

OTDK-dolgozat

2025

**DEBRECENI EGYETEM
GAZDASÁGTUDOMÁNYI KAR**



**TISZTESSÉGTELEN BANKI GYAKORLATOK, AVAGY A MŰKÖDÉSI
KOCKÁZATKEZELÉS ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI JELENTŐSÉGE
NAPJAINKBAN**

**UNFAIR BANKING PRACTICES, OR THE THEORETICAL AND
PRACTICAL IMPORTANCE OF OPERATIONAL RISK
MANAGEMENT NOWADAYS**

Gulyás Dávid János

Konzulens: Szendrey Orsolya

Kézirat leadásának dátuma: 2023. október 25.

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETÉS.....	6
2. SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS.....	8
2.1 A működési kockázat.....	8
2.1.1 A banki működési kockázatkezelés szabályozásának kialakulása	8
2.1.2 A banki működési kockázatkezelés fogalmi háttere.....	10
2.1.3 A működési kockázatok, azokból eredő veszteségesemények típusai	11
2.1.4 A működési kockázatok kezelése, a működési kockázatkezelési keretrendszer	12
2.1.5 A tőkekövetelmény meghatározásainak módszerei a működési kockázatkezelés során	14
2.2 Az üzletviteli kockázat.....	16
2.2.1 Az üzletviteli kockázat fogalma, megjelenési formái.....	16
2.2.2 Az üzletviteli kockázat szerepe az utóbbi évek pénzügyi krízishelyzeteiben	17
2.2.3 Az üzletviteli kockázat szerepe a 2008-as pénzügyi válság kialakulásában.....	18
2.2.4 Az üzletviteli kockázat szerepe a magyar devizahitel-válság kialakulásában	19
2.3 Tisztességtelen banki gyakorlatok kontra fair bankolás	21
2.3.1 Tisztességtelen banki gyakorlatok.....	21
2.3.2 A fair bankolás	22
2.3.3 Kapcsolt hiteltermékek esete.....	23
3. ANYAG ÉS MÓDSZER.....	26
4. EREDMÉNYEK ÉS AZOK ÉRTÉKELÉSE	30
4.1 Bankválasztás szempontjai.....	30
4.2 A folyószámla nyitásának módja.....	32
4.3 A folyószámlanyitást megelőző informálódás alapossága, igénybe vett információforrások, s ezek hitelessége	33
4.4 Az ügyintézés folyamata, az ügyintéző és az ügyfél viszonya.....	36
4.5 Ügyintézés során észlelt tisztességtelen banki gyakorlatok	39
4.6 Kereskedelmi bankokba, hitelintézetekbe vetett bizalom szintje	44
4.7 A bankszámla konstrukciók közti fogyasztói választás vizsgálata	45
4.8 A pénzügyi tudatosság és pénzügyi tájékozottság szerepe a bankszámla konstrukciók közti fogyasztói választás esetén	47
4.9 Az internetes folyószámla számlakonstrukció választó programokok jelentősége	50
5. KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK.....	54

5.1 Következtetések.....	54
5.2 Javaslatok	56
6. ÖSSZEFOGLALÁS	58
SZAKIRODALMI JEGYZÉK	59
Könyvek, cikkek, tanulmányok.....	59
Elektronikus források.....	62
Törvények, rendeletek, irányelvek.....	64
MELLÉKLETEK.....	I

Táblázatok jegyzéke

1. táblázat: A működési kockázat jellemzői: súlyosság és gyakoriság	12
2. táblázat: Számlakonstrukciók tulajdonságai	24
3. táblázat: Melléklet az „A” bank konstrukciójához	24
4. táblázat: A válaszadók megoszlása szocio-demográfiai háttérváltozók szerint.....	28
5. táblázat: Ügyfelek elvárásai a pénzügyi intézmény aspektusaival kapcsolatban.....	30
6. táblázat: Folyószámlanyitást megelőzően igénybe vett információforrások	34
7. táblázat: Az ügyintézés folyamatára, az esetlegesen felmerülő tisztességtelen banki gyakorlatokra vonatkozó állítások.....	37
8. táblázat: Tisztességtelen banki gyakorlatokkal való múltbéli tapasztalat	41

Ábrajegyzék

1. ábra: A működési kockázatkezelési keretrendszer elemei.....	12
2. ábra: Lakossági folyószámlanyitás módjának megoszlása	32
3. ábra: A folyószámlanyitást megelőző tájékozódás.....	33
4. ábra: A tájékozódás során igénybe vett információforrások hitelessége	35
5. ábra: A magyar kereskedelmi bankok fókuszja a pénzügyi termékek értékesítése során	40
6. ábra: Hajlandóság bankváltásra tisztességtelen banki gyakorlatok észlelése esetén.....	44
7. ábra: A magyar kereskedelmi bankokba, hitelintézetekbe vetett bizalom szintje.....	45
8. ábra: A számlakonstrukciók közti fogyasztói választás eredménye 1.....	46
9. ábra: A számlakonstrukciók közti fogyasztói választás eredménye 2.....	47
10. ábra: Az internetes folyószámla számlakonstrukció választó programok ismertsége.....	51
11. ábra: Az internetes folyószámla számlakonstrukció választó programok megítélése.....	52
12. ábra: Az internetes folyószámla számlakonstrukció választó programok használatának jövőbeni valószínűsége	52

1. BEVEZETÉS

Valószínűleg mindannyian elmerengtünk már azon, hogy mi történik valójában az esetlegesen eddig párnánk alatt tartott pénzünkkel, mikor betétként elhelyezzük azt bankunknál. Talán nem okoz meglepetést senkinek, ha azt mondom, hogy a bankok, mint pénzügyi közvetítők, nem csak őrzik megtakarításainkat, hanem például hitel formájában kihelyezik ezeket a pénzösszegeket, hogy anyagi fedezetként, hitelként szolgáljanak egyéb ügyfeleik számára. Azonban a bankok nem rendelkezhetnek kedvük szerint szabadon a rájuk bízott pénzzel, mivel szigorú szabályozási elvárásoknak kell megfelelniük a betétkihelyezéseket illetően. Az elmúlt két évtized vállalati csődjei, pénzügyi botrányai és gazdasági válságai miatt a szabályozó hatóságok egyre erőteljesebben követelik, hogy a bankok működése teljes mértékben szabályozott keretek között történjen, teljes átláthatóság és világos működés mellett. A szabályozás egyik legfontosabb része a bankok által vállalt kockázatok meghatározása, ami még inkább hangsúlyossá teszi a banki kockázatkezelést.

A banki kockázatoknak többféle típusa létezik, a kutatásom szempontjából hangsúlyos kockázattípusokról részletes áttekintést kaphat az olvasó a szakirodalmi áttekintés során. Ezen fejezet fokozatosan tárja fel a kutatási témám háttérét jelentő elméleti keretrendszert, s fokozatosan érkezünk el a működési kockázatok számunkra lényeges altípusához, az üzleti kockázatokhoz, végül a fejezet végén kitérek a tisztességtelen banki gyakorlatok alkalmazásának bemutatására. A terjedelmi korlátok végett nem célom a terület teljes körű bemutatása, csupán a kutatásom által is érintett aspektusokra térek ki bővebben. A szekunder források közül külön kiemelném Tamásné Vőneki Zsuzsanna „A működési kockázatkezelés kiemelt kérdései a pénzügyi szektorban” című doktori értekezését, mely igen nagy hatással volt rám a téma feldolgozása közben, iránymutatást nyújtott abban, hogyan célszerű közérthetően bemutatni ezt az egyébként igen bonyolult témát.

Az anyag és módszer fejezet tartalmazza az általam megfogalmazott kutatási kérdéseket, primer kutatásom felépítésének és lefolytatásának leírását, a kérdőív struktúráját, s a mintám demográfiai jellemzőit. Ezt követően kvantitatív kutatásom eredményeit mutatom be, s felvázolom, hogy a felmérés során milyen válaszokat kaptam az előzetesen feltett kutatási kérdéseimre. Dolgozatom végén megfogalmazásra kerülnek az eredmények tükrében a következtetésem, javaslataim. Dolgozatomat pedig egy összeggzéssel zárom, amely még egyszer hangsúlyozza a kutatás legfontosabb eredményeit.

Témaválasztásom legfőbb oka a téma aktualitására való figyelemfelhívás, mivel véleményem szerint ez a terület hazánkban fontosságához mérve relatíve kevésbé kutatott.

Mikor elhatároztam, hogy a banki működési kockázatokat választom kutatási témámnak, nem is sejtettem, mennyire komplex, szerteágazó, nehezen megragadható téma ez, így dolgozatom megírása előtt világos célrendszert fogalmaztam meg, mit várok el pontosan kutatásomtól.

Dolgozatom első célja a tisztességtelen banki gyakorlatok, banki működési kockázatok rövid, általános jellegű, közérthető bemutatása abból a célból, hogy az olvasó átfogó képet kaphasson róluk. Első lépésként a szakirodalmi háttér feltérképezését tartom kiemelten fontosnak. Kutatásomban szekunder adatgyűjtés segítségével igyekszem definiálni a működési- és üzletviteli kockázatokat, majd a tisztességtelen banki gyakorlatokat határolom körül.

Dolgozatom második, s egyben legfontosabb célja a tisztességtelen banki gyakorlatok előfordulásának, illetve a magyar felnőtt lakosság folyószámla konstrukciók közti választásának vizsgálata, melyhez primer kutatási módszereket használtam. Arra kerestem a választ, hogy a magyar felnőtt lakosság mekkora része tapasztalt már banki ügyintézése során vele szemben tanúsított tisztességtelen banki gyakorlatokat, s mi ezekre a fogyasztói reakció. Továbbá kíváncsi voltam arra, hogy egy döntési helyzetben inkább a „hagyományos”, kapcsolt terméket nem tartalmazó, vagy a több szempontból aggályos kapcsolt terméket (biztosítás, hitelkártya, folyószámla-hitelkeret) is tartalmazó számlakonstrukciók a keresettebbek. Azért tartottam megfelelőnek az online kérdőíves kutatási formát, mivel ez egy kevésbé kötött kutatási forma. A kitöltő a nap bármely szakában, akár spontán felindulásból is kitölthette a kérdőívet. Így éreztem biztosítva, hogy az éppen aktuális benyomások legyenek feltárva, s megjelenítve a kutatási eredményekben, hogy ezek minél pontosabban tükrözzék a valóságot a magyar felnőtt lakosság folyószámla konstrukciók közti választását illetően.

A primer kutatás során kutatási kérdések megfogalmazásával igyekeztem a saját, s az olvasó figyelmét is a témával kapcsolatos legfontosabb kérdésekre irányítani. Végül tíz egymásból eredő kérdést fogalmaztam meg, melyek kutatásom gerincét alkotják. Nagy szerencsémre valamennyi kutatási kérdésemre kielégítő választ találtam vizsgálódásaim során, melyeket az alábbi oldalakon keresztül igyekszek az olvasó elé tárni.

Dolgozatom harmadik célja pedig, hogy kutatási eredményeimből olyan következtetéseket vonhassak le, javaslatokat fogalmazhassak meg, melyek hasznos, aktuális információként szolgálhatnak az összes működési kockázatkezelés által érintett vállalat, s tisztességtelen banki gyakorlatokkal kapcsolatba kerülő érintett számára.

2. SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS

2.1 A működési kockázat

2.1.1 A banki működési kockázatkezelés szabályozásának kialakulása

A banki kockázatkezelés mára igen kiterjedt szakirodalommal rendelkezik, azonban még ma is fiatal tudományágként tartják számon. Szükségességére rámutatnak az elmúlt évszázadban kialakult pénzügyi válságok, hiszen sok esetben ezen válságok megelőzhetőek lettek volna megfelelő banki kockázatkezelés mellett. Egyre több és több kutatás és felmérés készül a témában, ennek oka részben az, hogy a szabályozói keretrendszer fokozatosan kiépült, a szabályozói elvárások egyre részletesebbek, kidolgozottabbak lettek.

A hitelintézetek nemzetközi felügyeletét ellátó legfőbb globális szerv a Nemzetközi Fizetések Bankja (BIS – Bank for International Settlements) keretén belül működő Bázeli Bankfelügyeleti Bizottság (BCBS – Basel Committee on Banking Supervision), melyet 1974-ben alapítottak az akkori G10-et alkotó országok jegybankelnökei (Füstös, 2016). A testület ülésein jelenleg 63 ország monetáris hatóságainak képviselői vesznek részt. Ahogy arra Goodhart (2011) is rámutat, formális, nemzetek feletti hatásköre nincs a szervezetnek, egyezményeikben foglalt normáik nem kötelező erejűek, csupán ajánlás jellegűek, melyek útmutatásul szolgálnak az egyes országok hatóságai számára. A világgazdaságban meghatározó szereppel bíró országok mindegyike önkéntes kötelezettséget vállalt a bázeli bankszabályozási gyakorlatok betartására, s ez adja a szervezet súlyát.

A BCBS eddig három egyezményt (Basel I., Basel II., Basel III.) bocsátott ki azzal a szándékkal, hogy biztosítsa a bankok egységes felügyeletét, hogy megszüntesse az esetleges bankfelügyeleti hiányosságokat, s ezáltal növelje a bankokba vetett bizalmat.

Az első Bázeli Tőkeegyezményt 1988-ban bocsátotta ki a BCBS, mivel az 1980-as évekre a bankszektorban is elindult a nemzetköziesedés, a szabályozások azonban nemzetenként igen eltérőek voltak. Szükség volt tehát egy egységes szabályozásra, ennek hiányában ugyanis az egyes nemzeti hatóságok a versenyelőny megszerzése érdekében fokozatosan kezdték enyhíteni, lazítani szabályozásaikat. Penikas (2015) is rávilágít arra, hogy a Basel I. legfőbb újdonsága egy egységes hitelkockázatmérési keretrendszer bevezetése volt, melyet hamarosan világszerte alkalmazni kezdtek. Később a Basel I.-et kiegészítették a piaci kockázatok szabályozási keretrendszerével, ám a tőkeegyezmény kritizálói joggal róhatták fel a szabályozásnak, hogy számos fontos kockázattípussal, mint például a működési kockázatokkal nem foglalkozik, még csak nem is definiálja azt. A definiálás késlekedése azt bizonyítja, hogy a Bazel II. egyezmény megjelenéséig a szabályozás nem fordított komoly figyelmet a működési

kockázatok kezelésére. Fehér (2008) szerint fokozatosan kezdett a figyelem középpontjába kerülni ez a korábban kissé elhanyagolt kockázattípus, részben az 1990-es évek nagy port kavart pénzügyi összeomlásai miatt, mint például a brit Barings Bank csődje, a japán Daiwa bank 1995-ös botránya, illetve a John Rush devizakereskedő által az Allied Irish Banknak okozott hatalmas pénzügyi károkozása. Az említett eseményekben közös, hogy hatalmas veszteségeket okoztak, destabilizálták a pénzügyi rendszerbe vetett bizalmat, s a működési kockázatok megfelelő kezelésével bizonyára megelőzhetőek lettek volna, hívja fel erre a figyelmet művében Chernobai és szerzőtársai (2007).

A 2004-ben közzétett Basel II. szabályozócsomag (BCBS, 2006) figyelembe véve a kritikákat s a jelentős figyelmet kapott veszteségeseményeket, már beemelte a működési kockázatok is a szabályozásba. Ezen kockázattípusra is meg lett határozva egy minimális tőkekövetelmény, mutat erre rá írásában Tamásné Vőneki (2019). A 2008-as gazdasági világválság azonban újabb szabályozást érintő hiányosságokra hívta fel a figyelmet. Nem bizonyultak elegendőnek az akkoriban alkalmazott kockázatkezelési mechanizmusok, különösen a működési kockázatokat illetően, problémák voltak a pénzügyi intézmények menedzsmentjével, illetve a túl nagy tőkeáttételekkel.

