető eltéréseket:

- ◆ A Call Centeren keresztül történő tájékoztatás legfontosabb alapelvei: pontos, közérthető és gyors tájékoztatás, mely során a hívó fél (ügyfél, potenciális ügyfél) megfelelő válaszokat kap kérdéseire.
- ◆ A bankfiók felkeresésekor történő személyes tájékoztatás pedig egy – Call Centeren keresztül történőnél – alaposabb felvilágosítást feltételez, ahol az értékesítési segédletek (brossura, kondíciós lista stb.) használatával a termékismérvek szemléletesebben és meggyőzőbben kommunikálhatók.

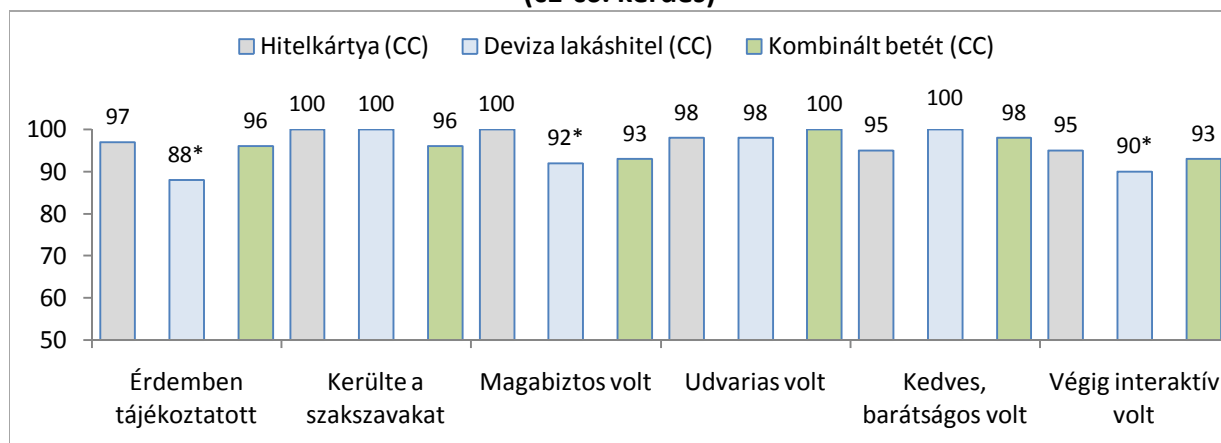
Tapasztalataink szerint a telefonbeszélgetések rövidegsége (átlag: 11 perc) nem ad arra lehetőséget, hogy termékérdeklődés esetén az ügyintézők részletesen minden ajánláshoz szükséges szempontot feltárjanak (termékpreferencia, személyes élethelyzetre stb.), ennek megfelelően itt inkább az átadott információk minőségén, mint azok mennyiségén van a hangsúly. Továbbá a terméktájékoztatás részletessége is eltérő képet mutathat a bankfiókban zajló személyes tájékoztatás során tapasztaltakkal. Ezért telefonos érdeklődés esetén nem életszerű, hogy minden körülményre kiterjedő részletes válaszokat kapjunk, ugyanakkor az elvárás, hogy az átadott információk pontosak legyenek.

5.2. Az ügyintéző és az ügyintézés értékelése

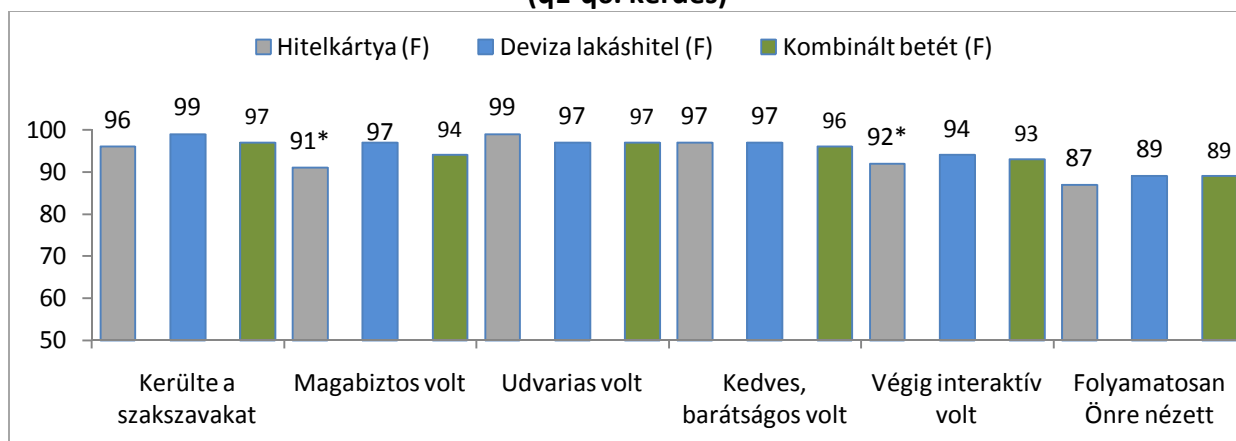
Az ügyintéző objektív és szubjektív ismérvek menti értékelése

Összességében elmondható, hogy az ügyintézők szubjektív értékelése kedvezőnek mondható. Az ügyintézők értékelését illetően termékenként és megkeresési módonként jelentős eltérés nem tapasztalható. A Call Centeren keresztül érdemben történő tájékoztatást viszonylag kevésbé értékelték deviza lakáshitel (88%) esetén a próbavásárlók megfelelőnek, mint a többi termék bemutatásakor. Magabiztosság és interaktivitás tekintetében kevésbé magas értékeket kaptak a fióki ügyintézők hitelkártya terméknel (91%, 92%), a Call Centeres ügyintézők pedig deviza hitel iránti érdeklődéskor (92%, 90%).⁴ (3. és 4. ábra).

3. ábra. Az ügyintéző értékelése termékenként és megkeresési módok szerint (%) (CC: N=138; F) (c1-c6. kérdés)



4. ábra. Az ügyintéző értékelése termékenként és megkeresési módok szerint (%) (F: N=450) (q1-q6. kérdés)



⁴ Az adjusztált reziduálisok alapján.

Az további elemzésekben egy csillag (*) jelöli az adjusztált reziduálisok jelentősebb eltérését, két csillag jelöli (**), ha az egész tábla szignifikánsan viselkedik (szignifikancia min. 0,05).

Az ügyintézői proaktivitás további kapcsolatfelvétel terén

A további személyes kapcsolat felvételi lehetőségeket illetően a Call Centeres ügyintézők láthatóan proaktívabbak az ügyfelek bankfiókba történő irányításában, mint a banki értékesítő kollégák kiajánlásában. Míg a próbavásárlók kétharmadát motiválták a Call Centeres ügyintézők a bankfiók személyes megkeresésére – ezzel áthidalva a telefonos értékesítés korlátait – addig a saját erőforrásokkal (mint személyes tanácsadó, ügynök) már óvatosabban bánnak, egyötödük ajánlotta fel a bank részéről történő személyes megkeresés lehetőségét.

Telefonos információkéréskor az érdeklődő elérhetőségének elkérése jellemzőbb hitel termékek iránti érdeklődéskor, megtakarítás esetén pedig szignifikánsan kisebb arányban kérték el a próbavásárlók elérhetőségét az ügyintézők.(1. táblázat)

**1. táblázat. Ügyintézői proaktivitás, Call Center (%) (CC: N=138)
(c7-c8, c10. kérdés)**

%	Hitelkártya N=42	Deviza lakáshitel N=51	Kombinált megtakarítás N=45
Az ügyintéző elkérte az ön elérhetőségét?	41	34	18*
Az ügyintéző ösztönözte Önt a fiók személyes megkeresésére is?	71	76	73
Az ügyintéző felajánlotta, hogy egy értékesítő kolléga személyesen felkeresné önt előre egyeztetett időpont alapján?	17	18	16

Személyes találkozáskor a próbavásárlók elérhetőségének elkérése a Call Center esetén tapasztaltakhoz képest eltérően alakul. Legtöbbször deviza lakáshitelnél (45%) kérték el az ügyintézők az érdeklődők személyes adatait, legkevesebbszer pedig hitelkártya (24%) esetén. A személyesen folytatott beszélgetések esetén is helyénvaló előbbi állításunk, miszerint az ügyintézők láthatóan proaktívabbak az ügyfelek bankfiókba történő újbóli behívását illetően, mint a banki értékesítő kollégák kiajánlásában. Ezt a jelenséget összességében pozitívumként kell értékelnünk, hiszen a fiókban van arra lehetőség, hogy az érdeklődő megismerje az ügyintézőt, és a későbbiek folyamán is vele maradjon kapcsolatban, így lehetőséget biztosítanak egy alaposabb fogyasztói tájékozódásra is egy későbbi időpontban. (2. táblázat)

**2. táblázat. Ügyintézői proaktivitás, Bankfiók (%) (F: N=450)
(q7-q10, q12. kérdés)**

%	Hitelkártya N=150	Deviza lakáshitel N=150	Kombinált megtakarítás N=150
Az ügyintéző elkérte az Ön elérhetőségét?	24*	45*	36
Lehetősége volt-e arra, hogy megismerje az ügyintéző nevét?	72*	88*	77
Az ügyintéző ösztönözte Önt arra, hogy kérdés esetén hívja fel a Call Centert?	23	26	20
Az ügyintéző ösztönözte Önt arra, ha kérdése van, jöjjön újra be a bankfiókba?	70	78	73
Az ügyintéző felajánlotta, hogy egy értékesítő kolléga személyesen felkeresné önt előre egyeztetett időpont alapján?	10	15	10

Az érdeklődők figyelmének felhívása az ÁSZF-re, a szerződésre és a hirdetményre

A próbavásárlók Call Centeren keresztül történő tájékoztatásával kapcsolatban megfogalmazhatjuk, hogy – az érdeklődés tárgyát képező – a termék igénybevételének feltételeit tartalmazó dokumentumok említése összességében mérsékeltnak mondható, az esetek harmadában ajánlották fel az ügyintézők. Írásos anyagok, terméktájékoztatók küldésének felajánlása pedig az esetek egytizedében fordult elő.

A szerződés és az ÁSZF előzetes megismerésének lehetősége került szóba legritkábban a beszélgetések során, előfordulásuk meglehetősen alacsony. (3. táblázat)

**3. táblázat. A próbavásárlók Call Centeren keresztül történő tájékoztatása
(CC: N=138) (c11-13. kérdés)**

%	Hitelkártya N=42	Deviza lakáshitel N=51	Kombinált megtakarítás N=45
Az ügyintéző ösztönözte Önt, hogy nézzen utána a terméknek a bank honlapján?	27	30	39
Az ügyintéző jelezte, hogy a szerződés szövege előzetesen megismerhető?	19	12	9
Az ügyintéző jelezte, hogy az ÁSZF szövege előzetesen megismerhető?	12	4	9
Az ügyintéző felajánlotta, hogy írásos anyagokat küldd önnek?	14	16	2*

A bankfiók személyes látogatásakor a termékek igénybevételének feltételeit tartalmazó dokumentumok ismertetését több kérdés is vizsgálta. Az ügyintézővel történő személyes találkozások alkalmával adódó lehetőségek következtében vizsgálatunk tárgyát a dokumentumok említése mellett azok átadásának előfordulása is képezte.

A szerződés szövegének ismertetését illetően termékenként eltéréseket figyelhetünk meg. Kombinált betétek iránti érdeklődéskor jellemzően ritkábban (18%) hívták fel a banki ügyintézők a próbavásárlók figyelmét a szerződés előzetes megtekintésének lehetőségére és annak átadása is csak 3 esetben történt meg. Ez eredhet részben abból is, hogy egy betételhelyezés szerződése általában más banki termékéhez képest viszonylag egyszerűbb.

Az ÁSZF említése a próbavásárlások ötödében fordult elő, ekkor legtöbbször annak online elérhetősége került szóba a beszélgetések során.

A kondíciós lista megmutatása, átadása ugyanakkor meglehetősen általános jelenség. Ennek előfordulása szignifikánsan eltér termékenként. Legritkábban hitelkártya termékénél (48%), a próbavásárlások felében került csak bemutatásra, kombinált betétnél a legtöbbször, az ügyintézők 84%-a utalt erre a segédletre. Ez érthető, hiszen egy betéti termék fő eladási érve rendszerint a kamat / hozam, amely a kondíciós listában szerepel.

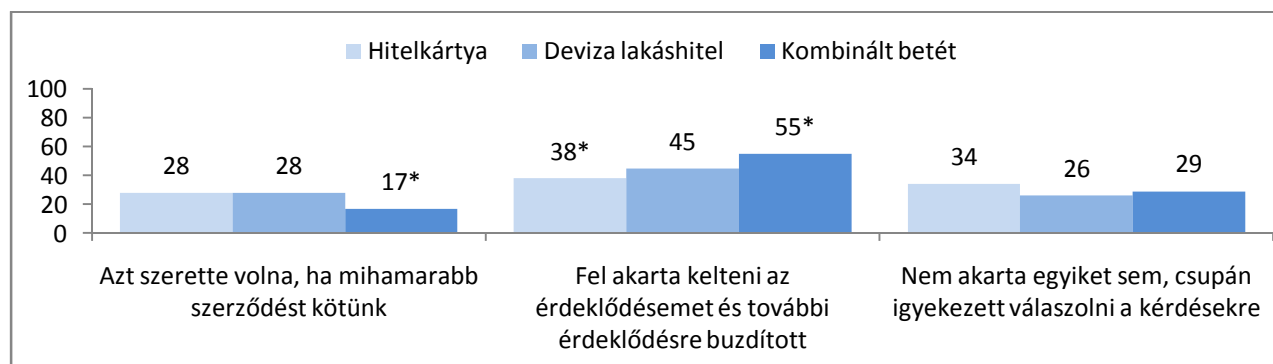
További értékesítési segédletek (pl.: prospektus) átadása az estek több mint felében tapasztalható, a három vizsgált termék közül ritkábban történt ilyen deviza hitel iránti érdeklődéskor (55%). (4. táblázat)

**4. táblázat. A próbavásárlók fiókban történő tájékoztatása
(F: N= 450) (q11, q13-q23. kérdés)**

%	Hitelkártya N=150	Deviza lakáshitel N=150	Kombinált megtakarítás N=150
Az ügyintéző ösztönözte Önt, hogy nézzen utána a terméknek a bank honlapján?	32	27	33
Az ügyintéző jelezte, hogy a szerződés szövege előzetesen megismerhető?	28	28	18*
Az ügyintéző megmutatta a szerződést?	18	19*	6*
Az ügyintéző adott példányt a szerződésből?	15*	10	2*
Az ügyintéző jelezte, hogy az ÁSZF szövege előzetesen megismerhető?	23	19	17
Az ügyintéző megmutatta, hol található az ÁSZF a fiókban?	12	5	5
Az ügyintéző jelezte, hogy az ÁSZF a bank honlapján elolvasható?	16	16	14
Az ügyintéző mutatott listát a kondíciókról?	48**	72	84**
Az ügyintéző adott át listát a kondíciókról?	40	64	77
Az ügyintéző jelezte, hogy a kondíciós lista a bank honlapján elolvasható?	25	28	31
Az ügyintéző adott-e egyéb ismertető anyagot (pl.: prospektust)?	65	55*	67
Az ügyintéző felajánlotta, hogy írásos anyagokat küldd önnek?	9	15*	9

A honlap említése is – mint lehetőség a további információgyűjtésre – összességében mérsékeltnek mondható. Call Centeres és a fióki ügyintézők is a beszélgetések egyharmadában említették ezt a lehetőséget. (3.4. táblázat)

5. ábra. Az ügyintéző szándékának vizsgálata (%) (F:450) (q23b. kérdés)



A fióki ügyintézők jellemzően nem erőltették rá a próbavásárlókra az azonnali döntést és szerződéskötést, inkább további érdeklődésre, kapcsolatfelvétel lehetőségeit tárták fel. Ellenben egyharmaduknál passzivitás érzékelhető, megvárták az ügyfelek kérdéseit és csak azokra vonatkozóan adtak át információt a termékekkel kapcsolatban. A további kapcsolatfelvételre való bátorítás leginkább a megtakarítással foglalkozó (55%) ügyintézőkre jellemző, a hitelkártyát érdekesítőkre legkevésbé (38%).(5. ábra)

Összességében megfogalmazhatjuk, hogy mindkét értékesítési csatorna ügyintézői mérsékelten hívják fel az érdeklődők figyelmét az ÁSZF és a szerződés előzetes megismerésének lehetőségére. Az értékesítési segédletek, a kondíciós lista és prospektus megmutatása, átadása gyakoribb, e tekintetben termékenként eltérés figyelhető meg.

