

OTDK-dolgozat

Abai-Nagy Zoltán
BA

2012

A JELZÁLOGHITELEK LAKOSSÁGI MEGÍTÉLÉSE

THE CONSUMER PERCEPTION OF RESIDENTIAL MORTGAGE LOANS

Abai-Nagy Zoltán

Kézirat lezárva: 2012. december 27.

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETÉS	1
2. SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS	4
2.1. JELZÁLOGHITEL	4
2.2. A TELJES HITELDÍJ MUTATÓ	5
2.3. MAGYAR BANKRENDSZER RÖVID JELLEMZÉSE	6
2.3.2. <i>Hagyományos banküzletágak</i>	7
2.4. A JELZÁLOGHITEL FELVÉTEL BANKI FOLYAMATA	8
2.5. A FOGYASZTÓK PREFERENCIÁI A BANKSZEKTORT ILLETŐEN	10
2.6. JELZÁLOGHITELEZÉS A BANKOK SZEMSZÖGÉBŐL	11
2.7. A LAKÁSPIACI FOLYAMATOKAT TOVÁBB LASSÍTÓ TÉNYEZŐK	13
2.8. THM-EK A LAKÁSCÉLÚ LAKOSSÁGI JELZÁLOGHITELEK PIACÁN	15
3. ANYAG ÉS MÓDSZER.....	16
3.1. SZEKUNDER ADATGYŰJTÉS.....	16
3.2. PRIMER ADATGYŰJTÉS (KVANTITATÍV KUTATÁSI MÓDSZER).....	16
3.3. ADATFELDOLGOZÁS, ELEMZÉS	17
4. EREDMÉNYEK ÉS ÉRTÉKELÉSÜK	18
4.1. AZ EGYES BANKOK SPONTÁN ISMERTSÉGE	18
4.2. A TÍZ PIACVEZETŐ BANK MEGÍTÉLÉSE	21
4.2.1. <i>A bankok ismertsége</i>	21
4.2.2. <i>A bankok megbízhatóságának megítélése</i>	24
4.2.3. <i>A bankok költségeinek fogyasztói megítélése</i>	25
4.2.4. <i>Hitelfelvételi hajlandóság bankok szerint</i>	26
4.3. A MEGKÉRDEZETTEK HITELEI, ILLETVE TERVEIK A HITELFELVÉTELT ILLETŐEN	29
4.4. JELZÁLOGHITEL FELVÉTELEKOR FONTOS TÉNYEZŐK.....	31
4.5. AZ ÜGYFELEK ÉRDEKEINEK FIGYELEMBE VÉTELE	32
4.6. A HITELEK FEL NEM VÉTELÉNEK OKAI.....	36
4.7. ÁTLAGOS THM A FOGYASZTÓK SZERINT	37
4.8. A JELZÁLOGHITELEK MEGÍTÉLÉSE	37
4.9. A JELZÁLOGHITELEKKEL KAPCSOLATOS ATTITÜDÖK.....	42
5. KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK.....	46
5.1. KÖVETKEZTETÉSEK	46
5.2. JAVASLATOK	47
IRODALOMJEGYZÉK	50
MELLÉKLETEK.....	I

TÁBLÁZAT- ÉS ÁBRAJEGYZÉK

1. táblázat: A 10 piacvezető bank THM-ek mértéke szerint	16
2. táblázat: A pénzintézetek spontán ismerete	20
3. táblázat: Első említés az korcsoportok megoszlása szerint	21
4. táblázat: A tíz piacvezető bank ismertsége.....	22
5. táblázat: A bankok megbízhatósága	26
6. táblázat: A bankok költségeinek fogyasztók szerinti értékelése	27
7. táblázat: Hitelfelvételi hajlandóság az adott bankoknál.....	28
8. táblázat: Erste, K&H, MKB, CIB, Axa Bankoknál történő hitelfelvételi hajlandóság és a válaszadók egy főre jutó havi nettó átlagjövedelem érzete közötti összefüggés.....	29
9. táblázat: A megkérdezettek jelzáloghitelekhez való viszonya	30
10. táblázat: A legfontosabb tényezők jelzáloghitel felvétel előtt	32
11. táblázat: Az ügyfelek érdekeinek figyelembe vétele	34
12. táblázat: A törlesztő részletek megállapításának figyelembe vétele és a háttérváltozók összefüggései	35
13. táblázat: A fedezet mértéke/értékbecslése és az életkor összefüggései	35
14. táblázat: A szerződés módosítás megítélése és a jövedelemérzet összefüggései....	36
15. táblázat: A hitelfelvétel elkerülésének okai.....	37
16. táblázat: A jelzáloghitelek általános megítélése.....	38
17. táblázat: Az állítások jellemzése.....	41
18. táblázat: A végtörlesztésnél ki kell fizetni a hátralévő kamatokat állítás, és az iskolai végzettség összefüggései.....	42
19. táblázat: Az elég, ha a fizetés éppen futja a törlesztőrészt állításra adott értékelések, és az iskolai végzettség összefüggései	42
20. táblázat: A végtörlesztésnél ki kell fizetni a hátralévő kamatokat állítás, és a megkérdezettek életkora közötti összefüggés	43
21. táblázat: Az egyik banknál tartozok, a másikon vehetek fel hitelt állítás, és a válaszadók egy főre jutó havi nettó átlagjövedelem érzete közötti összefüggés	44
22. táblázat: A hipotézisek bemutatása	45
1. ábra: A bank elhagyását indokló tényezők	12
2. ábra: A szakértők becslései a lakáshitel állomány változást illetően	13
3. ábra: Az Axa Bank ismertsége és az egy főre jutó havi nettó jövedelem közötti összefüggés.....	23
4. ábra: Az FHB Bank ismertsége és az egy főre jutó havi nettó jövedelem közötti összefüggés	24

5. ábra: Az MKB Bank ismerete és az életkor közötti összefüggés.....	25
6. ábra: Az Unicredit Banknál történő hitelfelvétel és az életkor összefüggései.....	29
7. ábra: A jelzáloghoz való viszony és az iskolai végzettség összefüggései	31
8. ábra: A jelzáloghoz való viszony és az életkor összefüggései.....	31
9. ábra: A jelzáloghitelek feleslegesként megítélők és az iskolai végzettség összefüggései.....	38
10. ábra: A nem is rossz nem is jó válaszlehetőség és a háztartásokban élők számának összefüggései.....	39
11. ábra: A jelzáloghitelek létszükségként való megítélése és az életkor összefüggései.....	40
12. ábra: A jelzáloghitelek létszükségként való megítélése, és a jövedelemszintek összefüggései.....	40

1. BEVEZETÉS

A fogyasztói oldalról a hitel nem más, mint egy olyan termék, mely lehetővé teszi a hosszabb távon felmerült igények gyorsabb kielégítését, ezzel elősegítve a gazdasági folyamatok gyorsítását, élénkítve az ország vérkeringését. A jelzáloghitelek helyzete Magyarországon sajátos, inkább a túlbiztosítottság jellemzi, mintsem az egyszerűség, átláthatóság. Az ügyfelek hitelhez jutása lassú és nehézkes.

Magyarországon egy jelzáloghitelt általában az adott ingatlan forgalmi értékének 65-70%-ig adnak, ám az élet sokszor megcáfolja ezt a gyakorlatot. Nagy a szórás az ingatlan elhelyezkedésének szempontjából is.

Korunkban a jelzáloghitelek az élet szinte elengedhetetlen kellékei, a boldogulás, a saját egzisztencia megteremtésének eszközei. A termékek ezt a folyamatot gyorsítják, amely valószínűleg nélkülük sokkal lassabban menne végbe. A folyamat igényli az állandó gazdasági növekedést, de egyúttal gerjeszti is azt, például az építőipar előretörése, így új munkahelyeket is létesít. Egyre inkább előtérbe kerül az innovatív megoldások fejlesztése, az energia- és költséghatékonyság ösztönzése.

Azonban az elmúlt három évben a jelzáloghitelek kihelyezése jelentősen csökkent, visszaesést hozva a kapcsolódó üzlet- és iparágaknak is. Több ok is felelőssé tehető a mélyrepülésért, többek között az elhúzódó gazdasági válság, a deviza hitelek kamatainak és árfolyamainak soha nem látott mértékű emelkedése és a romló fogyasztói megítélés.

Az elmúlt hónapok történései nagyban befolyásolták a jelzáloghitel termékek fogyasztói megítélését. Főleg a negatívumok kerültek előtérbe, teret adva tévhitek sokaságának és a fogyasztás sok esetben indokolatlan visszaesésének.

A lakáspiacnak az elkövetkezendő néhány évben kétoldali szorítást kell túlélnie. Egyfelől a lakossági oldalról jelentősen lecsökkent a fizetőképes kereslet, másfelől azok az adósok, akik nem tudják fizetni törlesztőrészleteiket, ár alatt fogják eladni a lakásaikat, vagy esetleg kényszerértékesítés során a behajtók fogják árulni azokat. A kereslet valószínűleg 25 százalékkal (400–500 milliárd forinttal) lesz kevesebb, mint az ezt megelőző években, és akár 15%-os többlet kínálat is adódhat, amelynek bekövetkezése közvetlenül a pénzügyi válságnak köszönhető.

Az újonnan létrejött lakáshitel-szerződések összege a 2009-es év első harmadában átlagosan havi 25-30 milliárd forint volt, a korábbi értékek 35-40 százalékát érte csak el. Ha ez a tendencia nem változik az év hátralévő részében, ami az MNB szerint így is

marad, még a csak pár százalékos bővülést kalkuláló előrejelzés szerint is az eddigi évi 750–900 milliárd forintról 300–500 milliárd forintra fog apadni a lakáspiacra áramló forrás.

Magyarországon összesen éves szinten 140-150 ezer lakás cserél gazdát, összesen megközelítőleg 1600 milliárd forint értékben, ezekből az ügyletekből 110–130 ezer a használt lakások piacán megy végbe, mintegy 1200-1300 milliárd forint értékben. Az újonnan épített lakásokra mintegy 200-200 milliárd forintot költenek, vásárláskor és építéskor. Az újonnan folyósított hitelek értékének évi 300–500 milliárd forintos csökkenése és a lakástámogatások 50 milliárd forintnyi visszaesése, együtt legalább 25 százalékos keresletcsökkenést fog maga után vonni. A lakáspiactól további jelentős forrásokat vonhat el, hogy sokaknak csak állami támogatással, vagy hitellel volt elegendő a pénzük lakásvásárlásra. Ha nem jutnak lakáshoz megfelelő áron, akkor nagy valószínűséggel ezeket a forrásokat nem a lakáspiacon fogják felhasználni. Másfelől a lakáspiaci forgalom javarészt önmagát finanszírozza, mert az új lakások építésére, vagy a használt lakások megvásárlására leggyakrabban a meglévő ingatlanok értékesítésén keresztül nyert összegeket használják fel.

A bankok jelenleg évente 6 ezer kényszerértékesítést tartanak valószínűnek, de a fizetési nehézségekbe került adósok nagy része nem szándékozik megvárni ezeket a lépéseket.

Összefoglalva tehát, nő az eladásra kínált lakások mennyisége és összértéke, de emellett a keresleti oldalon mintegy 25%-os csökkenéssel kell számolni.

Ezeket a következtetéseket másképp is levonhatjuk. Jelen pillanatban mintegy 1,4 millió lakást terhel jelzálog. Az MNB szakértői szerint a jelzálogadósok 1-2 százaléka 90 napon túli fizetési késedelembe van. Ha a válság hatására ez a szám 4-5%-ra emelkedik, és a válság hatására bajba kerültek 50%-ának a lakás értékesítése jelenti az egyetlen kiutat, abban az esetben ez a szokványos értékekhez képest 20 ezerrel (15 százalékkal) több eladó lakást jelent az évi 140 ezer lakást számláló piacon (Giday, 2009).

A lakásárak zuhanása a hitelek jelzálogérték-fedezettségének csökkenéséhez vezet, főképp, ha ez a forint devalválódásával is párosul. Ezen események hatására a pénzintézetek agresszívabb magatartásformát vehetnek fel: akár kisebb fizetési késedelem esetén is elveszik adósaik fedezetként felajánlott lakásait. Ha ezek az ingatlanok is értékesítésre kerülnek, az még lejjebb nyomhatja az ingatlanárakat.

A lakásárak zuhanása akár öt éven keresztül is tarthat, ahogy a kilencvenes években ez már egyszer előfordult, ez akár évi 1 százalékkal visszavethetné a GDP növekedést,

ezen felül legalább 50 ezerrel csökkenne a foglalkoztatottak száma. Említésre méltó még, hogy az ekkora volumenű kényszerértékesítés óriási társadalmi feszültséget szülne. A jelzáloghitelezés során elszenvedett veszteségeket a bankok várhatóan betéteseikre és más ügyfeleikre fogják hárítani (Giday, 2009).

TDK-dolgozatom célja, felmérni a fogyasztók megítélését a jelzáloghitelekkel kapcsolatban, továbbá a szegmens jelentős visszaesése és a fogyasztói-bizalomvesztés közötti kapcsolat vizsgálata modelljelleggel, Székesfehérváron és környékén. Mindamellett kutatásom célja még a javaslatok kidolgozása a fogyasztói tévhitiek eloszlására és a bizalom helyreállítására. A kutatási kérdések és a hipotézisek a következők:

1. kutatási kérdés: A jelzáloghitelek esetében milyen tulajdonságok alapján, szegmentálhatóak a fogyasztók?

H1: A jelzáloghitelek célcsoportja jól szegmentálható szocio-demográfiai változók szerint.

2. kutatási kérdés: A megrendült bizalom és a gazdasági helyzet milyen hatással van a piacra?

H2: A fogyasztók kerülnek a jelzáloghitel termékek igénybevételét.

3. kutatási kérdés: A jelzáloghitelekkel kapcsolatban rendelkezésre áll a megfelelő mennyiségű és minőségű információ?

H3: A jelzáloghitelekkel kapcsolatban rengeteg a tévhit és a fogyasztók keveset tudnak ezekről a termékekről

2. SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS

A következő fejezetben a TDK-dolgozat témájával kapcsolatos alapfogalmakat írom le. Ezen túl, bemutatom a bankok alaptevékenységeit, a jelzáloghitel felvétel folyamatát és az elmúlt években tapasztalható tendenciákat a lakossági jelzáloghitelek piacán.

2.1. JELZÁLOGHITEL

Jelzáloghitel esetén a pénzintézet a hitel fedezeteként regisztrált ingatlanra jelzálogjogot jegyez be. Nemfizetésnél érvényesíti jelzálogjogát, vagyis értékesítheti az ingatlant, a meg nem fizetett tartozást, és az ahhoz kapcsolódó kamatokat pedig, az így előállt összegből fedezi. Ingatlanfedezettel általában nagyobb hitelösszeg vehető fel hosszú lejáratra, más hiteltermékhez képest pedig a kamatozás is kedvezőbb.

A jelzáloghitel két alaptípussal rendelkezik alapvetően:

- A szabad felhasználású jelzáloghitelek
- Az ingatlancélú jelzáloghitelek

A TDK dolgozatom szűkös keretei miatt, csak az utóbbira fordítok jelentősebb figyelmet.

A hitelkérelem elbírálásánál az egyik legfontosabb tényező a rendszeres jövedelem nagysága és igazoltsága, mivel a bank ez alapján ítéli meg, hogy legfeljebb mekkora összegű havi törlesztőrészlet az, amit az ügyfél biztonságosan és tartósan fizetni képes. A felvehető hitel mértékét a rendelkezésére álló önerőn felül a fedezetként szolgáló ingatlan értéke is nagyban befolyásolja.

A jelzáloghitel szerződésekre jellemző a hosszú, akár 20-25 éves futamidő, de akár a 40 évet is elérheti. Emiatt, hogy a hitelfelvevő elhalálozása esetén a családja ne kerüljön reménytelen, kilátástalan helyzetbe és ne veszítse el az ingatlant, a bankok a hitel felvételét hitelfedezeti életbiztosítás megkötéséhez is köthetik.

Az ügyfél egyéni döntése alapján lakástakarék pénztárral vagy életbiztosítással egybekötve is igényelheti a hitelt, mindazonáltal van még lehetőség egyéb hitelfedezeti, vagy kockázati biztosítások megkötésére is, amelyek – konstrukcióktól függően – különböző kockázatok bekövetkezése esetén nyújthat fedezetet a hitel további teljesítésére (pl. a hitelfelvevő életkörülményeinek megváltozása, munkahelye elvesztése) (www.pszaf.hu, 2012).

Az ingatlancélú hitelek és a szabad felhasználású hitelek között alapvetően a különbség a hitelösszeg felhasználási céljából adódik. Az ingatlancélú hitelek

felhasználása egy adott célhoz kötött: a hitelkonstrukciójától függően új vagy használt ingatlan vásárlására, építésre, felújításra, bővítésre, korszerűsítésre, egyéb, nem lakáscélú ingatlan megvásárlására, stb. fordítható.

Az ingatlancélú jelzáloghiteleken belül három típusú hiteltermék különböztethető meg:

- államilag támogatott lakáscélú hitel,
- támogatás nélkül nyújtott, más néven. piaci kamatozású lakáscélú hiteleket
- nem lakáscélú hitelek (amikor nem lakás, hanem egyéb ingatlan, pl. üdülő, garázs, zárt kert stb. szolgál a hitel fedezetéül).

A lakáshitelek speciális konstrukciója az államilag támogatott lakáshitelek formája. Az állam különböző támogatási módokon keresztül hozzájárul a megfelelő lakhatási feltételek kialakításához és fenntartásához. Ezeket a kedvezőbb kondíciójú hiteleket azok az ügyfelek vehetik igénybe, akik a vonatkozó jogszabályok értelmében igazoltan megfelelnek azok kikötéseinek.