Ezen fentebb említett hiányosságokra reagálva 2010-ben a BCBS kiadta a Basel III. néven ismert szabályrendszerét. Ezt a szabályozócsomagot többször módosították, felülvizsgálták (BCBS, 2014), a pénzügyi intézmények közzétételi kötelezettségét kiterjesztették (BCBS, 2015), a végleges csomag teljes implementálása 2022-ben történt meg. Meg kell említeni azonban, hogy a piac már Bázeli IV.-nek tekinti a legutóbbi módosításokat, figyelembe véve, hogy jelentős mértékben tartalmazznak újításokat (BCBS, 2016). Füstös (2016) szerint a Basel III. szabályozásnak köszönhetően szigorodott a tőkemegfelelés elvárt szintje, korlátozták a tőkeáttétel szintjét, szigorították a belső irányítási szabályokat, tőkepuffereket vezettek be a rendszerszintű kockázatok kivédése ellen, illetve megtörtént az egyes kockázatok tőkekövetelmény-számítási módszereinek felülvizsgálata.

A Bázeli tőkeegyezmények normáit az Európai Unióban is bevezették, ráadásul az EU minden bank számára kötelezővé tette ezen szabályok követését. Továbbá megemlítendő, hogy 2011-ben létrehozták a Pénzügyi Felügyelet Európai Rendszerét (ESFS – European System of Financial Supervision), mely felügyeleti rendszer keretében Buda (2015) szerint két működési kockázatkezelés szempontjából meghatározó szervezet is született, az Európai Bankhatóság (EBA – European Banking Authority) és az Európai Rendszerkockázati Testület (ESRB – European Systemic Risk Board).

2.1.2 A banki működési kockázatkezelés fogalmi háttere

A banki kockázatok csoportosítása több csoportképző ismérv mentén történhet, egy lehetséges kategorizálás négy fő csoportra osztja a banki kockázatokat, ezek a piaci, hitelezési, működési és egyéb kockázatok. Kovácsi – Marsi (2018) szerint a négy kockázattípus közül az első kettőt szokás összefoglalóan primer kockázatoknak nevezni, hiszen ezek közvetlenül az üzleti tevékenységből származnak.

A működési kockázat nehezebben megragadható, ezen kockázattípusra több szakirodalmi forrás is szekunder kockázatként tekint, hiszen itt a veszteség legfőbb forrása a bank és környezetének kölcsönhatásai. Definiálása jóval körülményesebb, mint az előbb említett kockázattípusoknak, hiszen a működési kockázat egyfajta gyűjtőfogalom, a megnevezés által lefedett kockázatok szerteágazóak, épp ezért a lehatárolás problémás, állandó vita tárgyát képezi, állapították ezt meg művükben Vanini és szerzőtársai (2003). A pontos meghatározás azonban már csak az azonosíthatóság, s a kezelhetőség miatt is kiemelt fontosságú a kockázatmenedzsment területén.

Ahogy azt Panjer (2006) kiemeli írásában, a legkorábbi definíció szerint minden működési kockázatnak tekinthető, ami nem minősül piaci és hitelkockázatnak. Még az 1988-ban kiadott Basel I.-es egyezmény, és az első működési kockázatokkal kapcsolatos konzultációs anyag (BCBS, 1998) sem rendelt konkrét definíciót a működési kockázatok csoportjához, ezt orvosolva a 2004-ben elfogadott Basel II. néven ismert szabályozócsomag már lehatárolt fogalommeghatározást biztosít a működési kockázatokhoz, ugyanis ekkorra már érzékelték a szakma a definíció hiányának problematikus voltát. A dokumentum szerint a működési kockázat „a nem megfelelő vagy rosszul működő belső folyamatokból és rendszerekből, személyek nem megfelelő feladatellátásából, vagy külső eseményekből eredő veszteség kockázata, amely magában foglalja a jogi kockázatot, de nem tartalmazza a stratégiai és reputációs kockázatot” (BCBS, 2006, p.144.).

A működési kockázat tehát magán hordozza az alábbi tulajdonságokat: egyaránt megfigyelhető a pénzügyi- és a nem pénzügyi szektorban, nehezen körülhatárolható a kiterjedés mértéke, kezelése viszonylag rövid múltat tekint vissza, a kockázattípus mérési módszertanában nincs teljes konszenzus, a mérés megbízhatósága alacsony, s egyaránt tartalmaz nagy gyakoriságú de alacsony hatású, illetve kis gyakoriságú, de jelentős hatású eseményeket, mely statisztikailag nehezen kezelhetővé teszi ezen kockázattípust (Lamanda, 2011). Egy biztos tehát, a működési kockázat hatékony kezeléséhez jól kiépített kockázatkezelési keretrendszer szükséges.

2.1.3 A működési kockázatok, azokból eredő veszteségesemények típusai

A működési kockázatok kezelésének elengedhetetlen alapja, hogy tipizáljuk, eseménytípusokra bontsuk ezt az igen szerteágazó kockázattípust. A BSCB a működési kockázatból adódó veszteségeseményeket az alábbi hét eseménytípusba sorolja be (BCBS, 2006):

1. Belső csalás: csalásra irányuló, legalább egy belső fél közreműködésével történő, szándékos tevékenységből adódó veszteségek
2. Külső csalás: csalásra irányuló, harmadik fél által elkövetett, szándékos tevékenységből adódó veszteségek
3. Munkáltatói gyakorlat és munkahelyi biztonság: a foglalkoztatási, munkahelyi- vagy egészségügyi biztonsági előírások, megállapodások be nem tartásából származó veszteségeseményekből, a nem megfelelő munkakörülményekből adódó munkahelyi balesetek okán fizetett kártérítések, a hátrányos megkülönböztetés, diszkrimináció tilalmára vonatkozó előírások megsértéséből és a nem megfelelő munkáltatói gyakorlatokból adódó nagy méreteket öltő munkavállalói fluktuációból eredő veszteségek
4. Ügyfelek, termékek és üzleti gyakorlat: ügyféllel szemben emberi mulasztásból, gondatlanságból vagy szakmai felkészületlenségből, információhiányból származó nem szándékosan elkövetett eseményből, illetve egy termék nem megfelelő jellegéből adódó veszteségek
5. Tárgyi eszközöket ért károk: a tárgyi eszközöket sújtó, azok értékvesztését okozó, természeti- és ipari katasztrófából vagy más emberi cselekedetből adódó esemény következtében ért károkból eredő veszteségek
6. Üzletmenet fennakadása és rendszerhiba: az üzletmenet nem megfelelő működéséből, az informatikai rendszerek és eszközök meghibásodásából, leállásából adódó veszteségek
7. Végrehajtás, teljesítés és folyamatkezelés: nem megfelelő ügyfélfeldolgozásból, hibás teljesítésből, folyamatkezelési problémákból adódó veszteségek

A működési kockázatkezelést tekintve meghatározó jelentőségű a veszteségesemények kategóriákba sorolása gyakoriság és súlyosság alapján. Amennyiben az imént említett két tényezőt alacsony/kismértékű, illetve magas/nagymértékű kategóriákkal jellemezzük, az eseményeket az alábbi kétdimenziós mátrixban értékelhetjük (1. táblázat):

1. táblázat: A működési kockázat jellemzői: súlyosság és gyakoriság

	Kismértékű veszteség	Nagymértékű veszteség
Alacsony gyakoriság	Elhanyagolható a kár, a működési kockázatkezelés esetenként nem szükséges, mert a kezelésre fordított költség magasabb lehet, mint a kezelés révén nyerhető haszon.	A működési kockázatkezelés kulcsfontosságú, az előrejelzés nehéz, a bekövetkezés végzetes lehet, cél ezen események tanulmányozása historikus adatokból, a megelőzésen van a hangsúly.
Magas gyakoriság	A működési kockázatkezelés kulcsfontosságú, a hatások összeadódnak, a veszteségesemények összefügghetnek, cél a kiváltó okok megismerése, minél pontosabb mérhetőség megteremtése.	A kár olyan nagy mértékű, hogy itt sem térül meg a működési kockázatkezelés, a tevékenység beszüntetése javasolt.

Forrás: Saját szerkesztés Fehér (2008) alapján

2.1.4 A működési kockázatok kezelése, a működési kockázatkezelési keretrendszer

A működési kockázatkezelés sikeréhez elengedhetetlen egy komplex, átfogó, működési kockázatkezelési keretrendszer létrehozása, melynek elemeit a 1. ábra hivatott szemléltetni, alább pedig az egyes elemek részletesen is kifejtésre kerülnek.



1. ábra: A működési kockázatkezelési keretrendszer elemei

Forrás: Saját szerkesztés (Tamásné Vőneki, 2018) alapján

Chapelle (2017) szerint a működési kockázatkezelési folyamat elején kiemelt szerepe van a veszteségadat-gyűjtésnek, mely a múlt megismerését, a kockázatok azonosítását és mérését egyaránt szolgálja. A legfőbb szabályozói elvárások magában foglalják a hét bázeli eseménytípus használatát, az adatgyűjtés részletekbe menő, átfogó jellegének állandó biztosítását, az adatgyűjtés folyamatos felülvizsgálatát, az információk felsővezetés felé történő továbbítását.

Nem szabad megfeledkeznünk a felsővezetés szerepéről, s az irányukba megfogalmazott szabályozói elvárásokról sem. A Bázeli Bizottság által 2011-ben kiadott „A működési kockázatok megfelelő kezelésének alapelvei” (BCBS, 2011) című dokumentum is azt hangsúlyozza, hogy a felsővezetői testületnek megfelelő mértékű figyelmet kell fordítani a működési kockázatkezelésre. Szükség van annak szervezeti felépítésbe való beillesztésére, illetve független, önálló, rendszeresen ülésező, felelősséggel rendelkező működési kockázatkezelési testület létrehozására, működtetésére (Tamásné Vőneki, 2019) .

A működési kockázatkezelési folyamat egy következő lépése a kockázati önértékelés (risk and controll self assessment – RCSA), amely során a jövőre vonatkozó potenciális működési kockázatok felmérése és az ezekhez kapcsolódó kontrolltevékenységeknek az értékelése történik meg (Armai et al., 2007). Fontos, hogy ez az értékelés önminősítés keretében valósul meg kvalitatív és kvantitatív módszerek segítségével. A pénzügyi intézmény illetékes munkatársai vagy felkért külső szakértők a banki munkatársak által kitöltött kérdőívek alapján interjúkat folytatnak a bank szervezeti egységeinek és/vagy üzletágainak munkatársaival, akik kockázatcsökkentő intézkedésekre tehetnek javaslatot.

Lamanda (2011) szerint ezen a ponton a veszteségesemények minden időhorizontjának részletes megismerését követően célszerű elkészíteni a kockázati térképet, melyek üzletáganként vagy termékcsoportok mentén vagy egyéb más szempont szerint rávilágítanak a kritikus kockázatokra, megalapozva a lehetséges cselekvési scénáriók kidolgozását. Ezt követően esedékes a scénárióelemzés lefolytatása, mely az alacsony bekövetkezési valószínűségű, a pénzintézet működésére „katasztrofális” hatású kockázatok értékelését, s jelöli ki a cselekvési lépéseket (pl. biztosítás megkötése).

A következő lépés a működési kockázatkezelési modellek kidolgozása, a használt módszertanokat a szabályozói környezet határozza meg. A modellezési folyamat igen összetett, s nincs egyetértés szakmai körökben, hogy a VaR (value at risk, kockáztatott érték) vagy épp az ES (expected shortfall, átlagos alsóági veszteség) alapú modelleket részesítsék előnyben.

A modellezést követő lépés a kulcs kockázati indikátorok (Key Risk Indicators, KRIs) kialakítása, melyek feladata, hogy az általában évente lefolytatott önértékelés és scénárió

elemzés között is ellenőrizhessük azokat a vállalaton belül és körülötte zajló folyamatokat, melyek a kockázati tényezők romlását okozhatják (Peters et al., 2016a). Ehhez olyan mutatószámok nyújtanak segítséget, melyek összefüggésben állnak a működési kockázatokkal, mint például a fluktuáció, a leterheltségi mutatók, a panaszügyek számának alakulása. Armai (2007) szerint jelentőségüket az adja, hogy a KRI-mutatók egyfajta valós idejű visszajelzést adnak a kockázati kitettségről, biztosítva az összehasonlíthatóságot és számszerűsítést. Meghatározásuk történhet top-down, bottom-up módszerrel, illetve az előző metódusok kombinációjával is.

Végül pedig megtörténik a kockázati étvág meghatározása, mely Chapelle (2017) szerint az a kockázatteljesítés, amit egy pénzügyi intézmény hajlandó felvállalni, képes tolerálni. A kockázati étvág keretrendszere azonban jóval több ennél, „a kockázati étvág keretrendszer egy olyan átfogó módszertan, beleértve az eljárásokat, folyamatokat, kontrollokat és rendszereket, amelyen keresztül a kockázati étvág meghatározásra, kommunikálásra és nyomon követésre kerül. A kockázati étvág keretrendszer le kell, hogy fedje a bank materiális kockázatait, valamint a bank reputációját érintő tényezőket. Emellett összhangban kell állnia a bank stratégiájával.” (FSB, 2013, p.5.).

2.1.5 A tőkekövetelmény meghatározásainak módszerei a működési kockázatkezelés során

A működési kockázatkezelés sikeressége nagyban függ a tőkekövetelmény meghatározásának módjától. Ahogy azt Gáll – Nagy leírják (2007), a működési kockázati tőkekövetelmény meghatározása korábban négy módszerrel történhetett: alapmutató módszer (Basic Indicator Approach – BIA), sztenderd módszer (Standardised Approach – TSA), alternatív sztenderdizált módszer (Alternative Standard Approach, ASA) és fejlett mérési módszer (Advanced Measurement Approach – AMA) révén. Az alábbiakban röviden bemutatom a négy módszer sajátosságait.

A legegyszerűbb, alapmutató módszer szerint a tőkekövetelmény az irányadó mutató (bruttó jövedelem) hároméves átlagának 15%-a. A módszer használata felügyeleti engedélyhez nem kötött, azonban Kovácsi–Marsi (2018) szerint a BIA tükrözi legkevésbé hitelesen a működési kockázatot.

A sztenderdizált módszer egy fokkal pontosabb, ugyanis az eljárás a pénzintézet tevékenységi körén belül nyolc üzletágat határoz meg (fizetési és elszámolási tevékenység, kereskedelmi banki üzletág, kereskedelem és értékesítés, lakossági banki üzletág, lakossági közvetítő, ügynöki tevékenység, vagyonkezelés, vállalati pénzügyek), s az üzletáganként számított elmúlt 3 év bruttó jövedelemszintjeihez rendel eltérő – 12-18 százalék közötti –

súlyokat. Fontos különbség a BIA módszerhez képest, hogy a számítási módszer alkalmazásához felügyeleti engedély szükséges. Az engedély megadása minden esetben az anyabank országának felügyeleti szervének – Magyarországon a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF), majd ennek megszűnését követően az MNB – feladata.