6. Hitelkártya

6.1. Beszélgetést segítő kérdések, és termékajánlás

Beszélgetés során feltett segítő kérdések

**5. táblázat. Beszélgetés során feltett segítő kérdések aránya (%)
(c25. és q35. kérdések)**

%	Call Center (N=42)	Bankfiók (N=150)
„Milyen kamatok, költségek vannak?”	41	41
„Mikor kamatmentes a hitel?”	36	32
„Hogyan juthatok a hitelkártyához?”	31	36
„Mikor kell kamatot fizetni?”	21	30
„Mire lehet használni a kártyát?”	17	20

A termékkel kapcsolatos információk felderítése érdekében Call Centeren és bankfiókban történő érdeklődéskor is az esetek egyötödében nem volt szükség segítő kérdések feltételére.⁵ A feltett kérdések közül a legtöbb a hitelkártya kamataira és költségeire irányult (40%), ezt követték a kamatmentességre és a termékhez történő hozzájárásra vonatkozó kérdések.(5. táblázat) Tehát, a használatról és a kamatmentességről az ügyintézők jellemzően maguktól is beszéltek, ellenben a kamatokra és a költségekre inkább rá kellett kérdezni a beszélgetések során.

„A telefonos ügyintéző bemutatkozott. A bemutatkozó szöveget elmondtam, erre Ő elmondta, hogy min. 50.000 Ft havi jövedelemmel és 9 hónap munkaviszonnyal kell rendelkeznem, hogy a hitelkérelmemet elbírálják. Majd hatásszünetet tartott és 10-15 másodperc szünet után nekem kellett kérdezmem, hogy hogyan juthatok hozzá, milyen költségek merülnek fel és milyen céllal tudom felhasználni. Önként az első mondat kivételével semmit nem mondott”

„Gyors fogadás, nagyon kedves volt az ügyintéző. Mindenre pontosan és egyszerűen válaszolt. Törekedett arra, hogy mindent megértsek és tisztában legyek a dolgok menetével.”

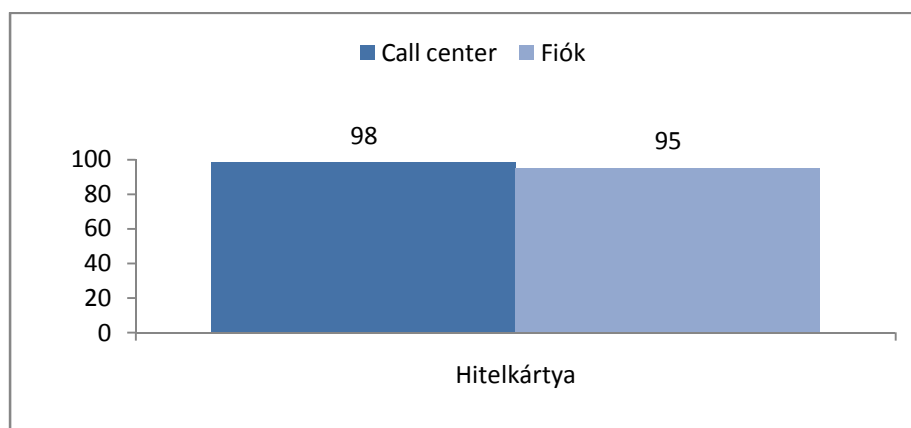
⁵ A próbavásárlók számára minden vizsgált termék esetén külön figyelmet fordítottunk egy- egy olyan kérdés lista összeállítására, mely kérdések feltétele kötelező volt, amennyiben az érintett témát az értékesítő magától nem hozta szóba.

Terméktájékoztató

A termékértékesítésen belül kutatásunk a tájékoztató minősége mellett érintőlegesen vizsgálta az említett, ajánlott termékeket is.

Mivel a kutatásban résztvevő bankok piaci súlyuknak megfelelően szerepelnek, az említett, ajánlott termékek arányát ennek tükrében kell vizsgálnunk. Tehát esetünkben a hangsúly nem a szóba került termék pontos nevéen van, annál inkább azon, hogy a beszélgetések során egyáltalán szóba került-e bármilyen hitelkártya termék vagy sem. A Call Centeren keresztül történő érdeklődések alkalmával egyetlen olyan eset volt, amikor az ügyintéző nem említett magától hitelkártya terméket, a fióki látogatásoknál pedig 5 esetben figyelhettük meg illet. Ezekben az esetekben az ügyintézők maguktól folyószámla hitelkeretről kezdtek el beszélni, majd a próbavásárlók „rávezetését” követően tértek rá a hitelkártya lehetőségekre. (6. ábra)

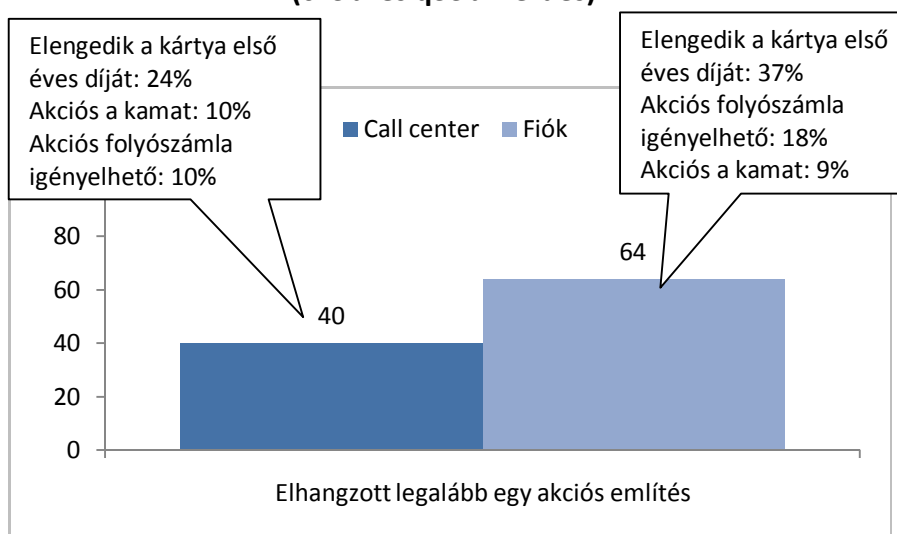
6. ábra. Hitelkártya termékek említésének aránya (%) (CC: N=42; Fióki: N=150)
(c14 és q24. kérdés)



Akciós ajánlatok ismertetése, egyéb információk

A hitelkártyához kapcsolódó akciók említése magasabb a fióki próbavásárlásoknál. Jellemzően a kártya első éves díjának elengedését, az akciós kamatot és az akciós folyószámlát említették. (7. ábra)

7. ábra. Akciókkal kapcsolatos információk említése (%) (CC: N=42; Fióki: N=150)
(c23b. és q33b. kérdés)⁶



A fióki értékesítők átlagosan egyel több hitelkártyával kapcsolatos egyéb információt mondtak el a próbavásárlóknak. A hitelkártya iránti érdeklődéskor leggyakrabban a hitelkeret várható nagysága hangzott el. Ezt követték a próbavásárlók figyelmének felhívása a bankok által forgalmazott co-branded kártyákra. A kártyákhoz kapcsolódó ingyenes utasbiztosítás említési aránya összességében alacsonynak mondható, ezzel kapcsolatban jellemzően a fiókokban történt felvilágosítás. (6. táblázat)

⁶ A 4-nél alacsonyabb elemszámú esetek nem kerültek bemutatásra.
A kitöltés során egyszerre több (egymást nem kizáró) válasz megjelölésére volt lehetőség

**6. táblázat. Egyéb hitelkártyával kapcsolatos információk említése (%)
(c23. és q33. kérdések)⁷**

%	Call Center (N=42)	Bankfiók (N=150)
Hitelkeret várható nagysága	52	53
Partnerekkel közös hitelkártya is elérhető (pl. TV2, Shell, T-Mobil, BOM stb)	36	32
Lesz hitelbírálat, ez alapján derül ki, hogy megkapja-e a kártyát vagy sem	33	39
Lehet társkártyát igényelni	26	34
Ingyenes utazásbiztosítás jár hozzá	19	32
Vásárolható hozzá kiegészítő biztosítás	17	18
Érdeemes a hitelkártya mellé folyószámlát is igényelni	14	28
Ingyenes baleset- és/vagy életbiztosítás jár hozzá	10	21
Egyéb	0	7
Semmit sem mondott ebben a témában	14	6

⁷ A kitöltés során egyszerre több (egymást nem kizáró) válasz megjelölésére volt lehetőség

6.2. Díjtételek, költségek

Az egyes kondíciókkal illetve költségekkel kapcsolatos információk említése hasonló arányban történt Call Centeren és bankfiók személyes meglátogatásakor is, átlagosan három információ hangzott el. A három leggyakrabban elhangzott információ, a hitelkártya éves díja, a kamat mértéke, és a készpénzfelvétel díja:

- ♦ A hitelkártyának éves díja van, aminek normál, nem akciós összegét meg is mondta (CC: 43%, F:49%)
- ♦ Mekkora a kamat mértéke akkor, ha nem kamatmentes a használat (CC: 38%, F: 40%)
- ♦ A készpénzfelvételnek díja van, de a költségeket nem mondta meg (CC: 36%, F: 38%)

A díjtételek, illetve kondíciók említésével kapcsolatban egyhangúan megfogalmazhatjuk, hogy említésük aránya alacsony, a leggyakrabban szóba került információk is kevesebb, mint a próbavásárlások felében hangzottak el. Továbbá említésük sem mutat egységes képet sem, nincs olyan díjtétel, melynek említésére egységesen minden bank ügyintézője nagy hangsúlyt fektetett volna. Azok a Call Centeres ügyintézők, akik említették az akciós éves kártyadíjat, azok 60%-a említette a beszélgetések alkalmával a normál kártyadíjat is. A fióki ügyintézők e téren mérsékeltebben viselkedtek, 45%-uk mondta el az akciós és a normál kártyadíjakat is.

A hitelkártya éves díján és a készpénzfelvétel díján kívüli más díjtételek – mint: havi zárási díj, folyószámla havidíj, késedelmi díj, hitelkeret túllépési díj – említésének aránya nagyon alacsony, 10-15% körüli.

A számlakivonat esetleges díjával kapcsolatos említések gyakorisága esetén megkeresési módoként eltérés figyelhető meg. E tekintetben bár a fiókban jobban tájékoztatnak (20%) az ügyintézők, mint Call Centeren (7%) keresztül, a díjtételek említésének aránya összességében nagyon alacsony mondható. (7. táblázat)

Az említhető díjtételeket nem csak külön- külön elemeztük, hanem fő kategóriákba is besoroltuk azokat, ezzel még átláthatóbbá téve, hogy mely díjtétel, költség kategóriák említésére kerül sor leginkább az értékesítővel történő beszélgetések alkalmával. Mind a Call centeres és a fióki ügyintézők is legtöbbször a hitelkártya éves díját emelik ki (CC: 76%, F: 89%), a második legemlített a készpénzfelvétel díja (CC: 64%, F: 62%). A harmadik leggyakrabban említett pedig a kamat és THM mértéke, de ez is csak a próbavásárlások felében figyelhető meg (CC: 48%, F: 48%).

Bár mind a havi zárási díj, mind a számlakivonat díja többször került szóba személyes találkozáskor, említésük aránya összességében mérsékeltnek mondható, a próbavásárlások egyharmadában fordult csak elő.