Azok, akik a jogszabály szabta követelményeknek nem felelnek meg, értelemszerűen a piaci kamatozású lakáshiteleket vehetik igénybe (www.pszaf.hu, 2012).

2.2.A TELJES HITELDÍJ MUTATÓ

Azt sokan tudjuk, a bankok a hitelt kamattal terhelik, hiszen ez a bevételek jelentős részét képezi. Vannak költségek melyek a hitelezés során felmerülnek, és ezeket is meg kell fizetni pl.: a kezelési költség. Azonban sok ügyfél nem néz utána, hogy ezeket a költségeket mekkora mértékben kell neki megfizetnie egy adott hitel igénybevételénél.

„A THM az a belső kamatláb, amely mellett az ügyfél által visszafizetendő tőke és hiteldíja egyenlő a hitel folyósításáig bezárólag, a kölcsönrel kapcsolatban fizetett összes költséggel csökkentett hitelösszeggel” (Kardos, 2007).

A THM magába foglalja a kamatot és az összes hitelezés közben felmerülő költséget, amelyet a hitelfelvétel folyamán ki kell fizetnie az ügyfélnek, így lehetőséget biztosít a hiteltermékek árainak összehasonlításához. Magában foglalja: kamatot, kezelési költséget, hitelbírálati díjat, szerződéskötési díjat, folyósítási díjat, értékbecslnési díjat, lakásépítéseknel a helyszíni szemlék díjait, tulajdoni lap és helyszínrajz lekérdezési díjait (abban az esetben, ha a Takarnet¹ rendszer telepítve van) (Kardos, 2007).

¹ Takarnet: A Földművelésügyi és Vidékfejlesztési minisztérium Földügyi és Térinformatikai Főosztálya az elmúlt 20 évben jelentős külföldi és hazai források felhasználásával, az összes tulajdoni lapot felvitte egy számítógépes rendszerbe. Ennek eredményeképp, az összes ingatlan bekerült a rendszerekbe, melyeket 2007-ben kötöttek össze, így azóta áll rendelkezésre az ország teljes területének digitális ingatlan-nyilvántartási térképe)(www.foldhivatal.hu, 2012).

A THM azonban nem foglalja magába a késedelmi kamatokat, a biztosítási és garanciadíjakat, átutalási díjakat, rendelkezésre tartási jutalékot, prolongálási költséget, és minden olyan fizetési kötelezettséget, amely a szerződés nem teljesítéséből adódik. Így a közokiratba foglalás költségei, a hitelfedezeti életbiztosítás költsége és ingatlanhoz kapcsolódó vagyonbiztosítási díj nem képezi a részét (Kardos, 2007).

2.3. MAGYAR BANKRENDSZER RÖVID JELLEMZÉSE

A magyar bankrendszert 1987. január 1-jétől kétszintűvé alakították, ekkorra datálható, hogy a központi bank mellett megjelentek a kereskedelmi bankok is. Habár pénzügyintézetek már ekkor megjelentek, a törvényi szabályozás csak 1991-re alkotta meg azt a jogszabályt, melyben elhatárolta a pénzügyintézetek tevékenységi körét, és határozta meg a banki szolgáltatásokat.

A törvényen 1997. január 1-jétől jelentős változtatásokat eszközöltek. A módosítások főleg azért voltak fontosak, mert így javult a pénz- és tőkepiaci intézmények működése, irányítása, tulajdonosi szerkezetük átláthatóbb lett, és üzemeltetésük biztonságosabbá vált. A törvény a következő szolgáltatások üzletszerű végzését érti, forintban vagy devizában:

- betétügylet,
- hitel-, illetve kölcsönügylet,
- pénzügyi lízing,
- pénzforgalmi szolgáltatások nyújtása,
- készpénz-helyettesítő fizetési eszközök kibocsátása, és fizetési forgalmuk lebonyolítása,
- kezesség, bankgarancia és egyéb bankári kötelezettség vállalása,
- valuta- és devizakereskedés,
- pénzügyi szolgáltatás közvetítése (ügynöki tevékenység),
- befektetési alap letétkezelés,
- letéti szolgáltatás,
- önkéntes kölcsönös biztosító pénztár részére történő vagyonkezelés,
- készpénzáttutalás.

Kiegészítő pénzügyi szolgáltatás:

- pénzváltás,
- elektronikus átutalási rendszerek működtetése,
- pénzfeldolgozás,
- pénzügyi ügynöki tevékenység a bankközi piacon (*Balogh et al.*, 1999).

Jelen pillanatban Magyarországon 170 pénzügyi intézmény esik a Hitelintézet besorolás alá, ezek közül 29 tartozik a bank kategóriába (www.pszaf.hu, 2012)

Betétgyűjtésre és pénzforgalmi szolgáltatás nyújtására kizárólag hitelintézet jogosult. A bank üzletszerűen végzi a fent említett két tevékenységet. A pénzügyi szolgáltatások teljes körének végzésére kizárólag bank kaphat engedélyt. Bank csak részvénytársasági formában alapítható (*Balogh et al.*, 1999).

2.3.2. Hagyományos banküzletágak

A banküzletágak közül az egyik legrégebbre datálható a betétgyűjtés. A betétek önmagukban is egy dolgozat témáját adhatnák, ezért ezekről most nem értekeznek, az ezt megkívánó részletességgel.

A hagyományos banküzletágak közé tartozik, az egyik legrégebbi banki tevékenység a hitelezés. A hitel szinte mindenhol jelen van, az újratermelés bővítésénél ugyanúgy, mint az államháztartási hiány finanszírozásánál. A hitelezés nem más, mint a bank által összegyűjtött források, és az ezek alapján teremthető pénzek kihelyezése az igénylőknek. A hitel, pénzeszközök ideiglenes átengedése a felhasználónak kamatfizetés ellenében. Hitelt az arra felhatalmazott és szakosított pénzügyintézetek nyújthatnak (*Balogh et al.*, 1999).

„A banki hiteleket több szempont szerint lehet csoportosítani. A legelterjedtebb csoportosítások:

A hitel pénztömegre gyakorolt hatását tekintve lehet:

- jegybanki,
- kereskedelmi banki,
- nem monetáris hitelintézetek (befektetési bankok, takarékpénztárak) által nyújtott hitel.

Lejárat szerint megkülönböztetünk:

- rövid,
- közép és
- hosszú lejáratú hiteleket.

Hiteltípus szerint megkülönböztetünk:

- pénzhitel:
 - folyószámlahitel,
 - számlahitel
- hitelszerű kihelyezések:
 - váltók leszámítolása,
 - követelések megvásárlása,
 - áruvásárlási hitel,
 - értékpapír hitel.
- kötelezettség vállalási hitel:
 - hitelkeret,
 - fizetési kötelezettségek vállalása.

A kereskedelmi bankok hiteleit általában három nagy csoportra szokták bontani:

- vállalati,
- fogyasztói és
- ingatlanhitelek” (*Balogh et al.*,1999).

A kereskedelmi bankok hagyományos üzletágai közé tartozik még a pénzforgalom lebonyolítása. Napjainkban a készpénzforgalom nem jelentős, a legtöbb ilyen esetben bankszámlák közötti átírással jön létre a tranzakció. A készpénz nélküli fizetési formák két csoportra bonthatók a fizetés módja szerint: a bankszámlák közötti átírás és a kölcsönös beszámítás.

A fizetési formák a következők:

- átutalás
- inkasszó
- váltó
- csekk
- akkreditív
- bankkártyák (*Balogh et al.*, 1999).

2.4 A JELZÁLOGHITEL FELVÉTEL BANKI FOLYAMATA

Az adott bank egy alkalmazottja leellenőrzi az igényelni kívánt hitelhez szükséges iratok, igazolások meglétét. Ha hiányt tapasztal, azt jelzi az ügyfél, vagy a hitelközvetítő felé. A bank ügyviteli rendszerében, az ügylet pedig „pótlás alatt” besorolásba kerül. Legtöbbször, amíg a leadott hitelkérelem nem teljes, a hitelbírálati folyamat sem indulhat el, kivéve speciális esetekben, például: hiteligénylés előtti előzetes értékbecslés.

Az adott ügyletben szereplő összes résztvevő személyi adatai alapján a bank ügyintézője lekérdezi, hogy szerepelnek-e a Központi Hitelinformációs Rendszerben, és ha igen, akkor aktív, vagy passzív státussal.

Az előző lépéseket követően, a bank alkalmazottai megvizsgálják, hogy a leadott igazolások, iratok, igényléshez szükséges dokumentumok, hiánytalanul kitöltésre kerültek-e illetve, hogy a kitöltés megfelelő helyen szerepel-e a nyomtatványokon. Mindazonáltal ellenőrzik a kitöltések helyességét, az adott dokumentumok érvényességét, például a NAV által kiállított jövedelemigazolás 30 napig érvényes, a kiállítás napjától számítva.

Már a folyamat elején szükséges tisztázni, hogy van-e olyan kizáró ok, amely megakadályozná a hitelkérelem benyújtását. Ellenőrzésre kerül az ügyfél munkaviszonyának hossza, munkaszerződésének típusa, az igénylő életkora, a pluszban kötelezően bevonandó személyek dokumentumai.

Ez a lépés már a hitelbírálat folyamatához tartozik, melynek során a bank ügyintézője rögzíti a bank információs és adminisztratív rendszerébe az igénylő, és a szóban forgó ingatlan adatait, az elérhetőséget, és minden olyan adatot, amely a hitelbírálat alapjait fogja képezni. A számítógépes rendszer elemei egymásra épülnek, ezért ha hiányosság van a dokumentumokban, a folyamat nem tud tovább előrehaladni.

A legtöbb bank ügyviteli rendszere automatikusan megrendeli az értékbecslést, az adatok bevitele közben, véletlenszerűen kijelölve egyik szerződött értékbecslő partnerét. Több banknál az értékbecslés előre elvégeztethető, de ebben rejlik némi kockázat, mert a legtöbb esetben az értékbecslés 90 napig érvényes, ha ez lejárt újra fel kell mérni az ingatlant. Az értékbecsléskor legalább az ingatlan tulajdonosának jelen kell lennie.

Az értékbecslő elektronikus formában, vagy írásos formában juttatja el az értékbecslést a bank ügyintézőjének, vagy az ügyfélnek.

A beérkezett értékbecslés néhány esetben felülbírálatra kerülhet a bank szakembere által, aki akár módosíthat is a megállapított értéken. Ellenőrzik, és rögzítik az ingatlan forgalmi és hitel biztosítéki értékét, elhelyezkedését, állapotát, falazatának típusát, tulajdonviszonyait. Megállapítják az ingatlan terhelhetőségét, és hogy mekkora az a maximális hitelösszeg, ami még folyósítható. Banktól függően tájékoztatják az ügyfelet az ingatlan becsült értékéről, de ez a folyamat nem automatikus. Ha nem elégedett az értékkel jogában áll fellebbezni, és új értékbecslést kérni a bank egy másik partnerétől.

Az adott hitelügyletben szereplő összes résztvevő adatainak ellenőrzése, hogy valóságosak, illetve megfelelnek-e. Ebben a fázisban történik a személyi paraméterek bírálata,

a döntéshozó már ebben a szakaszban elutasíthatja a kérelmet, de ha eddig az igénylés során előrelátóan jártak el, akkor ez nem képez valós problémát.

Az igénylés ezen szakaszában állapítja meg a bank, hogy az ügyfél legfeljebb mekkora összegű hitelre jogosult. Ha az igényelt összeg nem haladja meg ezt az értéket, akkor nem utasítják el a hitelkérelmet, hanem a bank ajánlatot ad az ügyfélnek. Személyes egyeztetés során, akár olyan kedvező részletek is napvilágot láthatnak, amelyek segítségével emelhető a hitelösszeg. Ezek után ellenőrzik a benyújtott igazolásokat és nyilatkozatokat, hogy megállapításra kerüljön, a bank mennyi jövedelmet tud figyelembe venni. Fontos megállapítani az ügyfél megélhetési költségeit, hogy rendelkezik-e másik hitellel, amit törleszt, hogy van-e a jövedelmét terhelő bárminemű rendszeres, vagy rendkívüli kiadás. Mindazonáltal vizsgálat tárgyát képezi a folyószámla hitelkeret, és az azzal történő gazdálkodás.

Általában az ingatlan értékbecslése után egy-két héttel a bank hivatalosan dönt, hogy mekkora összeget, milyen pénzügyi feltételekkel, és milyen hosszú futamidőre tud folyósítani. Ezt a döntést az adott bank 2 hónapig tartja fenn általában, ennyi idő áll rendelkezésre a kölcsönszerződés aláírására. Ennek ellenére, a bank a pozitív döntést a folyósításig bármikor visszavonhatja, vagy elutasíthatja.

A bank ügyintézője felveszi a kapcsolatot az ügyféllel, a hiteldöntés után, és kijelölnek egy időpontot a hitelszerződés aláírására. A hitelszerződést a pénzügyi intézet az adott ügylethez szükséges módon összeállítja, majd ezt követően valamilyen formában az ügyfél rendelkezésére bocsátja előzetes áttanulmányozásra, továbbá a közjegyzői irodához is továbbítják a szerződést, ahol az majd közokiratba foglaltatik. A hitelszerződés bankfiókban történő aláírása után, az ügyfél tartozáselismerő nyilatkozatot tesz a bank javára, közjegyző jelenlétében. Ezek után az aláírt kölcsön- és jelzálogszerződéseket a Földhivatalba szükséges továbbítani (www.jelzalog.com, 2012).

2.5. A FOGYASZTÓK PREFERENCIÁI A BANKSZEKTORT ILLETOEN

A Capgemini, az Unicredit csoport, és az Efma minden évben elkészíti a lakossági bankok megítéléséről szóló tanulmányát. A 2011-es felmérés célja a válság után megváltozott fogyasztói preferenciák kutatása, és bankok lehetőségeinek feltárása (www.capgemini.com, 2012).

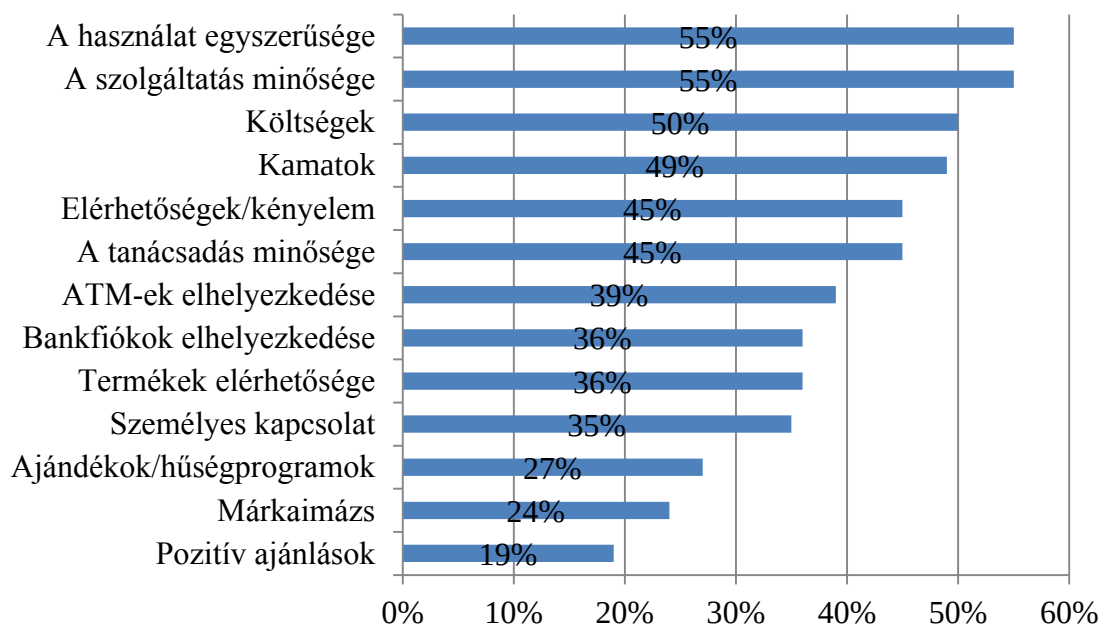
A világ 25 országában, 14 ezer ügyfél megkérdezésével végzett kérdőíves felmérés alapján, a megkérdezettek 55%-a a szolgáltatás minőségét adta meg okként egy bank elhagyásánál. Másodikként szerepel a listában a használat egyszerűsége, és ami ennél is

fontosabb, hogy a díjak csupán harmadik helyen szerepelnek, a kamatok, pedig csak a lista negyedik helyén állnak, a bank elhagyását indokló tényezők között (Sólyomi, 2011).

A Customer Experience Index (CEI) három dimenzióban elemzi a fogyasztók meglátásait:

- Termékek (számlák, fizetési tranzakciók, hitelkártyák, kölcsönök, jelzáloghitelek)
- Csatornák (internet, fiókok, ATM, telefonos ügyfélszolgálat)
- Az ügyfél életciklusa (információgyűjtés, tranzaktálás, problémamegoldás)

Az index összeállítása ezen tényezők meghatározása alapján történik, és ezeknek a dimenzióknak a mélységében méri a fogyasztói elégedettséget. A 14 ezer válaszadó közül 35,8% elégedett, vagy nagyon elégedett a bankjával (Sólyomi, 2011).