Ahogy azt Fehér (2008) kifejti, az ASA módszer esetében a számítás módszere annyiban tér el a TSA módszertől, hogy a lakossági- és a kereskedelmi banki üzletágak esetén a bruttó jövedelem helyett alternatív mutató (hitelezési tömeg) használata is lehetséges. A módszer használatához szükséges felügyeleti engedély előfeltétele, hogy a bank bruttó jövedelmének maximum 10%-a keletkezhet a lakossági banki és a kereskedelmi banki üzletágon kívül. Nagy–Povilaitis (2009) szerint a fejlett mérési módszer legfőbb újítása, hogy a bankra bízva a működési kockázatkezelési keretrendszer kidolgozását, azonban ez korántsem jelenti a szabályozás enyhülését. A pénzügyi intézmények ugyanis csak a felügyelet által validált belső matematikai-statisztikai modellek közül választhatnak, melyeket kötelesek folyamatosan nyomon követni, fejleszteni. Emellett a pénzügyi intézményektől elvárt, hogy független működési kockázatkezelésért felelős szervezeti egységet tartsanak fenn, szigorú minőségi- és mennyiségi követelményeknek feleljenek meg, legalább öt éves múltbeli veszteségadatokon alapuló kockáztérítést folytassanak. További elvárás, hogy a kockázatkezelési keretrendszernek négy kulcsfontosságú tényezőn kell alapulnia: belső adat, külső adat, szcenárió analízis és belső- és külső környezet változását tükröző tényezők.

Összegezve tehát elmondható, hogy a BIA módszertantól az AMA módszertan felé haladva válnak a módszerek egyre bonyolultabbá, ugyanakkor egyre pontosabbá is. Egy hazai kutatás (Homolya, 2012) rámutat arra, hogy a nagyobb intézmények épp ezért hajlamosabbak fejlettebb működési kockázatkezelési módszereket alkalmazni, azonban ennek a nyereségességgel nincsen szignifikáns kapcsolata.

Tamásné Vőneki (2018) szerint az utóbbi években széleskörű szakmai egyet nem értés alakult ki a tőkeszámítási módszertanokat illetően, mivel az eltérő módszertanok alkalmazásai, illetve az AMA módszert használó pénzügyi intézmények által alkalmazott eltérő modellek megnehezítik a pénzügyi intézmények működési kockázatkezelésének összehasonlítását, ugyanis fejlett mérési módszertannal számítva a tőkekövetelmény értéke széles spektrumon mozoghat, attól függően, hogy milyen modellt használ a pénzügyi intézmény (Peters et al. 2016b).

Figyelembe véve a kritikákat, a Bázeli Bizottság 2017 decemberében úgy döntött (BCBS, 2017), az eddigi négy helyett csak egy tőkeszámítási módszer, az úgynevezett Standardised Measurement Approach (SMA) használatát teszi lehetővé a pénzügyi intézményeknek. Ez az eljárás

kontrolling adatokra épül, tartalmaz belső veszteségadat komponens is, melynek következtében a bankoknak igen kifinomult adatgyűjtési mechanizmusokat kell alkalmazniuk. Az új módszer – mely 2022-ben került bevezetésre – egyszerűbb számítással igyekszik meghatározni a tőkekövetelményt, s valóban biztosítja az összehasonlíthatóságot, azonban kritikusai felróják, hogy a metódus nem elég kockázatérzékeny, nem tart lépést a pénzügyi kockázati profiljának módosulásával, nem biztosítja kellő mértékben a tőkekövetelmény szintjének stabilitását, tehát visszalépést jelent a korábbi módszerekhez képest (Cohen, 2017).

2.2 Az üzletviteli kockázat

2.2.1 Az üzletviteli kockázat fogalma, megjelenési formái

Ahogy már fentebb említésre került, a működési kockázatok egy gyűjtőfogalom, számos egymástól teljesen különböző kockázattípust sorolunk ide, mely kockázatok jelentősége azonban igen eltérő. A Risk.net évente készít felmérést az éppen legjelentősebbnek ítélt működési kockázat kategóriákról. Többek között ez a felmérés irányította rá a figyelmet egy kockázattípusra, mely minden évben a legjelentősebb működési kockázattípusok között szerepel (Risk.net, 2019; Risk.net, 2020; Risk.net 2021; Risk.net, 2022; Risk.net, 2023), ez pedig nem más, mint az üzletviteli kockázat (conduct risk).

Az üzletviteli kockázat definiálása ugyancsak problémás, mert ezen kockázattípusba is veszteségesemények széles köre beleértendő. Az Európai Bankhatóság szerint „az üzletviteli kockázatok magukban foglalják azon jelenlegi vagy jövőben felmerülő veszteségeket, amelyek az intézmények által nem megfelelően nyújtott pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódnak – függetlenül attól, hogy a károkozás szándékosan történt-e” (EBA, 2014, p.16.). Más pénzügyi felügyelő szervek azonban a konkrét definícióalkotás helyett főbb formáinak felsorolásával értelmezik a kockázatcsoportot.

Az üzletviteli kockázat tipikus megjelenési formái az EBA lehatárolása alapján a következők:

- bankok, pénzügyi intézetek nem megfelelő értékesítési politikája
- kapcsolt termékek lakossági ügyfelek számára való értékesítése, különösen, ha az ügyfél által igénybe venni kívánt termékhez kapcsolt egyéb termékekre egyáltalán nincs szüksége az ügyfélnek vagy azt rákényszerítik az ügyfélre, például ha a folyószámlavezetéshez egyéb pénzügyi termékeket kapcsolnak, mint a biztosítás, hitelkártya avagy folyószámlahitelkeret
- érdekek ütközése az üzletpolitikában

- pénzügyi instrumentum meghatározáshoz használt piaci referencia érték manipulálása az adott intézmény eredményének növelése érdekében
- pénzügyi szolgáltató vagy termékváltás akadályozása kilépési korlátokkal
- pénzügyi termékek vagy szolgáltatások automatikus megújítása
- pénzügyi termékek vagy szolgáltatások kondícióinak, feltételeinek ügyfél tudtán vagy akaratán kívüli megváltoztatása
- elégedetlen ügyfelek, ügyfélpanaszok figyelmen kívül hagyása, nem megfelelő kezelése

2.2.2 Az üzletviteli kockázat szerepe az utóbbi évek pénzügyi krízishelyzeteiben

Talán nem is gondolnánk, de az utóbbi évek nemzetközi visszhangot kiváltó pénzügyi válságainak, krízishelyzeteinek okai között majdnem minden esetben megtaláljuk az üzletviteli kockázatok kezelésének mellőzését.

Mint ismeretes, 2012-ben robbant ki a LIBOR (London Interbank Offered Rate) manipulálásával kapcsolatos botrány, amikor a felzúdulást az okozta, hogy kiderült, egyes bankok a 2008-as pénzügyi válság előtt és alatt mesterségesen alacsony vagy magas kamatlábakat jelentettek kereskedőik javára s így az általuk ajánlott kamatlábbecslésekkel tudatosan befolyásolták a LIBOR szintjének meghatározását. Ezen bankok saját profitjuk növelésének érdekében folyamodtak a világ egyik legjelentősebb bankközi referencia-kamatlábának manipulálásához. Ahogy azt Kovács és szerzőtársai (2021) leírják művükben, a botrányban olyan világszerte ismert bankok és pénzintézetek voltak érintettek, mint a Barclays, a Royal Bank of Scotland, a Rabobank és a UBS.

Az utóbbi évtized egy másik jelentős pénzügyi botránya, a BNP Paribas 2014-es incidense, melynek során napvilágra került, hogy a francia pénzintézet több ízben megsértette az Iránnal, Szudánnal és Kubával szemben kirótt amerikai szankciókat. A bank felsővezetése tudott a súlyos szabályszegésről, de nem szakította meg a kialakított üzleti kapcsolatokat, így az Egyesült Államok felügyeleti hatóságai 8,9 milliárd dolláros gigabírsággal sújtotta a pénzintézetet, illetve a bírság mellett a BNP-nek ideiglenesen és részlegesen ki kellett vonulnia az amerikai piacról (Emmenegger, 2016).

Továbbá megemlíthető a Bank of America esete, amelyre hatalmas összegű bírságot szabtak ki az Egyesült Államokban, mert a pénzintézet jelzálog fedezetű értékpapírokat értékesített szabálytalan módon 2007 és 2008 között. Az esetet vizsgáló szabályozói hatóságok

megállapították, hogy csalást hajtottak végre, hiszen kockázatosan hiteleztek, majd a rossz hiteleket jó hitelként adták el a Fannie Mae-nek és a Freddie Mac-nek.

A három esetben közös, hogy a szabályszegések a felsővezetés tudtával valósultak meg, a vállalatirányításért felelős menedzsment a rövid távú haszonszerzés reményében olyan döntéseket hozott, amelyek hosszú távon nem képviselték az intézmény érdekeit. Az okozott veszteségek pedig nem csak a felügyelőszervek által kiszabott bírságokban nyilvánultak meg, hanem ide sorolhatók a jóval nehezebben számszerűsíthető, intézményt érintő reputáció romlásból és az ügyfelekben kialakuló bizonytalanságból eredő veszteségek.

2.2.3 Az üzletviteli kockázat szerepe a 2008-as pénzügyi válság kialakulásában

A 2008-as pénzügyi válság okait általában a hitelek túlzott felfutására, illetve az eszközárak buborékszerű felduzzadására vezetik vissza. Kevesebb figyelem esik a kétezres évek elején felgyorsuló folyamatra, a komplex, összetett struktúrájú pénzügyi termékek elterjedésére.

Szepesi (2009) kifejti művében, hogy a kockázatos lakás-, jelzálog-, illetve subprime hiteleket a bankok s a pénzintézetek elkezdtek egyre összetettebb pénzügyi konstrukciókba csomagolni, és úgy adták el a befektetőknek, hogy azok valós kockázata el volt fedve. A befektetők így olyan pénzügyi termékekben tartották vagyonuk jelentős részét, amelyek paraméterei valójában egyáltalán nem voltak megfelelőek számukra. A hitelpiacon szintén a félrevezető, megtévesztő, túlzottan erőszakos, teljeskörű ügyféltájékoztatást nélkülöző értékesítési politika jellemezte a hitelértékesítéseket. A bankok, pénzintézetek menedzsmentje nem mérte fel megfelelően a hosszú távú gazdasági fejleményeket, az értékesítők a nagy számú, gyors értékesítésben voltak érdekeltek, itt tehát a rövid távú orientáció destruktív hatását figyelhetjük meg (Kurtucz, 2020).

Az eredmény jól ismert, a hitelek bedőltek, csődközel, vagy csődhelyzetbe sodorva a pénzügyi intézményeket. A nem megfelelő értékesítési politika, mint az üzletviteli kockázat egyik legtipikusabb megjelenési formája tehát mind a befektetők s a hitelfelvevők, mind a pénzügyi intézmények számára jelentős veszteségeket eredményezett. A szabályozó hatóságok által a tisztességtelen üzletviteli gyakorlatokat folytató intézményekre kivetett bírságok pedig tovább súlyosbították a bankok veszteségeit. Hasonló helyzetet teremtett a CDS-ek (credit default swap) elterjedése, melyek értékesítéséhez kapcsolódóan hiányozott a megfelelő szinten kidolgozott szabályozás, s ahogy azt Suta (2009) leírja művében, csomagokban történő árusítása azt idézte elő, hogy ezen konstrukciók átláthatatlanná váltak, nagyon nehéz volt felmérni a termék valós kockázatát.

2.2.4 Az üzletviteli kockázat szerepe a magyar devizahitel-válság kialakulásában

Ahogy arra Seregdi (2016) rámutat, Magyarországon a gazdasági világválságot megelőző időszakban felfutott devizaalapú hiteltermékek lakosság számára történő értékesítése számos jellegzetességét magán hordozta az üzletviteli kockázatoknak. A magyar bankok, s pénzügyintézetek kihasználták a bank és ügyfél közötti információs aszimmetriát, visszaéltek erőfölényükkel a hitelek árazása során, egyoldalúan módosították a devizahitel termékek vagy szolgáltatások kondícióit, nem fektettek pénzt, s energiát abba, hogy a lakosságot megpróbálják tájékoztatni a devizahitelek kockázatairól, holott az ügyfelek sok esetben nem voltak ezekkel tisztában (Szendrey et al., 2018). Számos esetben az ügyfeleknek nem is feltétlenül ilyen típusú hiteltermékekre lett volna szüksége, azonban a hazai bankok erőteljes devizahitel kínálatának, agresszív értékesítési politikájának (folyamatos akciók, túlzott intenzitású reklámkampányok) eredményeképp végül a devizahitelt felvettek közül körülbelül 1,2 millió magyar ember került adósságcsapdába, akiknek összességében 5 ezer milliárd forint devizaalapú hitelállomány terhe nehezedett a vállára.

A devizahitel-válság előzményének tekinthető az a folyamat, melynek során a javarészt 90-es években privatizálódott magyar bankszektor berkein belül egyre inkább kiélesedett a verseny az egyes bankok között, köszönhetően a külföldi tulajdonú bankok megjelenésének, ahogy azt számos empirikus tanulmány [Majnoni et al. (2003), Várhegyi (2004), Banai et al. (2010)] is bizonyítja. Ahogy Király Júlia, egykori MNB alelnök fogalmaz: „Ez a verseny pedig egyre inkább kockázatalapú verseny volt.” (Király, 2016, p.344.). A bankok a piaci részesedésüket igyekeztek maximalizálni, melynek egyik fontos eleme a lakossági hitelezés volumenének növelése volt, anélkül, hogy az ezzel járó kockázatokat megfelelően kezelték volna. Arra fókuszáltak, hogy minél több lakossági ügyfélnek tudjanak hitelt kihelyezni, a verseny hevében jelentősen fellazították hitelezési standardjaikat, olyanok is hitelhez jutottak, akiknek a jövedelmi helyzete ezt nem tette volna lehetővé.

További probléma volt, hogy a svájci frank, euró, illetve japán jen alapú jelzáloghitelek nagyrészt a bankok nem saját értékesítési csatornájukon keresztül, hanem megbízott ügynökökön keresztül értékesítették. Banai (2016) doktori értekezése rámutat arra, hogy az ügynöki értékesítési rendszer a teljes ingatlannal fedezett hitelek esetében gyors növekedést követően 2007-re már több, mint 50 százalékos részesedésre emelkedett. Az új szerződések többsége tehát ezen a csatornán érkezett a bankokhoz. A pénzügyi intézmények számára azért volt előnyös a hitelközvetítők alkalmazása, mert velük olyan új ügyfeleket is elérhettek, akik más úton nem jutottak volna el a bankfiókig. Az ügynöki értékesítés arányának növekedéséből elméletben még profitálhatnak is az ügyfelek, hiszen a közvetítő kereskedők által gerjesztett

verseny nyomást gyakorol a hitelkamatokra, illetve az ügynök leveszi a hitelfelvevő válláról az egyes hiteltermékek közötti keresgélés, s a hitelszerződés megkötéséhez kapcsolódó adminisztráció egy részének terhét (PSZÁF, 2009). Ez utóbbi különösen a pénzügyi területen való alacsony jártasságú ügyfeleknek lehetett fontos, akik úgy érezhették, hogy tanácsadási szolgáltatást is kapnak, melyért sok esetben fizetniük sem kellett.

A közvetítő kereskedők azonban még kevésbé voltak ellenőrzés alatt, mint a banki alkalmazottak, nőtt az ügyfelek félretájékoztatásának veszélye. A bank kevésbé volt hatással az értékesítés konkrét folyamatára, így a pénzintézet értékesítési irányelveivel, olykor még a fogyasztóvédelmi szabályozásokkal sem törődve, az ügynök az ügyfél érdekeivel nem foglalkozva értékesítette a hiteltermékeket. Az értékesítő ügynököt csupán az értékesítés után járó jutalék érdekelte, ami általában arányosan nőtt a kihelyezett hitel összegének növelésével. Ahogy Király – Nagy (2008) leírják tanulmányukban, a jutalékot az ügynök közvetlenül az értékesítés után kapta kézhez, nem foglalkozott a hitel minőségével, annak hosszú távú fenntarthatóságával.