7. táblázat. Hitelkártya díjakkal és költségekkel kapcsolatos információk átadása(c19. és q29. kérdések)⁸

	Call Center (N=42)	Bankfiók (N=150)
A hitelkártyának éves díja van, aminek normál, nem akciós összegét meg is mondta	43%	49%
Mekkora a kamat mértéke akkor, ha nem kamatmentes a használat	38%	40%
A készpénzfelvételnek díja van, de a költségeket nem mondta meg	36%	38%
A készpénzfelvételnek díja van, a költségeket megmondta	28%	24%
A hitelkártyának éves díja van, aminek a jelenlegi akciós összegét megmondta	24%	34%
A hitelkártyának éves díja van, de összeget nem mondott	24%	20%
Havi zárási díj van, aminek összegét megmondta	14%	18%
Havi zárási díj van, aminek összegét nem mondta meg	14%	15%
Mekkora a THM mértéke akkor, ha nem kamatmentes a használat	14%	18%
A számlakivonatnak díja van, a költségeket megmondta	12%	16%
Az éves díjat előre kell kifizetni	10%	15%
Késedelmi díj mértéke	10%	14%
A számlakivonatnak díja van, de a költségeket nem mondta meg	7%	20%
A hitelkártyának a kártyadíjon kívül nincs semmilyen költsége	2%	2%
A hitelkártyának önmagában semmilyen költsége nincs, csak akkor kell bármit fizetni, ha az ember használja a hitelkeretét	2%	4%
Hitelkeret túllépési díj	2%	10%
Egyéb:	10%	9%
Semmit sem mondott ebben a témában	12%	3%
Fő kategóriák szerinti elemzés		
Hitelkártya éves díja	76%	89%
Készpénzfelvétel díja	64%	62%
Kamat és THM mértéke	48%	48%
Havi zárási díj	29%	33%
Számlakivonat díja	19%	36%
Egyéb díjtételek (késedelmi, hitelkeret túllépési)	12%	16%
A hitelkártyának kártyadíjon kívüli költsége	5%	6%

⁸ A kitöltés során egyszerre több (egymást nem kizáró) válasz megjelölésére volt lehetőség

Össességében megfogalmazhatjuk, hogy az ügyintézők részéről érzékelhető egyfajta törekvés, az érdeklődő fél tájékoztatását illetően a kártyadíjakkal, illetve a készpénz felvétel díjával kapcsolatban. Bár az érdeklődőt tájékoztatták pár díjtételről, de az említések alacsony aránya mindkét megkeresési mód esetén minden bizonnyal annak tudható be, hogy hitelkártya esetén nagyon sok a díjtétel, melyeket valóban nehéz mind elsorolni, ezért a tájékoztatás tartalom szóródik. Tehát, a tájékoztatás korántsem teljes körű a díjakról, költségekről, de a nyilvánvaló félretájékoztatás sem gyakori.

6.3. Kamatmentesség, türelmi idő

Mind Call Centeren keresztül történő érdeklődéskor, mind fióki megkereséskor az ügyintézők azonos számú, átlagosan hat információt adtak át a kamatmentességgel/ türelmi idővel kapcsolatban a próbavásárlóknak. A táblázatból kiolvashatjuk, hogy egyedül két állítás említése történt meg az esetek felében, mely állítások közül valódi konkrétumot, (mint mekkora a kamat mértéke, meddig tart az elszámolási időszak stb.) egyik sem tartalmaz:

- ◆ A kamatmentes időszak letelte után kamatot kell fizetni
- ◆ Az elszámolási időszakon belül kamatmentes a vásárlás

Az ügyintézők leginkább a hitelkártya legfontosabb értékesítési érvével foglalkoztak: a kamatmentes időszakokkal. A kamatmentesség mellett még gyakran említett információ a minimálisan visszatörlesztendő összeg nagysága és a készpénz felvétel esetén a kamatmentesség hiánya volt, de ezek is csak a próbavásárlások kevesebb, mint felében fordultak elő. (8. táblázat)

8. táblázat. A kamatmentességre és a türelmi időre vonatkozó információk átadása (c20. és q30. kérdések)*⁹

%	Call Center (N=42)	Bankfiók (N=150)
A kamatmentes időszak letelte után kamatot kell fizetni	55	52
Az elszámolási időszakon belül kamatmentes a vásárlás	52	58
Mekkora az a hányad, %, amit mindenképpen vissza kell fizetni	40	39
Készpénzfelvétel esetén nincs kamatmentes időszak, azonnal felszámolják a hitelkamatot	40	45
A fordulónaptól számítva hány napon belül kell kifizetni a tartozást (mennyi a türelmi idő)	38	37
Akár (pl. 45/51) napig kamatmentes a vásárlás	36	30
Havi számlakivonatot küldenek, amiből látszik, mennyi a tartozás	36	48
Akkor nem kell kamatot fizetni, ha határidőre a vásárlás összegét visszafizeti az ügyfél	33	47
A vásárlástól számított (pl. 45/51) napig kamatmentes a vásárlás *	31	32
A tartozás egy részét mindenképpen vissza kell fizetni a türelmi időszakon belül	31	47
A vásárlástól számítva számítják fel a kamatot, ha nem fizeti vissza a tartozást	31	13
A (pl. 45/51) nap úgy jön ki, hogy van egy elszámolási időszak,	29	26

⁹ *Helytelen válaszokat *-al jelöltük

A kitöltés során egyszerre több (egymást nem kizáró) válasz megjelölésére volt lehetőség

és ez után egy türelmi időszak a befizetésre		
Akkor nem kell kamatot fizetni, ha határidőre a teljes tartozást (vásárlások és egyéb költségek, pl. kártyadíj, zárási díj, korábbi kamatok) visszafizeti az ügyfél*	26	19
Pontosan minek az adott %-át kell visszafizetni mindenképpen a türelmi idő lejártáig	26	18
A felmerülő banki költségeket is a kártyára terhelik	26	28
Maximum (pl. 45/51) napig kamatmentes a vásárlás	24	26
A kamatmentes időszak letelte után a vásárlástól számított időre visszamenőlegesen meg kell fizetni a kamatot	21	16
Ha részben fizeti vissza az ügyfél a tartozást, akkor csak a vissza nem fizetett összegre számítanak fel kamatot*	21	23
Ha részben fizeti vissza az ügyfél a tartozást, akkor a teljes elköltött összegre számítanak fel kamatot	12	15
A kamatmentesség készpénzfelvételre is vonatkozik*	7	8
Egyéb	-	3
Semmit sem mondott ebben a témában	5	3

A beszélgetések során megfigyelhettünk egyértelműen téves és félrevezető információkat is. Ugyanakkor magas arányban tájékoztatnak maguktól is arról az ügyintézők, hogy készpénz felvételnél nincs türelmi időszak.

A díjtételek és kondíciók említésével ellentétben a kamatmentességre és türelmi idővel kapcsolatos információk átadásának gyakorisága megkeresési módokként eltérő képet mutat. A Call Centeren keresztüli tájékoztatáskor többször hangzottak el az alábbi információk:

- ◆ Akár (pl. 45/51) napig kamatmentes a vásárlás (CC: 36%, F: 30%)
- ◆ A vásárlástól számítva számítják fel a kamatot, ha nem fizeti vissza a tartozást (CC: 31%, F: 13%)
- ◆ Akkor nem kell kamatot fizetni, ha határidőre a teljes tartozást (vásárlások és egyéb költségek, pl. kártyadíj, zárási díj, korábbi kamatok) visszafizeti az ügyfél (CC: 26%, F: 19%)
- ◆ Pontosán minek az adott %-át kell visszafizetni mindenképpen a türelmi idő lejártáig (CC: 26%, F: 18%)

A próbavásárlók személyes tájékoztatásakor, a bankfiókban a következő információk hangzottak el gyakrabban:

- ◆ Az elszámolási időszakon belül kamatmentes a vásárlás (CC: 52%, F: 58%)

- ♦ Havi számlakivonatot küldenek, amiből látszik, mennyi a tartozás (CC: 36%, F: 48%)
- ♦ Akkor nem kell kamatot fizetni, ha határidőre a vásárlás összegét visszafizeti az ügyfél (CC: 33%, F: 47%)
- ♦ A tartozás egy részét mindenképpen vissza kell fizetni a türelmi időszakon belül (CC: 31%, F: 47%)
- ♦ Készpénzfelvétel esetén nincs kamatmentes időszak, azonnal felszámolják a hitelkamatot (CC: 40%, F: 45%)

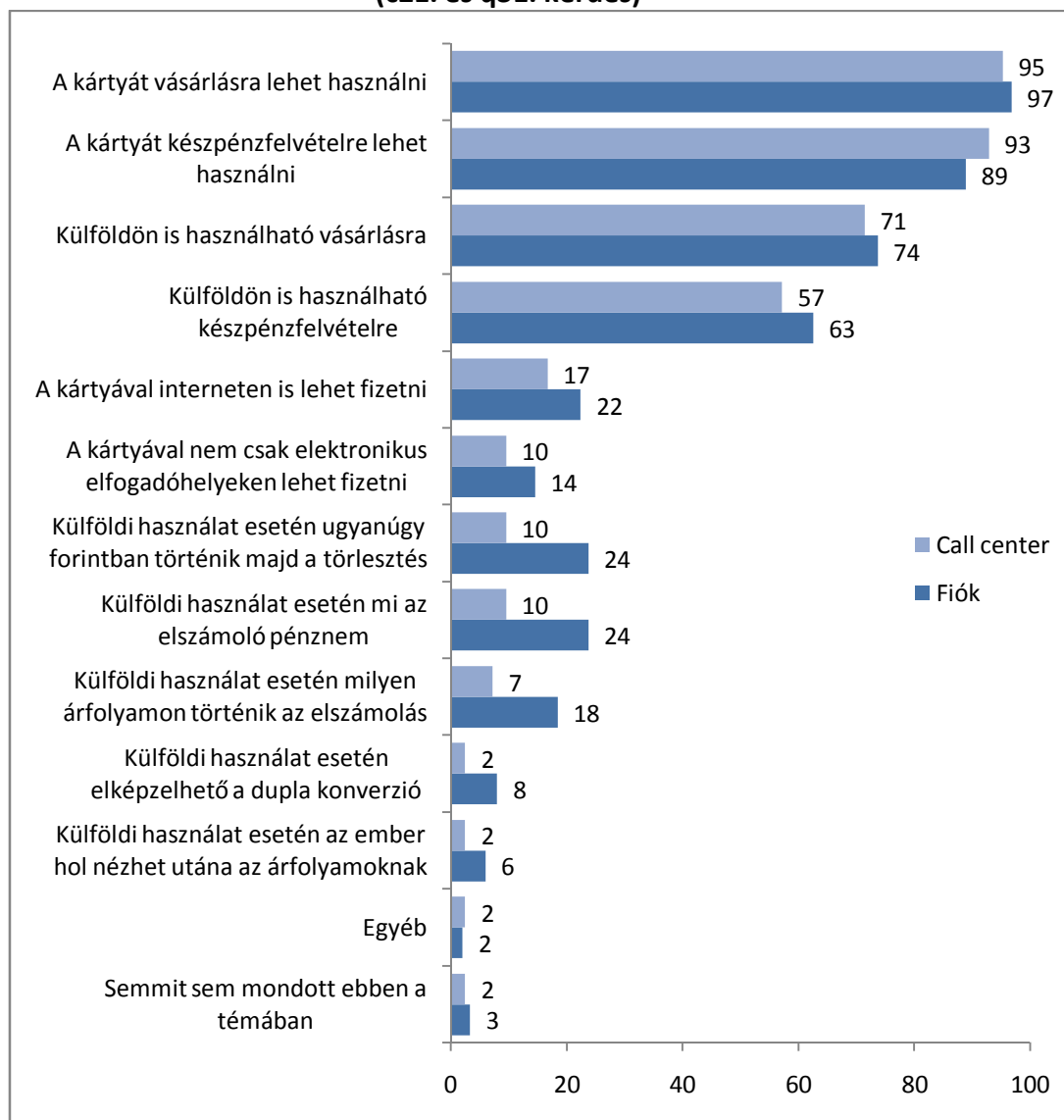
Látható, hogy míg a Call Center ügyintézők inkább tájékoztatták a próbavásárlókat a beszélgetések során kamatmentességgel kapcsolatos általános információk felől, addig a fióki ügyintézők inkább az esetleges hiteltartozásra, a vásárlást követő teendőkre, folyamatokra, történésekre helyezték a hangsúlyt.

A türelmi idő említése, (hogy mire is vonatkozik pontosan) egyaránt alacsonynak mondható Call center hívásakor és személyes megkereséskor is, mindössze az esetek egyharmadában került szóba.

Összességében megfogalmazhatjuk, hogy a beszélgetések során bár a hitelkártya fő fogyasztói előnye elhangzott valamilyen formában (kamatmentes vásárlás), de az ügyintézők a jellemzők pontos magyarázatát (pontosan mit is jelentenek ezek, mire is vonatkoznak stb.) általában nem teszik meg. Továbbá fontos megemlítenünk, hogy a 45/51 nap kommunikációja továbbra is pontatlan, és a készpénz felvétel azonnali kamatozása esetében is van bizonytalanság. Tehát, bár téves információt tömegesen nem adnak, de érdeklődéskor korántsem teljes körű a tájékoztatás.

6.4. A hitelkártya használatának módjai

8. ábra. Hitelkártya használatával kapcsolatos információk (%) (CC: N=42; Fióki: N=150)
(c21. és q31. kérdés)¹⁰



A hitelkártya használatával kapcsolatos átadott információk mennyiségét, illetően megkeresési módokként nincs eltérés, átlagosan négy információt adtak át a próbavásárlóknak a Call Centeres és a fióki ügyintézők is.

¹⁰ A kitöltés során egyszerre több (egymást nem kizáró) válasz megjelölésére volt lehetőség

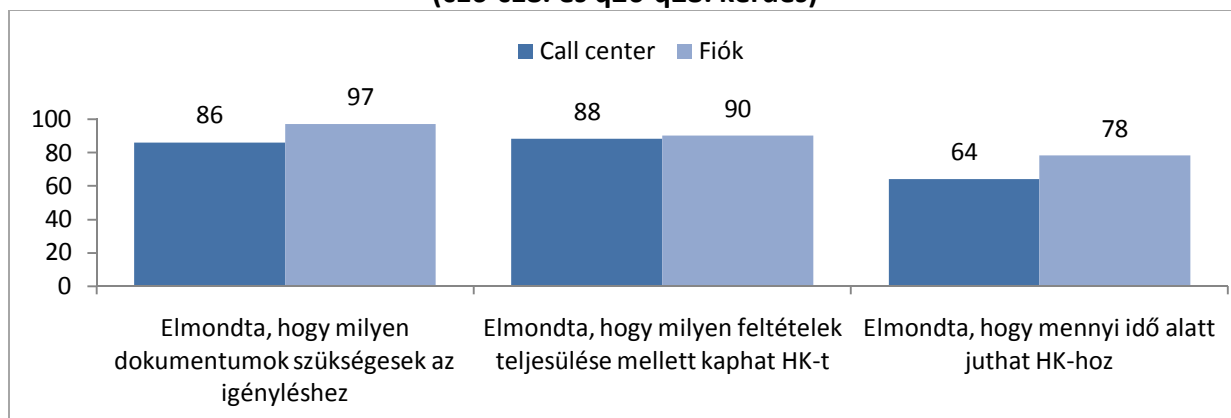
Az ábrán jól látható, hogy a számunkra fontosnak tartott szempontok közül négy olyan van, melyeket leginkább említene az ügyintézők (lehet vele készpénzt felvenni és külföldön is használható), ugyanakkor ezek csak a kártya használat lehetőségeit mondják el, a felhasznált összeg visszafizetésére vonatkozó információ pedig csak az esetek egynegyedében hangzott el. Az előbb bemutatott két felhasználási terület említéséhez képest az internethasználat lehetőségének említése nagyon alacsonynak mondható, mindössze az esetek egyötödében került szóba. (8. ábra)

Összességében megfogalmazhatjuk, hogy az érdeklődők tájékoztatása a kártya külföldön történő használatával kapcsolatos elszámolás módjairól, plusz költségekről, költségeket befolyásoló szempontokról (pl.: elszámolás, árfolyam) és az interneten történő fizetés lehetőségéről hiányosnak mondható, alig-alig hangzanak el információk a témában.