Forrás: Capgemini (2011) alapján Sólyomi (2011) p. 42-43

1. ábra: A bank elhagyását indokló tényezők

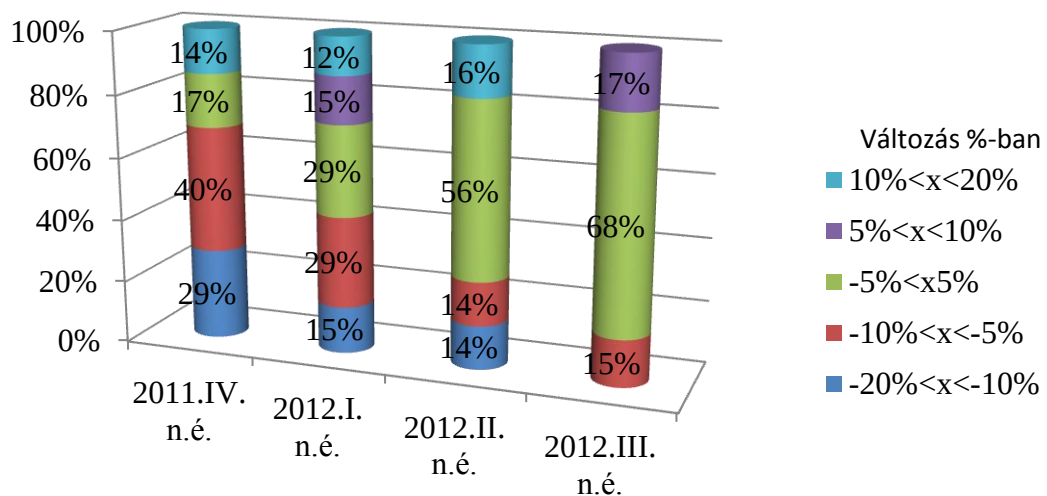
Egy bank elhagyását a felmérés szerint leginkább a használat egyszerűsége, és a szolgáltatás minősége motiválja. Jelentős szerepet játszik a költségek és a kamatok nagysága. A márkaimázs és a hűségprogramok viszont a lista legvégén szerepelnek.

2.6. JELZÁLOGHITELEZÉS A BANKOK SZEMSZÖGÉBŐL

2011-ben az események olyan láncolata zajlott le Magyarországon, mely a külföldi és a hazai médiumok látószögének középpontjába helyezték hazánkat. Az események fordulatai a bankadó bevezetésével kezdődtek, majd folytatódtak a devizahitelek árfolyamainak rögzítésével. Ezt követően az országot alacsonyabb, befektetésre nem

ajánlott kategóriába sorolták, a bankok forrásokhoz jutása drágább lett, így a hitelek kamatai is emelkedni kezdtek, a hitelezés lelassult, a gazdasági növekedés leállt. A közös teherviselés jeligéje alatt bevezetett bankadó, elvileg 3 évig évente 130 milliárd forintot von el a szektorból. Minden egyes forint, amivel egy bank tőkéje csökken, 10 forinttal csökkenti a kihelyezhető hitel összegét, ezért a végtörlesztés igazi vesztesei az ügyfelek voltak. Végül „csapásként” pedig a kormány bejelentette: a munkaadók adómentesen törleszthetnek 7,5 millió Ft-ig a munkavállalóik helyett, amely visszafizetésekor a munkavállalónak nem kell kamatot fizetnie (Csabai, 2011).

Az előzőekben leírtakból szembe tűnik, hogy a bankszektorra súlyos terheket róttak az elmúlt évek során. A következőkben banki szakemberek piaci várakozásait tárom fel a lakáscélú jelzáloghitelek volumen változására vonatkozóan. A konszenzust a bankok lakossági hitelezésért felelős vezetői adják, kizárólag összesített formában a megkérdezettek megnevezése nélkül. A **2. ábrán** a megkérdezett szakemberek, banki vezetők, az általuk prognosztizált jelzáloghitel piaci változás arányaiban láthatóak. Az előrejelzés az előző év azonos időszakához viszonyul.



X= változás, az előző év azonos időszakához képest

Forrás: A tanácsadó (2011) p. 31-32

2. ábra: A szakértők becslése a lakáshitel állományváltozást illetően

Az ábrán jól látható, hogy az idő előrehaladtával egyre nagyobb az 5%-os csökkenés, és 5%-os növekedést prognosztizálók tábora.

A 2011 harmadik negyedéves teljesítményt nézve a Magyar Nemzeti Bank tényszámai alapján 4%-os volumencsökkenés figyelhető meg a lakáscélú hitelek piacán. A

korábban jellemző kétszámjegyű visszaesés, lassulni látszik. A közeljövőben továbbra sem számíthatunk jelentős emelkedésre. 2011 utolsó három hónapjától a megkérdezettek 70%-a volumencsökkenést várt. Ám a 2012 első negyedévét illetően is igencsak szerények a várakozások, még a nyomott bázisidőszakhoz képest is. Az idei év első három hónapjától, csak a válaszolók 28%-a vár egyértelműen növekedést. 2012 második és harmadik negyedévére a válaszadók többsége stagnálást vélelmez, a helyzetről általánosságban elmondható, hogy pesszimistán tekintenek a szakértők a lakáscélú jelzáloghitelek jövőjébe. Ezt igazolja, hogy még az elemzésben szereplő legtávolabbi negyedévre tekintve is mindössze 14% vár növekedést a piactól. A többség a volumencsökkenés ütemének lassulására és a folyósítandó lakáshitel összegek stagnálására számít.

A 2011-es év után elmondható, hogy a piaci szereplők egyre inkább a mennyiségi tényezőkről a minőségi tényezőkre helyezik át a hangsúlyt. A bankok ebben az időszakban a növekedés alatt felépített portfólióikat igyekeznek rendezni, kezelni (Sólyomi, 2011).

2.7. A LAKÁSPIACI FOLYAMATOKAT TOVÁBB LASSÍTÓ TÉNYEZŐK

A fedezetek érvényesíthetőségének szempontjából fontos kérdés a kilakoltatási moratórium, illetve a végrehajtás alá kerülő ingatlanok száma. A szociális feszültségek és az alulfedezettség megakadályozása érdekében a szakemberek csakis kvótarendszerben tudják elképzelni az adott ingatlanok kényszerértékesítését. A Nemzetgazdasági Minisztérium „Otthonteremtési stratégia” is kimondja, hogy a moratóriumot fel kell oldani annak érvényessége csak a december 1-től március 1-ig tartó időszakra vonatkozzon. A stratégia alapján megfontolandó egy kvótarendszer (kvóta: a kényszerértékesítendő lakásokat nem engedné egyszerre piacra dobni, így akadályozná meg az árak mélyrepülését) kialakítása, melyeket a 90 napot meghaladó késedelmes követelések összege alapján osztanak szét a bankok között. A javaslat 5%-os negyedéves árverezési kvótát tart elfogadhatónak. Ennek értelmében 5 évet venne igénybe a portfóliók tisztítása. Az MNB szakértői szerint is valahol 5-10% között kell megtalálni a kvóta mennyiségét. Az NGM javaslata szerint folyamatos fokozatos emelkedéssel nőne a kvóta, azonban ez nagyon lelassítaná a folyamatot. A moratórium objektív megítélésének érdekében szükség van néhány tényre. 2010 végén legalább 90 ezer ingatlant terhelt 90 napon túli késedelemben lévő jelzáloghitel, ez a teljes hazai ingatlanállomány 2,2%-a, illetve a 2010-es lakáspiaci összforgalom 125%-a. További 95 ezer adós az átstrukturált kategóriába tartozik, 30-90 nap közötti késedelemmel.

A Magyar Nemzeti Bank háttér tanulmányából kiderül, hogy a nagyszámú problémás adóshoz alacsony lakáspiaci forgalom társul, így tehát a helyi piacok képtelenek lennének felvenni az ingatlanokat jelentős értékcsökkenés nélkül. Regionális szinten, Budapesten a legkedvezőbb a helyzet, itt „csupán” a 75-85%-át teszik ki a lakásforgalomnak a problémás ingatlanok. Borsod-Abaúj-Zemplén, Nógrád, Heves, Békés, Pest és Komárom-Esztergom megyékben a problémás ingatlanok száma a duplája a 2010-es ingatlanforgalomnak. Megyei jogú városokban 115% az arány, míg községekben és egyéb városokban akár 200%-ot is elér. Az MNB szakértői ezért azt javasolták, hogy a kvóták regionális alapon kerüljenek meghatározásra, ám ez már nem valósult meg. A szakmának, a kormánynak, a fogyasztóknak égető szüksége lenne egy megállapodásra a jelenlegi bizonytalan helyzet stabilizálása érdekében. A moratórium július 1-i feloldásához szükséges még a vonatkozó jogszabályok módosítása, ezt követően pedig a gyakorlatba kell átültetni a már megfogalmazott megoldási metodikákat. A hitelpiaci növekedés ennek ellenére a közel jövőben nem reális kilátás. Az ügyfelek jövőbe vetett bizalma is aligha áll helyre a fent említett intézkedések nyomán (Sólyomi, 2011).

A KSH által 10 éven keresztül, 2000-2010 között gyűjtött adatokat a 15-29 évesek foglalkoztatásáról. Az adatok kiválóan szemléltetik azt a tendenciát, hogy a fiatalok foglalkoztatási rátája egyre csökken a 2000-es évben még 45,3%, majd fokozatosan 35,7%-ra csökkent 2010-re, a 15-29 évesek körében. A felmérés szerint a 25-29 évesek 66,1%-a rendelkezik munkaviszonnyal. Ezért kijelenthető, hogy az önálló életkezdés jelentős mértékben kitolódott. Ezzel párhuzamosan a saját otthon iránti szükséglet, és annak kielégítése is a fogyasztók életkorának egy későbbi szakaszába tevődött át. Mindazonáltal az ehhez szükséges források sem állnak rendelkezésre ekkor még (www.ksh.hu, 2012).

A GfK 2012-ben végzett komplex fogyasztói bizalom index felmérésének ide vonatkozó adatai a hitelfelvételi kedvről rámutatnak, hogy a fogyasztók 75%-a soha nem venne fel hitelt, 21%-uk pedig jelen helyzetben nem venne fel hitelt. A megkérdezettek 42%-a a hitelek kamatainak további növekedésére, míg 30%-uk azok változatlanságára számít az elkövetkezendő egy évben.

Említésre méltó eredményekkel szolgált a kutató lakásvásárlásról gyűjtött adata is. A lakosság 57%-a tartja a jelenlegi helyzetet alkalmasnak lakásvásárlásra, továbbá a fogyasztók 54%-a tartja jó befektetésnek az ingatlant. Az ingatlanok eladására csupán 6% gondolja alkalmasnak a jelen piaci helyzetet (www.gfk.hu, 2012).

2.8. THM-EK A LAKÁSCÉLÚ LAKOSSÁGI JELZÁLOGHITELEK PIACÁN

A számítások alapjait mindenféle támogatások nélküli, piaci kamatozású hitelek adták. A példában 7,5 millió Ft értékű ingatlant, 2,5 millió Ft önerőt, és 5 millió Ft hitelt vettem számításba, a kapott értékek az **1. táblázatban** láthatóak.

1. táblázat: A 10 piacvezető bank THM-ek mértéke szerint

Ssz.	Bank neve	THM (%)
1	OTP Bank	13,41
2	Erste Bank	14,56
3	K&H Bank	11,1-13,9
4	Raiffeisen Bank	12,5
5	MKB	14,17-17,72
6	CIB	12,59-12,81
7	Axa Bank	nem hitelez
8	Budapest Bank	12,8
9	Unicredit Bank	13,04
10	FHB	12,92-14,95

Forrás: (www.otpbank.hu, www.erstebank.hu, www.kh.hu, www.raiffeisen.hu, www.mkb.hu, www.cib.hu, www.axa.hu, www.budapestbank.hu, www.unicreditbank.hu, www.fhb.hu alapján saját szerkesztés, 2012)

Az összegyűjtött értékek alapján, tehát megfigyelhető, hogy egy átlagos lakossági lakáscélú jelzáloghitel THM-je 11,1-17,72% közötti tartományban mozog. Ez a tág tartomány az ügyfelek és az ingatlanok egyéni tulajdonságainak tudható be.

3. ANYAG ÉS MÓDSZER

A lakossági lakáscélú jelzáloghitelek fogyasztói megítélésének vizsgálatakor a marketingkutatás két alapvető módszerét alkalmaztam, a szekunder és a primer kutatást, ebben a fejezetben az alkalmazott kutatási módszereket és azok elemzését mutatom be.

Szekunder kutatás: Egy adott marketingkérdés megválaszolása szempontjából szekunder piackutatásnak hívunk minden olyan adat, információ megszerzésére, rendszerezésére, irányuló cselekvést, amelyet időben korábban és általában nem az adott marketingprobléma megoldására specializálódva gyűjtöttek (Veres, Hoffmann, Kozák, 2006).

Primer kutatás: A primer kutatás célja, hogy a kutatás az adott problémával kapcsolatban gyűjtse össze a primer adatokat. A primer adatok, olyan adatok, amelyeket a kutató a probléma megoldásának céljából gyűjt össze (Malhorta, 2008).

3.1 SEKUNDER ADATGYŰJTÉS

A szekunder adatokat elsősorban a szakdolgozat témájához kapcsolódó, szakirányú folyóiratokból gyűjtöttem, továbbá több bank honlapját, a PSZÁF, KSH és a GfK honlapjait is felhasználtam a kutatás ezen szakaszában. Mindezt annak érdekében, hogy mélyebb betekintést nyerjek egy ilyen meglehetősen komplex témába. A számomra leginkább hasznos források az interneten voltak megtalálhatóak, a téma konstans változása miatt. A fogyasztói megítéléssel kapcsolatban azonban a mai napig kevés felmérés készült.

A forrásokból nyert információk hasznos segítséget jelentettek a primer kutatásom során, az itt nyert adatok jó viszonyítási alapot képeztek. A lakossági jelzáloghitelezésben megfigyelhető trendek megértéséhez, és áttekintéséhez elengedhetetlen volt az adatok tanulmányozása. Mindazonáltal a szociológiai, társadalmi változások megértéséhez szükséges volt a sok éves átlagok átfogó vizsgálata.

3.2 PRIMER ADATGYŰJTÉS (KVANTITATÍV KUTATÁSI MÓDSZER)

Az adatgyűjtés módszereként kvantitatív módszert választottam, mert az így mért értékek, és kapott adatok statisztikailag egyszerűen és pontosan elemezhetőek. A kutatási módszerek közül a megkérdezést választottam, melyet a primer kutatások leggyakoribb formájában, kérdőívvel hajtottam végre.

Az alapsokaságot Fejér megye megyeszékhelyének, Székesfehérvárnak és környékének a lakossága adta. Mivel munkám során az emberek általános ismereteit mértem fel, a megkérdezés helyeit nem bankfiókok közelébe tettem, hanem a forgalmilag frekventált belváros utcáit választottam.

A minta mérete 200 fő volt, az eredmények feldolgozása során azonban két kérdőívet ki kellett vennem, mert ezek csak torzították volna az eredményt. A megkérdezés során a minden n-edik módszert alkalmaztam, a véletlenszerűség meglétének érdekében. Minden 3-dik ember került megkérdezésre. A megkérdezés körülbelül három nap alatt zajlott le, külső munkaerő bevonásával. Március első hetében minden nap 7-18 óráig, Székesfehérvár belvárosában végeztük a terepmunkát.

Kérdőívem végén háttérváltozók formájában gyűjtöttem a következő adatokat a megkérdezettekről: iskolai végzettsége, neme, kora, az egy háztartásban élők száma, irányítószáma, nettó átlag havi jövedelem érzete.

A kérdőívben főleg zárt kérdéseket alkalmaztam, de nyitott kérdések is helyet kaptak, hogy a válaszadók szabadabban fejezhessék ki véleményüket.

A kérdőívek kitöltése előtt próba megkérdezést eszközöltem, a hibák kiszűrése érdekében. A teszt rámutatott a kérdőív egyes nehezen értelmezhető kérdéseire, melyeket kijavítottam. A kérdőív javítása folyamán fokozottan ügyeltem arra, hogy a téma komplexitása ellenére, teljesen érthető legyen a kérdéssor.

A kérdésekre adott válaszokból a fogyasztók általános ismereteit akartam feltárni, a lakossági lakáscélú jelzáloghitelekkel kapcsolatban, továbbá fényt akartam még deríteni, a pénzintézetek fogyasztói megítélésére és széles körben elterjedt általános tévhitek befolyásoló hatásaira.

3.3 ADATFELDOLGOZÁS, ELEMZÉS

Az adatok statisztikai feldolgozása az SPSS Statistics 17.0 programmal történt. Miután a kérdőíveket felvittem a rendszerbe, ellenőriztem és elemeztem, a kapott eredményeket Microsoft Excel és Word segítségével ábrázoltam, különös figyelmet fordítva a szignifikáns összefüggésekre. A válaszadók és a háttérváltozók viszonyainak elemzéséhez (crosstab-eket) kereszttáblákat használtam. A százalékos megoszlások elemzéséhez χ^2 próbát alkalmaztam a szignifikancia kimutatásához. A több változós kérdéseknél pedig ANOVA-elemzést végeztem az összefüggések bemutatása érdekében.

4. EREDMÉNYEK ÉS ÉRTÉKELÉSÜK

A következő fejezetben bemutatom a kérdőíves megkérdezés eredményeit. A kérdésekre adott válaszokat a kérdőívben elfoglalt sorrendjük alapján mutatom be. Egyes kérdések kapcsolódnak egymáshoz, így ezek elemzését ezen összefüggések figyelembe vételével fogom elvégezni. A megkérdezés által nyert eredmények prezentálják a bankok ismertségét, illetve fogyasztói megítélésüket a lakossági lakáscélú jelzáloghitelek terén.

4.1. AZ EGYES BANKOK SPONTÁN ISMERTSÉGE

A márkafelismerés általában azokhoz a termékekhez, vagy szolgáltatásokhoz kapcsolódik, amikhez a fogyasztó pozitív érzelmeket tud kapcsolni. A negatív érzelmek általában még ennél is mélyebb nyomot hagynak a fogyasztókban. A márkaismeretnek ezen a szintjén a fogyasztó általában azok felé a márkák és cégek felé nyitott, amelyekkel kapcsolatban pozitív tapasztalatai vannak.