Ami a szabályozó viselkedését illeti, megállapítható, hogy egyértelműen alábecsülték és nem látták tisztán a deviza alapú jelzáloghitelezéssel járó hitelezési-, s működési kockázatokat. A PSZÁF (PSZÁF, 2004; PSZÁF 2005) több alkalommal is alacsony kockázati minősítéssel látta el ezeket a hiteltermékeket, a pénzintézetek hitelkihelyezéseit vizsgálva pedig nem találtak szabálytalanságot, a bankok kockázatkezelési rendszereit megfelelőnek találták, arra a következtetésre jutottak, hogy a hitelezési folyamat fenntarthatóan alakul.

A deviza alapú hitelek magas lakossági kereslete annak tudható be, hogy ezen hitelek vonzó feltételekkel rendelkeztek, alacsony törlesztőrészlettel, kedvező kamatozással s alacsony önerővel is elérhetőek voltak és nem utolsósorban a gyanútlan és tapasztalatlan, pénzügyi tudatosság híján levő magyar lakosság számára rejtve maradtak a magas kockázatra utaló jelek. Hozzá kell tenni, hogy a devizaalapú hiteltermékek a hitelkínálati palettán kifejezetten komplex, bújtatott kockázatokat tartalmazó termékek voltak, nehéz azt jogosan elvárni a lakosságtól, hogy megértsék, pontosan milyen kockázatokkal kell szembenéznük.

A nem megfelelő termék értékesítése kapcsán a bankok a kezdeti időszakban jelentős nyereségeket értek el, a teljes magyar bankszektor nyereségessége rendkívül magas szinten alakult. Azonban, ahogy arra Dancsik és szerzőtársai (2015) rámutatnak, a gazdasági válság hazánkba való begyűrűződését követően egyre több lett a nem megfelelően teljesítő hitel, a 90 napon túl késedelmes jelzáloghitelek állománya 2014 végére már a teljes jelzáloghitel-portfólió negyedét tette ki. A devizahitel adósok több mint 80 százalékánál a fennálló banki tartozás összege nagyobb volt, mint a hitelfelvételkor igényelt kölcsön. A magyar bankok számára ezek

hatalmas veszteséget jelentettek, nem beszélve a devizahitelek megsegítését célzó jogszabályokból fakadó veszteségekről. (Király – Simonovits, 2015).

Ezen jogszabályhalmaz alatt általában a 2014. évi XL. törvényt (az ún. Elszámolási törvény), az egyes fogyasztói kölcsönszerződések devizanemének módosulásával és a kamatszabályokkal kapcsolatos kérdések rendezéséről szóló 2014. évi LXXVII. törvényt (az ún. „Forintosítási törvény”), valamint a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvényt és egyes kapcsolódó törvények módosításáról szóló 2014. évi LXXVIII. törvényt (az ún. „Fair bank törvény”) értjük. Továbbá nem szabad megfeledkeznünk a kártérítésekről, hiszen a tisztességtelennek minősülő árfolyamrés, illetve egyoldalú szerződésmódosítások miatt a fogyasztók részére 2015-ben jelentős összegű pénzbeli kifizetések elszámolására lettek kötelezve a hazai bankok. Megállapíthatjuk tehát, ahogy Radnai (2015) is tette ezt tanulmányában, a bankok önsorsrontó viselkedésükkel voltaképpen saját profitjukat ásták alá.

Nehezen becsülhető, de további veszteséget jelentett a hazai bankszektorban az elszenvedett bizalmi veszteség, mely a jelenlegi alacsony hitelkereslet egyik jelentős oka. Az MNB álláspontja szerint világosan megállapítható, hogy ezen fentebb felsorolt veszteségtételek a működési kockázatok körébe esnek, ezért ezek a tételek működési kockázati veszteségeseményként rögzítendőek az intézmények működési kockázati adatbázisában.

2.3 Tisztességtelen banki gyakorlatok kontra fair bankolás

2.3.1 Tisztességtelen banki gyakorlatok

A fentebb részletesen kifejtett üzletviteli kockázat egyik legtipikusabb megjelenési formája a bankok, pénzintézetek esetén a tisztességtelen banki, más szóval kereskedelmi gyakorlatok folytatása. A pénzügyi intézmények esetén a 2005/29/EK irányelv értelmében tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak nevezzük, amikor a pénzintézet nem a megfelelő szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveivel összhangban jár el, és így rontja a fogyasztó lehetőségét arra, hogy tájékozott döntést hozzon.

Az Európai Unió jogi környezetében az említett 2005/29/EK irányelv rendelkezik a fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról. Az irányelv megadja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok fogalmi lehatárolását, felsorolja azon kereskedelmi gyakorlatokat, amelyek tiltottak a Közösség területén, jogorvoslatokat, büntetéseket, iránymutatásokat fogalmaz meg. Egy bank vagy pénzintézet számára tisztességtelen gyakorlatnak minősülhet például, ha agresszív kommunikáció kíséretében igyekszik bizonyos pénzügyi termékeket értékesíteni, vagy ha a pénzügyi intézmény munkatársai információt hallgatnak el a fogyasztó elől, hogy így befolyásolják a választását,

vagy esetleg hamis információt szolgáltat. A legfőbb gond a tisztességtelen banki gyakorlatokkal, hogy olyan üzleti döntésre készíthetik a fogyasztót, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

A magyar jogrendszerben a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról a 2008. évi XLVII. törvény rendelkezik. A törvény kimondja, hogy amennyiben a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat a pénzügyi piacokat érinti, például mert egy pénzügyi intézetben vagy egy bankban került rá sor, akkor az eljáró felügyeleti szerv minden esetben a Magyar Nemzeti Bank. Ezen törvény értelmében mindenfajta olyan kereskedelmi gyakorlat tiltott, amely tisztességtelennek minősül, különösen a megtévesztő és az agresszív gyakorlat. Megtévesztő gyakorlatnak tekinthető a valótlan információközlés, valós tény megtévesztésre alkalmas módon való közlése, jelentős információ elhallgatása, jelentős információ félreérthető közlése. Az agresszív gyakorlatok közé a törvény a zaklatást, kényszerítést sorolja.

Ezen kívül további jogszabályok is tartalmazzak előírásokat a bankok, pénzügyi intézetek számára, melyek a tisztességtelen banki gyakorlatokkal kapcsolatosak, ilyen jogszabály többek között a 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.), a 2009. évi CLXII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről (Fhtv.) és a 2009. évi LXXXV. törvény a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról (Pft.). A jogszabályok kimondják, hogy amennyiben az ügyfél például tisztességtelen banki gyakorlattal találkozik, a pénzügyi intézet köteles biztosítani, hogy az ügyfél a pénzügyi intézmény magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölhesse.

A számos jogszabály ellenére tisztességtelen banki gyakorlatok napjainkban is előfordulnak. Cohn és szerzőtársai (2014) tanulmánya szerint a nagy, nemzetközi bankok alkalmazottainak jelentős része hajlamos arra, hogy tisztességtelenné váljon bizonyos körülmények fennállása esetén. Fontos megemlíteni, hogy épp a közelmúltban tárt fel az MNB négy hazai banknál is fogyasztók széles körét érintő, jelentős hiányosságokat a lakossági előtörlesztésekhez kapcsolódó hitelintézeti gyakorlatot illetően (MNB, 2023). A jegybank ennek nyomán összesen 27 millió forint bírságot szabott ki az érintett piaci szereplőkre. Ez az eset is azt bizonyítja, hogy tisztességtelen banki gyakorlatokkal manapság is találkozhatunk.

2.3.2 A *fair bankolás*

Ha egy pénzügyi intézmény működése során nem merülnek fel olyan tevékenységek, folyamatok, melyeket a tisztességtelen banki gyakorlatok közé sorolhatunk, s a működési kockázatkezelési keretrendszer hatékonyan gátolja meg ezen kockázattípus térnyerését az

intézmény berkein belül, azt mondhatjuk, hogy megvalósulnak a fair bankolás feltételei. A 2014-ben elfogadott „Fair bank törvény”-ként elhíresült szabályozás jelentősen szigorította hazánkban a fair bankolásra irányuló szabályozói elvárásokat. Átláthatóbbá és követhetőbbé váltak a fogyasztói hitelszerződések kamatainak alakulása, az egyoldalú kamatemelések korlátozva lettek, a bankok ügyfelek számára nyújtott tájékoztatási kötelezettségei szigorodtak. A törvényben megfogalmazottak betartását az MNB rendszeresen felülvizsgálja.

A szabályozói elvárások közül a legutóbb említettet emelném ki, témám szempontjából ennek relevanciája a legnagyobb. A bankok ügyféltájékoztatási kötelezettsége azért áll fenn, mert ezáltal biztosítható, hogy a fogyasztó racionális döntéshozóként a rendelkezésére álló információk alapján mérlegeljen lehetőségei közt, s a számára legnagyobb hasznossággal bíró terméket vásárolja meg. Ám a gyakorlat azt mutatja, ahogy azt Szendrey és szerzőtársai (2018) megfogalmazzák tanulmányukban, hogy ez nem valósul meg teljes mértékben, ugyanis jókora mértékű információs aszimmetria áll fenn a pénzügyi intézmény és az ügyfél között.

Vincze (2010) szerint az információs aszimmetria a rendelkezésre álló információ egyenlőtlen elosztása a piac ellentétes oldalán álló szereplők között, vagyis az egyik fél, jelen esetben a bank vagy pénzügyi intézmény több, vagy pontosabb információval rendelkezik, mint az ügyfél. Következménye, hogy a pénzügyi intézmény helyzeti előnyt élvez az ügyféllel szemben a tranzakció során. Könnyen lehet, hogy a pénzügyi intézmény rendelkezik olyan többletinformációval, aminek tudatában az ügyfél máshogy döntene a vásárlási folyamat során, azonban ezen információ nem áll az ügyfél rendelkezésére, így nem tud racionálisan dönteni.

2.3.3 Kapcsolt hiteltermékek esete

Dolgozatomban a tisztességtelen banki gyakorlatok témájának egy olyan aspektusára koncentrálok, melyre eddig kevés figyelem összpontosult, ez pedig a kapcsolt termékek, árukapcsolás esete. Ahogy azt Valentiny (2011) leírja tanulmányában, árukapcsolás akkor történik, ha „A” terméket csak „B” termékkel együtt lehet megvásárolni, viszont a „B” termék önállóan is kapható. Mindezt a hitelpiacra átvéve, ha például kereskedelmi bankunknál folyószámlát szeretnénk nyitni, könnyen lehet, hogy hitelkártyát, folyószámla-hitelkeretet, vagy biztosítást is kapunk mellé, mely utóbbi említett termékeket természetesen külön is meg tudnánk vásárolni, ha épp ezekre lenne szükségünk. Nézzük meg ezt egy példán keresztül (2. és 3. táblázat).

2. táblázat: Számlakonstrukciók tulajdonságai

Lakossági folyósámlavezetés kondíciói	„A” bank	„B” bank
Díjsomag tartalma:	Forint bankszámla, Lakossági folyósámla-hitelkeret, Hitelkártya	Forint bankszámla
Kártyával történő vásárlás:	Díjmentes	Díjmentes
Forint beszedés:	Díjmentes	Díjmentes
Készpénzfelvétel belföldön:	Díjmentes havonta az első 2 db készpénzfelvétel ATM-ből, összesen 150 ezer Ft-ig.	
Átutalás belföldön forintban bankon belül:	0,35%, minimum 280 Ft	0,35%, minimum 280 Ft
Átutalás belföldön forintban bankon kívül:	0,4%, minimum 410 Ft	0,4%, minimum 410 Ft
Bankszámla havi számlavezetési díja:	Díjmentes	Díjmentes
Kártyakibocsátási díj:	Díjmentes	2 958 Ft
Éves kártyadíj:	Díjmentes az első évben, ezt követően 3 655 Ft	3 655 Ft
Egyéb:	A folyósámla-hitelkeret, és a hitelkártya kondícióit lásd a mellékletben!	Nincs

Forrás: Saját szerkesztés

3. táblázat: Melléklet az „A” bank konstrukciójához

Mellékelt tájékoztató „A” bank esetén	
Hitelkártya havi díj:	Az első hat hónapban ingyenes, a 7. hónaptól 500 Ft/hónap
Hitelkártya folyósámla-hitelkeretének THM-je:	40%

Forrás: Saját szerkesztés

A példában bemutatott konstrukciók kereskedelmi bankok Magyarországon jelenleg is értékesített csomagjainak kitalált megfelelői. Az adatok a bankok weboldalairól, illetve több mint 10 általam végzett személyes próbavásárlás során kapott ajánlatokból származnak. „A” bank és „B” bank számlanyitási ajánlatai közül választhatunk. Az „A” bankban olyan számlanyitási konstrukciót találunk, ahol a kártyakibocsátási díj elengedése mellett az első éves kártyadíj 0 Ft, viszont a csomag hitelkártyát, lakossági folyósámla-hitelkeretet is tartalmaz, a hitelkártya számlavezetési díja 0 Ft az első 6 hónapban.

Ezzel szemben ha „B” bankban szeretne számlát nyitni az ügyfél, 2960 Ft-os kártyakibocsátási díjra, illetve 3655 Ft-os éves kártyadíjra számíthat, ám a csomag hitelkártyát, lakossági folyószámla-hitelkeretet nem tartalmaz. Mi vajon melyiket választanánk? Az „A” bank csalogató kedvezményeinek köszönhetően könnyen lehet, hogy az „A” bank mellett döntünk.

Tekintsük át, mi a probléma az „A” bank kapcsolt termékes konstrukciójával! A gond az, hogy könnyen lehet, hogy egyáltalán nincs is szüksége az ügyfélnek hitelkártyára, és folyószámla-hitelkeretre. Azon ügyfelek, akik nem elég alaposak a számlanyitáskor, pénzügyi tájékozottságuk esetleg alacsonyabb, az információs aszimmetria következtében lehetséges, hogy nem tudnak arról, hogy ők hiteltermékkel rendelkeznek, s hogy ennek esetleg később költségei lehetnek. Az előbbi példánál maradva „A” bank esetén, ahogy említettem, a hitelkártya számlavezetési díja csak az első 6 hónapban ingyenes, ezt követően 500 Ft/ hónap, vagyis 6 000 Ft/év. Ha pedig úgy adódik, hogy a folyószámláról elfogy a pénz, de tovább költ az ügyfél, akkor már a folyószámla-hitelkeretét használja, ahol a THM „A” Bank esetén 40%.

További gond, hogy a hiteltermékkel rendelkező ügyfelek szerepelnek a KHR listán. Ez egy olyan hitelinformációs adatbázis, amelybe a pénzügyi szervezetek szerződéskötést követően adatokat szolgáltatnak az ügyfelekről annak érdekében, hogy az így létrejövő nyilvántartásból adatokat kérhessenek le a hitelt igénylők hitelképességének megállapításához. Későbbi tudatos hitelkérelem esetén a már meglévő hiteltermékek esetleges hátrányt jelenthetnek az ügyfél számára a hitelképesség megállapítása során.