6.5. A hitelkártya igénylésének folyamata

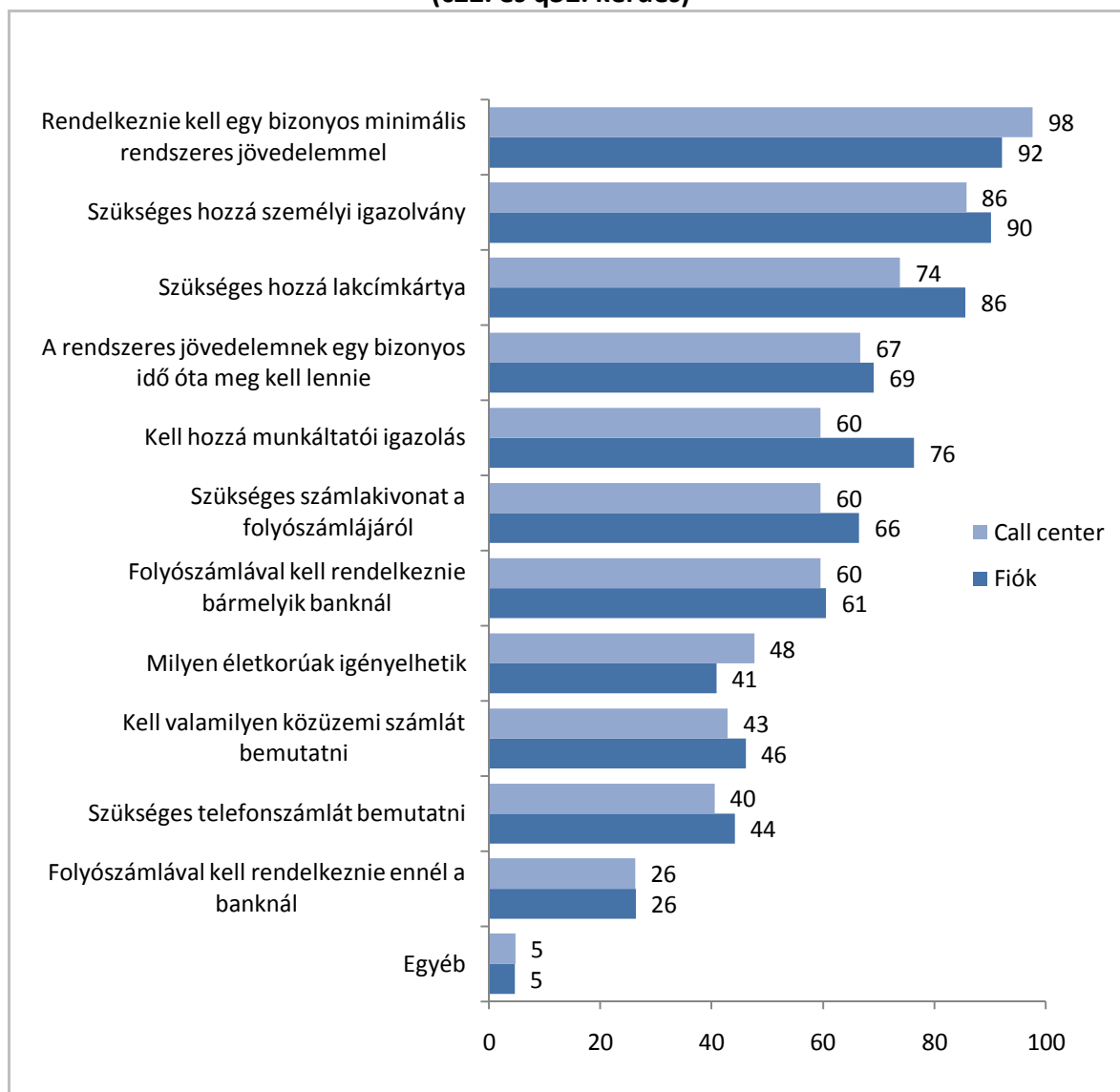
Az igényléshez szükséges dokumentumok említését illetően megkeresési módokként nem tapasztalhatunk eltérést, Call Center esetén is átlagosan hét dokumentumot említettek az ügyintézők úgy, mint személyes megkeresésékor. Továbbá a dokumentumok szükségességére és az igénylés feltételeire rendszerint mindkét csatornán történő érdeklődéskor felhívják az érdeklődők figyelmét. (9. ábra)

9. ábra. Hitelkártyával kapcsolatos egyéb tájékoztatás (%)
(CC: N=42; Fióki: N=150)
(c16-c18. és q26-q28. kérdés)



A hitelkártya igényléséhez szükséges dokumentumok közül leginkább kettőt említettek: a rendszeres jövedelem szükségességét és a személyi igazolványt. A munkáltatói igazolás szükségességének említése gyakoribb személyes találkozás esetén, a próbavásárlások kétharmadában került szóba. Azt érdemes kiemelnünk, hogy csak az esetek egynegyedében említették az ügyintézők, hogy igényléskor folyószámlát kell nyitni és az is megállathatjuk, hogy ezen a területen a leginkább részletes a tájékoztatás. (10. ábra)

10. ábra. Az igényléshez szükséges dokumentumok (%)
(CC: N=42; Fióki: N=150)
(c22. és q32. kérdés)¹¹



¹¹ A kitöltés során egyszerre több (egymást nem kizáró) válasz megjelölésére volt lehetőség

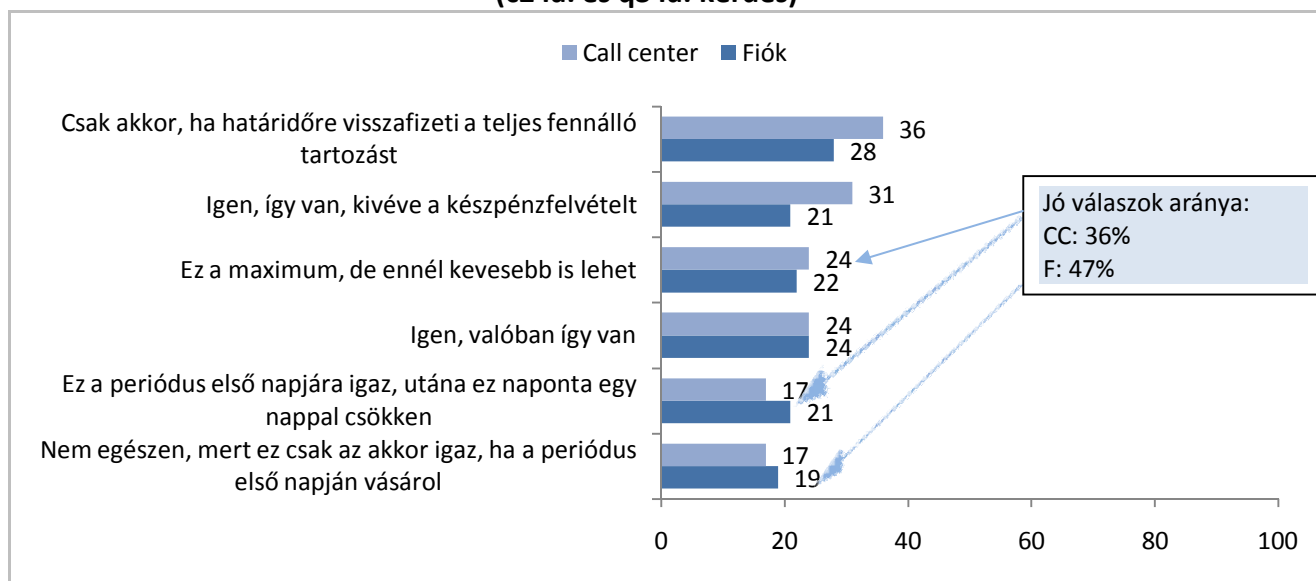
6. 6. A tájékoztatás pontossága, az ügyintézők pontosító kérdésekre adott válaszai

A kamatmentességre vonatkozóan hitelkártya érdeklődési szituációnál a próbavásárlóknak kötelező volt feltennie két pontosító kérdést, ezzel alkalmat biztosítva az ügyintézők valódi tudásának vizsgálatára, továbbá így az érdeklődő akaratlan félretájékoztatása is fény derülhet. Ennek kapcsán a következő pontosító kérdések feltételét láttuk szükségesnek:

1. A kamatmentes periódus mely időintervallumra vonatkozik
2. A készpénzfelvétel és a kamatmentesség kapcsolata

„És akkor jól értem, hogy a vásárlástól számított (pl.: 45/51 napig) nem kell kamatot fizetnem?”

11. ábra. A kamatmentességre vonatkozó kérdésre adott válaszok (%) (CC: N=42; Fióki: N=150) (c24a. és q34a. kérdés)¹²



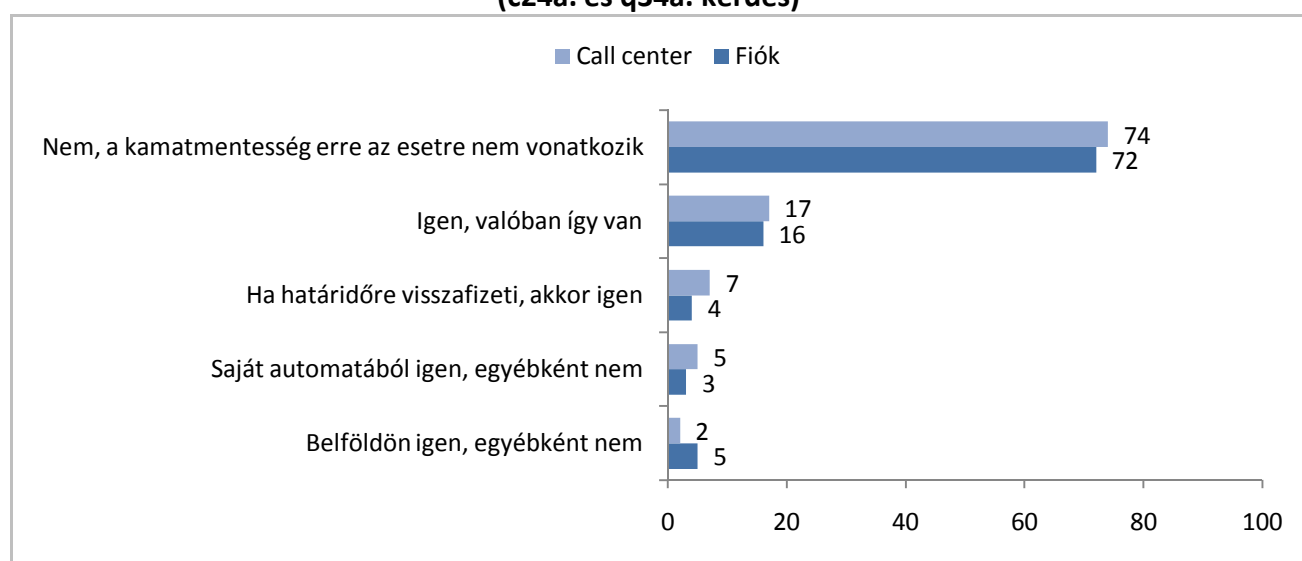
A próbavásárlások során nem történt egyetlen esetben sem olyan, hogy az ügyintézők megpróbálták volna kitérni a válasz elől, minden esetben mondtak valamit a próbavásárlóknak és ekkor általában egy választ adtak ez elhangzott kérdésre. A Call Centeres ügyintézők a próbavásárlások egyharmadában, a fióki ügyintézők is a próbavásárlások felében adtak helyes

¹² A kamatmentességre vonatkozó pontosító kérdés feltételekor az értékesítők kérdésre adott spontán válaszait vizsgáltuk. A kérdőívben a GVH- val együttműködésben előre megfogalmaztunk pár válaszlehetőséget. Ezek megjelölése mellett egyéb (szöveges) válaszok leírására is lehetőség volt. A magadott lehetséges válaszoktól tartalmilag jelentősen eltérő egyéb válasz nem hangzott el. A kérdés kitöltésekor a próbavásárlók egyszerre több választ is megjelölhettek.

választ a feltett kérdésre.¹³ Tehát, úgy tűnik, hogy maguk az ügyintézők is megzavarhatók ezzel a kérdéssel, mert esetek felében nem tájékoztatták megfelelően a kamatmentes vásárlás feltételeiről a próbavásárlókat. (11. ábra)

„És ugye akkor is kamatmentes, ha automatából veszek fel pénzt?”

**12. ábra. Készpénzfelvétel és kamatmentesség. (%) (CC: N=42; Fióki: N=150)
(c24a. és q34a. kérdés)¹⁴**

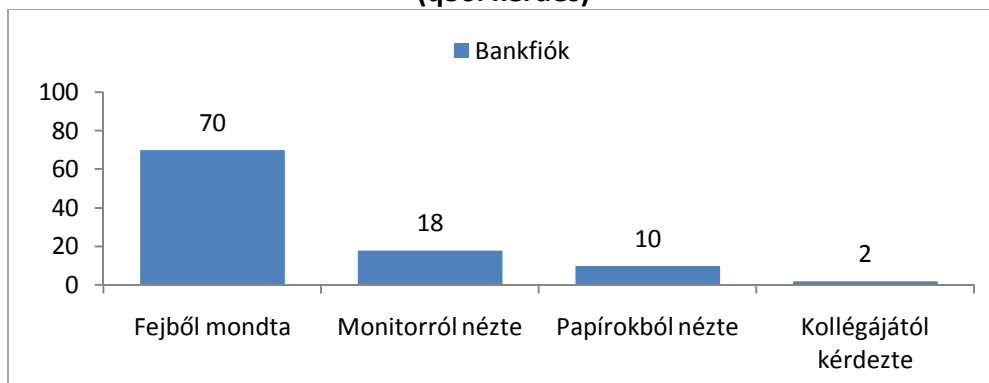


A készpénzfelvétel következményeit illetően pontosabb tudással rendelkeznek az ügyintézők, mint azt láthattuk a kamatmentes periódus vizsgálatokor. A Call Centeres és a fióki ügyintézők is helyesen válaszoltak a kérdésre az esetek háromnegyedében, ellenben a próbavásárlások közel egynegyedében rossz választ adtak a kérdésre. (12. ábra)

¹³ Az ábrán megjelölt három helyes válasz közül említették valamelyiket a beszélgetek során az értékesítők

¹⁴Több válasz megjelölése lehetséges.