A márkaismeret erre a szintre történő fejlődéséhez azonban nagy impulzusra van szükség, hogy a fogyasztó külső segítség nélkül tudja összekapcsolni a márkát és az adott szolgáltatást, vagy terméket (www.marketinginfo.hu, 2012).

Az első kérdésben spontán ismertséget mértem, arra kértem a válaszadókat, hogy nevezzenek meg három olyan bankot, amely szerintük foglalkozik a lakáscélú lakossági jelzáloghitelekkel. A bankok spontán ismerete, az első három helyen megemlített bankok a **2. táblázatban** látható módon oszlanak meg. Első helyen a válaszadók közül 169-en (85,4%) tudtak valamilyen pénzintézetet megnevezni. A táblázatban csak azokat a bankokat tüntettem fel, amelyeknek a spontán ismertsége 2% felett volt.

2. táblázat: A pénzüintézetek spontán ismerete (N=198)

Ssz.	Bank neve	1. említés		2. említés		3. említés	
		Fő	%	2.	%	fő	%
1	OTP	101	51,0	31	15,7	11	5,6
2	K&H	15	7,6	29	14,6	22	11,1
3	CIB	12	6,1	19	9,6	14	7,1
4	Erste	11	5,6	19	9,6	24	12,1
5	Unicredit	6	3,0	6	3,0	11	5,6
6	Raiffeisen	5	2,5	24	12,1	23	11,6
7	Budapest Bank	4	2,0	7	3,5	5	2,5
8	FHB	4	2,0	3	1,5	4	2,0

A táblázatból kiolvasható, az OTP kiemelkedő ismertsége (51,0%) és ezen a téren a versenytársaival szemben észrevehető előnye. Másodikként a K&H Bank szerepel, ennek töredékével (7,6%). Első helyen még megemlítésre került bankok (kevesebb, mint 2%): Kinizsi Bank, Volksbank, Axa Bank, Fundamenta, Provident, Takarékszövetkezet.

Az ismertség második szintjén a válaszadók közül 150-en (75,8%) tudtak valamilyen bankot megnevezni. Az ismertség ezen szintjén még mindig az OTP (15,7%), áll az első helyen azonban, itt már nem olyan szembetűnő az előny. Második helyen a K&H (14,6%) áll, míg harmadik a Raiffeisen (12,1%). Megemlítésre kerültek még a következő pénzüintézetek (kevesebb, mint 2%): Citibank, Axa Bank, Fundamenta, Cofidis, Takarékszövetkezet.

Az ismertség harmadik szintjén a válaszolók közül 129-en tudtak valamilyen pénzüintézetet megnevezni. Első helyen az Erste Bank szerepel (12,1%), második helyen a Raiffeisen Bank (11,6%), illetve harmadik helyen a K&H Bank (11,1%). Szembetűnő, hogy az ismertség ezen szintjén a különbségek lecsökkentek és más bankok foglalják el az első helyeket. Megemlítésre kerültek még a következő pénzüintézetek (kevesebb, mint 2% ismerte): MKB, Citibank, Kinizsi Bank, Volksbank, Credigen, Axa Bank, Fundamenta, Provident, Lakáskassza, Aegon.

A spontán ismertség során több pénzüintézet nem is foglalkozik a jelzáloghitelek semmilyen formájával. Véleményem szerint ezen pénzüintézetek megnevezése az információhiánynak, és a tévhitek terjedésének tudható be.

Már az első említésnél találtam szignifikáns összefüggést. Az eredmény a megkérdezettek korával mutatott szignifikáns összefüggést ($p=0,00$). Az adatok a **3. táblázatban** láthatóak.

3. táblázat: Első említés a korcsoportok szerint (N=168)

Ssz.	Bank neve	N	Életkor szerinti megoszlás, %			
			17-27	28-37	38-47	48-
1	OTP	101	68,9	59,2	47,8	45,5
2	K&H	15	4,1	14,3	13,0	9,1
3	CIB	12	6,8	8,2	13,0	0,0
4	Erste	11	2,7	8,2	4,3	18,2
5	Unicredit	6	1,4	2,0	17,4	0,0
6	Raiffeisen	5	5,4	2,0	0,0	0,0
7	Budapest Bank	4	4,1	2,0	0,0	0,0
8	FHB	4	2,7	2,0	4,3	0,0

A 17-27 éves korosztályból elsőként az OTP-t említették, másodikként a CIB, illetve harmadikként a Raiffeisen Bankot nevezték meg az első említés során. A 28-37 éves korosztály elsősorban az OTP bankot nevezte meg, majd a K&H Bankot preferálja, majd ezután következik az Erste, illetve a CIB. A 38-47 éves korosztály az OTP Bankot preferálta a leginkább, majd ezután következett a CIB, illetve a K&H. A 48 év feletti korosztály szintén az OTP Bankot nevezte meg legtöbbször a spontán ismertség mérése során és az Erste Bank csak második helyre került.

A kapott eredmények tükrében megállapítható, hogy az OTP Bankot főleg a fiatalabb korosztály preferálja, de minden korosztálynál ez a leggyakrabban említett bank, amelynek oka véleményem szerint a kedvező junior számlacsomagok, a kiterjedt ATM és fiók hálózat, illetve az OTP Bank jelentős szponzori tevékenysége. A megkérdezettek ismeretei egyre szerteágazóbbak lesznek, ahogy előre haladunk a korosztályokban. Véleményem szerint ez annak köszönhető, hogy amennyiben valaki hitelt vesz fel előtte felkutatja és mérlegeli a piacon szereplő ajánlatok valamekkora hányadát.

A következő szignifikáns összefüggést az említés harmadik szintje és a válaszadók életkora között találtam ($p=0,035$). A kapott eredmények jól szemléltetik, hogy az említés ezen szintjén az OTP eredménye alacsonyabb, mert általában már előbb említésre került.

Az Erste bankot a legtöbben a 17-27 éves és a 38-47 éves korosztályokból említették. A Raiffeisen Bankot pedig a 48 év felettiek nevezték meg a legtöbben.

A harmadik említés szignifikáns összefüggést mutatott a megkérdezettek nettó havi átlagjövedelmével ($p=0,00$). Az eredmények szerint az átlagos jövedelemmel rendelkezők részesítik leginkább előnyben az Erste Bankot, míg másodszorban a K&H Bankot. A valamivel az átlag feletti jövedelemmel rendelkezők Raiffeisen és a K&H Bankokat említették leggyakrabban. Akik jelentősen az átlag alatti jövedelemmel rendelkeznek, leginkább az Erste Bankot preferálják, majd ezt követi a CIB Bank, és harmadikként a Raiffeisen, majd az Unicredit és a Budapest Bank szerepel.

4.2 A TÍZ PIACVEZETŐ BANK MEGÍTÉLÉSE

4.2.1 A bankok ismertsége

A második kérdés négy részből áll, melyben a 10 piacvezető bank rávezetési ismertségéről és megítéléséről gyűjtöttem információkat. A 10 piacvezető bankot a Bankszövetség adatai alapján választottam ki. Magyarországon a tíz piacvezető pénzintézet a 2010-es év negyedik negyedévében a következő mérlegfőösszeg szerinti részesedéssel rendelkezett: OTP 20,3%, K&H 10,5%, Erste Bank 9,7%, MKB 9%, CIB 8,1%, Raiffeisen 7,9%, Unicredit 5,1%, Budapest Bank 3%, FHB 2,8%, AXA 1,8% (www.bankszovetseg.hu, 2012).

A kérdés célja az volt, hogy kiderüljön a fogyasztók mennyire ismerik az egyes bankokat, valamint a megbízhatóság és költségek szempontjából hova sorolják őket, végül pedig, hogy a megkérdezett venne-e fel jelzáloghitelt az adott banknál. A **4. táblázatban** a támogatott ismertségre vonatkozó adatokat tüntettem fel.

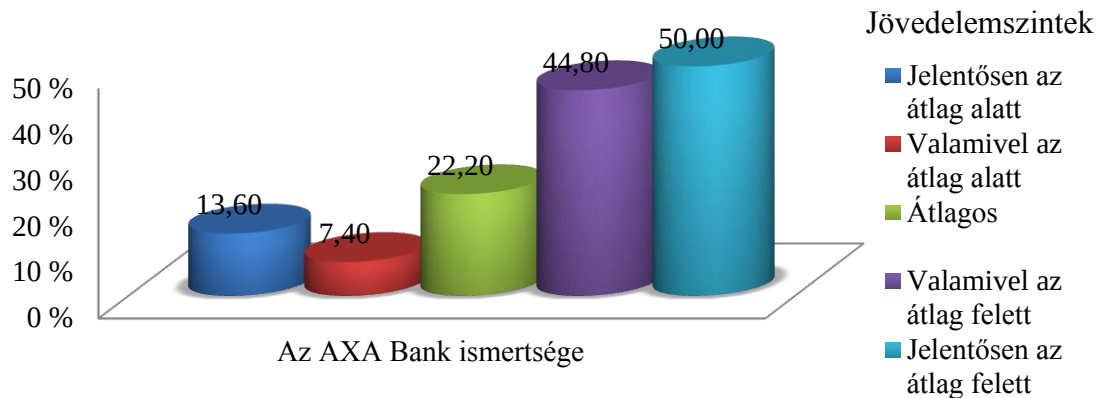
4. táblázat: A tíz piacvezető bank ismertsége (N=198)

Bank neve:	Ismertség (fő)	Ismertség (%)
OTP	178	89,9
K&H	119	60,1
Erste	108	54,5
Raiffeisen	93	47,0
Budapest Bank	85	42,9
CIB	77	38,9
Unicredit	76	38,4
MKB	51	25,8
FHB	49	24,7
AXA	44	22,2
Cetelem	7	3,5
Volksbank	7	3,5
Citibank	6	3,0

A 100% feletti összeg azért lehetséges, mert a válaszadók több bankot is megjelölhettek. A kutatás adatai szerint a legismertebb Bank az OTP (89,9%) volt, majd másodikként a sorban a K&H Bank (60,1%) következik. Harmadik helyen az Erste Bank (54,5%) szerepel. Ennek valószínűsíthető okai, hogy az OTP Bank rendelkezik a legkiterjedtebb fiókhálózattal, illetve hogy a megkérdezettek 44,9 %-a került ki a 17-27 évig terjedő korcsoportból, akikre az OTP elsősorban épít. A K&H Bank és az Erste Bank elsősorban azoknál merül fel megoldásként, akik már tájékozódtak a piacon hitelfelvétel, vagy egyéb célból.

Az OTP bank ismertsége és az egy háztartásban élők száma között szignifikáns összefüggés mutatkozott ($p=0,009$). Az összefüggés vizsgálatakor kiderült, hogy a háromfős háztartásban élők 97,4%-a ismeri az OTP Bankot. A pénzintézetet arányaiban az egy fős háztartásokban élők ismerik a legkevésbé, ám ez az érték még így is 70% feletti. Habár a spontán ismertség során az OTP Bank volt a legismertebb a fiatalok körében, akikre leginkább jellemző az egyfős háztartásbeli életforma. Habár ők érdemben már nem ismerték a bankot, hogy véleményt formáljanak róla.

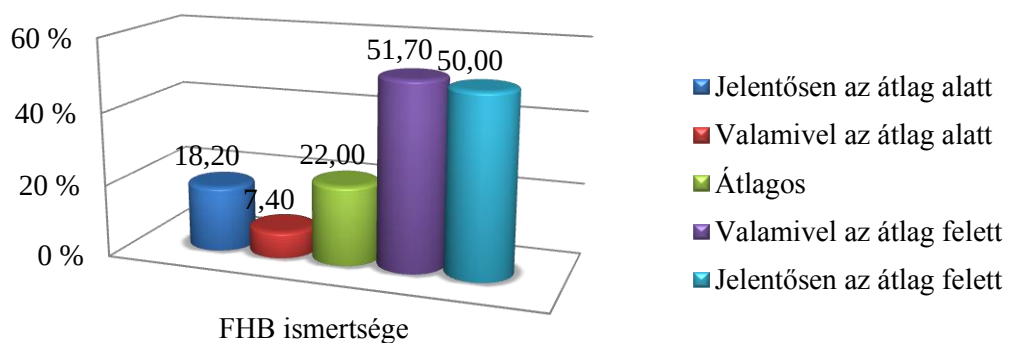
Szignifikáns kapcsolat van az Axa Bank ismertsége és az egy főre jutó havi nettó jövedelem között ($p=0,009$). A kapott értékeket a **3. ábrában** prezentálom.



3. ábra: Az Axa Bank ismertsége és az egy főre jutó havi nettó jövedelem közötti összefüggés (N=44)

Az ábra szemlélteti, hogy az Axa Bankot ismerők közül legtöbben a jelentősen az átlag feletti (50,0%), illetve a valamivel az átlag feletti (44,8%) jövedelmi csoportba tartoznak. A bankot a valamivel az átlag alatti jövedelem csoportba tartozók ismerik a legkevésbé (7,4%). Ennek oka lehet, hogy az AXA Bank konzervatív filozófiával folytatja működését, így ügyfelei felé felmerülő költségei is magasabbak lehetnek.

A következő szignifikáns összefüggés az FHB Bank ismertsége és az egy főre jutó havi nettó jövedelem között mutatkozott ($p=0,003$). A kapott eredmények a **4. ábrán** láthatók.

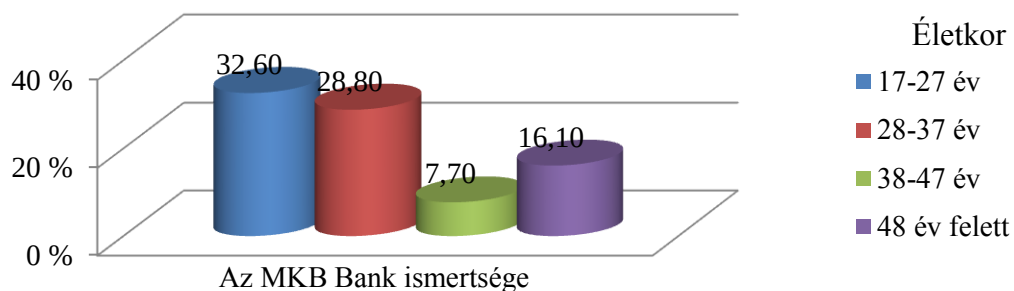


4. ábra: Az FHB Bank ismertsége és az egy főre jutó havi nettó jövedelem közötti összefüggés (N=48)

Az FHB Bankot leginkább a valamivel az átlag feletti jövedelemmel rendelkezők (51,7%) ismerik, míg legkevésbé a valamivel az átlag alatti jövedelemmel rendelkezők (7,4%).

Szignifikáns összefüggést találtam az Erste Bank ($p=0,027$), a CIB Bank ($p=0,006$), az Axa Bank ($p=0,036$) és a Budapest Bank ($p=0,028$) ismertsége, valamint a válaszadók neme között. Az eredmények rámutattak, hogy a legnagyobb különbség a nemek között a CIB Bank esetében mutatkozott, a megkérdezett férfiak 48,9%-a és a megkérdezett nők 29,8%-a ismeri a pénzügyintézetet. Hasonlóan nagy különbség mutatkozott az Erste Bank esetében, ahol a bankot válaszadó férfiak 62,8%-a és a válaszadó nők 47,1%-a ismeri.

A kérdés utolsó szignifikáns összefüggése az MKB Bank ismerete és az életkor között mutatkozott ($p=0,039$). Az eredményeket az **5. ábra** mutatja.



5. ábra: Az MKB Bank ismerete, és az életkor közötti összefüggés (N=198)

Az MKB Bankot a legtöbben a 17-27 éves korcsoportból ismerik, de nem sokkal marad el a 28-37 éves korcsoport sem. Vélelmezhetően ez az eredmény azért alakult így, mert az MKB reklámjai őket próbálják elsősorban megcélozni, például okostelefonos lakáskereső applikációkkal (www.youtube.com, 2012).

4.2.2 A bankok megbízhatóságának megítélése

A kérdés következő részében a megkérdezetteknek egytől ötig kellett a bankokat értékelniük azok megbízhatósága szerint. Ez esetben 1 jelentette, hogy az adott bank abszolút nem megbízható, és 5 jelentette, hogy a pénzügyintézet teljes mértékben megbízható. Az eredményeket az **5. táblázat** mutatja.

5. táblázat: A bankok megbízhatósága (N=178)

Ssz.	Bank neve	N	Átlag	Szórás
1	OTP Bank	178	3,59	1,122
2	Unicredit Bank	77	3,31	1,103
3	K&H Bank	119	3,27	1,117
4	Budapest Bank	84	3,27	1,034
5	Raiffeisen Bank	95	3,19	1,132
6	CIB Bank	75	3,19	1,049
7	Erste Bank	109	3,16	1,064
8	FHB	49	3,12	1,053
9	MKB	49	3,10	1,104
10	Volksbank	4	3,00	1,633
11	Axa Bank	43	2,98	1,243
12	Citibank	3	2,67	1,528
13	Cetelem	4	1,50	1,000

A táblázat adataiból kiolvasható, hogy az ügyfelek legmegbízhatóbbnak az OTP Bankot tartják, majd másodikként az Unicredit Bank szerepel, harmadikként a sorban pedig a K&H és Budapest Bankok következnek. A legrosszabb értékelést a Cetelem kapta mélyen a többi pénzintézet alatt, annak ellenére, hogy nem foglalkozik jelzáloghitelekkel. A Cetelem 1999 óta a BNP paribas csoport tagjaként áruhitelekkel foglalkozik (www.cetelem.hu, 2012). A kérdésre adott válaszoknál nagy szórás figyelhető meg, mely a válaszok szélsőséges voltára utal. A tévhitek ennél a kérdésnél is megjelentek, például a cetelem említése során.