Könnyedén belátható tehát, hogy a kapcsolt hiteltermék értékesítés esete folyószámla számlanyitásnál a működési kockázatok, azon belül is a tisztességtelen banki gyakorlatok képében megtestesülő üzletviteli kockázatok jellegzetességeit viseli magán, hiszen ezen termékek értékesítésekor nem az ügyfelek hosszútávú érdekei vannak a középpontba helyezve, s meglehet, hogy az értékesítés során nem valósul meg a teljeskörű ügyféltájékoztatás, melynek következtében információs aszimmetria lép fel.

3. ANYAG ÉS MÓDSZER

Az általam alkalmazott anyag és módszertanra jelen fejezet során térnék át. A tisztességtelen banki gyakorlatok kérdése azért érdekelt már korábban is kiemelten, mivel a közvetlen környezetemből számos olyan történetet hallottam, ahol a pénzintézetek értékesítési módszerei problémásnak és a fair bankolás alapelveivel semmiképp sem összeegyeztethetőnek tűntek számomra. Ennek hatására úgy döntöttem, hogy anonim módon gyűjtök információkat ezzel a témával kapcsolatban.

A primer kutatásom előtt szekunder adatokat és információkat gyűjtöttem, de emellett igyekeztem beszélgetéseket folytatni minél több emberrel az ismeretségi körömben a tisztességtelen banki gyakorlatok témájáról. Ezek a beszélgetések fokozottan irányították a figyelmemet a bank és az ügyfél között meglévő információs aszimmetria jelenségére, amely alapvető feltétele a tisztességtelen banki gyakorlatok térhódításának.

A szekunder adatgyűjtés során az elsődleges cél az volt, hogy teljes körű áttekintést szerezzek a már meglévő kutatási eredményekről a választott témában. Ehhez számos hazai és nemzetközi szakkönyvet, tudományos folyóiratokban megjelent cikket, valamint tanulmányt használtam fel. Kutatásom során a ResearchGate illetve a Google Scholar keresőfelületei voltak a segítségemre, ezeken túl pedig a BCBS szakmai dokumentumainak jóvoltából jutottam hozzá a témám szempontjából releváns adatokhoz és információkhoz.

Végül a következő kutatási kérdéseket fogalmaztam meg:

1. A bank vagy pénzintézet mely aspektusai számítanak a bankválasztás döntésének meghozatalakor?
2. A magyar felnőtt lakosság mely módon nyit folyószámlát?
3. Milyen alapossággal, s milyen forrásokból informálódik a magyar felnőtt lakosság a folyószámlanyitást megelőzően?
4. Mi jellemzi az ügyfél és a banki ügyintéző viszonyát az ügyintézés során?
5. A magyar felnőtt lakosság mekkora része tapasztalt már banki ügyintézése során vele szemben tanúsított tisztességtelen banki gyakorlatokat, s mi a fogyasztói reakció a tisztességtelen banki gyakorlatokra, ha arról az ügyfél tudomást szerez?
6. Milyen szintű a magyar felnőtt lakosság bankszektorba vetett bizalma?
7. A „hagyományos” kapcsolt terméket nem tartalmazó vagy a kapcsolt terméket (biztosítás, hitelkártya, folyószámla-hitelkeret) is tartalmazó számlakonstrukciók a keresettebbek a magyar felnőtt lakosság körében?

8. Mutatható-e ki szignifikáns különbség a kapcsolt hitelterméket tartalmazó folyószámla konstrukció vásárlására nem hajlandók s az efféle termékek vásárlására hajlandók pénzügyi tudatossági szintje között?
9. Mutatható-e ki szignifikáns különbség a kapcsolt hitelterméket tartalmazó folyószámla konstrukció vásárlására nem hajlandók s az efféle termékek vásárlására hajlandók pénzügyi területen való tájékozottságának szintje között?
10. Milyen a fogyasztói megítélése az információs aszimmetriát csökkentő internetes folyószámla számlakonstrukció választó (közismertebb nevén bankszámlaválasztó) programoknak?

Az előzetes kutatások alapján elkészítettem a primer kutatásomat. A primer adatgyűjtés szisztematikus, szabályozott és számszerűsíthető volt, ami lehetővé tette az elemzési folyamatot.

Kvantitatív kutatási módszert alkalmaztam, és egy kérdőívet használtam a lakossági folyószámla konstrukciók közötti választás okainak felmérésére, hiszen a kérdőíves megkérdezés különösen alkalmas a fogyasztói választás, s attitűd vizsgálatára, nem véletlenül vált ez a társadalomtudományi kutatások egyik legelterjedtebb adatgyűjtési módszerévé (Babbie, 2003).

Mielőtt a kérdőívet véglegesítettem, pilot tesztet végeztem el online megkérdezés formájában a Google űrlapok segítségével ($N_p=59$) 2022 novemberében. A próbakérdezés azért fontos, mert ennek eredményei segítenek a megfogalmazott kérdéseket egyértelművé, a skálákat megbízhatóvá tenni, emellett ezáltal ki lehet zárni a redundáns kérdéseket, fel lehet tárni az esetleges hibákat. (Lehota, 2001). A próbakérdezés legfontosabb hozadéka az volt, hogy ennek segítségével 4 redundánsnak minősülő kérdést is sikerült azonosítani, melyek a végleges kérdőívbe már nem kerültek be.

Az adatfelvétel időszaka a végleges kérdőívvel 2023. január 15. és április 15. között zajlott. A kérdőívet a Google Forms segítségével küldtem el a kitöltőknek, és a közösségi média és más internetes csatornák segítségével terjesztettem. A válaszadás teljesen önkéntes és anonim módon történt. Összesen 372 válasz érkezett a kérdőívre.

A kérdőív első szakaszában szűrőkérdéseket használtam annak érdekében, hogy elkerüljem olyan elemek bekerülését a mintába, amelyek nem tartoznak a meghatározott célcsoportba (nem rendelkeznek bankszámlával, 18 év alattiak). Az első szűrőkérdés a saját bankszámla tulajdonlását vizsgálta ("Renделkezik-e lakossági folyószámlával (bankszámlával)?"), és 16 elem kizárását eredményezte. A második szűrőkérdés az életkorra vonatkozott ("Elmúlt-e 18 éves?"), és 4 elem kizárását eredményezte. Így a kérdőív lényegi

részében 352 válaszadóval ($N_1=352$) dolgoztam, ez tekinthető mintának. A válaszadók szocio-demográfiai jellemzői a 4. táblázatban láthatóak.

4. táblázat: A válaszadók megoszlása szocio-demográfiai háttérváltozók szerint

A válaszadók megoszlása nemek szerint	Fő	%
Férfi	133	37,8
Nő	219	62,2
A válaszadók megoszlása korcsoport szerint	Fő	%
18-30	173	49,1
30-45	72	20,5
45-60	68	19,3
60 év felett	39	11,1
A válaszadók megoszlása településtípus szerint	Fő	%
Főváros	59	16,8
Megyeszékhely	150	42,6
Város	82	23,3
Község, Tanya	61	17,3
A válaszadók megoszlása legmagasabb iskolai végzettség szerint	Fő	%
Szaktanisként vagy annál alacsonyabb	35	9,9
Érettségi	126	35,8
Technikusi szakképzés	30	8,5
Felsőoktatási alapképzés (BA/BSc)	100	28,4
Felsőoktatási mesterképzés (MA/MSc) vagy annál magasabb	61	17,3
A válaszadók megoszlása anyagi helyzet szerint	Fő	%
Anyagi gondjaink vannak.	44	12,5
Beosztással éppen, hogy kijövünk.	58	16,5
Beosztással jól kijövünk.	173	49,1
Anyagi gondok nélkül élünk.	77	21,9

Forrás: Saját szerkesztés

A mintát elemezve látható, hogy a nők dominálnak a nemek tekintetében (62,2%), és a 18-30 év közötti, megyeszékhelyen élő személyek szignifikánsan túlreprezentáltak, míg a 60 év feletti szignifikánsan alulreprezentáltak. A kitöltők között a leggyakoribb iskolai végzettség az érettségi (35,8%) volt, ezt követte a felsőoktatási alapképzés (28,4%). Az anyagi helyzetet érintő kérdésre a válaszadók közel fele úgy nyilatkozott, hogy beosztással jól kijön (49,1%).

A kérdőívben strukturált kérdéseket használtam, amelyek között szerepeltek szelektív feleletválasztós és alternatív kérdések is egyaránt. Szükség esetén, különösen a preferenciák és

benyomások jobb megértése érdekében ötfokozatú Likert-skálát alkalmaztam. A kérdőíves megkérdezés kérdései a mellékletben találhatók.

A kérdőív kódolását Microsoft Office Excel program segítségével végeztem, az adatok kiértékelése az IBM SPSS Statistics 25 matematikai-statisztikai elemzőszoftver segítségével történt. A diagramok készítéséhez ismét az Excelt használtam. Az adataim feldolgozásához leíró, s matematikai-statisztikai módszereket egyaránt alkalmaztam. Az elemzést a leíró statisztikai módszerekkel kezdtem, ennek keretében valamennyi változó esetén átlagot, szórást, illetve ferdeséget számoltam, illetve ahol indokolt volt, matematikai-statisztikai módszereket is használtam. A legtöbb esetben olyan különbözőségvizsgálatokat végeztem, melyek esetében magyarázó változóként a szocio-demográfiai háttérváltozókat használtam (nem, életkor, lakóhely településtípusa, iskolai végzettség, szubjektív megítélésű anyagi helyzet). Ez alól csupán a 4.8. alfejezetben leírt elemzések képeztek kivételt. A szignifikancia szintet valamennyi matematikai statisztikai próba esetén 0,05-ben határoztam meg. Ehhez hasonlítottam a „p” értékeket, így derült ki, hogy az eltérés szignifikáns-e vagy sem.

Nominális változók esetén Khi-négyzet próbát, másnéven keresztábla-elemzést alkalmaztam, a változók közötti kapcsolat szorosságának megértése végett Cramer-féle „V” együttható értékét is számoltam. Ahol ilyen próbát alkalmaztam, ott figyeltem arra, hogy annak feltételei teljesüljenek. A megfigyelések függetlenek voltak, egyik válaszadó sem szerepelt egynél több cellában, minden cellában szerepelt legalább egy fő, a cellák maximum 20%-ában volt a várható érték ötnél kisebb, s a keresztábla több mint öt cellából állt.

Ordinális változók esetén, amikor két részmintát hasonlítottam össze, Mann-Whitney próbát alkalmaztam, illetve ezt az eljárást alkalmaztam akkor is, ha skála mérési szintű változó esetén a változó nem normál eloszlású volt, ugyanis emiatt nem végezhettem kétmintás t-próbát. A normalitásvizsgálatot Kolmogorov-Smirnov és Shapiro-Wilk tesztekkel végeztem. A Mann-Whitney próba esetén a rangpontszámok átlaga (Mean Ranks) felettébb informatív lehet, ezért ezen értékeket is kiszámoltam azokban az esetekben, ahol szignifikáns eltérést azonosítottam, s fel is tüntettem az aktuális elemzéseknél.

Az olyan esetekben pedig Kruskal-Wallis próbát használtam, ahol ordinális változók álltak rendelkezésemre, és három vagy annál több részmintát hasonlítottam össze. A rangpontszámok átlagait itt is kiszámoltam, amennyiben eltérést azonosítottam.

A minta egyenlőtlen összetétele miatt a kutatás nem tekinthető reprezentatívnak, nem tükrözi megfelelően a magyar felnőtt lakosság összetételét, ezért az eredmények csak iránymutatásként szolgálnak és feltáró jellegűek.

4. EREDMÉNYEK ÉS AZOK ÉRTÉKELÉSE

Jelen fejezetben a kvantitatív kutatásom, azaz a kérdőíves felmérésem eredményeit ismertetem. Az eredmények ismertetésének sorrendjében a vezérfonalat az általam megfogalmazott kutatási kérdések jelentik, ugyanis a kérdőív összeállításakor kiemelten fontos szempont volt, hogy a kérdőív eredményei alkalmasak legyenek valamennyi kutatási kérdésem megválaszolására.

4.1 Bankválasztás szempontjai

Az ügyintézés során felmerülő tisztességtelen banki gyakorlatok, s az egyes folyószámla konstrukciók közti választás vizsgálatához elengedhetetlen ismeretekkel rendelkezni arról, hogy a banki szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos első lényegi fogyasztói döntés meghozatalában milyen tényezők játszanak közre, melyek az ügyfelek elvárásai a pénzügyi intézmények felé.

Ebben a kérdésszekcióban öt állítást fogalmaztam meg, ami egy ügyfél lehetséges elvárása lehet egy bank vagy pénzügyi intézmény felé. Mind az öt állítás egy-egy bankot illető aspektust foglal magában, a kitöltőnek egy ötfokozatú Likert skála segítségével kellett az állításokat értékelni. Az eredményeket az 5. táblázat szemlélteti.

5. táblázat: Ügyfelek elvárásai a pénzügyi intézmény aspektusaival kapcsolatban

Állítás	Átlag	Szórás	Ferdeség
1. A bank legyen közismert, tartozzon hazánk nagy kereskedelmi bankjai közé.	4,26	1,011	-1,548
2. A bank fordítson kiemelt figyelmet arra, hogy mindenki számára elérhető áron nyújtsa szolgáltatásait.	4,38	0,882	-1,569
3. A bank fordítson kiemelt figyelmet a fenntarthatósági (ESG) célokra.	3,48	1,217	-0,452
4. A bank rendelkezzen széles termékportfólióval, beleértve az összetett pénzügyi termékeket, mint például a folyószámlához kapcsolt hiteltermékeket.	3,45	1,401	-0,573
5. A bank folytasson tisztességes, ügyfélközpontú értékesítési politikát.	4,55	0,746	-1,877

Forrás: Saját szerkesztés

Az első állítás azt volt hivatott felmérni, vajon a mintába került alanyok számára mennyiben elvárás egy pénzügyi intézmény felé, hogy az legyen közismert, tartozzon hazánk nagy kereskedelmi bankjai közé. A kitöltők 54,0%-a választotta a „Nagyon fontos”

válaszlehetőséget, ez bizonyult a leggyakrabban jelölt skálaértéknek (átlag: 4,26; szórás: 1,011; ferdeség: -1,548). Az eredmények azt mutatják, hogy a válaszadók számára ez fontos szempont, bizonyára szívesebben bízzák pénzüket egy olyan intézményre, amely már bizonyított, s nagy tapasztalattal rendelkezik.

A második állítás az érzékenységet igyekezett feltárni, hiszen a bankok díjszabásainak árszintje között akár jelentős különbségeket találunk a hazai bankszektoron belül. A legnépszerűbb válasznak a legfelső skálaérték bizonyult, a válaszadók 57,7%-a számára nagyon fontos szempontnak bizonyult az ár kérdése (átlag: 4,38; szórás: 0,882; ferdeség: -1,569).

Kíváncsi voltam arra, vajon a bank vagy pénzügyi intézmény fenntarthatóságra törekvő működése mennyiben meghatározó szempont a lakossági bankválasztásban. A táblázatból leolvasható, hogy az átlagérték az előző két aspektushoz viszonyítva jóval alacsonyabb. A ferdeség ugyan negatív előjelű, de jóval közelebb esik a nullához, ami azt jelzi, hogy nincsenek akkora többségben a skálaérték két legfelső értékét választók, mint az előző két esetben (átlag: 3,48; szórás: 1,217; ferdeség: -0,452).