**13. ábra. Az ügyintéző jellemzően honnan tudta a termékjellemzőket? (%) (F: N=150)
(q36. kérdés)**



A 36-os kérdésre adott válaszok alapján az ügyintézők hitelkártya termékkel kapcsolatos eltérő tudásáról szerezhetünk bizonyosságot. Az értékesítők több mint kétharmada mondta fejből a hitelkártya jellemzőket, másik harmaduknak pedig valamilyen formában – legyen az monitor, papír, kolléga – segítségre volt szüksége. (13. ábra) Továbbá azok az ügyintézők, akik azt mondták a próbavásárlóknak, a 45/51 napos kamatmentességre, hogy: „Igen, valóban így van” azok 61%-a fejből mondta az információkat¹⁵.

„Az ügyintéző készségesen állt rendelkezésemre. Monitorról mondta az adatokat, de folyamatosan mosolygott és rám nézett, amikor beszélt, nem a monitort nézve beszélt hozzám. Keressem fel bármikor, ha adódik problémám, amikor átgondoltam otthon az ajánlatait.”

Összességében megfogalmazhatjuk, hogy a beszélgetek során elhangzott pontosító a kérdésekre az ügyintézők jellemzően helyes válaszokat adtak, a kamatmentességre vonatkozó tudásukat illetően pedig jelentős eltérések figyelhetők meg. Továbbá, az értékesítők eltérő ismeretei a termékkel kapcsolatban nem bank specifikusak, tehát mindenhol fennáll annak az esélye, hogy „jobb illetve rosszabb” tudású ügyintézővel találkozunk banki termékek iránti érdeklődés esetén.

¹⁵ Szignifikancia: 0,00

7. Kombinált betét

7.1. Beszélgetést segítő kérdések, és termékajánlás

A beszélgetés során feltett segítő kérdések

8. táblázat. Beszélgetés során feltett segítő kérdések aránya (%) (c22. és q32. kérdések)

%	Call Center (N=45)	Bankfiók (N=150)
„Össességében kb. mennyit ér majd az 1 millióm egy év múlva?”	46	55
„Ha lejárat előtt kell hozzányúlnom a pénzhez, akkor mennyit veszítek?”	32	51
„Milyen költségek merülhetnek fel?”	23	36
„Mik a feltételek?”	23	35

A termékkel kapcsolatos információk felderítése érdekében Call Centeren és bankfiókban történő érdeklődéskor is az esetek közel felében volt szükséges segítő kérdések feltételére. A felett kérdések közül a legtöbb a megtakarítás várható hozamára (46%, 55%) és a felbontásból adódó esetleges kamatveszteség mértékére irányultak (32%, 51%). (8. táblázat)

„A feltett kérdésekre válaszolt, de magától nem mondott semmit. Amikor megkérdeztem a Kombinált Betétet, előkereste a papírt. Odaadta a kondíciós listát, aztán semmi több. Semmit nem ajánlott.”

„A referens kedves volt és udvarias. Sokat kellett kérdeznem, hogy elmondja a terméket. Nem törekedett arra, hogy megtartsan, mint ügyfelet.”

Termékajánlás

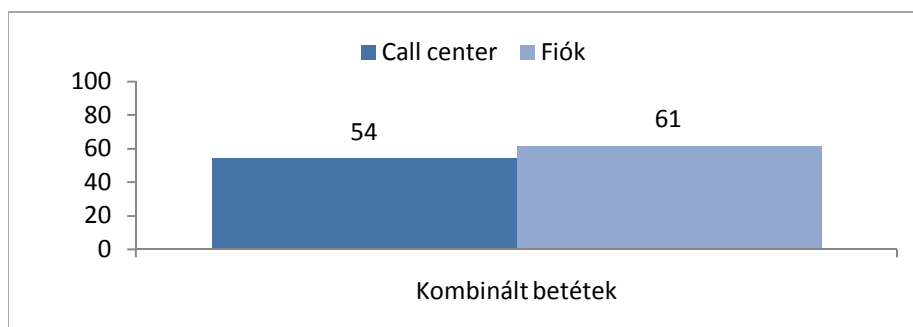
A Call Centeres hívások felében kombinált betéti termékek ajánlására került sor a többi esetben egyéb megtakarítási termékre. Mindösszesen két olyan esettel találkoztunk, amikor az ügyintézők a beszélgetés során konkrét terméknevet nem említettek, csak nagy vonalakban ismertették a bank betéti termékeit.

A fióki beszélgetések alkalmával az értékesítők kevéssel több mint 60%-a hívta fel a próbavásárlók figyelmét a kombinált befektetésekből rejlő lehetőségekre, a többiek pedig a kombinált termékek

helyett jellemzően más megtakarítási termékeket hangsúlyoztak. Ekkor a próbavásárlónak szükséges volt jelezni az ügyintéző felé, hogy egyéb megtakarítási termék mellett kombinált megtakarítási termékek bemutatására is szánjon időt. Tehát az a tény, hogy az ügyintézők spontán maguktól nem szívesen ajánlják ezt a terméket, eredhet például a termék bonyolultságából, vagy az ügyintézők ismeretének hiányából is. (14. ábra)

14. ábra. Kombinált betéti termékek ajánlásának aránya (%) (CC: N=45; Fióki: N=150)

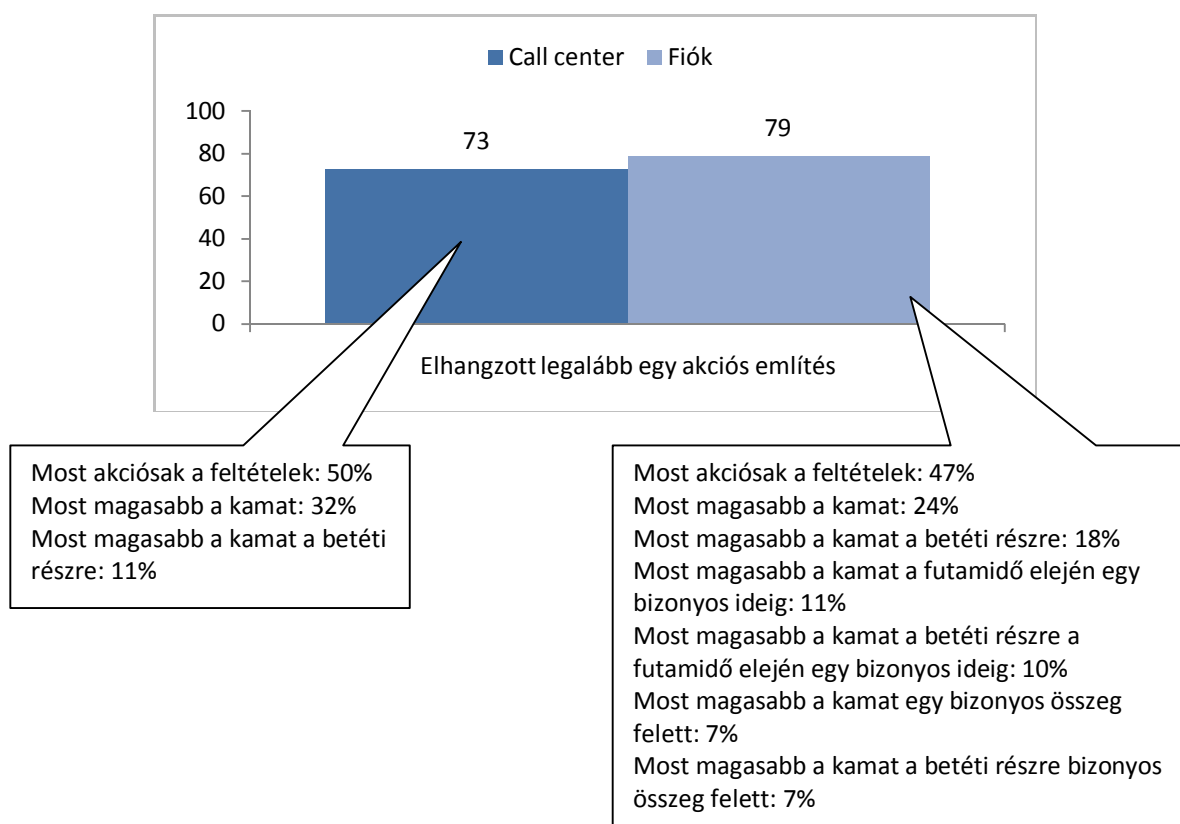
(c15 és q25. kérdés)



Akciós ajánlatok ismertetése

A megtakarítási termékekhez kapcsolódó akciók említése valamelyest magasabb a fióki próbavásárlásoknál. Jellemzően az aktuális akciók feltételeket, magasabb kamatot emelik ki. (15. ábra)

**15. ábra. Akciókkal kapcsolatos információk említése (%) (CC: N=45; Fióki: N=150)
(c20b. és q30b. kérdés)¹⁶**



¹⁶ Call Center esetén a 4- nél, fióki érdeklődéskor a 10- nél alacsonyabb elemszámú esetek nem kerültek bemutatásra. A kitöltés során egyszerre több (egymást nem kizáró) válasz megjelölésére volt lehetőség

7. 2. Feltételek, kondíciók

Az átadott információk átlagos száma között megkeresési módonként nem tapasztalható releváns eltérés, mindkét csatorna ügyintézői átlagosan négy feltételt/ kondíciót említettek a megtakarítási termékekkel kapcsolatban (CC: 3,6; F: 4,4 termékjellemző). Az szempontok közül az ügyintézők egységesen hármat említettek leggyakrabban:

- ♦ Említették a betét minimális futamidejét. (CC: 66%, F: 69%).
- ♦ Magyarázatot adtak a terméknevre. Kombinált, mert: az összeg fele lekötött betétben és a másik fele befektetési alapon kerül elhelyezésre (CC: 46%, F: 53%).
- ♦ Felhívták a próbavásárlók figyelmét a minimálisan befektetendő összeg nagyságára (CC: 36%, F: 55%).

Ellenben fontosnak tartott információk tekintetében esetenként eltéréseket figyelhetünk meg a Call Centeres és a fióki ügyintézők között. (9. táblázat)

A fióki dolgozók magasabb arányban említették az alábbi termékjellemzőket:

- ♦ Az összeg fele lekötött betétben és a másik fele befektetési alapon kerül elhelyezésre (CC: 46%, F: 53%)
- ♦ A betéti összeg rész kamata (CC: 36%, F: 45%)
- ♦ Csak új betétekre alkalmazható (CC: 23%, F: 37%)
- ♦ A befektetési alamba helyezett rész hozama magas, de pontos összeget nem mondott (CC: 25%, F: 22%)
- ♦ Az EBKM a betéti összeg részre (CC: 7%, F: 13%)
- ♦ Az összeg egy része lekötött betétben és a másik része befektetési alapon kerül elhelyezésre, de ezek százalékát nem mondta meg (CC: 5%, F: 11%)

A kombinált betéti termékekről elmondott feltételeket és kondíciókat is fő kategóriákba soroltuk ezzel könnyebbé téve az eredmények értelmezését. A megtakarítás minimum összegének nagyságával kapcsolatban több információ hangzott el a bakfiókban (F: 78%), mint Call Centeren keresztül (CC: 55%) történő tájékoztatáskor. Szintén többször tájékoztatták a próbavásárlókat személyes találkozások során a befektetési alapokról, itt a próbavásárlások közel felében (F: 45%), Call Centeren keresztül pedig a beszélgetések egyötödében (CC: 21%) került szóba. A hozam és

kamat mértékéről és a kombinált betéti termék lényegének definiálásáról hasonló mennyiségű információ hangzott el mindkét megkeresés esetén:

- ◆ Hozam, kamat (CC: 64%, F: 68%)
- ◆ A kombinált termék lényegének (betét + bef. alap) definiálása (CC: 57%, F: 58%)

9. táblázat. A feltételekre és kondíciókra vonatkozó információk átadása (c19. és q29. kérdések) *¹⁷

%	Call Center (N=45)	Bankfiók (N=150)
A betét minimális futamideje	66	69
Az összeg fele lekötött betétben és a másik fele befektetési alapon kerül elhelyezésre	46	53
Csak egy bizonyos minimum összeg felett lehet igényelni, a minimum összeget megmondta	36	55
A betéti összeg rész kamata	36	45
A befektetési alapba helyezett rész várható hozama	25	22
Csak új betétekre alkalmazható	23	37
A kamatról nem említi, hogy ez a teljes összegre vonatkozik-e vagy csak a betéti összegre*	23	17
Csak egy bizonyos minimum összeg felett, a minimum összeget nem mondta meg	19	18
A befektetési alapba helyezett rész hozama magas, de pontos összeget nem mondott	16	27
A befektetési alap a bank által meghatározott, az ügyfélnek nincs választási lehetősége*	14	20
Az összeg%-a lekötött betétben és a fennmaradó része befektetési alapon kerül elhelyezésre	11	5
A befektetési alapot a bank által meghatározott alapok közül Ön választhatja ki	7	25
EBKM, nem említi, hogy ez a teljes összegre vonatkozik-e vagy csak a betéti összegre	7	5
Az EBKM a betéti összeg részre	7	13
Az összeg egy része lekötött betétben és a másik része befektetési alapon kerül elhelyezésre, de ezek százalékát nem mondta meg	5	11
Egyéb	18	20
Semmit sem mondott ebben a témában	7	1
Fő kategóriák szerinti elemzés		
Hozam, kamat	64%	68%
A kombinált termék lényegének (betét + bef. alap) definiálása	57%	58%
A befektetés minimum összege	55%	73%
Mögöttes befektetési alapokról adott információ	21%	45%

¹⁷ *Helytelen válaszok, hiányosságok. Több válasz lehetséges.