A következő szignifikáns összefüggést a Budapest Bank megbízhatósága és az egy háztartásban élők száma között találtam ($p=0,031$). A Budapest Bank megbízhatóságát a kétfős háztartások értékelték a legnagyobbra, majd utánuk a négyfős háztartások tartják a legmegbízhatóbbnak a bankot. A kérdezettek közül az egy fős háztartásban élők szerint a legkevésbé megbízható a bank.

4.2.3 A bankok költségeinek fogyasztói megítélése

A kérdés következő részében a válaszadókat arról kérdeztem, hogy az egyes bankokat miként értékelik azok költségszintjei szerint. Az 5 fokozatú skálán egytől ötig lehetett értékelni a pénzintézeteket. Egyessel volt jelölhető az ügyfelek számára legolcsóbbnak

vélt érték, illetve ötössel a legdrágábbnak ítélt érték. A kapott eredmények a **6. táblázatban** láthatók.

6. táblázat: A bankok költségeinek fogyasztók szerinti értékelése

	Bank neve	N	Átlag	Szórás
1	Unicredit Bank	77	2,91	1,090
2	K&H Bank	118	2,92	1,137
3	Raiffeisen Bank	95	2,94	1,227
4	CIB Bank	76	2,95	1,082
5	Volksbank	4	3,00	1,633
6	OTP Bank	178	3,02	1,127
7	Erste Bank	107	3,04	1,063
8	MKB	50	3,08	1,047
9	Axa Bank	43	3,12	1,276
10	Budapest Bank	83	3,18	1,106
11	FHB	50	3,18	1,155
12	Citibank	3	3,33	1,528
13	Cetelem	4	3,50	1,914

A válaszok szórásait illetően elég magas értékek mutatkoznak, ami a válaszok szélsőséges voltára utal. A megkérdezett fogyasztók szerint az Unicredit Bank nyújtja a legkedvezőbb ajánlatokat a költségek szempontjából, majd eztán következik a K&H és a Raiffeisen Bank. Habár az OTP Bank széles körben ismert és a megkérdezettek szerint a legmegbízhatóbb bank, költségei szerint a fogyasztók csak a hatodik helyre pozícionálták. A Cetelem itt is utolsó helyen végzett, bár mint azt az előzőekben leírtam, nem foglalkozik jelzáloghitelekkel.

4.2.4 Hitelfelvételi hajlandóság bankok szerint

A kérdés következő és egyben utolsó részében arra kerestem választ, hogy a megkérdezettek adott megbízhatóság és költségszintek mellett, hajlandóak-e hitelt felvenni a megnevezett bankoknál. Az eredményeket a **7. táblázatban** tüntettem fel.

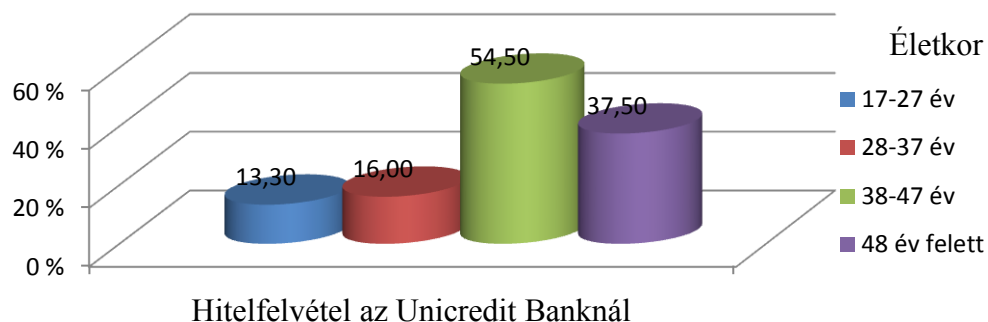
7. táblázat: Hitelfelvételi hajlandóság az adott bankoknál

	Bank neve:	N	Fő	%
1	OTP	175	57	32,6
3	CIB	77	25	32,5
2	K&H	117	36	30,8
4	Raiffeisen	93	24	25,6
9	AXA	45	11	24,4
6	Budapest Bank	85	20	23,5
7	Unicredit Bank	74	16	21,6
8	FHB	52	11	21,2
5	Erste	105	21	20,0
11	Volksbank	7	1	14,3
10	MKB	51	7	13,7
12	Cetelem	7	0	0
13	Citibank	6	0	0

A táblázat adataiból kiolvasható, hogy a legtöbben az OTP Banknál és a CIB Banknál vennének fel hitelt. Habár a költségek terén az OTP Bank csak a hatodik helyen állt, és a CIB Bank is a negyedik helyen szerepelt, továbbá a költségek szempontjából legjobb helyen szereplő Unicredit Bank csak a hetedik helyen szerepel. Ebből következik, hogy az ügyfelek számára a megbízhatóság fontosabb, mint a felmerülő költségek.

Szignifikáns összefüggést a K&H Banknál történő hitelfelvételi hajlandóság és a válaszadók neme között találtam ($p=0,029$). Az eredmények azt tükrözik, hogy akik vennének fel hitelt a K&H Banknál, azok nemek szerint a következőképpen oszlanak meg: a megkérdezett nők 40,4%-a sokkal inkább preferálja pénzintézetet, mint a válaszadó férfiak akiknek mindössze 21,7%-a választaná a pénzintézetet.

A következő szignifikáns összefüggés az Unicredit Banknál történő hitelfelvétel, és a válaszadók életkora között adódott ($p=0,024$). A kapott adatok a **6. ábrán** láthatók.



6. ábra: Az Unicredit Banknál történő hitelfelvétel és az életkor összefüggései (N=74)

Leginkább a 38-47 éves korosztály (54,5%) preferálja az Unicredit bankot, másodikként pedig a 48 év feletti (37,5%) részesítik előnyben a pénzintézetet. Feltehetően azért, mert ez a korosztály tájékozódik a legszélesebb körben hitelfelvételkor, és így a bank kedvező árait sem hagyja figyelmen kívül.

A kérdés utolsó szignifikáns összefüggését az Erste ($p=0,039$), K&H ($p=0,030$), MKB ($p=0,018$), CIB ($p=0,036$), Axa ($p=0,016$) Bankoknál történő hitelfelvételi hajlandóság és a válaszadók egy főre jutó havi nettó átlagjövedelem érzete között találtam. A kapott értékeket **8. táblázatban** prezentálom.

8. táblázat: Egyes bankoknál történő hitelfelvételi hajlandóság és a válaszadók egy főre jutó havi nettó átlagjövedelem érzete közötti összefüggés (N=100)

Ssz.	Bank neve	N	A minta egy főre jutó havi nettó jövedelem szerinti megoszlása				
			Jelentősen az átlag alatt	Valamivel az átlag alatt	Átlagos	Valamivel az átlag felett	Jelentősen az átlag felett
1	Erste	21	11,1	7,1	19,6	31,6	100,0
2	K&H	36	33,3	13,3	23,2	45,5	100,0
3	MKB	7	0,0	20,0	4,3	33,3	100,0
4	CIB	25	0,0	60,0	32,5	42,9	100,0
5	Axa	11	0,0	50,0	9,5	57,1	0,0

A táblázatból kiolvasható, hogy a valamivel az átlag feletti jövedelemmel rendelkezők jelentős hányada választaná az Axa (57,1%) és a K&H (45,5%) bankokat. Az átlagos jövedelemmel rendelkezők leginkább a CIB (32,5%) és a K&H (23,2%) Bankokat

részesítik előnyben. Az Erste Bank az említett két jövedelem csoport által közepes mértékben preferált.

4.3 A MEGKÉRDEZETTEK HITELEI, ILLETVE TERVEIK A HITELFELVÉTELT ILLETŐEN

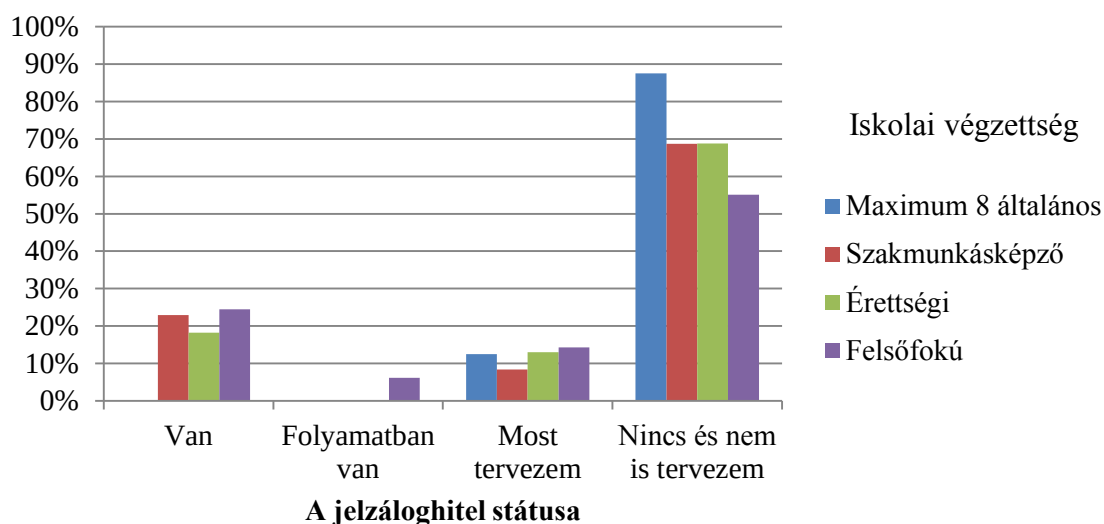
A következő kérdésben arról kérdeztem a válaszadókat, hogy rendelkeznek-e valamilyen jelzáloghitellel, illetve terveznek-e hitelfelvételt a közeljövőben. Az eredményeket a **9. táblázatban** mutatom be.

9. táblázat: A megkérdezettek jelzáloghitelekhez való viszonya (N=198)

Válaszlehetőségek	N	%
Van	37	18,7
Folyamatban van	3	1,5
Most tervezem	24	12,1
Nincs és nem is tervezem	134	67,7

Legtöbbször a nincs és nem is tervezem (67,7%) választ jelölték meg, ez az érték jóval kedvezőbb, mint ami a GfK tanulmányából kiderült, mely szerint a lakosság 75%-a soha nem venne fel hitelt. Ennek okát abban látom, hogy a devizahiteles végtörlesztések lezárulását követően kerültek megkérdezésre. Indok lehet továbbá, hogy a végtörlesztés időszakában nagymértékben megemelkedtek a hitelek kamatai, és az ingatlanpiac is mélyponton van, ezért a fogyasztók kívánnak. A megkérdezettek mindössze 18,7%-a rendelkezik jelzáloghitellel, és 12,1%-uk tervezi valamilyen jelzáloghitel felvételét. A válaszadók mindössze 1,5%-ának van folyamatban hiteligenlése, valószínűleg a fent említett kivárási miatt.

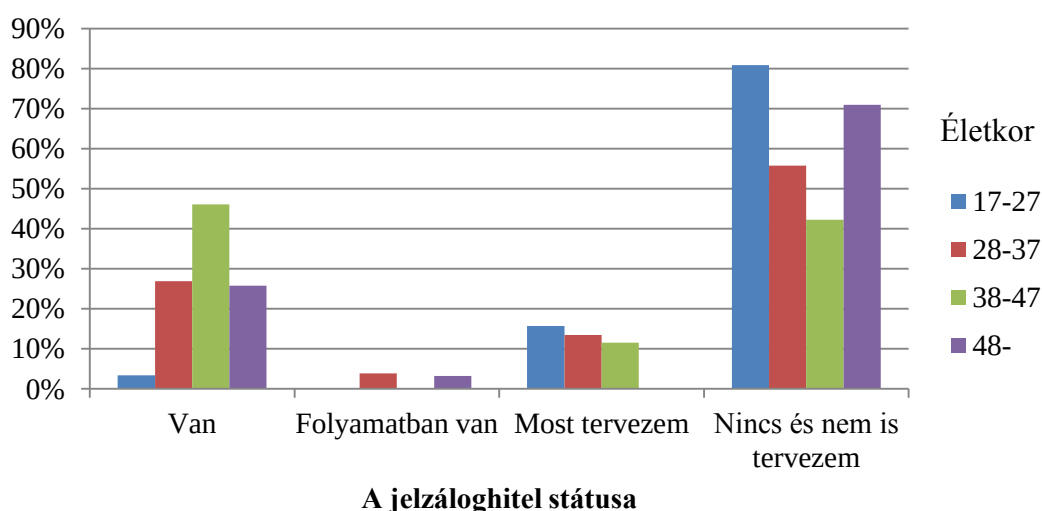
A kérdés vizsgálata során szignifikáns összefüggést találtam az adott válaszok, illetve az iskolai végzettség között ($p=0,032$). Az eredményeket a **7. ábrán** mutatom be.



7. ábra: A jelzáloghoz való viszony és az iskolai végzettség összefüggései (N=198)

A megkérdezettek közül a maximum 8 általános végzettségűek nem rendelkeznek hitellel, viszont 12,5%-uk tervezi jelzáloghitel felvételét. Az érettségizetteknek és a szakmunkásoknak 68,8%-a nem rendelkezik és nem is tervezi jelzáloghitelek igénybevételét. Legtöbben a felsőfokú végzettségűek (24,5%) rendelkeznek jelzáloghitellel, míg ők az egyetlen csoport, akiknek egyáltalán folyamatban van ilyen ügyletük. Valószínűleg azért, mert ők azok akik, a jelen gazdasági helyzetben is látnak lehetőséget az ingatlanbefektetésekben.

A következő szignifikáns összefüggést a jelzáloghoz való viszony és a válaszadók életkora között találtam ($p=0,00$). Az eredményeket a **8. ábrán** szemléltetem.



8. ábra: A jelzáloghoz való viszony és az életkor összefüggései (N=198)

Mint az az ábrán is jól látható, a 17-27 évesek (80,9%) gondol a legkevésbé a hitelfelvételre. Ennek valószínűsíthető oka, hogy kitolódott a saját otthon megszerzésének ideje, mint ahogy az a KSH felméréséből is kiderül, illetve a fogyasztók egyre óvatosabbá válnak. Ugyanakkor ez a korcsoport (15,7%) az, amelyikből a legtöbben tervezik a hitelfelvételt. A legtöbben 38-47 (46,2%) év közötti korcsoportból rendelkeznek hitellel. Véleményem szerint ez az adat azért mutatta a következő képet, mert a jelzáloghitelek esetében általában hosszú, akár 20-25 éves, futamidőről beszélhetünk.

4.4 JELZÁLOGHITEL FELVÉTELEKOR FONTOS TÉNYEZŐK

A soron következő kérdésben csak azoktól vártam választ, akik rendelkeznek valamilyen jelzáloghitellel, illetve tervezik annak felvételét. A kérdésben a jelzáloghitel felvétele során fontos tényezőket a megkérdezettek egytől ötig tartó skálán értékelték az egyes válaszokat, azok fontossága szerint, 1 jelentette, hogy az adott tényező egyáltalán nem fontos, 5 jelentette, hogy a tényező kiemelkedő fontossággal bír. A kapott eredmények a 10. táblázatban láthatók.

10. táblázat: A legfontosabb tényezők jelzáloghitel felvétel előtt

Ssz.	Válasz megnevezése	N	Átlag	Szórás
1	Költségek	64	4,84	0,407
2	Megfelelő tájékoztatás	64	4,83	0,452
3	Tanácsadó felkészültsége	64	4,64	1,014
4	Pénzügyintézet megbízhatósága	65	4,60	0,844
5	Tanácsadó véleménye	64	3,80	1,347
6	Barát, ismerős véleménye	64	3,25	1,480
7	Reklámok, média	64	2,42	1,051

Az adatok jól tükrözik, hogy a válaszadók számára a költségek és a megfelelő tájékoztatás a legfontosabb egy jelzáloghitel felvételekor. A megkérdezettek számára a reklámok, média és a barátok, ismerősök véleménye a legkevésbé fontos. Az adott válaszok szórása nagy, ez a válaszok heterogenitásának tudható be. Az egyik legalacsonyabb szórással a megfelelő tájékoztatás szerepel, melynek kiemelkedő fontossága lenne, ezt a fogyasztók is felismerik.

A kérdésben szignifikáns összefüggés mutatkozott a barát, ismerős véleménye válaszlehetőség és a megkérdezettek iskolai végzettsége között ($p=0,00$). A táblázatban felsorolt adatok alapján az iskolai végzettség növekedésével egyre csökken a barátok

ismerősök véleményének fontossága. A legfeljebb 8 általános végzettséggel rendelkezők adnak a legtöbbet a barátaik ismerőseik véleményére és a felsőfokú végzettséggel rendelkezők ignorálják a leggyakrabban ezt az információforrást.

A következő szignifikáns összefüggés a pénzintézet megbízhatóságának fontossága és az életkor között mutatkozott ($p=0,00$). A kapott adatok tükrében jól kivehető, hogy a 28-37 éves korosztály számára a legfontosabb az adott bank megbízhatósága, míg a 48 év felettiek szerint fontos a legkevésbé. Ennek okát abban látom, hogy a szenior korosztály bizalmatlanabb a pénzintézetekkel szemben. Ezzel a problémával a kérdőív kitöltése során gyakran találkoztam.

A következő szignifikáns összefüggés a tanácsadó felkészültségének fontossága és a megkérdezettek háztartásában élők száma között volt ($p=0,01$). A tanácsadók felkészültsége az egy-, és kétfős háztartások számára kiemelkedő fontossággal bír. Ez a tényező a 6 fős háztartások számára bír a legkisebb jelentőséggel.