Ismeretségi körömben folytatott beszélgetésekre alapozva feltételeztem, hogy a nemek között jelentős véleményeltérés lehet az állítással kapcsolatban. A nemi változót független változónak tekintve, Mann-Whitney próbát alkalmazva az elemzés rávilágított arra, hogy a nők körében (MR=195,6) fontosabb szempontnak minősül a fenntarthatósági célokat figyelembe vevő működés, mint a férfiak esetén (MR=146,06). Az eltérés szignifikánsnak minősül ($U=10381$; $Z=-4,659$; $p<0,001$). Beszédesebb, hogy a nők esetében 60,7% számára bizonyul inkább vagy nagyon fontos szempontnak, míg a férfiak esetében ez az érték csupán 38,3%.

Kutatásom szempontjából talán a legfontosabb állítás a kérdésszekcióban a negyedik volt, mely azt igyekezett kideríteni, vajon a válaszadók számára mennyire fontos az, hogy a bank rendelkezzen széles termékportfólióval, beleértve az összetett pénzügyi termékeket, mint például a folyószámlához kapcsolt hiteltermékeket. Az eredmények ismeretét megelőzően úgy véltem, ez nem lehet annyira fontos szempont, azonban be kellett látnom, hogy számos felmérésben résztvevő alany számára jelentőséggel bír, 57,1% választotta a legfelső két skálaérték valamelyikét (átlag: 3,45; szórás: 1,401; ferdeség: -0,573).

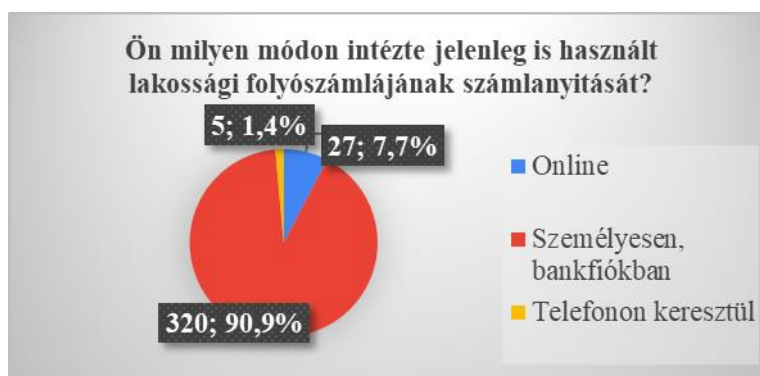
Feltételeztem, hogy a különböző anyagi háttérrel rendelkező alanyok eltérően vélekednek az állításról. Az önbevalláson alapuló anyagi helyzet demográfiai változóval végzett Kruskal-Wallis teszt valóban eltéréseket tárt fel a különböző anyagi háttérű csoportok között. Minél jómódúbbnak bizonyult egy csoport, annál magasabb volt a rangpontoszámok átlaga ($MR_1=62,62$; $MR_2=187,53$; $MR_3=192,48$; $MR_4=197,6$). A statisztikai próba szignifikáns eltérést mutatott ki (Kruskal-Wallis $H(3)=67,686$; $p>0,001$). Nem meglepő tehát, hogy a

legkevésbé jómódú szegmens csupán 2,3%-a, az ettől jobb anyagi helyzetben lévő szegmensek egyre nagyobb hányada (31%; 31,2%), s a leginkább jómódú csoport 35,1%-a tartotta ezen szempontot nagyon fontosnak. Ez részben magyarázza, hogy miért találhatók több hazai kereskedelmi bank folyószámla konstrukció palettájában kapcsolt termékes konstrukciók, hiszen ahogy az eredmények is mutatják, igény mutatkozik rá. A kérdés csak az, vajon tisztában vannak-e a kitöltőim ezen konstrukciótípus kockázataival.

Végül, de nem utolsó sorban szerettem volna megtudni, mennyiben igénylik kitöltőim, hogy a bank folytasson tisztességes, ügyfélközpontú értékesítési politikát. Nem meglepő módon ez roppant fontosnak bizonyult, a felsorolt öt szempont közül ezen állítás esetén mutatják a válaszok a legalacsonyabb szóródást, s a legmagasabb átlagértéket (átlag: 4,55; szórás: 0,746; ferdeség: -1,877). A kérdés csak az, hogyan viszonyulnak a kitöltők az ügyfélközpontú értékesítési politikával össze nem egyeztethető tisztességtelen banki gyakorlatokhoz. A lentebbi fejezetek erre is kitérnek majd.

4.2 A folyószámla nyitásának módja

Időrendi sorrendben haladva a második lényeges fogyasztói döntés a banki szolgáltatások igénybevétele kapcsán a folyószámla nyitásának módja, erre irányul a második kutatási kérdésem. Azért tartottam fontosnak vizsgálni a folyószámla nyitásának módját, hogy megismerjem, pontosan mi az a csatorna, amelyen keresztül az ügyfél először kapcsolatba kerül a bankkal avagy pénzintézettel, hiszen tisztességtelen banki gyakorlatokkal már az első pillanattól kezdve találkozhat az ügyfél. A bankszámlanyitás módjáról az 2. ábrát áttekintve szerezhethünk információt, a kérdés a kitöltő által jelenleg is használt folyószámla megnyitásának módjára vonatkozott.



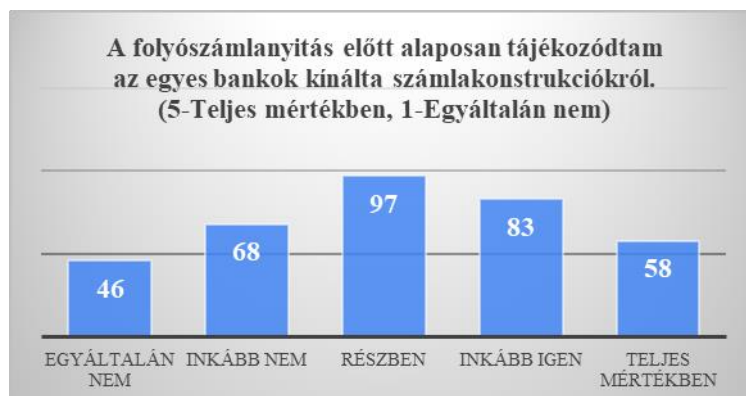
2. ábra: Lakossági folyószámlanyitás módjának megoszlása

Forrás: Saját szerkesztés

Megfigyelhető, hogy a magyar felnőtt lakosság többsége (90,9%) még mindig személyesen, bankfiókban intézi folyószámlájának nyitását, annak ellenére, hogy a legtöbb pénzügyintézet már lehetőséget kínál az online és telefonos folyószámlanyitásra. Ez az eredmény igazolja, hogy a banki ügyintézők szerepe kiemelten fontos a tisztességtelen banki gyakorlatok vizsgálatát illetően, hiszen rajtuk keresztül kerül az ügyfél először kapcsolatba a pénzügyi intézménnyel.

4.3 A folyószámlanyitást megelőző informálódás alapossága, igénybe vett információforrások, s ezek hitelessége

Harmadik kutatási kérdésem magában foglalja a folyószámlanyitás előtti tájékozódás mértékét, a kérdőív erre vonatkozó kérdésére érkezett válaszokat a 3. ábra szemlélteti. A válaszokat matematikai statisztikai módszerek alkalmazásával mélyebben is igyekeztem vizsgálni.



3. ábra: A folyószámlanyitást megelőző tájékozódás

Forrás: Saját szerkesztés

Ami a tájékozódás alaposságát illeti, a kitöltők 16,5%-a a lehető legalaposabban tájékozódik az egyes bankok által kínált számlakonstrukciókról, azonban számos olyan személy is van, akik saját bevallásuk szerint egyáltalán nem, vagy inkább nem (32,4%) tájékozódnak alaposan az ügyintézés előtt (átlag: 3,11; szórás: 1,266). Nyilvánvalóan ez a csoport van a leginkább kitéve az információs aszimmetria negatív következményeinek. A válaszok szórása viszonylag jelentős a hasonló struktúrájú kérdésekhez képest, amelyek szerepeltek a kérdőívben.

Az volt az előzetes vélekedésem, hogy az eltérő településtípuson élő alanyok különböző alapossággal tájékozódnak, hiszen míg például a fővárosban rengeteg pénzügyintézet, bankfiók, pénzügyekkel kapcsolatos információ átadására alkalmas csatorna (pénzügyi tanácsadók, ügynökök, hirdetési felületek) található, ezzel ellentétben egy kistelepülésen nehezebb több

irányból, kellő alapossággal tájékozódni. A lakóhely típusa demográfiai változót magyarázó változónak tekintve Kruskal-Wallis tesztet végeztem. Kijelenthető azonban, hogy a kisebb eltérések ellenére nincs szignifikáns eltérés a tájékozódás alaposságát tekintve a különböző településtípuson élők csoportja közt (Kruskal-Wallis $H(3)=0,348$; $p=0,951$). Nem azonosítottam szignifikáns eltérést a többi demográfiai változó kategóriái szerint való szegmentálás során sem.

Fontos felmérni azokat az információforrásokat, ahonnan a potenciális ügyfelek a bankszámlanyitással kapcsolatos ismereteket összegyűjtik, és ezzel egyidejűleg mérni azt is, hogy mennyire tartják azokat hitelesnek. A potenciális információforrások beazonosítását nagyban segítették az ismeretségi körömmel folytatott intenzív diskurzusok a témával kapcsolatban. A kérdőívben végül hét lehetséges információforrást fogalmaztam meg, melyek úgy vélem, jól lefedik a lehetséges ismeretszerzési csatornákat.

Az első információforrásokkal kapcsolatos kérdés a kérdőívben a bankszámlanyitást megelőző információgyűjtésre fókuszált, célja annak feltárása volt, hogy az ügyfelek milyen információforrásokat vettek igénybe legutóbbi folyószámlanyitásuk előtti informálódás során. A válaszadóknak több válaszlehetőség megjelölésére is lehetőséget biztosítottam, hisz az informálódás minden esetben egy komplex folyamat, mely során számos hatás és inger éri az alanyt, melyek ritkán érkeznek egy és ugyanazon információforrás irányából. A válaszok eloszlását a 6. táblázat szemlélteti.

6. táblázat: Folyószámlanyitást megelőzően igénybe vett információforrások

Információforrások	Informálódás			
	Igen		Nem	
	Fő	%	Fő	%
Bankok, pénzüzetek hivatalos weboldalai	219	61,6	133	38,4
Más internetes oldalak, fórumok, közösségi média	69	19,6	283	80,4
Bankok prospektusai, kiadványai	84	23,8	268	76,2
Banki ügyintézők, banki alkalmazottak személyes tájékoztatása	178	50,6	174	49,4
Pénzügyi tanácsadók	18	5,1	334	94,9
Barátok, ismerősök, család	230	65,3	122	34,7
Bankszámlaválasztó program	27	7,7	325	92,3

Forrás: Saját szerkesztés

Látható, hogy a válaszadók többsége az informálódás során támaszkodik a bankok, pénzüzetek hivatalos weboldalain közzétett információkra (61,6%), illetve a banki

ügyintézők, banki alkalmazottak személyes tájékoztatására (50,6%). Ez a két érték azt bizonyítja, hogy felettébb fontos szerepe van a bankok, pénzintézetek direkt, lakosság felé irányuló kommunikációjának, ugyanis e csatornákból érkező információk eljutnak az ügyfelekhez, s döntésük meghozatalakor is támaszkodnak ezekre az ismeretekre.

Ami talán meglepő lehet, hogy a legszéleskörűbben igénybe vett információforrás nem ezen csatornák közül kerül ki, ugyanis a mintába kerültek közel kétharmada (65,3%) jelölte meg a barátok, ismerősök, család révén való informálódást. Az informális, mikrokörnyezetünkből érkező információk fontossága felett nem szabad elsiklani a legtöbb döntési helyzet esetén, azonban szem előtt szükséges tartani a tényt, hogy ezek az információk csupán indirekt, közvetett úton jutnak el az alanyhoz, amely sok esetben az információ torzulását, pontosságának csökkenését okozza.

Ami a pénzügyi tanácsadóktól, bankszámlaválasztó programokból történő informálódást illeti, az eredmények arra engednek következtetni, hogy ezen információforrások szerepe elhanyagolható. A pénzügyi tanácsadók esetén ennek oka minden bizonnyal az, hogy ezen szolgáltatás igénybevételéért fizetni kell, ez a többi információforrásról nem mondható el, a bankszámlaválasztó programoknál feltételezésem szerint az efféle kalkulátorok ismertségének hiánya okozza azt, hogy nem töltenek be jelenleg még lényeges szerepet a tájékozódás során. A bankszámlaválasztó programokkal egy későbbi alfejezetben még bővebben is foglalkozok, hisz a kérdőívemben több önálló kérdés is irányult ezen speciális szolgáltatástípusra.



4. ábra: A tájékozódás során igénybe vett információforrások hitelessége

Forrás: Saját szerkesztés

Egy másik kérdésben arra kértem kitöltőimet, hogy a hét megadott információforrás közül válasszák ki azt, amelyiket a leghitelesebbnek tekintenek. Az eredményeket a 4. ábra hivatott

szemléltetni. A válaszok alapján a leginkább megbízhatónak a bankok és pénzüintézetek weboldalai bizonyultak (37,5%), amit követett a banki ügyintézők és alkalmazottak személyes tájékoztatása (26,1%). Ezek az eredmények ismét megerősítik, hogy az ügyfelek nagymértékben támaszkodnak azokra az információs csatornákra, ahol közvetlenül a pénzüintézetek nyújtanak tájékoztatást. Ezért kiemelkedően fontos, hogy az üzeneteket megfelelő módon közvetítsék. Megfigyelhető, hogy ezen kérdés esetén a barátok, ismerősök, család válaszlehetőséget már jóval kevesebb kitöltő választotta (14,2%), melyből az derül ki, hogy a kitöltőim is tisztában vannak az ezen információforrás kapcsán felmerülő aggályokkal.

4.4 Az ügyintézés folyamata, az ügyintéző és az ügyfél viszonya

A kérdőív következő szakaszában olyan állításokat fogalmaztam meg, amelyek az ügyfelek legutóbbi számlaügyintézési tapasztalataira irányultak, abban bízva, hogy ezek az állítások segítségemre lesznek a negyedik kutatási kérdés megválaszolását illetően. Azért tartottam ezeket fontosnak, hogy megérthessem az ügyfelek ügyintézőkkel való kapcsolatát, valamint válaszokat kapjak a kutatás negyedik kérdésére, ami az ügyintézés folyamatára, légkörére fókuszált. Külön felhívtam a kitöltők figyelmét, hogy a válaszokat a legutóbbi lakossági folyószámlanyitásuk során szerzett élményeik alapján fogalmazzák meg. Összesen tíz állítást építettem be a kérdőívbe, amelyeket az ötfokozatú Likert-skálán kellett értékelniük a válaszadóknak. Az eredményeket a 7. táblázat szemlélteti.