Megvizsgálva, hogy a kombinált betétek betéti, befektetési illetve mindkét részére vonatkozóan hány említés történt jelentős eléréseket figyelhetünk meg. A Call Centeres ügyintézők és a fióki ügyintézők egyaránt nagy hangsúlyt fektetnek a termék betéti részének kommunikálására, (CC: 82%, F: 85%), és mindkét részre vonatkozóan is gyakran említenek jellemzőket (CC: 77%, F: 89%). Legkevesebb információt pedig a befektetési résszel kapcsolatban mondanak: (CC: 48%, F: 63%)

Fontos kiemelnünk, hogy a termék bonyolultságához képest elég hiányos a tájékoztatás. A termék lényegi természetét is csak felerészben mondják el és úgy tűnik, hogy ekkor a termék betéti részéről többet beszélnek, mint a befektetési részről.

7.3. A futamidő

A futamidővel kapcsolatos átadott információk mennyisége összességében mérsékeltnak mondható, mind a Call Centeres, mind a fióki ügyintézők átlagosan két szempontot emeltek ki. Továbbá próbavásárlóink nem egy olyan ügyintézővel beszélgettek, akik valójában semmit nem mondtak a megtakarítás futamidejével kapcsolatosan, Call Centeres híváskor nyolc, fióki látogatáskor tizenegy esetben.

Azok az ügyintézők, akik fontosnak tartották a futamidőre vonatkozó információk átadását, jellemzően hármat említettek leggyakrabban, mely említések a próbavásárlások egyharmadában tapasztalhatók:

- ◆ A teljes összeghez csak a futamidő végén férhet hozzá (CC: 27%, F: 19%)
- ◆ A befektetett összeghez bármikor hozzáférhet, ha szüksége van rá, azonban ekkor kevesebb kamatot kap (CC: 25%, F: 28%)
- ◆ A futamidő végén újra lekötheti a pénzét, de a feltételek addig megváltozhatnak (CC:25%, F: 28%)

Ezekon felül a fióki ügyintézők három további futamidőre vonatkozó információt tartottak fontosabbnak elmondani, tehát nagyobb hangsúlyt fektettek a futamidő lejártának következményeire, és a felmondásból adódó jutalékfizetési kötelezettségre, mint a Call Centerben dolgozó ügyintézők (10. táblázat).

- ◆ Hány hónap után lehet hozzáférni a betéti részhez (CC: 18%, F: 30%)
- ◆ A futamidő végén újra lekötheti a pénzét, de nem említi, hogy milyen feltételekkel (CC: 7%, F: 22%)
- ◆ A befektetett összeghez bármikor hozzáférhet, ha szüksége van rá, azonban ekkor felmondási jutalékot kell fizetnie, de ennek összegét/százalékát nem mondta meg (CC: 5%, F: 15%)

10. táblázat. A futamidőre vonatkozó információk átadása (c20. és q30. kérdések)¹⁸

%	Call Center (N=45)	Bankfiók (N=150)
A teljes összeghez csak a futamidő végén férhet hozzá	27	19
A befektetett összeghez bármikor hozzáférhet, ha szüksége van rá, azonban ekkor kevesebb kamatot kap	25	28
A futamidő végén újra lekötheti a pénzt, de a feltételek addig megváltozhatnak	25	28
A lekötött betéti részhez ... hónap után férhet hozzá	18	30
A pénzéhez bármikor hozzáférhet, de ennek díjairól nem ejt szót	16	21
A futamidő végén újra lekötheti a pénzt ugyanezekkel a feltételekkel	11	10
A befektetési alapba helyezett részhez ... hónap után férhet hozzá	9	15
A befektetett összeghez bármikor hozzáférhet, ha szüksége van rá, azonban ekkor felmondási jutalékot kell fizetnie, amelynek összegét/százalékát megmondta	9	12
A futamidő végén újra lekötheti a pénzt, de nem említi, hogy milyen feltételekkel	7	22
A befektetett összeghez bármikor hozzáférhet, ha szüksége van rá, azonban ekkor felmondási jutalékot kell fizetnie, de ennek összegét/százalékát nem mondta meg	5	15
Egyéb	7	18
Semmit sem mondott ebben a témában	18	7

Összességében megfogalmazhatjuk, hogy a futamidőre vonatkozó információk nem minden próbavásárlás alkalmával kerültek átadásra és ekkor is jellemzően csak általánosságok fogalmazódtak meg, konkrét számszerű adatok (mekkora a felmondási jutalék, mire vonatkozik stb.) nem.

¹⁸ A kitöltés során egyszerre több (egymást nem kizáró) válasz megjelölésére volt lehetőség

7.4. A tájékoztatás pontossága, az ügyintézők pontosító kérdésekre adott válaszai

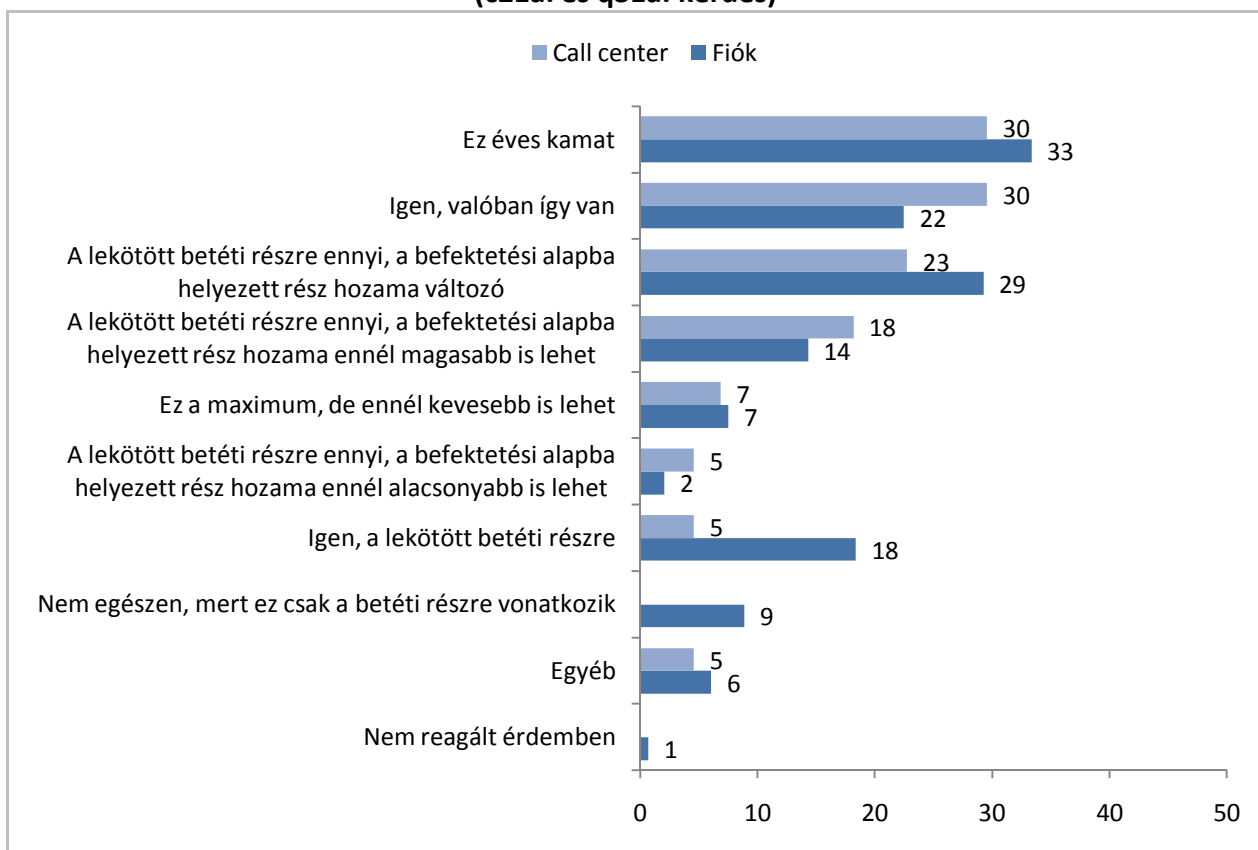
A hozam mértékére vonatkozóan a próbavásárlóknak kötelező volt egy pontosító kérdést, ezzel alkalmat adva az ügyintéző valódi tudásának vizsgálatára és az esetleges félretájékoztatás tényére.

Ennek kapcsán a következő segítő kérdés feltételét tartottuk fontosnak:

- ♦ 1 millió forint lekötésekor várhatóan mekkora lesz a kamat mértéke

„Akkor, ha jól értem, az 1 millió forintomra ...% (az ügyintéző által előzőleg említett) lesz a kamat?”

**16. ábra. A várható hozam mértékére vonatkozó kérdésre adott válaszok (%) (CC: N=45; Fióki: N=150)
(c21a. és q31a. kérdés)¹⁹**

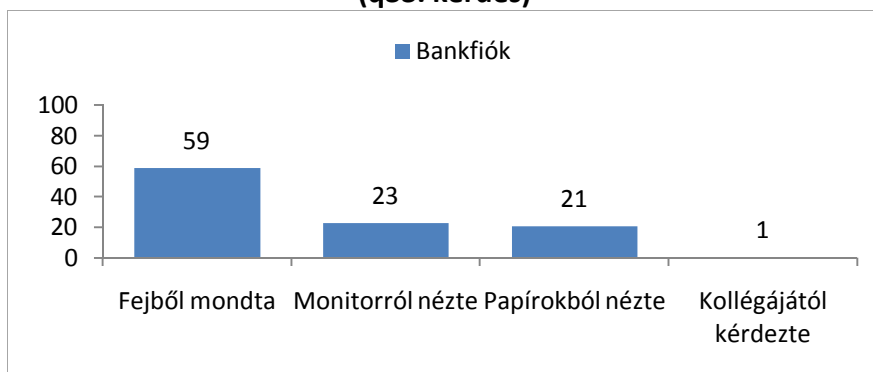


Kombinált betéti termék betéti részére és a befektetési alapokra vonatkozó eltérő mértékű kamat nagysága a próbavásárlások kétharmadában került szóba valamilyen formában. A próbavásárlások

¹⁹ A kitöltés során egyszerre több (egymást nem kizáró) válasz megjelölésére volt lehetőség

egyharmadában pedig ügyintézők félretájékoztattak abban a tekintetben, hogy válaszukat nem pontosították a kamat mértékére vonatkozóan, így megerősítve „Ez éves kamat” és „Igen, valóban így van” az elhangzottakat.²⁰ (16. ábra)

**17. ábra. Az ügyintéző honnan tudta a termékjellemzőket? (%) (F: N=150)
(q33. kérdés)**



A 33-as kérdésre adott válaszok alapján az ügyintézők kombinált betét termékkel kapcsolatos eltérő tudásáról szerezhetünk bizonyosságot. Az értékesítők valamivel több mint fele mondta fejből a betétek jellemzőit, másik harmaduknak pedig valamilyen formában – legyen az monitor, papír, kolléga – segítségre volt szüksége. Vagyis az ügyintézőknek sok esetben volt szüksége segítségre, ami érthető is, hiszen a három vizsgált termék közül itt tud legkevésbé fejből dolgozni az ügyintéző. (17. ábra).

Összességében megfogalmazhatjuk, hogy ezen a területen az ügyintézők tájékozottsága nem megfelelő. Magabiztosságuk hiányzik, az ügyfelek a termék lényegi elemeiről gyakran nem kapnak tájékoztatást, rákérdezéskor pedig gyakori a téves tájékoztatás.

²⁰ A próbavásárlások 29%-ban csak a következő válaszok hangzottak el a feltett kérdésre: „Ez éves kamat” és „Igen, ez valóban így van” (pontosító válaszok nem)

8. Deviza lakáshitel

8.1. Beszélgetést segítő kérdések, és termékajánlás

A beszélgetés során feltett segítő kérdések

11. táblázat. Beszélgetés során feltett segítő kérdések aránya (%) (c25. és q35. kérdések)

%	Call Center (N=51)	Bankfiók (N=150)
„A kamaton kívül milyen költségek vannak”	43	24
„Mennyi lesz a törlesztőrészlet?”	37	21
„Kell ehhez itt folyószámlát nyitnom”	43	33
„Ha úgy alakul, hogy hamarabb vissza tudom fizetni a hitelt, azt hogy lehet megtenni?”	63	55

Az eredmények vizsgálatakor a legfontosabb tanulsága az, hogy az ügyintézők előtörlesztésről beszélnek maguktól legkevésbé. Legtöbbször pedig telefonos beszélgetések alkalmával kellett feltenni erre vonatkozóan segítő kérdéseket. (11. táblázat)

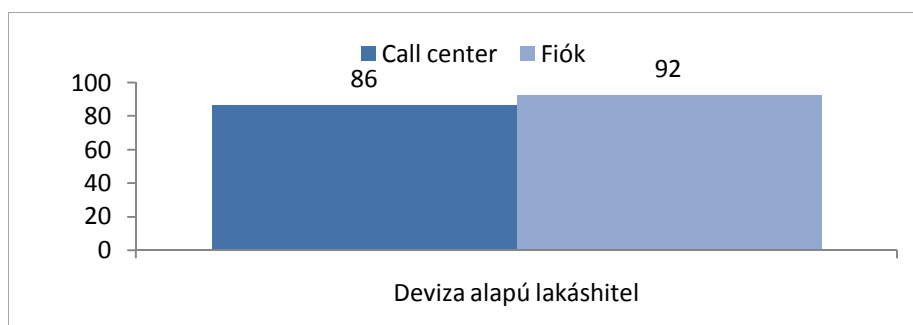
„Az ügyintéző indító kérdései: jövedelem, hitelösszeg, futamidő? Ezek alapján azonnal kalkulált és törlesztő részletet mondott. Minden egyébre rá kellett kérdeznem és a válaszadást azzal hátrította el, hogy ilyen mélységig (feltételek, kondíciók) már a bankfiókban célszerű érdeklődni.”