Szignifikáns összefüggés mutatkozott még a tanácsadó felkészültségének fontossága és a válaszadók lakhelye között ($p=0,018$). A válaszokból jól tükröződik, hogy azok a válaszadók, akik megyeszékhelyen laknak tartják a legfontosabbnak a tanácsadók felkészültségét. Legkevésbé a kisvárosi lakosság tartja fontosnak a tanácsadók felkészültségét.

4.5 AZ ÜGYFELEK ÉRDEKEINEK FIGYELEMBE VÉTELE

A következő kérdésben arra kerestem a választ, hogy a válaszadók véleménye szerint a bankok milyen mértékben veszik figyelembe ügyfeleik érdekeit a felsorolt pontokban. A megkérdezettek egytől ötig értékelhettek, egy jelentette, hogy egyáltalán nem veszik figyelembe és öt, hogy teljes mértékben figyelembe veszik az ügyfelek érdekeit. A kapott adatok a **11. táblázatban** láthatók.

11. táblázat: Az ügyfelek érdekeinek figyelembe vétele (N=64)

Ssz.	Válaszlehetőségek	Átlag	Szórás
1	Igazolások beszerzése	3,03	1,501
2	Fedezet mértéke/értékbecslése	2,83	1,352
3	Törlesztő részletek megállapítása	2,45	1,271
4	Felmerülő költségek	2,42	1,179
5	Szerződés módosítása	2,14	1,665

A megkérdezettek szerint a bankok a szerződés módosításakor veszik legkevésbé figyelembe az ügyfelek érdekeit. Legjobban az igazolások beszerzése során érzik úgy a válaszolók, hogy az akaratuk érvényesül.

A kérdés vizsgálata során szignifikáns összefüggés mutatható ki a felmerülő költségek megítélése és a jelzáloghitellel rendelkezők, vagy azt igénybe venni tervezők között ($p=0,014$). A jelzáloghitellel rendelkezők 51,3%-a a jelzáloghitelt tervezőknek pedig az 54,2%-a szerint a hitelintézetek nem, vagy egyáltalán nem veszik figyelembe ügyfeleik érdekeit a felmerülő költségek esetében. Csupán a hitellel rendelkezők 2,7%-a, és a hitelt felvenni tervezők 8,3%-a nyilatkozott úgy, hogy az ügyfelek érdekei teljes mértékben érvényesülni tudnak a fenti szempontban.

Mindazonáltal további szignifikáns összefüggés mutatkozott az igazolások beszerzésének figyelembe vétele és a jelzáloghitellel rendelkezők, illetve azt igénybe venni tervezők között ($p=0,012$). A jelzáloghitellel rendelkezők 37,8%-a és a hitelfelvételt tervezők 33,4%-a vélelmezi úgy, hogy a pénzügyintézetek nem vagy egyáltalán nem veszik figyelembe ügyfeleik érdekeit az beszerzendő igazolások esetében. A hitelesek 24,3%-a és a hitelt tervezők 21,9%-a vélekedik úgy, hogy a bankok teljes mértékben figyelembe veszik ügyfeleik érdekeit az igazolások beszerzésekor.

A válaszok vizsgálata során szignifikáns összefüggést találtam a törlesztő részletek megállapításának figyelembe vétele és a válaszadók életkora között ($p=0,018$). A kapott eredményeket a **12. táblázatban** mutatom be.

12. táblázat: A törlesztő részletek megállapításának figyelembe vétele és az életkor összefüggései (N=64)

Ssz.	Korcsoport	N	Átlag	Szórás
1	17-27	17	3,06	1,144
2	28-37	23	2,48	1,201
3	38-47	15	2,33	1,447
4	48-	9	1,44	0,726

A táblázat adataiból kiolvasható, hogy a 17-27 éves korosztály gondolja leginkább úgy, a bankok figyelembe veszik ügyfeleik érdekeit a törlesztő részletek megállapításakor. Legkevésbé az 48 év feletti és a 38-47 éves korosztály vélekedik hasonlóan. A kérdés célja a vélemény és a megítélés mérése volt, ugyanis Magyarországon talán egy-két kivételtől eltekintve a Bankok maguk állapítják meg a törlesztő részleteket. Ezekhez kondíciókat szabnak és az ügyfeleknek ezeknek kell megfelelni.

A következő szignifikáns összefüggés a fedezet mértéke/értékbecslése és a megkérdezettek életkora között mutatkozott ($p=0,042$). Az értékeket a **13. táblázatban** ismertetem.

13. táblázat: A fedezet mértéke/értékbecslése és az életkor összefüggései (N=64)

Ssz.	Élekor	N	Átlag	Szórás
1	17-27	17	3,35	1,320
2	28-37	23	3,00	1,243
3	38-47	15	2,53	1,506
4	48-	9	1,89	0,928

A táblázatban feltüntetett értékek jól szemléltetik, hogy a 48 év feletti korosztály a legkevésbé elégedett a bankok ezen területen folytatott magatartásával, míg a legelégedettebbek a 17-27 éves korosztály válaszadói voltak. Az utóbbi csoport, véleményem szerint azért értékelte pozitívabban ezt a kérdést, mert valószínűsíthetően ők a konjunktúra után kezdtek lakásvásárlásba, így már csak az alacsonyabb értékekkel találkozott az értékbecslések során, vagy pedig még nem rendelkezik kellő tapasztalattal ezen a területen.

A következő szignifikáns összefüggést fedezet mértéke/értékbecslése és a megkérdezettek lakhelye között találtam ($p=0,028$). A táblázat adatai jól tükrözik, hogy a falvakban élők szerint veszik a bankok a legjobban figyelembe az ügyfelek érdekeit ezen szempont bírálata során, míg a megyeszékhelyen élők a legkevésbé elégedettek ezzel a szemponttal.

A kérdés vizsgálata során az utolsó szignifikáns eredményt a szerződésmódosításról alkotott vélemény és az egy főre jutó havi nettó jövedelem között találtam ($p=0,017$). Az eredményeket a **14. táblázatban** szemléltetem.

14. táblázat: A szerződés módosítás megítélése és a jövedelemérzet összefüggései
(N=64)

Ssz	Havi nettó jövedelem/fő	N	Átlag	Szórás
1	Valamivel az átlag alatt	7	3,14	1,772
2	Valamivel az átlag felett	13	2,31	0,947
3	Jelentősen az átlag alatt	8	1,88	0,991
4	Átlagos	28	1,75	0,967
5	Jelentősen az átlag felett	1	1,00	0,000
6	Nem tudom/Nem válaszolok	7	3,00	1,000

Összességében elmondható, hogy a válaszadók szerint a bankok nem igazán veszik figyelembe ügyfelek érdekeit szerződés módosítások során. A valamivel az átlag alatti jövedelemmel rendelkezők voltak a leginkább pozitívak, míg az átlagos és a jelentősen az átlag felett keresők szerint veszik legkevésbé figyelembe a bankok ügyfelek érdekeit ennél a műveletnél. Ma Magyarországon általános gyakorlat az egyoldalú szerződésmódosítás, ehhez képest az eredmények pozitívnak mondhatók.

A fogyasztókkal kötött kölcsönszerződéseket a pénzintézet az ügyfél számára kedvezőtlen módon kizárólag az alábbi esetekben módosíthatja: kamatok, díjak, költségek vonatkozásában. Egyéb feltételek erre nem adnak lehetőséget. Az egyoldalú szerződésmódosításra okot adó körülményeknek rögzítve kell lenniük a hitelszerződésben, és a belső szabályzatban szereplő, árazási elveknek. A fent említett esetekben nem lehetséges továbbá új díjak vagy költségek bevezetése sem. A díjak, költségek mértékét évente legfeljebb a KSH által közölt előző évi éves fogyasztói árindex mértékében emelhető (www.pszaf.hu, 2012).

Az ügyfelek érdekeit sértő magatartás ellen a PSZÁF két alkalommal is fellépett 2012 szeptemberében. Az AXA Bankot közel 44 millió forint visszafizetésére, és 5 millió forintnyi bírság megfizetésére kötelezte a felügyelet. A szervezet a bírságot az előtörlesztési díjak jogtalan beszedéséért róta ki (www.penzcentrum.hu, 2012).

A PSZÁF a Raiffeisen bankot 290 millió forint visszafizetésére kötelezte, 26 ezer ügyfelének javára. A felügyelet kifogásolta, hogy a bank a devizahiteleseivel szemben konverziós díjat vetett ki és a teljes összeg visszafizetése mellett még további 80 millió forint bírságot vetett ki (www.vg.hu, 2012).

4.6 A HITELEK FEL NEM VÉTELÉNEK OKAI

A következő kérdésben csak azokat a válaszadókat kérdeztem, akiknek nincs jelzáloghitelük és nem is tervezik ilyen jellegű hitel felvételét. Ennek okára próbáltam fényt deríteni a következő kérdésben. A kapott eredmények a **15. táblázatban** láthatók.

15. táblázat: A hitelfelvétel elkerülésének okai (N=134)

Ssz	Válaszlehetőségek	N	%
1	Nincs rá szükségem	72	53,7
2	Túl kockázatosnak ítélem meg	47	35,1
3	Túl magasak a költségek	35	26,1
4	Nem bízok a pénzintézetekben	19	14,2
5	Túl szigorúak a feltételek	17	12,7
6	Nem vagyok hitelképes	5	3,8
7	Nem kedvelem a bankokat	3	2,3

A válaszadók legnagyobb része (53,7%) okként jelölte meg, hogy nincs szüksége hitelre. Második leggyakoribb ok az volt, hogy a válaszadók túl kockázatosnak ítélik meg a hitelfelvételt (35,1%). A válaszolók jelentős hányada említette (26,1%), hogy túl magasak a költségek. Véleményem szerint a média elmúlt időszakbeli tevékenysége nagyban hozzájárult a válaszok ezen arányainak kialakulásához, ugyanakkor a fogyasztók nem lettek informáltabbak.

A válaszok elemzése során szignifikáns összefüggést találtam a „nem vagyok hitelképes” válaszlehetőség és a válaszadók iskolai végzettsége között ($p=0,006$). A kérdés vizsgálata során csak azt a két végzettségi kategóriát mutatom be, amelyekben

születtek válaszok. A legfeljebb 8 általános végzettségűek 4,8%-a nem hitelképes, míg a felsőfokú végzettséggel rendelkezők 14,8%-a adta meg ezt a válaszlehetőséget.

A kérdés utolsó szignifikáns összefüggését a „nem kedvelem a bankokat” válaszlehetőség és az iskolai végzettség között találtam ($p=0,007$). Ezt a lehetőséget hárman választották, mindannyian felsőfokú végzettséggel rendelkeznek.

4.7 ÁTLAGOS THM A FOGYASZTÓK SZERINT

A kérdőívem következő kérdésében arról kérdeztem a válaszadókat, hogy véleményük szerint mekkora egy átlagos jelzálog fedezetű lakáscélú hitel teljes hiteldíj mutatója.

A kapott válaszok 3%-tól 300%-ig terjedő skálán mozogtak. A válaszadók közül 176-an adtak választ a kérdésre. Átlagosan 28,34% egy átlagos lakáscélú jelzáloghitel THM-je a megkérdezettek szerint. A szórás 39,819 volt, ami egy igen magas érték, ez a válaszok tartományát nézve nem is meglepő. A THM is igen magas értéket mutatott, viszonyítási alapként a szakirodalmi áttekintésben felsoroltam az aktuális lakossági lakáscélú jelzáloghitelek THM-jeit, a dolgozatban szereplő tíz piacvezető banktól, melynek értéke 11,1% és 17,72% között van. A korcsoportok és a válaszok összefüggését vizsgálva, a 38-47 évesek 19,40%-ot jelöltek meg átlagosan THM-ként, a szórás is itt volt a legalacsonyabb (13,582), ennek oka abban lehet, hogy közülük rendelkeznek a legtöbb jelzáloghitellel, a többi korcsoport következetesen túl becsülte ezt az értéket.

A lakáscélú lakossági jelzáloghitelek kamataiban, és állományában is egyaránt változás következett be a kutatást elvégzését követő hónapokban. Az említett hiteltermékek átlagos hitelköltség mutatója 11,96% volt 2012 augusztusában, amely 1,56 százalékponttal magasabb az egy évvel korábbi értéknél. Az új szerződések értéke 2012 augusztusában 10,88 milliárd forint volt, míg az egy évvel korábbi érték elérte a 19,43 milliárd forintot (www.hirado.hu, 2012).

Mindazonáltal 2012 áprilisában bevezetésre került az úgy nevezett „THM plafon”, melynek lényege a hitelek THM-jeinek maximálása. Ez az érték a jelzáloghitelek esetében nem haladhatja meg a mindenkori jegybanki alapkamat 24 százalékponttal növelt értékét (www.pszaf.hu, 2012).

4.8 A JELZÁLOGHITELEK MEGÍTÉLÉSE

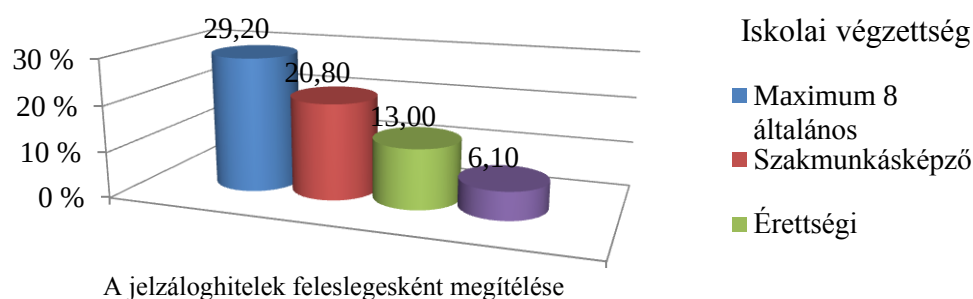
A következő kérdésben a jelzáloghitelek általános megítélését vizsgáltam. Az eredmények a **16. táblázatban** láthatók.

16. táblázat: A jelzáloghitelek általános megítélése (N=198)

Ssz.	Válaszlehetőségek	N	%
1	Szükséges rossz	64	32,3
2	Lehetőség, amivel lehet élni	62	31,3
3	Nem is jó, nem is rossz	41	20,7
4	Felesleges	30	15,2
5	Létszükséglet	26	13,1

A válaszadók legnagyobb része (32,3%) szükséges rossznak ítéli meg a jelzáloghiteleket. Ettől csak egy hajszálnyival kevesebb azoknak a válaszoknak a száma, amelyben olyan lehetőségnek ítélik meg a jelzáloghiteleket, amivel lehet élni (31,3%). A megkérdezettek szerint a jelzáloghitelekre a legkevésbé igaz, hogy létszükséglet (13,1%) lenne. Úgy vélem a válaszok alakulásához nagymértékben hozzájárult az utóbbi időszak média tevékenysége is.

A válaszok vizsgálata során szignifikáns összefüggés mutatkozott a jelzáloghiteleket feleslegesnek megítélők, és az iskolai végzettség között ($p=0,041$). Az eredményeket a **9. ábrán** szemléltetem.

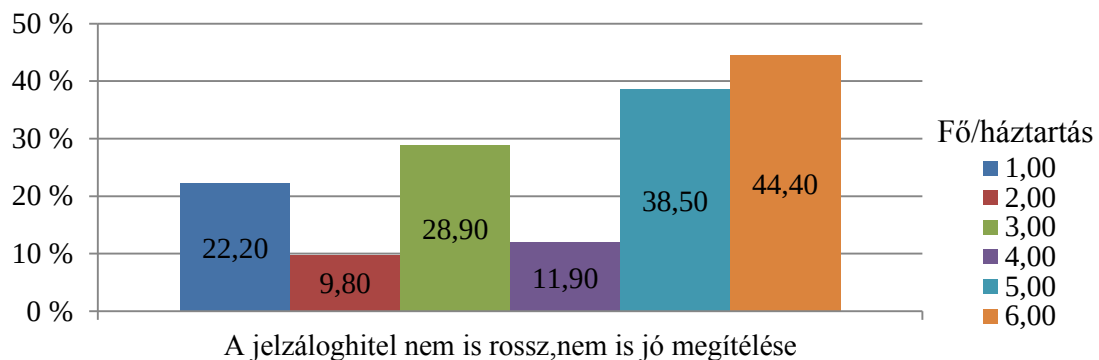


9. ábra: A jelzáloghiteleket feleslegesként megítélők és az iskolai végzettség összefüggései (N=30)

Az adatok jól tükrözik, hogy az iskolázottsági szint emelkedésével egyre kevesebben gondolják feleslegesnek a jelzáloghitel termékeket. A 8 általánossal rendelkezők 29,2%-a vélekedik így, míg a felsőfokú végzettséggel rendelkezőknél ez az arány már csak 6,1%. Véleményem szerint a témával kapcsolatos információhiány itt is megmutatkozik, hiszen a magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők kevésbé vélekednek így.

A következő szignifikáns összefüggés a jelzáloghiteleket feleslegesként megítélők és az egy háztartásban élők száma között mutatkozott ($p=0,037$). Leginkább az egyfős háztartásban (22,2%) élők ítélték meg a jelzáloghiteleket feleslegesként. Legkevésbé a három (10,5%) és hatfős (11,1%) háztartásokban élők vélik értelmetlennek a jelzáloghiteleket.