7. táblázat: Az ügyintézés folyamatára, az esetlegesen felmerülő tisztességtelen banki gyakorlatokra vonatkozó állítások

Állítás	Átlag	Szórás	Ferdeség
1. Az ügyintézés során kellően magabiztos voltam.	3,53	1,149	-0,360
2. Az ügyintézés során úgy éreztem, kellően tájékozott vagyok a pénzügyi termékekkel kapcsolatban.	3,22	1,130	-0,081
3. Érthető volt az ügyintéző tájékoztatása.	3,91	1,112	-0,812
4. Az ügyintézés során kellemes légkör uralkodott, az ügyintéző közvetlen, barátságos volt.	4,10	0,989	-1,106
5. Úgy éreztem, az ügyintéző az érdekeimet tartja szem előtt, és a nekem leginkább megfelelő termékeket ajánlja.	3,68	1,177	-0,676
6. Az ügyintézés során egyfajta bizalom alakult ki bennem az ügyintéző felé.	3,42	1,235	-0,407
7. Az ügyintézés során a banki ügyintéző segítőkész volt, ellátott a szükséges információkkal.	4,03	1,105	-1,044
8. Az ügyintéző szakértelmét megfelelőnek találtam.	4,25	0,922	-1,509
9. A kiválasztott folyószámla konstrukció kondíciós listáját alaposan áttanulmányoztam a szerződés aláírása előtt.	3,20	1,226	-0,053
10. Az ügyintézés során minden bennem megfogalmazódott kérdést feltettem az ügyintézőnek.	3,77	1,190	-0,654

Forrás: Saját szerkesztés

Megfigyelhető, hogy az ügyfelek magabiztosságával kapcsolatban a válaszok viszonylag széles skálán oszlanak meg, többséget alkotnak azok, akik úgy érzik, kellően magabiztosak voltak legutóbbi ügyintézésük során (átlag: 3,53; szórás: 1,149; ferdeség:-0,360), azonban meg kell jegyezni, hogy a kitöltők 20,2%-a inkább nem, vagy egyáltalán nem érezte magabiztosnak magát.

Az eltérő iskolai végzettséggel rendelkező csoportok között szignifikáns eltérés mutatkozott az állítás esetén (Kruskal-Wallis $H(4)=34,493$; $p<0,001$). A legfeljebb szakmunkás végzettséggel rendelkezők elenyésző hányada választotta a „Teljes mértékben” illetve „Inkább igen” válaszlehetőségeket (14,3%), a magasabb végzettséggel rendelkező csoportok mindegyike esetén ez az arány elérte, vagy meghaladta a 40%-ot. A rangpontszám átlagokat is érdemes megvizsgálni, hiszen számunkra fontos információkat hordoznak magukban. A legmagasabb értéket meglepő módon az érettségizettek csoportjánál láthatjuk (MR=195,02), majd következnek a felsőoktatási alapfokozattal (MR=188,56), a felsőoktatási mesterfokozattal (MR=177,71), a technikus végzettséggel (MR=157,97), s végül a legfeljebb szakmunkás

végzettséggel rendelkezők (MR=89,16) csoportja. Látható tehát, hogy a legkevésbé iskolázott csoport esetén a magabiztosság lényegesen alacsonyabb, viszont nem igaz az, hogy minél iskolázottabb egy szegmens, annál magasabb szintű az ügyintézés során mutatott magabiztossága.

A pénzügyi termékekkel kapcsolatos tájékozottság tekintetében a leggyakoribb válasz a részleges tájékozottság volt (32,7%). Az átlagérték az előző kérdéshez viszonyítva itt némileg alacsonyabb volt (átlag: 3,22; szórás: 1,13; ferdeség: -0,081). Viszonylag magas azoknak az ügyfeleknek az aránya, akik egyáltalán nem vagy inkább nem érzik magukat tájékozottnak (27,0%). Minden bizonnyal a kevésbé magabiztos és pénzügyek területén önmagukat tájékozatlannak érzők keresztmetszetében áll fenn leginkább az információs aszimmetria veszélye, ugyanis az alacsony érdekérvényesítő képességgel rendelkező, a pénzügyi termékekkel nem eléggé tisztában lévő ügyfelek könnyen befolyásolhatóak lehetnek.

Ami az ügyintéző tájékoztatásának érthetőségét illeti, a válaszok átlagértéke meghaladja az első két állítás átlagértékeit, a negatív előjelű ferdeség nullától vett nagyobb távolsága is azt bizonyítja, hogy többséget alkot az a csoport, amely inkább, vagy teljes mértékben érthetőnek vélte az ügyintéző tájékoztatását (átlag: 3,91; szórás: 1,112; ferdeség: -0,812). Szintén magas átlagérték született az ügyintézés légkörére, az ügyintéző barátságosságára vonatkozó állítás esetén. A szórás viszonylag alacsony, mely arra enged következtetni, hogy ezen állítás esetén a válaszok nem tértek el egymástól nagymértékben (átlag: 4,10; szórás: 0,989; ferdeség: -1,106). Megfigyelhető továbbá, hogy az utóbbi két állítás esetén a módusz a legmagasabb, ötös értéket vette fel.

Az 5. és 6. állítás egyaránt az ügyintéző felé mutatott bizalom szintjét hivatott felmérni. A válaszok szórása magasabb, átlaga pedig valamennyivel alacsonyabb, mint például az ügyintézés légkörére vonatkozó állítás esetén. A válaszadók 29,3%-a érezte úgy, hogy az ügyintéző teljes mértékben az ügyfél érdekeit tartja szem előtt, a mintába kerültek többi része valamelyik alacsonyabb érték megjelölése mellett döntött (átlag: 3,68; szórás: 1,177; ferdeség: -0,676).

Feltételeztem, hogy a nemek között szignifikáns eltérés mutatkozik majd az állítás esetén. A Mann-Whitney próba igazolta hipotézisemet ($U=11446$; $Z=-3,495$; $p<0,001$). A rangpontszámok átlagának elemzése rávilágított, hogy a nőkre inkább igaz ez az állítás, mint a férfiakra MR (Férfi)=153,06; MR (Nő)=190,74). Ennek tükrében nem meglepő, hogy a nők jóval nagyobb arányban jelölték a „teljes mértékben” illetve „inkább igen” válaszlehetőségeket (70,8%), mint a férfiak (47,4%).

A 6. állításnál a kitöltők közel negyede (23,3%) a legalsó két érték valamelyikét választotta, jól látható tehát, hogy vannak, akik szkeptikusak a banki ügyintéző tájékoztatásával kapcsolatban (átlag: 3,42; szórás: 1,235; ferdeség: -0,407).

A magas szintű bizalom természetesen kívánatos, hiszen az egész pénzügyi ágazat érdeke, hogy a bankokba vetett bizalom mértéke növekedjen az ügyfelekben. Ennek elérése nagymértékben függ az ügyintézőkkel szemben táplált bizalomtól, mivel az ügyfelek közvetlenül velük kerülnek kapcsolatba, könnyen észlelhetik a viselkedésüket és hozzáállásukat, amely a pénzintézetről alkotott véleményüket, benyomásukat is nagyban meghatározza. Fontos azonban megjegyezni, hogy a vakon megbízó ügyfelek kevésbé lehetnek óvatosak, amikor az ügyintéző esetleg tisztességtelen értékesítési gyakorlatot folytat, ezáltal kijelenthető, hogy a túlzott bizalom is problémákat okozhat.

A nemek közti szignifikáns különbséget itt is igazolta a Mann-Whitney próba ($U=11405$; $Z=-3,511$; $p<0,001$). A rangpontoszámok átlagai szinte megegyeznek az előző állítás értékeivel MR (Férfi)=152,75; MR (Nő)= 190,92). A két hasonló értelmű állítás esetében is elvégzett statisztikai próba ugyanarra a következtetésre vezetett; a banki ügyintézők felé irányuló bizalmi szint a nők körében szignifikánsan magasabb, mint a férfiak esetén.

Azt lehet kiolvasni a 7. és 8. állítás eredményeiből, hogy az ügyintéző szakértelmével, segítőkészségével a mintába került válaszadók meg vannak elégedve. Az átlagok mindkét esetben meghaladják a négyes értéket, a ferdeségek szintén azt mutatják, hogy többségben vannak az „Inkább igen”, s a „Teljes mértékben” válaszok a negatív tartományban elhelyezkedő válaszokkal szemben.

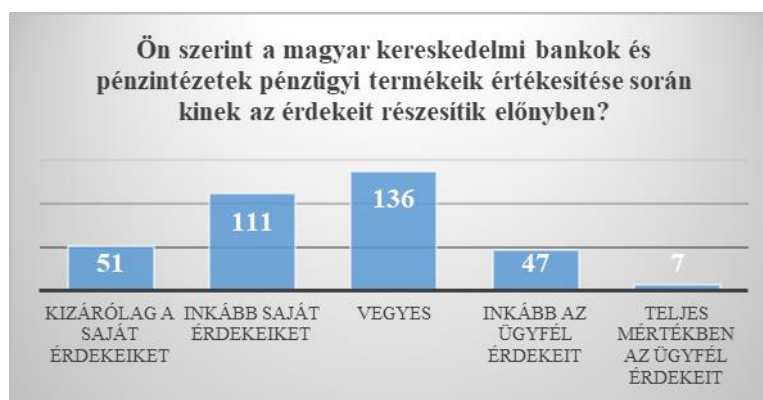
A 9. állítás a folyószámla konstrukció „apróbetűs részének”, a kondíciós lista átolvasására, áttanulmányozására vonatkozott. A kitöltők mindössze 40,3%-a végzi el alaposan ezt a rendkívül fontos feladatot („Teljes mértékben” vagy „Inkább igen”). A kitöltők 59,7%-a pedig csak részben vagy kevéssé (inkább nem vagy egyáltalán nem) tanulmányozza át alaposan a dokumentumot (átlag: 3,20; szórás: 1,226; ferdeség: -0,053).

Végül, de nem utolsó sorban a 10. állítás azt volt hivatott felmérni, hogy az ügyintézés végére maradtak-e még kérdőjelek az ügyfélben, s amennyiben igen, választ kapott-e ezen kérdésekre. Ennél az állításnál a leggyakoribb válasz ismét a legmagasabb érték lett, a válaszadók 35,8%-a jelölte ezt az értéket, a nemleges választ adók pedig kisebbségbe kerültek.

4.5 Ügyintézés során észlelt tisztességtelen banki gyakorlatok

Primer kutatásom egyik központi célkitűzése, egyben az ötödik kutatási kérdés megfogalmazásának oka az volt, hogy felmérjem azt, hogy a magyar felnőtt lakosság mekkora

része tapasztalt már banki ügyintézési során vele szemben tanúsított tisztességtelen banki gyakorlatokat, s mi a fogyasztói reakció ezekre, ha arról az ügyfél tudomást szerez. Előfordulásának egy esetleges magyarázata az lehet, hogy a pénzügyi intézmény úgy véli, valamilyen haszna származik abból, ha ne lép fel ezen gyakorlatok ellen. Az ügyfélérdek azonban semmilyen körülmények közt nem egyeztethető össze ezen gyakorlatokkal, a kérdés, hogy a bank vajon saját, vagy ügyfelei érdekeit helyezi előtérbe pénzügyi termékek értékesítése során. Megkérdeztem erről a kérdéskörrel válaszadóimat is, az eredményeket a 5. ábra hivatott bemutatni.



5. ábra: A magyar kereskedelmi bankok fókuszja a pénzügyi termékek értékesítése során

Forrás: Saját szerkesztés

A kérdésre érkezett válaszok eredményeit szemlélve megfigyelhetjük, hogy a válaszadók 46,0%-a szerint a bankok vagy pénzügyintézetek kizárólag vagy inkább a saját érdekeiket részesítik előnyben szemben az ügyfélérdekkel (átlag: 2,57; szórás: 0,961; ferdeség: 0,105). Az értékesítés során mutatott pusztán önérdékkövetés még nem jelenti azt, hogy egy bank vagy pénzügyintézet berkein belül feltétlenül üzletviteli kockázatok merülnek fel, hiszen lehet egy profitorientált, pénzügyi teljesítményének maximalizálására törekvő pénzügyi intézmény érdekazonosságra törekvő is. Ebben az esetben nem kell figyelmen kívül hagyni saját érdekeit, hiszen azok megvalósulhatnak az ügyfélérdek tiszteletben tartása mellett is. Azonban ha az önérdékkövető magatartás az ügyfélérdek kárára valósul meg, nem kizárt a tisztességtelen banki gyakorlatok előfordulása. Épp ezért tartottam fontosnak felmérni a magyar felnőtt lakosság tapasztalatait ezen értékesítési gyakorlatokkal kapcsolatban.

Az ezt követő kérdésszekcióban igyekeztem a legtipikusabban előforduló tisztességtelennek minősülő banki gyakorlatokat felsorolni, a felsorolás kialakításában segítségemre volt a 2005/29/EK irányelv, mely rendelkezik a fogyasztókkal szemben folytatott

tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról, s lehatárolja a tisztességtelennek minősülő kereskedelmi gyakorlatokat. A kérdőívbe azon tisztességtelen gyakorlatok kerültek, melyek relevánsak lehetnek egy bank vagy pénzügyintézet esetén. A megfogalmazott kérdésekre egy ötfokozatú skálán kellett válaszolniuk a kitöltőknek, ahol az 1-es érték a „Sosem tapasztaltam hasonlót”, míg az 5-ös érték a „Nagyon gyakran tapasztaltam hasonlót”, a köztes értékek pedig a „Néha tapasztaltam hasonlót”, „Időnként tapasztaltam hasonlót”, „Inkább gyakran tapasztaltam hasonlót” jelentést hordozták. A kérdésszekció eredményeit a 8. táblázat hivatott szemléltetni.

8. táblázat: Tisztességtelen banki gyakorlatokkal való múltbéli tapasztalat

Kérdés	Átlag	Szórás	Ferdeség
1. Érezte-e már úgy, hogy banki ügyintézése során a pénzügyi intézmény munkatársai agresszív pénzügyi termékértékesítési gyakorlatokat alkalmaztak Önnel szemben?	2,56	1,368	0,314
2. Érezte-e már úgy, hogy banki ügyintézése során a pénzügyi intézmény munkatársai információt hallgatnak el Ön elől, hogy befolyásolják a választását?	2,52	1,316	0,325
3. Érezte-e már úgy, hogy banki ügyintézése során a pénzügyi intézmény munkatársai hamis információ szolgáltatásával próbálták befolyásolni az Ön választását?	2,05	1,305	0,892
4. Érezte-e már úgy, hogy banki ügyintézése során a pénzügyi intézmény munkatársai szándékosan használtak nem közérthető pénzügyi szakkifejezéseket?	2,36	1,320	0,518
5. Érezte-e már úgy, hogy ügyintézése során a banki ügyintéző olyan pénzügyi termék megvásárlását ajánlja, amelyre Önnek egyáltalán nincsen szüksége?	3,05	1,437	-0,136

Forrás: Saját szerkesztés

Ahogy a táblázatból is látható, az átlagok a legtöbb esetben a középső, 3-as érték alatt helyezkednek el, a válaszok skálán való szóródása mindegyik kérdés esetén jelentős, s egy kivétellel a ferdeségek is pozitív előjelűek. Az alapstatisztikai mutatók tehát arra engednek következtetni, hogy a magyar felnőtt lakosság tisztességtelen banki gyakorlatokkal kapcsolatos tapasztalata jelentős különbségeket hordoz magában, de az egyes megnyilvánulási formákkal kapcsolatos személyes érintettség inkább a negatív tartomány felé húz.

Az első kérdés az agresszív kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozott. Mielőtt elhamarkodott következtetéseket vonnánk le, fontos megjegyezni, hogy a kitöltők számára nem

került definiálásra a fogalom, adott értékesítési gyakorlat agresszívvé minősítése a válaszadók szubjektív véleményén alapult. A 2008. évi XLVII. törvény agresszív kereskedelmi gyakorlat definícióját a pénzügyi szektorra vonatkoztatva azt mondhatjuk, hogy az agresszív pénzügyi termékértékesítési gyakorlat olyan kereskedelmi magatartás, amely általában pszichés nyomásgyakorlással – akár a pénzintézet hatalmi helyzetét kihasználva – jelentősen korlátozza az ügyfél választási- avagy magatartási szabadságát, tájékozott döntéshozatalát. Ami jó hír, hogy az erre vonatkozó kérdés esetén a leggyakrabban előforduló skálaérték a legalacsonyabb 1-es érték volt, a válaszadók 31,5%-a sosem tapasztalt olyan pénzügyi termékértékesítési gyakorlatot, melyet agresszívnek minősítene, 30,1% viszont nagyon gyakran vagy inkább gyakran tapasztalt hasonlót (átlag: 2,52; szórás: 1,316; ferdeség: 0,314).