Termékajánlás

A Call Centeres hívások és a fióki beszélgetések többségében is a leginkább ajánlott termék a deviza lakáshitel volt. A Call Centeres hívásoknál hat, a fióki próbavásárlásoknál három olyan esettel talákoztunk, amikor az ügyintézők a beszélgetés során konkrét terméknevet nem említettek, csak nagy vonalakban ismertették a bank lakáshitelre vonatkozó ajánlatait. (18. ábra)

18. ábra. Deviza lakáshitel ajánlásának aránya (%) (CC: N=51; Fióki: N=150)

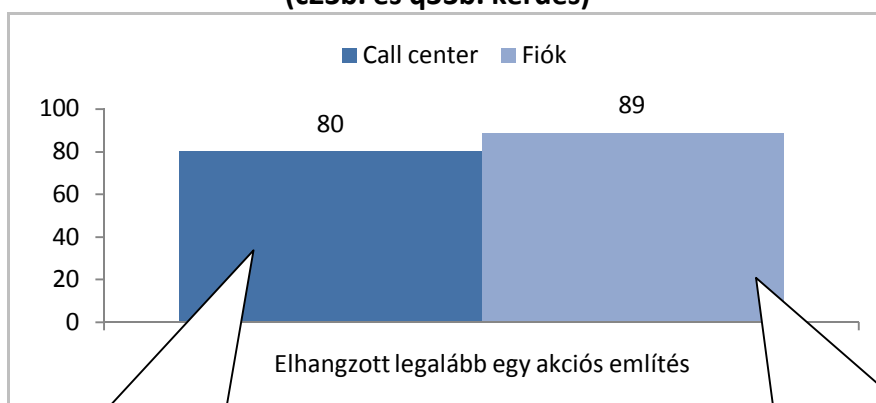
(c15 és q25. kérdés)



Akciós ajánlatok ismertetése

A deviza lakáshitel termékekhez kapcsolódó akciók említése valamennyire magasabb a fióki próbavásárlásoknál. Jellemzően az egyes banki költségek díjmentességének említésére helyeznek nagyobb hangsúlyt az ügyintézők. (19. ábra)

19. ábra. Akciókkal kapcsolatos információk említése (%) (CC: N=51; Fióki: N=150)
(c23b. és q33b. kérdés)²¹



Most elengedek, átvállalnak bizonyos költségeket: 53%
Most akciós a lakáshitel: 33%
Most alacsonyabb a törlesztőrészlet a futamidő elején bizonyosabb ideig: 29%
Most alacsonyabb a kamat a futamidő elején bizonyos ideig: 16%

Most elengedek, átvállalnak bizonyos költségeket: 52%
Most akciós a lakáshitel: 51%
Most alacsonyabb a törlesztőrészlet a futamidő elején bizonyosabb ideig: 36%
Most alacsonyabb a kamat a futamidő elején bizonyos ideig: 31%

„Egy fiatalabb tájékozott igen alaposan és rögtön hitelbírálatot is készített. Felhívta a figyelmemet az akciós lehetőségre, a türelmi időre, valamint hogy milyen dokumentumok szükségesek az igényemhez.”

²¹ Call Center esetén a 4- nél, fióki érdeklődéskor a 10- nél alacsonyabb elemszámú esetek nem kerültek bemutatásra. A kitöltés során egyszerre több (egymást nem kizáró) válasz megjelölésére volt lehetőség

8. 2. Deviza hitellel kapcsolatos általános információk említése

Míg a Call Centerben dolgozó ügyintézők átlagosan két deviza hitelekkel kapcsolatos általános termékjellemzőt említettek a beszélgetés során, addig a fióki ügyintézők, egyel többet, átlagosan hármat. A beszélgetések során a következő három információt említettek az ügyintézők legtöbbször:

- ◆ Kedvező kamatozás (CC: 65%, F: 72%)
- ◆ Árfolyamkockázat (CC: 43%, F: 36%)
- ◆ Változó törlesztőrészlet nagyság (CC: 43%, F: 57%)

A vizsgált szempontok közül egyedül az árfolyamkockázat említésének gyakorisága alacsonyabb a fióki ügyintézőknél, ezen kívül minden más termékjellemzőt többször említettek, mint az megfigyelhető a Call Centeres beszélgetések kapcsán. Továbbá szintén a Call Centeres hívásoknál figyelhető meg inkább az is, hogy az ügyintéző nem ad át egyetlen információt sem. (12. táblázat)

12. táblázat. A deviza hitellel kapcsolatos általános információk átadása (c19. és q29. kérdések)²²

%	Call Center (N=51)	Bankfiók (N=150)
A deviza hitel esetén kedvezőbbek a kamatok	65	72
A devizahitelnek árfolyamkockázata van, a külföldi deviza változásából fakadóan	43	36
A törlesztőrészlet nagysága változhat az adott deviza és a forint árfolyamváltozásának függvényében	43	57
A törlesztőrészlet nagysága változhat az adott deviza kamatváltozásának függvényében	27	39
A hitel deviza alapú, de a folyósítás forintban történik, így a deviza-vételi és deviza-eladási árfolyam közötti különbség költségként jelentkezik	20	26
A devizahitelnek kamatkockázata van, a külföldi deviza kamatváltozásából fakadóan	14	27
A hitel deviza alapú, de a törlesztés forintban történik, így a deviza-vételi és deviza-eladási árfolyam közötti különbség költségként jelentkezik	12	20
A bank a pénznemek közötti átváltásra az árfolyamrésen felül	4	11
Egyéb	2	2
Semmit sem mondott ebben a témában	16	5

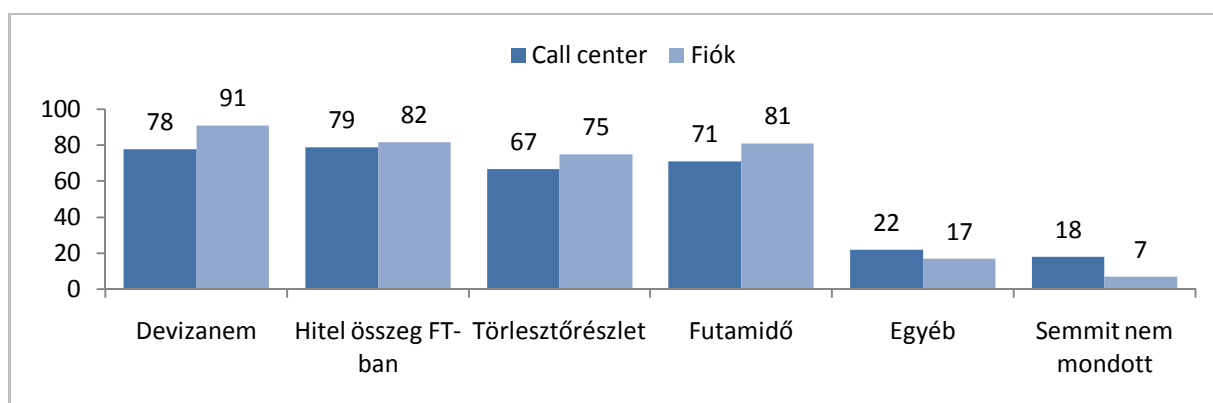
Call centeres ügyintézéskor a kedvező kamatok említése mellett az esetek 88%-ban kockázati tényezők is szóba kerültek a beszélgetés során. Ez az arány fióki ügyintézésnél 80% volt. Tehát

²² A kitöltés során egyszerre több (egymást nem kizáró) válasz megjelölésére volt lehetőség

össességében elvértve találkozunk olyannak, hogy az ügyintézők a kedvező kamatozás mellett egyéb kockázati tényezőket nem említettek volna, így az ügyfelek tájékoztatása kiegyensúlyozottnak mondható.

A hitelre vonatkozó számszerűsített információk közül a legtöbbször a hitel devizaneme, a hitel összege forintban és a futamidő hangzott el. A törlesztőrészlet pedig az esetek kétharmadában került említésre. A két vizsgált megkeresési mód közül pedig a számszerűsített információkat inkább a fióki ügyintézők adták át a próbavásárlóknak. Tehát, az ügyintézők az ügyfeleket érintő legfontosabb elemeket (törlesztőrészlet, futamidő) többségében elmondják. (20. ábra)

**20. ábra. A hitel részleteire vonatkozó információk említése (%) (CC: N=51; Fióki: N=150)
(c20. és q30. kérdés)**



„Az ügyintéző csak pár dolgot említett, illetve azt mondta, hogy többféle lehetőség közül lehet választani. Megkérdezte, hogy van-e internetünk, mert ott utána tudunk nézni, kényelmesen átolvashatjuk és utána már könnyebb lesz a döntés.”

Érzékelhető, hogy az ügyintézők megpróbálják felhívni az ügyfél figyelmét az esetleges kockázati tényezőkre, mindamelllett hogy érvelnek a devizahitel mellett az alacsonyabb költségek miatt. Ezen belül az árfolyamkockázatot emelik ki inkább, mintsem a kamatkockázatot. E tekintetben tehát értékelésünk szerint korrekt, kiegyensúlyozott a tájékoztatás.

A hitelre vonatkozó számszerűsített információk átadása egyébként megfelelőnek mondható, jellemzően említésre kerültek.

8. 3. Díjtételek és költségek

Az egyes kondíciókkal illetve költségekkel kapcsolatos információk említésének gyakoriságában Call Center hívásakor és bankfiók személyes meglátogatásakor nem tapasztalható jelentősebb eltérés. A Call Centeres ügyintézők átlagosan hat, a fióki ügyintézők átlagosan hét információt adtak át. A három leggyakrabban elhangzott összecszerű információ, a kamat mértéke, az értékbecslés díja és a THM mértéke volt:

- ◆ Mekkora a kamat mértéke (CC: 57%, F: 68%)
- ◆ Az értékbecslés díja (CC: 53%, F: 54%)
- ◆ A THM mértéke (CC: 43%, F: 58%)

Ettől csak kissé tér el a kép, ha azt nézzük, milyen díjtételek kerültek szóba, akár összecszerűen, akár nem. Az értékesítők leggyakrabban az értékbecslési díjról (CC: 71%, F: 71%), a kamat és THM mértékéről (CC: 67%, F: 81%) és a közjegyzői díjról beszélnek. A kezelési költség mértéke jellemzően többször került szóba a Call Centeres beszélgetéseknél (CC: 57%, F: 38%), míg a bankfiókban inkább tájékoztatták a próbavásárlókat a tulajdoni lap kiváltásnak költségéről (CC: 53%, F: 76%), az előtörlesztési díjról (CC: 35%, F: 49%) és az adminisztrációs költségekről (CC: 28%, F: 69%)

A díjtételek, illetve kondíciók említésével kapcsolatban egyhangúan megfogalmazhatjuk, hogy említésük hiányosnak mondható, továbbá említésük sem mutat egységes képet, nincs olyan díjtétel, melyre egységesen minden bank ügyintézője nagy hangsúlyt fektetett volna. (13. táblázat)

13. táblázat. A deviza lakáshitelhez kapcsolódó díjak és költségek átadása (%) (c21. és q31. kérdések)²³

%	Call Center (N=51)	Bankfiók (N=150)
Mekkora a kamat mértéke	57	68
Értékbecslési díj, a költségeket megmondta	53	54
Mekkora a THM mértéke	43	58
Hitelbírálati díj, a költségeket megmondta	35	26
Kezelési költség	33	47
Közjegyzői díj, a költségeket megmondta	33	50
Tulajdoni lap kiváltásának költsége, a költségeket megmondta	27	45
Hitelfolyósítás díja, a költségeket megmondta	27	37
Közjegyzői díj, aminek az összegét nem mondta meg	28	28
Tulajdoni lap kiváltásának költsége, aminek összegét nem mondta meg	25	31
Kezelési költség, aminek összegét nem mondta meg	24	15
Előtörlesztés díja, a költségeket megmondta	22	33
Hitelbírálati díj, aminek összegét nem mondta meg	18	21
Értékbecslési díj, aminek az összegét nem mondta meg	18	17
Adminisztrációs, aminek összegét nem mondta meg	16	14
Hitelfolyósítás díja, aminek összegét nem mondta meg	14	14
Előtörlesztés díja, aminek az összegét nem mondta meg	14	17
Adminisztrációs díj	12	17
Hitelbiztosítási díj, aminek összegét nem mondta meg	10	20
Szerződésmódosítás díja, aminek az összegét nem mondta meg	10	13
Szerződésmódosítás díja, a költségeket megmondta	10	13
Átütmezési díj, aminek az összegét nem mondta meg	10	4
Konverziós díj, aminek az összegét nem mondta meg	8	12
Hitelbiztosítási díj, a költségeket megmondta	6	5
Szüneteltetési díj, aminek az összegét nem mondta meg	6	3
Átütmezési díj, a költségeket megmondta	2	9
Szüneteltetési díj, a költségeket megmondta	2	11
Egyéb	24	19
Semmit sem mondott ebben a témában	12	1
Fő kategóriák szerinti elemzés		
Értékbecslési díj	71	71
Kamat és THM mértéke	67	81
Közjegyzői díj	61	78
Kezelési költség	57	62
Tulajdoni lap kiváltásának költsége	53	76
Hitelbírálati díj	53	47
Hitelfolyósítási díj	41	51
Előtörlesztési díj	35	49
Adminisztrációs díj	28	69
Szerződésmódosítási díj	20	26
Hitelbiztosítási díj	16	25
Átütmezési díj	12	12

²³ A kitöltés során egyszerre több (egymást nem kizáró) válasz megjelölésére volt lehetőség

Konverziós díj	8	16
Szüneteltetési díj	8	13

„Minden fontos információt megadott. Tételesen elmondta a kamatokat, költségeket, a hitel menetét, időtartamát.”

Összességében megfogalmazhatjuk, hogy az ügyintézők részéről érzékelhető valós törekvés az érdeklődő fél tájékoztatását illetően a díjakkal, illetve költségekkel kapcsolatban. A törlesztőrészlethez képest kisebb arányban tájékoztatnak a kamatról, és ennél is valamivel kisebb arányban a THM-ről. (Itt érdemes megjegyeznünk, hogy az ügyfél számára valószínűleg a törlesztőrészlet a leginkább megfogható). Bár az induló költségek nem mindegyikéről esik szó, de ha szóba kerülnek, általában konkrétumok is elhangzanak ezzel kapcsolatban. Az előtörlesztés és módosítás díjtételei viszont igen alacsony arányban kerülnek említésre.

8. 4. Folyósítás, törlesztés és előtörlesztés

A Call Centeres ügyintézőkkel és a fióki ügyintézőkkel történő beszélgetések alkalmával bár eltérő mennyiségű információ hangzott el – a Call Centeresek átlagosan kettőt, a fióki ügyintézők kétszer többet, átlagosan négy információt adtak át – összességében azt mondhatjuk, hogy a folyósítással és törlesztéssel kapcsolatban kevés információt említettek.

A leggyakrabban átadott információk: a folyósítás devizanemére, a változó törlesztőrészlet nagyságára és a hitel törlesztésének devizaneme irányultak:

- ◆ A deviza alapú hiteleket a Bank a deviza vételi árfolyamon számítva forintban folyósítja (CC: 31%, F: 55%)
- ◆ Az első kamatperiódus akciós, utána a törlesztőrészlet változhat (CC:31%, F: 39%)
- ◆ A deviza alapú hitelek törlesztése forintban történik a törlesztés napjára érvényes deviza eladási árfolyam figyelembe vételével (CC: 29%, F: 45%)

Az előtörlesztés lehetőségéről a két csatorna dolgozói eltérő arányban nyilatkoztak. Míg a fióki ügyintézők a próbavásárlások közel felében, addig a Call Center hívásakor az esetek egynegyedében fordult elő ennek említése.