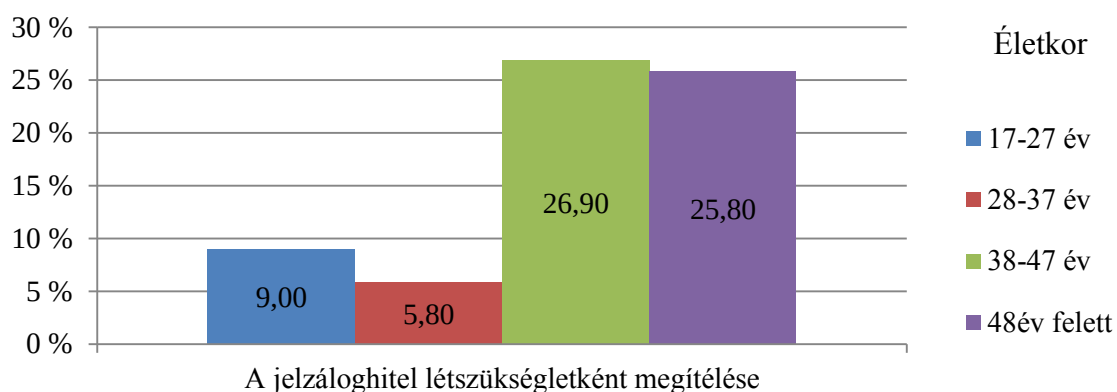
A következő szignifikáns összefüggés a nem is rossz, nem is jó válaszlehetőség és az egy háztartásban élők száma között mutatkozott ($p=0,022$). Az eredmények a **10. ábrán** láthatóak.



10. ábra: A nem is rossz nem is jó válaszlehetőség és a háztartásokban élők számának összefüggései (N=41)

Legnagyobb mértékben a hat (44,4%) és az ötfős (38,5%) háztartásokban élők vélekednek semleges módon a jelzáloghitelekről. A kutatás során egy 13 fős háztartásban élő is kitöltötte a kérdőívet, aki szintén ezzel az állítással értett egyet. Véleményem szerint a negatív külső hatások ellenére, azért alakult így az eredmény, mert ezek azok a háztartások, melyben az ott élők száma és a lakás elvárt nagysága nem áll egymással arányban.

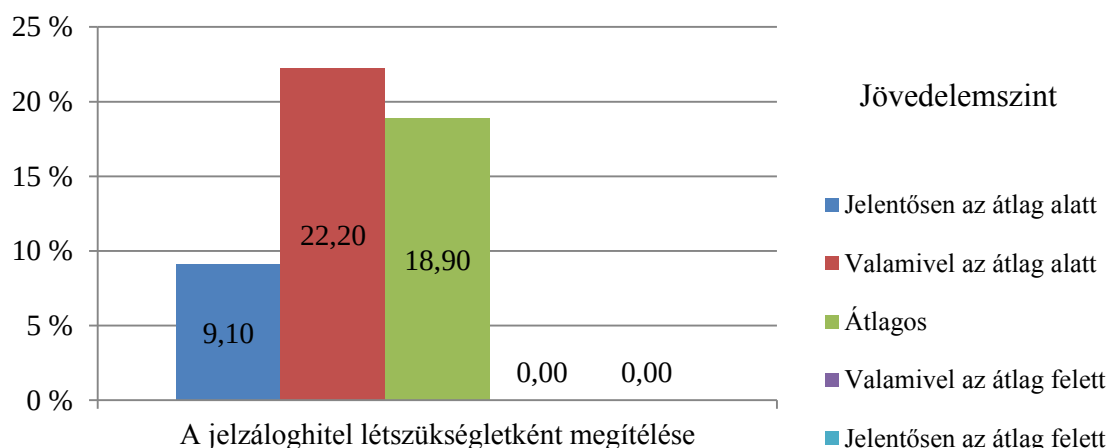
A következő szignifikáns összefüggést a jelzáloghitelek létszükségként való megítélése, és a megkérdezettek életkora között találtam ($p=0,006$). Az eredményeket a **11. ábra** mutatja be.



11. ábra: A jelzáloghitelek létszükségként való megítélése és az életkor összefüggései (N=26)

Legtöbben a 38-47 éves korosztályból (26,9%) gondolták úgy, hogy a jelzáloghitelek létszükséglet. Nem sokkal alacsonyabb az érték a 48 év felettikorosztálynál (25,8%) sem. Legkevesebben a 28-37 éves korcsoport (5,8%) és a 17-27 éves korcsoport (9,0%) közül gondolták létszükségletnek a jelzáloghiteleket. Véleményem szerint az idősebb korcsoportok a saját gyermekeik egzisztenciájának majdani megteremtéséhez vélnek elengedhetetlennek a jelzáloghiteleket.

A kérdésben az utolsó szignifikáns összefüggést a jelzáloghitelek létszükségként való megítélése, és a megkérdezettek egy főre jutó havi nettó jövedelme között találtam ($p=0,04$). Az eredményeket a **12. ábra** mutatja be.



12. ábra: A jelzáloghitelek létszükségként való megítélése, és a jövedelemszintek összefüggései (N=26)

Az ábrán jól látható, a valamivel az átlag alatti (22,2%) jövedelemmel rendelkezők tartják a leginkább létszükségletnek a jelzáloghiteleket. Véleményem szerint az eredmény magyarázata, hogy a jelentősen az átlag alatti jövedelemmel rendelkezők (9,1%), legtöbbször nem hitelképesek az átlagos jövedelműek, pedig nincsenek olyan mértékben rászorulva az ilyen termékekre, mint a valamivel az átlag alatti csoport. Az átlag feletti jövedelemmel rendelkezők nem választották ezt a válaszlehetőséget. Úgy vélelmezem, hogy a valamivel átlag alatti és az átlagos jövedelműeknek csak hitellel együtt elegendő a jövedelmük egy ingatlan megvásárlásához.

4.9 A JELZÁLOGHITELEKKEL KAPCSOLATOS ATTITŰDÖK

Kérdőívem utolsó kérdésében a jelzáloghitelekkel kapcsolatos állításokat gyűjtöttem össze. Ennek során a válaszadókat arra kértem, hogy egytől ötig egy skálán értékeljék, milyen mértékben értenek egyet a felsorolt állításokkal. A kapott eredmények a **17. táblázatban** láthatók.

17. táblázat: Az állítások jellemzése (N=198)

Ssz.	Válasz megnevezése	Átlag	Szórás
1	Egyedül is lehet hitelt felvenni.	3,15	1,662
2	Nem értem, miért szükséges a jövedelemigazolás, ha nem adják az ingatlan forgalmi értékének 100%-át.	3,04	1,526
3	A törlesztő részlet a futamidő alatt nem változik.	2,92	1,723
4	A bank forgalmi értéken számolja a fedezetet.	2,80	1,453
5	Végtörlesztésnél ki kell fizetni a hátralévő kamatokat	2,68	1,630
6	Ingatlanvásárlásnál a teljes ár megfinanszírozható.	2,66	1,562
7	Bármilyen ingatlanra lehet hitelt felvenni	2,61	1,642
8	Ha az egyik banknál tartozok, a másikonál vehetek fel hitelt.	2,55	1,563
9	Hitelfelvételnél elég csak jövedelemmel rendelkezni.	2,54	1,605
10	Hitelt felvenni egyszerű, gyors.	1,99	1,348
11	Elég, ha a fizetés éppen futja a törlesztő részletet.	1,80	1,302

Legtöbbször azzal az állítással értettek egyet, hogy: Nem értem miért szükséges a jövedelemigazolás, ha nem adják az ingatlan forgalmi értékének 100%-át. A következő állítással értettek egyet a legkevésbé: Elég, ha a fizetés éppen futja a törlesztő részletet. A kérdésre adott válaszok rendkívül nagy szórással rendelkeznek, ez a válaszok szélsőségeségére utal és arra, hogy a fogyasztók nem tudják egyértelműen megítélni az adott állításokat.

A kérdés vizsgálata során szignifikáns összefüggés mutatkozott a végtörlesztésnél ki kell fizetni a hátralévő kamatokat állítás és a megkérdezettek iskolai végzettsége között ($p=0,004$). A kapott eredményeket a **18. táblázatban** mutatom be.

18. táblázat: A végtörlesztésnél ki kell fizetni a hátralévő kamatokat állítás és az iskolai végzettség összefüggései (N=198)

Ssz.	Iskolai végzettség	N	Átlag	Szórás
1	Max. 8általános	24	3,33	1,659
2	Érettségi	77	2,99	1,602
3	Felsőfokú	49	2,33	1,586
4	Szaktanulmányképző	48	2,21	1,529

A táblázat adataiból jó látható, hogy leginkább a 8 általános végzettséggel rendelkezők gondolják igaznak a fent említett állítást. Legkevésbé szaktanulmányképzővel és a felsőfokú képzettséggel rendelkezők gondolták igaznak az állítást. A kamat a kölcsön vett pénz ára, így ha az ügyfél előbb visszafizeti a kölcsönt, akkor ennek az árnak a hátralévő részét nem kell kifizetnie.

2010. március 1-jét követően megkötött jelzáloghitelek esetében, a fogyasztó mindig élhet a hitel részleges vagy teljes előtörlesztésével. Előtörlesztés esetén a hitelező csökkenti a hitel teljes díját a befizetett részlet arányában, és az erre vonatkozó kamatokat, minden ellenszolgáltatással együtt. A pénzintézet azonban jogosult a felmerült költségeinek megtérítésére, ez azonban nem haladhatja meg az előtörlesztett összeg 2%-át (www.pszaf.hu, 2012).

A következő szignifikáns összefüggést az „elég, ha a fizetés éppen futja a törlesztő részletet” állításra adott értékelések és a megkérdezettek iskolai végzettsége között találtam ($p=0,017$). Az eredményeket a **19. táblázatban** szemléltetem.

19. táblázat: Az „elég, ha a fizetés éppen futja a törlesztő részletet” állításra adott értékelések, és az iskolai végzettség összefüggései (N=198)

Ssz.	Iskolai végzettség	N	Átlag	Szórás
1	Max. 8általános	24	2,21	1,532
2	Érettségi	77	1,96	1,409
3	Szaktanulmányképző	48	1,81	1,299
4	Felsőfokú	49	1,33	0,826

Az adatok jól tükrözik, hogy a felsőfokú végzettséggel rendelkezők értékelték a legkevésbé egyet az adott állítással. A 8 általánossal rendelkezők értékelték a leginkább egyet ezzel az állítással, ám ez az érték még legmagasabbként is elmarad a középestől.

A következő szignifikáns összefüggést a végtörlesztésnél ki kell fizetni a hátralévő kamatokat állítás és a megkérdezettek életkora között ($p=0,014$). Az eredmények a **20. táblázatban** láthatók.

20. táblázat: A végtörlesztésnél ki kell fizetni a hátralévő kamatokat állítás, és a megkérdezettek életkora közötti összefüggés (N=198)

Ssz.	Élekor	N	Átlag	Szórás
1	38-47	26	3,00	1,649
2	17-27	89	2,99	1,655
3	48-	18	2,35	1,684
4	28-37	52	2,17	1,410

Az adatokból kitűnik, hogy a 38-47 éves korosztály ért leginkább egyet az állítással, ám a 17-27 éves korosztály is szorosan megközelíti ezt az eredményt. A 28-37 éves korosztály ért legkevésbé egyet ezen állítással.

A következő szignifikáns összefüggést a „bank forgalmi értéken számolja a fedezetet” állítás és a válaszadók háztartásában élők száma között találtam ($p=0,006$). Az adatok szemléltetik, hogy a két- és ötfős háztartásokban élők értenek leginkább egyet ezzel az állítással. Legkevésbé a három- és a négyfős háztartások találták igaznak a fenti állítást. A bankok értékbecslői vélemény alapján, határozzák meg a felvehető jelzáloghitel összegét, illetve az ingatlan értékét.

A következő szignifikáns összefüggés az egyedül is lehet hitelt felvenni állítás és a megkérdezettek lakhelye között mutatkozott ($p=0,009$). Az állítást a falusi lakosság gondolta leginkább igaznak, míg a városi lakosság inkább hamisnak vélte. Magyarországon lakáscélú jelzáloghitelt nem lehetséges egyedül felvenni, legalább egy kezesre mindenhol szükség van.

A következő és egyben utolsó szignifikáns összefüggés: „ha az egyik banknál tartozok, a másikonál vehetek fel hitelt” állítás és a válaszadók egy főre jutó havi nettó átlagjövedelem érzete között mutatkozott ($p=0,05$). A kapott eredményeket a **21. táblázatban** tüntettem fel.

21. táblázat: „Az egyik banknál tartozok, a másikonál vehetek fel hitelt” állítás, és a válaszadók egy főre jutó havi nettó átlagjövedelem érzete közötti összefüggés (N=197)

Ssz.	Havi nettó jövedelem/fő	N	Átlag	Szórás
1	Jelentősen az átlag felett	4	4,75	0,500
2	Valamivel az átlag felett	29	2,83	1,583
3	Átlagos	90	2,52	1,574
4	Valamivel az átlag alatt	27	2,33	1,569
5	Jelentősen az átlag alatt	22	2,14	1,356

A jelentősen az átlag feletti jövedelemmel rendelkezők közül találták legtöbb igaznak ezt a válaszlehetőséget. A legkevésbé a jelentősen az átlag alatti jövedelemmel rendelkezők vélték igaznak az állítást.

Az összes hitel a KHR-ben kerül nyilvántartásra: „A Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR) (korábbi nevén a Bankközi Adós- és Hitelinformációs Rendszer – BAR) egy olyan központi adatbázis, ahova a hazai pénzügyi szolgáltatók (bankok, takarékszövetkezetek, pénzügyi vállalkozások) töltik fel a vállalati és lakossági hiteladatokat, amely információk ezután minden más, a rendszerhez csatlakozott pénzügyi intézmény és vállalkozás számára is elérhetővé válhatnak. A KHR ezáltal nemzeti szinten a biztonságosabb és kockázatmentesebb hitelnújtást szolgálja, emellett segít kiszűrni azokat, akik visszaélést követtek el pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban. A rendszer zárt, csak azon szolgáltatóknak van hozzáférése, akik csatlakoztak, és csak a törvényben meghatározott adatok gyűjtésére és tárolására van mód. Ezen adatok továbbá banktitoknak minősülnek, ennek megfelelő jogi védelem alatt állnak” (www.pszaf.hu, 2012).

5. KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK

5.1 KÖVETKEZTETÉSEK

A kérdések alapján a következő hipotézisek kerültek felállításra, amelyeket a 22. táblázatban mutatok be.

22. táblázat: A hipotézisek értékelése

Hipotézisek	Elfogadom	Elvetem
H1: A jelzáloghitelek célcsoportja jól szegmentálható szocio-demográfiai változók szerint	X	
H2: A fogyasztók kerülnek a jelzáloghitel termékek igénybevételét	X	
H3: A jelzáloghitelekkel kapcsolatban rengeteg a tévhit és a fogyasztók keveset tudnak ezekről a termékekről	X	

Az első hipotézisem a háttérváltozók alapján elemzi a jelzáloghiteleket igénybe vevő fogyasztókat.

H1: A jelzáloghitelek célcsoportja jól szegmentálható szocio-demográfiai változók szerint

A fent említett hipotézist elfogadtam. Ezen döntésemet a kérdőívre kapott válaszokra és a szakirodalomra alapozom. A KSH adatai szerint a 15-29 évesek nagy része még nem rendelkezik munkaviszonnyal, ezen okból kifolyólag ők rendelkeznek a legkevesebben ilyen termékkel, és ők azok, akik a hitelfelvételt a legkisebb mértékben tervezik. A 28-37 éves megkérdezettek közül tervezik leginkább jelzáloghitel felvételét, illetve van folyamatban ilyen ügyletük (17,2%). A 38-47 évesek közül rendelkeznek a legtöbb jelzáloghitelekkel. A megkérdezettek közül a 8 általános végzettségűek nem rendelkeznek hitellel és csak 12,5%-uk tervezi a hitelfelvételt. A jelzáloghitelt is közülük tartották a legtöbb feleslegesnek, 29,2%-uk vélekedett így. Jövedelem szerint a valamivel és a jelentősen az átlag feletti csoportok azok, amelyek a leginkább nyitottak a piacon megjelenő új szereplők felé. Iskolai végzettség szerint a felsőfokú végzettségűek, a

legtájékozottabbak, és az ő megítélésük a legkedvezőbb a jelzáloghitelekről, közülük ítélik legkevesebben a termékeket feleslegesnek.

Következő hipotézisem a jelzáloghitelek keresletének visszaesését vizsgálja a fogyasztói oldalról.

H2: A fogyasztók kerülnek a jelzáloghitel termékek igénybevételét.

A következő hipotézist elfogadom a kérdőíves megkérdezés eredményeire és a szakirodalmi áttekintésre hivatkozva. A válaszadók legnagyobb hányada 67,7%-a jelölte meg a „nincs és nem is tervezem” válaszlehetőséget, a hitelek igénybevételét célzó kérdésnél. Ez az adat a GfK felmérésében kapott értékekkel megegyező tendenciát mutat, mely szerint a lakosság 75%-a, soha sem venne fel jelzáloghitelt.

A következő hipotézisem a kérdőívben szereplő tévhiteket, és az azokra adott értékeléseket vizsgálja.

H3: A jelzáloghitelekkel kapcsolatban rengeteg a tévhit és a fogyasztók keveset tudnak ezekről a termékekről

A fenti hipotézist elfogadtam a kérdőíves megkérdezés eredményeire hivatkozva. Ugyanis a válaszadók olyan pénzintézeteket is felsoroltak, amelyek egyáltalán nem foglalkoznak jelzáloghitelekkel. Az átlagos THM megadásakor pedig 28,34% volt a megkérdezettek válaszainak átlaga, ami megközelítőleg a duplája a valós értéknek. A tévhitekre adott értékelések a közepeshez közelítenek, de a válaszok szórásai felettébb tág határok között mozogtak. Ezek közül a leginkább elterjedt tévhitek: „Egyedül is lehet hitelt felvenni”, „Nem értem, miért szükséges a jövedelemigazolás, ha nem adják az ingatlan forgalmi értékének 100%-át”, és az „A törlesztő részlet a futamidő alatt nem változik”. Úgy vélem, a nagy szórás oka, hogy szélsőséges értékek kerültek megadásra, és ez arra utal, hogy a válaszadók nem tudatosan adták meg a válaszokat.