Továbbá a fióki ügyintézőkre egyáltalán nem jellemző, hogy elsiklottak volna a folyósítással és törlesztéssel kapcsolatos információk átadása felett, annál inkább a Call Centeres ügyintézőkre, akik a próbavásárlások egyötödében hagyták ki ezeket.

A fő információk kategóriák szerinti elemzésből is láthatjuk, hogy nagy különbségek vannak a Call Centeres és a fióki ügyintézők által átadott információ mennyisége között. A törlesztés és folyósítás devizanemével kapcsolatban a Call Centeres beszélgetések közel felében (CC: 41%) hangzott el legalább egy információ, a fióki ügyintézőknek pedig közel kétharmada említette (F: 72%). A törlesztőrészlet mértékének lehetséges változása a Call Centeres hívások felében, míg személyes találkozások 69%- ban került szóba. Az előtörlesztés (CC: 31%, F: 62%), a módosítási költségek említésének aránya pedig a legalacsonyabb, a próbavásárlások kevesebb, mint egyharmadában fordult csak elő. (14. táblázat)

14. táblázat. A folyósítással, törlesztéssel és előtörlesztéssel kapcsolatos információk átadása (%) (c22. és q32. kérdések)²⁴

%	Call Center (N=51)	Bankfiók (N=150)
A deviza alapú hitelek a Bank a deviza vételi árfolyamon számítva forintban folyósítja	31	55
Az első kamatperiódus akciós, utána a törlesztőrészlet változhat	31	39
A deviza alapú hitelek törlesztése forintban történik a törlesztés napjára érvényes deviza eladási árfolyam figyelembe vételével	29	45
A hitel előtörleszthető, előtörlesztési díj fejében	24	44
Előtörleszteni bármikor lehet	22	46
A szerződés módosítható, szerződésmódosítási díj fejében	18	24
A kamatperiódus végén a törlesztőrészlet az adott valuta árfolyamváltozásának megfelelően változhat	16	22
A kamatperiódus végén a törlesztőrészlet változhat, a kamatperiódus időtartama	14	21
A kamatperiódus végén a törlesztőrészlet változhat, de a kamatperiódus időtartamát nem mondta meg	10	19
A kamatperiódus végén a törlesztőrészlet az adott valuta kamatváltozásának megfelelően változhat	8	17
A hitel átütemezhető, átütemezési díj fejében	8	12
A hitel szüneteltethető, szüneteltetési díj fejében	6	7
Előtörleszteni, csak a szerződésben meghatározott időszakban lehet	4	8
Egyéb	8	1
Semmit sem mondott ebben a témában	18	3
Fő kategóriák szerinti elemzés		
Törlesztőrészlet változásai	51	69
A törlesztés és folyósítás devizaneme	41	72
Előtörlesztés	31	62
Módosítási költségek (szerződés, átütemezés, szüneteltetés)	23	28

„A referens nagyon kedves és udvarias volt. Több variációt kidolgozott a törlesztőrészletre, a hiteligénylés módjára azonban nem tért ki. Magabiztos és megbízható volt.”

„Az ügyintéző teljesen érthetően elmagyarázta a feltételeket. Információs anyagokkal látott el. Elmagyarázta a CHF átkonvertálását. Széleskörű és átfogó termékismertetést tartott. Őszintén elmondta az előnyöket, hátrányokat és mondta, hogy a lehetőségeket figyelmesen olvassam át. érthetően elmagyarázta a feltételeket. Információs anyagokkal látott el.”

A hitel folyósításával és törlesztéssel kapcsolatosan viszonylag nagy arányban beszélnek az ügyintézők a konverzióról, bár ez a költségelem nem olyan gyakran kommunikált, mint a kamat.

²⁴ Több válasz lehetséges

8. 5. Az igénylés folyamata

Az igénylés folyamatával kapcsolatban adott információk mennyisége tekintetében megkeresési módoként eltérés figyelhető meg. Míg a Call Centres ügyintézők kilenc, addig a fióki ügyintézők ennél hárommal többet, átlagosan 12 információt mondtak el. Tehát, az eddig megfigyelttel ellentétben (díjak, törlesztés stb.) az igényléssel kapcsolatban, arányaiban sok információt mondanak az ügyintézők.

Az vizsgált információk közül mind a Call Centeres mind pedig a Bankfiókban dolgozó ügyintézők is az igénylés feltételei közül hármat említettek leginkább: a minimális rendszeres jövedelmet, a munkáltatói igazolást és a személyi igazolványt (15. táblázat):

- ◆ Rendelkeznie kell egy bizonyos minimális rendszeres jövedelemmel (CC: 67%, F: 84%)
- ◆ Kell hozzá munkáltatói igazolás (CC: 63%, F: 81%)
- ◆ Szükséges hozzá személyi igazolvány (CC: 59%, F: 80%)

Továbbá a többség fontosnak tartotta a folyószámlanyitás szükségességének kiemelését is.

**15. táblázat. Igényléssel kapcsolatos információk átadása (%)
(c23. és q33. kérdések)²⁵**

%	Call Center (N=51)	Bankfiók (N=150)
Rendelkeznie kell egy bizonyos minimális rendszeres jövedelemmel	67	84
Kell hozzá munkáltatói igazolás	63	81
Szükséges hozzá személyi igazolvány	59	80
Folyószámlát kell nyitnia ennél a banknál	57	72
Szükséges hozzá lakcímkártya	57	77
Milyen életkorúak igényelhetik	53	55
A rendszeres jövedelemnek egy bizonyos idő óta meg kell lennie	51	62
Kell hozzá önrész	51	64
Adásvételi szerződés	51	70
Kell valamilyen közüzemi számlát bemutatni	49	53
Szükséges számlakivonat a folyószámlájáról	41	68
A megvásárolandó ingatlanra jelzálogot fognak bejegyezni	39	58
Jövedelemigazolás	33	47
Aznapi tulajdoni lap	33	40
Adóazonosító jel	29	51
Legalább két csoportos beszédési megbízást kell adnia bankunknak	27	28
A megvásárolandó ingatlan tehermentes kell, hogy	27	43

²⁵ Több válasz lehetséges

legyen		
Kell egy másik személyazonosságot igazoló okmány, pl.: adóigazolvány / útlevel/ TB kártya / jogosítvány	25	49
Folyószámlával kell rendelkeznie bármelyik banknál	20	29
A rendszeres jövedelmét a bank folyószámlájára kell utaltatnia	14	17
Szükséges telefonszámlát bemutatni	14	29
Vagyonbiztosítási kötvény	14	21
APEH jövedelemigazolás	10	13
Jelzálogteher esetén érdekeltek nyilatkozata	8	14
Egyéb	10	17
Semmit sem mondott ebben a témában	2	-

Összességében megfogalmazhatjuk, hogy az igényléssel kapcsolatos információk átadásának mennyisége megfelelőnek mondható, ugyanakkor azt is megfigyelhetjük, hogy ezt nem minden esetben előzi meg pontos terméktájékoztató. Úgy tűnik, hogy az ügyintézők a lebonyolítás technológiáját illetően tudnak részletesen tájékoztatni, és ehhez képest a terméktájékoztató mélysége háttérbe szorul.

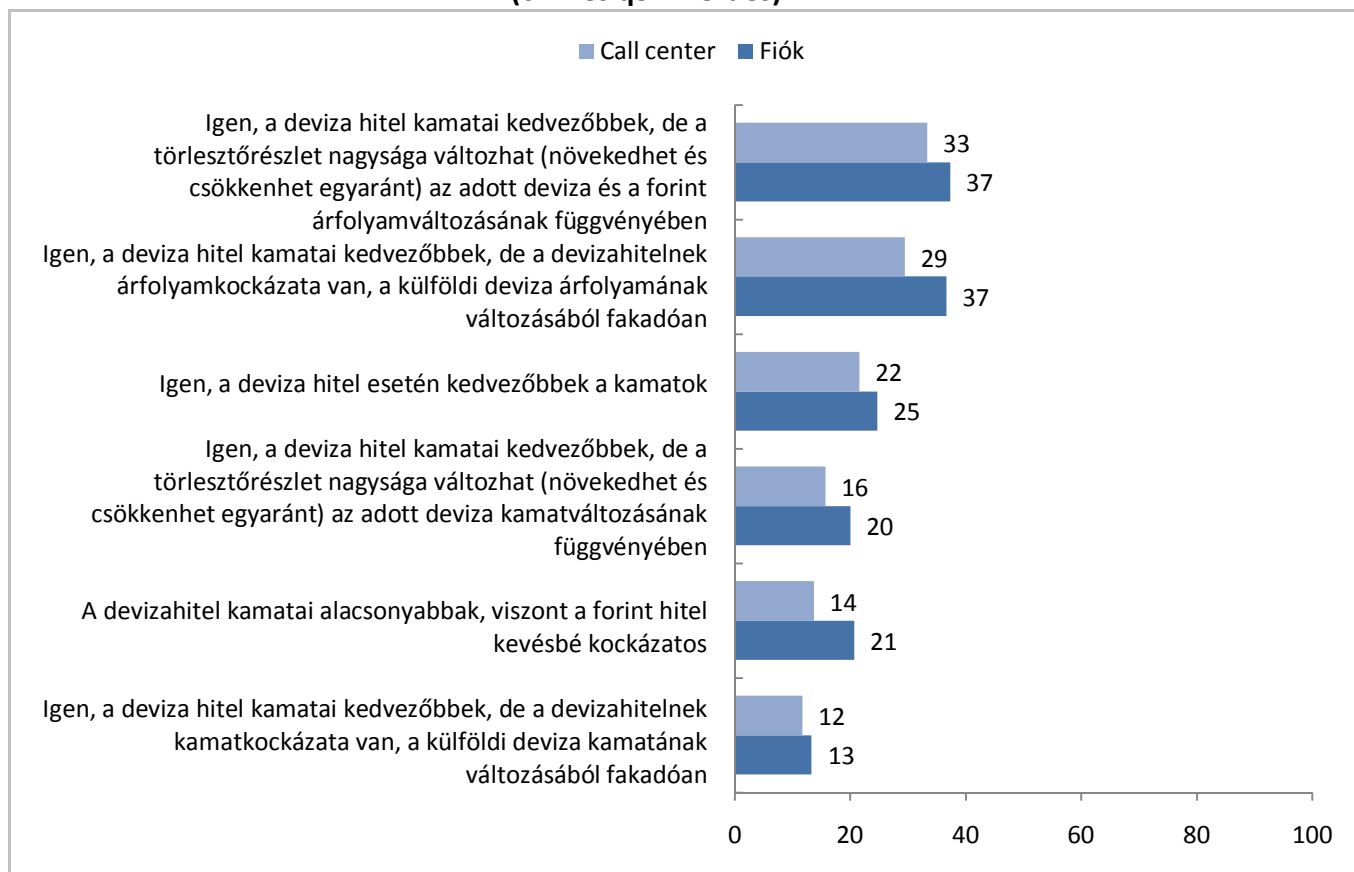
8.6. A tájékoztatás pontossága, az ügyintézők pontosító kérdésekre adott válaszai

A deviza lakáshitel érdeklődési szituációnál a próbavásárlóknak kötelező volt feltennie egy pontosító kérdést, ezzel alkalmat biztosítva az ügyintézők valódi tudásának vizsgálatára, és nem utolsó sorban így az érdeklődő akaratlan félretájékoztatása is fény derülhet. Ennek kapcsán a következő pontosító kérdés feltételét láttuk szükségesnek:

1. Az értékesítő érvei deviza hitel esetén a forint hitellel szemben

„Ön szerint jobb a devizahitel, mint a forint?”

**21. ábra. A deviza kontra forint hitel megítélésekor adott válaszok (%) (CC: N=51; Fiók: N=150)
(c24. és q34. kérdés)²⁶**

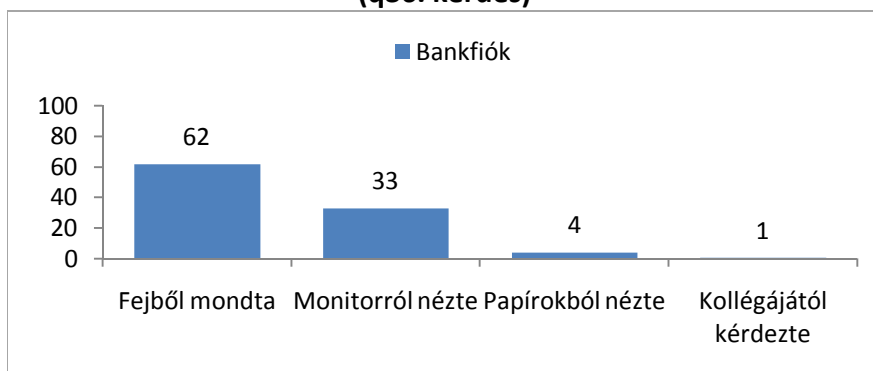


A próbavásárlások során nem történt egyetlen esetben sem olyan, hogy az ügyintézők megpróbálták volna kitérni a válasz elől, minden esetben mondtak valamit a próbavásárlóknak és

²⁶ Több válasz lehetséges

ekkor általában egy választ adtak ez elhangzott kérdésre. Láthatóan inkább az árfolyamkockázatról beszélnek az ügyintézők, ami nem biztos, hogy baj, hiszen a kamatkockázat magától értetődőbb, mint az árfolyamkockázat.

**22. ábra. Az ügyintéző jellemzően honnan tudta a termékjellemzőket? (%) (F: N=150)
(q36. kérdés)**



A 36-os kérdésre adott válaszok alapján az ügyintézők lakáshitel termékkel kapcsolatos eltérő tudásáról szerezhetünk bizonyosságot. Az értékesítők valamivel több mint fele mondta fejből a deviza lakáshitel jellemzőket, másik harmaduknak pedig valamilyen formában – legyen az monitor, papír, kolléga – segítségre volt szüksége. (22. ábra)

Összességében megfogalmazhatjuk, hogy a deviza lakáshittel kapcsolatos tájékoztatás megfelelőnek mondható. Az ügyintézők hangsúlyozzák a devizahitel veszélyeit, a változó törlesztőrészletet, viszont a kamatról és THM-ről kisebb arányban beszélnek. A folyószámla nyitási kötelezettséget pedig jellemzően nem hallgatják el.