5.2 JAVASLATOK

Az SZCP marketinggel, és a marketing-mix négy elemének feltérképezésével szeretnék az esetleges problémákra rávilágítani és megoldási javaslatokat megfogalmazni.

Véleményem szerint a jelzáloghitelek kialakításánál nélkülözhetetlen a célcsoport meghatározása és háttérváltozók szerinti szegmentálása. Úgy vélem, hogy a jelzáloghitelek célcsoportja elsődlegesen a felsőfokú végzettségűek, mert a kérdőív adatai alapján legnagyobb számban ők rendelkeznek ilyen jellegű termékkel, vagy van folyamatban az ügylet, továbbá ők azok, akiket legkevésbé befolyásoltak a tévhitek. A fogyasztók életkorának szempontjából a megszólítandó korcsoport ideálisan a 28-37

évesek lennének, ezen állításomat az a tény indokolja, hogy a 38-47 évesek közül rendelkeznek a legtöbben ilyen hiteltermékkel és mivel ezek alapvetően hosszú lejáratú (akár 35 év is lehet) hitelek, ezért annak igénybevétele 28-37 év közé esik. Általánosságban elmondható, hogy a valamivel, és a jelentősen az átlag feletti jövedelemmel rendelkezők a kereskedelmi bankok szélesebb körét ismerik, mint a többi jövedelemcsoportba tartozó megkérdezett, ez különösen az AXA Bank és az FHB Bank esetében mutatkozott meg. Véleményem szerint, azért fontos, hogy a fent említett jellemzőkkel bíró fogyasztókat meg tudják szólítani, mert belőlük akár visszatérő ügyfelek is válhatnak.

A marketing-mix négy elemének: termék, hely, ár, promóció vizsgálta, melynek segítségével a jelzáloghitelek területén minőségi javulás érhető el.

Termék

A termékek területén, fogyasztók a megbízhatóságot és a költségeket egyaránt figyelembe veszik, de a megbízhatóság inkább preferált, mint a kedvező ár, továbbá az egyes pénzüintézetek a kapcsolódó többletszolgáltatásokkal, például életbiztosításokkal, ingatlanbiztosításokkal, vagy a jelenleginél érzékelhetőbb egyedi árazás bevezetésével lennének képesek, még jelen helyzetben is növelni piaci részesedésüket.

Ár

Az árakat a jelzáloghitelek területén alapvetően meghatározza: Az infláció, Jegybanki alapkamat, BUBOR, EURIBOR, vagy a LIBOR. Habár az árak alapvetően kötöttek, azok jelentős csökkentése jelenthetne kitörési pontot a piaci szereplőknek. Az ár csökkenése vonzaná a fogyasztók egy bizonyos körét, de a megkérdezés során, az adott pénzüintézet megbízhatósága fontosabbnak bizonyult. A jelzáloghitel felvételekor is csak második helyen szerepeltek a költségek és a megfelelő tájékoztatás fontosabbnak bizonyult. Ezért a kamatokat és egyéb költségeket mihamarabb csökkenteni, hosszú távon alacsonyan kellene tartani, mindeközben pedig a fogyasztókat biztosítani kellene arról, hogy a pénzüintézet a legnagyobb mértékben megbízható.

Hely

Egyes tanulmányok szerint a bankfiókok jelentősége csökken, de én úgy vélelmezem, hogy a jelzáloghitelek esetében, ha nem közvetítőn keresztül zajlik az ügylet, a hitelfelvevőnek mindenképp be kell fáradnia a fiókba és minél kiterjedtebb egy bank fiókhálózata, annál több fogyasztó ismeri, mint például az OTP Bankot. Ez esetben a bank alkalmazottainak szaktudása, tapasztalata, tájékozottsága és naprakész információkkal

való ellátottsága kiemelkedő fontossággal bír. Tehát, a bankoknak folyamatos továbbképzésekkel, és releváns, aktuális információkkal kell ellátni az alkalmazottait.

Tájékoztatás

Úgy vélem, hogy erre a tényezőre nagyobb hangsúlyt kellene fektetni és a fogyasztóknak hiteles, teljes körű információt kellene eljuttatni közérthető formában. Mindamellet a pénzügyintézeteknek érdemes lenne, megbízható pénzügyi tanácsadó partnerekkel szerződniek, mert így szélesebb körben, de még mindig szakértők által kerülnének értékesítésre a termékeik, továbbá gátat lehetne szabni a tévhitek további terjedésének. Mindamellet, jól hangsúlyozható CSR tevékenységként a bankok különböző kiadványokban, televíziós reklámokban, internetes tartalmakban, képzésekben és oktatásokban közérthető és átfogó tájékoztatást adhatnának a jelzáloghitelekkel kapcsolatban felmerülő kérdésekre és tévhitekre, így növelve a fizetőképes keresletet és a potenciális ügyfelek körét.

IRODALOMJEGYZÉK

Szakirodalom

- Balogh L., Bánfi T., Boros I., Hagelmayer I., Ligeti S., Marmoly J., Sulyok-Pap M., Surányi Gy., Száz J., Turján S., Zelkó L.: A kereskedelmi bankok műveletei. (In Sulyok-Pap M., Bánfi T.: Pénzügytan I., 5-286.) Tanszék Kft, Budapest, 1999, 126-133.
- Csabai K.: Visszafogások, HVG **33** (48) 85-87 (2011)
- Giday A. :Lakáspiac és –hitelezés. HVG **31** (25) 9 (2009)
- Giday A. Veszélyforrások. HVG **30** (26) 104 (2009)
- Kardos J.: Amit a lakáshitelekéről tudni kell. ETK szolgáltató Zrt, Budapest, 2007, 3-27.
- Malhorta N.K.: Marketingkutató. Akadémiai Kiadó Zrt, Budapest, 2008, 20-763.
- Sólyomi D.: Ügyfél-elégedettség kicsit másképp. A tanácsadó **3** (3) 42-43 (2011)
- Sólyomi D.:2012-ben sem lesz számháború! A tanácsadó **3** (4) 31-32 (2011)
- Sólyomi D.:Az irány jó lehet, de időre van szükség. A tanácsadó **3** (2) 29-30 (2011)
- Veres Z., Hoffmann M., Kozák Á.: Bevezetés a piackutatásba. Akadémiai Kiadó Zrt, Budapest, 2006, 5-504.

Internetes források

- <http://jelzalog.com/2011/06/a-hitelfelvetel-banki-folyamata>
(letöltés dátuma: 2012.04.16)
- http://ksh.hu/thm/2/indi2_4_1.html
(letöltés dátuma: 2012.04.16)
- http://www.bankszovetseg.hu/2011_03/index.html
(letöltés dátuma: 2012.04.24)
- <http://www.budapestbank.hu/szolgáltatatas/lakossag/hitel-lakas-egyenlito.php>
(letöltés dátuma: 2012.04.07.)
- <http://www.capgemini.com/insights-and-resources/by-publication/world-retail-banking-report-2011/?d=1>
(letöltés dátuma:2012.04.07.)
- http://penzcentrum.hu/hitel/millios_birsag_az_axa_banknak_az_elotorlesztesnel_volt_a_hiba.1033946.html
(letöltés dátuma:2012.09.29.)
- http://www.cib.hu/maganszemelyek/szolgáltatatasok/lakashitelek/forint_lakashitel_3_eves_kamatperiodussal/kalkulator
(letöltés dátuma: 2012.04.07)
- <http://www.erstebank.hu/hu/21010675.html>
(letöltés dátuma: 2012.04.07)
- https://www.kh.hu/publish/kh/hu/lakossag/termek/szolgáltatatasok/hitelek/ingatlanfedezetu_hitelek_lakas_celra/szenzacios_forinthitel_ingatlanfedezettel_lakas_celra.html
(letöltés dátuma: 2012.04.07.)
- http://www.foldhivatal.hu/index.php?option=com_content&task=view&id=15&Itemid=19
(letöltés dátuma: 2012.04.24)
- http://www.gfk.hu/imperia/md/content/gfk_hungaria/pdf/press_2012/press_hun/press_2012_04_12_hu.pdf
(letöltés dátuma: 2012.04.24)

http://www.marketinginfo.hu/marketing_elmelet/theory.php?id=127
 (letöltés dátuma:2012.03.30)
http://www.mkb.hu/lakossagi/hitelek/lakashitelek/mkb_lakashitelek/kalkulator.html
 (letöltés dátuma: 2012.04.07.)
http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/hitelek/fizetesi_nehezsegek/KHR.html
 (letöltés dátuma: 2012.04.04)
http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/hitelek/hiteltipusok/ingatlancelu_hitelek.html
 (letöltés dátuma:2012.02.14)
http://www.pszaf.hu/data/cms2371881/PKM_Hitelek_20120926.pdf
 (letöltés dátuma:2012.09.29)
<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/hitelek/hiteltipusok/jelzaloghitelek.html?query=jelz%C3%A1loghitel>
 (letöltés dátuma:2012.02.14)
<http://www.vg.hu/penzugy/penzugyi-szolgaltatok/raiffeisen-pszaf-oriasbirsag-es-290-millios-visszafizetes-386711>
 (letöltés dátuma:2012.09.29)
<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/hitelek/lakashitelek/abc.html>
 (letöltés dátuma:2012.04.07)
http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/kiemelt_fogyaszto/egyoldal_u_szerzodsemod_110615.html
 (letöltés dátuma: 2012.04.07)
<http://www.pszaf.hu/kirkta/searchresults?type=278&needfull=false&orderby=title&fullname=&primenumber=&supervisedinsttype1=P%C3%A9nzpiac&supervisedinsttype2=P%C3%A9nz%C3%BCgyi+int%C3%A9zm%C3%A9ny&supervisedinsttype3=Hitelint%C3%A9zet&supervisedinsttype4=Bank&legalstatus=Akt%C3%ADv&x=59&y=3>
 (letöltés dátuma: 2012.04.17.)
http://www.hirado.hu/Hirek/2012/09/28/11/MNB_nott_a_lakossagi_uj_szabad_felhasznalasu_jelzaloghitelek.aspx
 (letöltés dátuma: 2012.09.29.)
http://www.unicreditbank.hu/maganszemelyek/hitelek/lakashitelek/piaci_kamatozasu_lakashitel/kondiciok.html
 (letöltés dátuma: 2012.04.07.)
<http://www.youtube.com/watch?v=kh9Y9tA8Lr8>
 (letöltés dátuma: 2012.04.17)
<https://www.axa.hu/hu/bank/jelzaloghitelek/>
 (letöltés dátuma: 2012.04.07.)
<https://www.cetelem.hu/cetelem/bemutakozas>
 (letöltés dátuma: 2012.04.04)
<https://www.fhb.hu/maganszemelyek/Hitelek/FHB-Lakashitel>
 (letöltés dátuma: 2012.04.07.)
https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/Lakashitel_H_20120402.pdf
 (letöltés dátuma: 2012.04.07.)
https://www.raiffeisen.hu/documents/global/raiportal/pdf/CBH_kondiciok/hitelek1.pdf
 (letöltés dátuma: 2012.04.07.)

MELLÉKLETEK

Kérdőív

A lakossági jelzáloghitel termékek fogyasztói megítéléséről

Üdvözlöm, Abai-Nagy Zoltán vagyok III. évfolyamos egyetemi hallgató. Kérem, segítsen kitölteni a következő kérdőívet, amelyben a lakossági jelzálogalapú lakáscélú hitel termékek fogyasztói megítélését, és annak a fogyasztásra gyakorolt hatását vizsgálom. Az adatok a diplomadolgozatomban kerülnek kiértékelésre. Kérem, töltsse ki a kérdőívet, mindössze 5 percet vesz igénybe. A kérdőív természetesen anoním.

1. Kérem, soroljon fel 3 olyan pénzüintézetet, amelyik foglalkozik a megnevezett hitelekkel:

1.. 2. 3.....

2. Kérem, jelölje be a megfelelő választ!

2.a Ismeri ön a megnevezett bankot?

2.b Ön szerint mennyire megbízható az adott bank?(1-megbízhatatlan,5-nagyon megbízható)

2.c Ön szerint magasak a költségek az adott banknál?(1-nagyon alacsonyak, 5-nagyon magasak)

2.d Ön venne fel jelzáloghitelt az adott banknál?

	A pénzüintézet neve	a Ismertség	b Megbízhatóság	c Költségek	d Venne –e fel hitelt?
1	OTP Bank	Igen/Nem	1--2—3--4--5	1--2—3--4--5	Igen/Nem
2	Erste Bank	Igen/Nem	1--2—3--4--5	1--2—3--4--5	Igen/Nem
3	K&H Bank	Igen/Nem	1--2—3--4--5	1--2—3--4--5	Igen/Nem
4	Raiffeisen Bank	Igen/Nem	1--2—3--4--5	1--2—3--4--5	Igen/Nem
5	MKB	Igen/Nem	1--2—3--4--5	1--2—3--4--5	Igen/Nem
6	CIB	Igen/Nem	1--2—3--4--5	1—2--3--4--5	Igen/Nem
7	AXA Bank	Igen/Nem	1--2—3--4--5	1--2—3--4--5	Igen/Nem
8	Budapest Bank	Igen/Nem	1--2—3--4--5	1--2—3--4--5	Igen/Nem
9	Unicredit Bank	Igen/Nem	1--2—3--4--5	1--2—3--4--5	Igen/Nem
10	FHB	Igen/Nem	1--2—3--4--5	1--2—3--4--5	Igen/Nem
11	Egyéb: (írja be)	Igen/Nem	1--2—3--4--5	1--2—3--4--5	Igen/Nem

3. Rendelkezik ön jelzáloghitellel? (Egy válaszlehetőség)

- 1) Van
- 2) Folyamatban van
- 3) Most tervezem
- 4) Nincs és nem is tervezem (ugrás a 7. kérdéshez)

4. Ön szerint mi a legfontosabb egy ilyen termék „vásárlásakor”? (1 nem fontos; 5 rendkívül fontos)

1	Az adott pénzüintézet megbízhatósága	1 – 2 – 3 – 4 – 5
2	Költségek	1 – 2 – 3 – 4 – 5
3	Reklámok, média	1 – 2 – 3 – 4 – 5
4	Megfelelő tájékoztatás	1 – 2 – 3 – 4 – 5
5	Barát, ismerős véleménye	1 – 2 – 3 – 4 – 5
6	Tanácsadó véleménye	1 – 2 – 3 – 4 – 5
7	Tanácsadó felkészültsége	1 – 2 – 3 – 4 – 5

5. Ön szerint a bankok a jelzáloghitel termékek esetében mennyire veszik figyelembe ügyfeleik érdekeit?(1 egyáltalán nem veszik figyelembe; 5 teljes mértékben figyelembe veszik)

1	Törlesztőrészletek megállapítása	1—2—3—4—5
2	Felmerülő költségek	1—2—3—4—5
3	Fedezet mértéke/értékbecslése	1—2—3—4—5
4	Szerződés módosítása	1—2—3—4—5
5	Igazolások beszerzése	1—2—3—4—5

6. Ha nincs hitele, akkor ennek mi az oka? (Több válaszlehetőség)

- 1) Nem bízik a pénzüintézetekben
- 2) Túl szigorúak a feltételek
- 3) Túl magasak a költségek
- 4) Túl kockázatosnak ítélem meg
- 5) Nincs rá szükségem
- 6) Egyéb:

7. Ön szerint mekkora egy átlagos jelzáloghitel THM-je?

..... %

8. Ön szerint a jelzáloghitel termékek... (Több válaszlehetőség)

- 1) Felesleges
- 2) Szükséges rossz
- 3) Nem is rossz, nem is jó
- 4) Lehetőség, amivel lehet élni
- 5) Létszükséglet

9. Kérem, jellemezze az alábbi állításokat!(1-abszolút nem értek egyet,5-teljes mértékben egyet értek vele)

Nem értem miért szükséges a jövedelemigazolás, ha nem adják az ingatlan forgalmi értékének 100%-át.	1—2—3—4—5
Végtörlesztésnél ki kell fizetni a hátralévő kamatokat.	1—2—3—4—5
A törlesztőrészlet a futamidő alatt nem változik.	1—2—3—4—5
Hitelfelvételnél elég csak jövedelemmel rendelkezni.	1—2—3—4—5
Ingatlanvásárlásnál a teljes ár megfinanszírozható.	1—2—3—4—5
Elég, ha a fizetés éppen futja a törlesztőrészletet.	1—2—3—4—5
Bármilyen ingatlanra lehet hitelt felvenni	1—2—3—4—5
A bank forgalmi értéken számolja a fedezetet.	1—2—3—4—5
Egyedül is lehet hitelt felvenni.	1—2—3—4—5
Ha az egyik banknál tartozok, a másiknál vehetek fel hitelt.	1—2—3—4—5
Hitelt felvenni egyszerű, gyors.	1—2—3—4—5

10. Kérem, válaszoljon a következő kérdésekre!

Az ön	Iskolai végzettsége	neme	életkora	háztartásában élők száma
	1. max. 8 ált. 2. szakmunkásképző 3. érettségi 4. felsőfokú	1.férfi 2.nő		Fő

11. Az ön irányítószáma:

12. Ön a saját háztartását hova sorolja az egy főre jutó havi nettó átlagjövedelem szempontjából?

- 1) Jelentősen az átlag alatt
- 2) Valamivel az átlag alatt
- 3) Átlagos
- 4) Valamivel az átlag felett
- 5) jelentősen az átlag felett
- 99) Nem tudja/Nem válaszol

Köszönöm a válaszadást!