A második kérdés az információ visszatartására vonatkozott. Ha egy bank vagy pénzintézet valamilyen pénzügyi terméket értékesítene, köteles a termék kondícióiról, annak előnyeiről, esetleges hátrányairól részletes tájékoztatást adni, vagyis a banknak eleget kell tennie a teljes körű tájékoztatási kötelezettségének. Válaszadóim ugyancsak 31,5%-a jelölte ennél a kérdésnél a „Sosem tapasztaltam hasonlót” válaszlehetőséget, 25,9% pedig nagyon gyakran vagy inkább gyakran tapasztalt hasonlót (átlag: 2,56; szórás: 1,368; ferdeség: 0,325).

A hamis információ szolgáltatásával kapcsolatos kérdés esetén az átlagérték jóval alacsonyabb, a ferdeségre kapott érték pedig magasabb, mint az előző két kérdés esetén (átlag: 2,05; szórás: 1,305; ferdeség: 0,892), ebből tehát arra következtethetünk, hogy a tisztességtelen banki gyakorlatok ezen megjelenési formájának előfordulása jóval alacsonyabb.

Ami a nem közérthető pénzügyi szakkifejezéseket illeti, ismét felhívom a figyelmet a szubjektív megítélés torzító hatására. Kitöltőim pénzügyek területén való jártasságának szintje valószínűleg nagy különbségeket mutat, megeshet, hogy egy egyébként széleskörben ismert pénzügyi szakkifejezés is ismeretlen lehet egy pénzügyek területén alacsony jártassággal rendelkező ügyfélnek, mely nem róható fel a pénzügyi intézmény munkatársának.

Mindenesetre kitöltőim 7,4%-a tapasztalta nagyon gyakran a nem közérthető pénzügyi szakkifejezések használatát, 16,5% választotta az „Inkább gyakran tapasztaltam hasonlót” válaszlehetőséget (átlag: 2,36; szórás: 1,320; ferdeség: 0,518). Mivel ahogy azt többek közt Lusardi et al. (2010) kutatása is bebizonyította, a pénzügyek területén való jártasság és az iskolai végzettség szoros összefüggést mutat, az volt a feltételezésem, hogy az iskolázottabb csoportok kevésbé gyakran érzik úgy, hogy a pénzügyi intézmény munkatársai nem közérthető pénzügyi szakkifejezéseket használnak.

Kruskal-Wallis teszt segítségével megvizsgáltam, hogy mutatható-e ki szignifikáns különbség az eltérő iskolai végzettséggel rendelkező csoportok közt abban a tekintetben, hogy

milyen gyakran találkoztak a tisztességtelen banki gyakorlatok ezen formájával. A próba szignifikáns különbséget mutatott ki (Kruskal-Wallis $H(4)=66,171$; $p>0,001$), amely nem meglepő annak tükrében, hogy a legfeljebb szakmunkás végzettséggel rendelkező kitöltők 85,7%-a tapasztalta inkább vagy nagyon gyakran a nem közérthető pénzügyi szakkifejezések használatát, míg a többi csoport esetén ez az érték 12-40% között található. A legfeljebb szakmunkás végzettséggel rendelkező csoport esetén a rangpontoszámok átlagának értéke 298,76, az érettségizettek esetén 150,25, a technikusi végzettséggel rendelkezőknél 196,48, míg a BSc, s az MSc szintű diplomával rendelkezők csoportjánál 167,07, illetve 166,2 volt. A szignifikáns eltérést tehát kimutatta a próba, de az nem igazolódott be, hogy az iskolázottabb csoportok kevésbé gyakran találkoznának ügyintézéseik során nem közérthető pénzügyi szakkifejezésekkel.

A kérdésszekció 5. kérdése valójában a tisztességtelen banki gyakorlatok határterületén lévő jelenség előfordulására kérdezett rá. Önmagában ugyanis az még nem tekinthető tisztességtelen gyakorlatnak, ha a pénzügyi intézmény munkatársa az ügyintézés végén a bank által kínált egyéb pénzügyi termékről nyújt tájékoztatást, ajánlja esetleg annak megvásárlását, azonban, ha az értékesítési folyamat közben többször is, erőteljesen ajánl a banki ügyintéző egy olyan szolgáltatást, amelyről az ügyfél már azt megelőzően kijelentette, hogy nincs szüksége rá, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak számít.

A kérdésre érkezett eredményeket elemezve világosan látható, hogy ezzel a jelenséggel találkoznak leggyakrabban az ügyfelek, hiszen az átlagérték itt a legmagasabb a kérdésszekció többi kérdésével összehasonlítva. A ferdeség pedig csupán ebben az esetben vesz fel negatív tartományban lévő értéket (átlag: 3,05; szórás: 1,437; ferdeség: -0,136). Ez arra utal, hogy többségében vannak azon válaszadók, akik a „Nagyon gyakran tapasztaltam hasonlót”, illetve az „Inkább gyakran tapasztaltam hasonlót” válaszlehetőséget jelölték meg (43,8%), azokhoz viszonyítva, akik még sohasem, vagy ritkán tapasztaltak efféle kereskedelmi gyakorlatot (36,4%).

A fentebbi öt kérdésre érkezett eredmények áttekintését követően megállapíthatjuk, hogy a tisztességtelen banki gyakorlatok napjainkban is előfordulnak, az ügyfelek tapasztalják ennek különböző megjelenési formáit ügyintézéseik során, a kérdés csupán az, hogy tisztában vannak-e azzal a ténnyel, hogy ezek a kereskedelmi gyakorlatok jogszabályellenesnek minősülnek, s tesznek-e valamit annak érdekében, hogy elkerüljék azokat a szituációkat, amikor efféle értékesítési gyakorlatokat alkalmaznak rajtuk.

Jelen kérdésszekció végén szerepelt még egy utolsó kérdés, mely arra kérdezett rá, hogy amennyiben a mintába került alany tudomást szerezne arról, hogy bankja ügyfeleivel szemben

tisztességtelen banki gyakorlatokat alkalmaz, milyen valószínűséggel váltana bankot. A kérdésre érkezett válaszok megoszlását a 6. ábra szemlélteti.



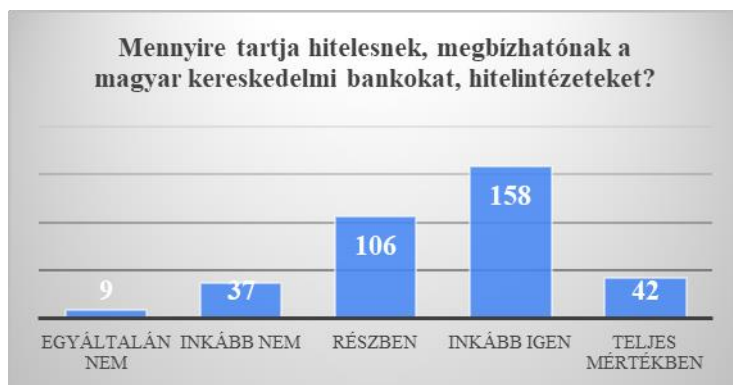
6. ábra: Hajlandóság bankváltásra tisztességtelen banki gyakorlatok észlelése esetén

Forrás: Saját szerkesztés

Az eredmények azt mutatják, hogy amennyiben az ügyfelek észlelik a tisztességtelen banki gyakorlatokat, többségük bankot váltana. A válaszadók 47,7%-a biztosan másik pénzügyi intézményt keresne, további 25,6% pedig valószínűleg megtenné ezt a lépést (átlag: 4,11; szórás: 1,053; ferdeség: -1,051). A pénzintézetek számára tehát, ha nem akarják elveszíteni az ügyfeleiket, kulcsfontosságú, hogy határozottan fellépjenek a tisztességtelen banki gyakorlatok ellen. Nem kifizetődő megoldás a pénzügyi termékek értékesítési volumenének növelése tisztességtelen értékesítési gyakorlatok révén, hiszen az értékesített mennyiség emelkedéséből származó hasznokat ellensúlyozhatja a távozó ügyfelek révén keletkezett veszteség.

4.6 Kereskedelmi bankokba, hitelintézetekbe vetett bizalom szintje

A tisztességtelen banki gyakorlatok természetének minél alaposabb megismeréséhez nem tartottam elegendőnek a banki ügyintézők és az ügyfelek kapcsolatát megvizsgálni, feltett szándékomban állt felmérni a magyar lakosság kereskedelmi bankokhoz, hitelintézetekhez való viszonyulását is, ez indokolta a hatodik kutatási kérdés megfogalmazását. A bankszektor bizalmi alapokon működik, bőséges tapasztalattal rendelkezik arra vonatkozólag, hogyan kell felépíteni és megtartani az ügyfelek bizalmát (Müller – Kerényi, 2019). Ugyanakkor ez a bizalom pillanatok töredéke alatt összeomolhat, bizalomromboló hatása van többek között a tisztességtelen banki gyakorlatoknak is, mutatott rá a tényre Franklin D. Rooseveltt is első elnöki beszédében (FED, 1933). Az első bankszektorba vetett bizalom szintjét vizsgáló kérdésem eredményeit az 7. ábra hivatott bemutatni.



7. ábra: A magyar kereskedelmi bankokba, hitelintézetekbe vetett bizalom szintje

Forrás: Saját szerkesztés

Az ábrát áttekintve észrevehetjük, hogy többségben vannak azon válaszadók, akik inkább, vagy teljes mértékben hitelesnek, megbízhatónak tartják a magyar kereskedelmi bankokat (56,8%), erre utal a ferdeségre kapott negatív érték is (átlag: 3,53; szórás: 0,924; ferdeség: -0,528). Ez az eredmény annak fényében érdekes, hogy a magyar lakosság az utóbbi években több válságot is megtapasztalt (Covid-19 koronavírus okozta válság, energiaválság, s a részben ennek okán kialakult magas infláció), a bankszektorba vetett bizalom mégis magas szintű, legalább is a mintámba került alanyok körében. Ez részben azzal is magyarázható, hogy ezek a válságok nem a bankszektorból indultak ki, szemben például a 2008-as gazdasági világválsággal. Valamint észre kell venni, hogy a válaszadói bankszektorba vetett bizalmának szintje annak ellenére magas, hogy jelentős részük tapasztalt már tisztességtelennek minősülő banki gyakorlatot saját bőrén.

4.7 A bankszámla konstrukciók közti fogyasztói választás vizsgálata

A hetedik kutatási kérdésem arra irányult, hogy kiderítsem, melyik típusú bankszámla konstrukciók a keresettebbek a felnőtt magyar lakosság körében: a "hagyományos" kapcsolt terméket nem tartalmazó számlakonstrukciók, vagy azok, amelyek tartalmazzák a kapcsolt termékeket (biztosítás, hitelkártya, folyószámla-hitelkeret). Épp ezért úgy döntöttem, hogy egy releváns fogyasztói választási helyzetet teremtek válaszadói számára a kitöltés során. A kérdőívben a korábban bemutatott példában (2-3. táblázat) felvázolt számlanyitási konstrukciók paramétereit adtam meg, és a kitöltők feladata az volt, hogy válasszanak az "A" és "B" bank konstrukciója között.

Az adatok természetesen leegyszerűsített formában lettek megadva. Az első kérdésben csak az 2. táblázat adatai alapján kellett dönteniük a felmérésben résztvevő alanyoknak, majd azoknak, akik az "A" bankot választották, megmutattam a 3. táblázatot is. Ennek az eljárásnak

az oka az volt, hogy a végzett próbavásárlások során azt tapasztaltam, hogy a kapcsolt termékek esetén a hitelkártya havi díja és a folyószámla-hitelkeret THM-je soha nem voltak kiemelten feltüntetve, például a számlacsomag összesítő táblázatokban, hirdetőtáblákon vagy a szórólapokon. Általában ezeket az információkat hosszú kondíciós listák átböngészését követően találtam meg a weboldalakon. Célzott keresés nélkül valószínűleg egyáltalán nem találtam volna rá ezekre az információkra.

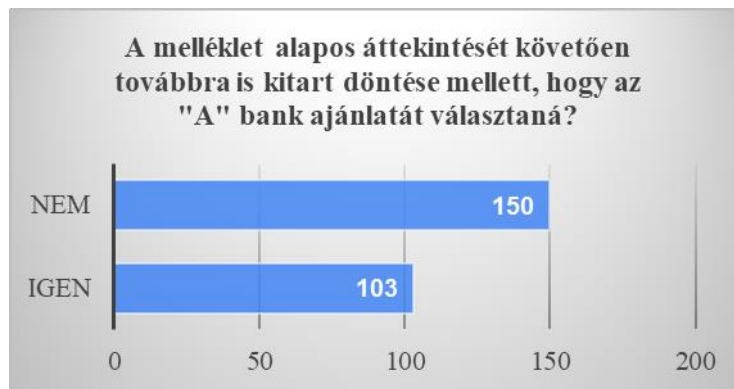


8. ábra: A számlakonstrukciók közti fogyasztói választás eredménye 1.

Forrás: Saját szerkesztés

Az eredmények, melyeket a 8. ábrán láthatunk, megerősítették a feltevésemet, miszerint a kitöltők nagy többsége (71,9%) az "A" bank ajánlata mellett döntött, valószínűleg a kezdeti kedvezmények miatt, annak ellenére, hogy fel voltak tüntetve a kapcsolt termékek és hogy a hitelkártyának és a folyószámla-hitelkeretnek is vannak kondíciói, amelyekből már sejthető lett volna, hogy ezek sem ingyenesek.

A következő kérdés csak azok számára jelent meg, akik az előző kérdésnél az "A" bank ajánlata mellett döntöttek, ezért ebben a kérdésben a mintaelemek száma nem 352 volt, hanem csupán 253 ($N_2=253$). A kérdés előtt a kitöltők láthattak egy mellékletet, amely azonos volt a szakirodalmi áttekintés során bemutatott 3. táblázattal, és ezen információk alapján kellett eldönteniük, hogy továbbra is ragaszkodnak-e az előző választásukhoz és előnyben részesítik-e az "A" bank által kínált folyószámla konstrukciót.



9. ábra: A számlakonstrukciók közti fogyasztói választás eredménye 2.

Forrás: Saját szerkesztés

A 9. ábra világosan bemutatja, hogy a válaszadók 40,7%-a, azaz 103 ember igennel válaszolt erre a kérdésre, míg a többi válaszadó inkább a "B" bank számlacsomagját választaná az említett információk alapján, amely nem tartalmazza a kapcsolt termékeket. Ez az eredmény jól mutatja, miért tekinthető problémásnak a kapcsolt termékértékesítés a bankszámla konstrukció értékesítése során. Azok számára, akiknek csak egy folyószámlára van szükségük, és nem növeli hasznosságukat a kapcsolt termékek megléte, a "B" bank számlacsomagjának választása racionális döntésnek tekinthető. Már a második évtől kezdve ez a számlacsomag olcsóbb, mivel csak éves kártyadíjat (3 655 Ft) kell fizetni minden évben az első év kivételével, míg az "A" bank esetében ugyanez a költség fennáll, és továbbá a hitelkártya éves díja is, ami a második évtől kezdve 6 000 Ft. Az a 150 válaszadó (a teljes minta 42,6%-a), akik az első fogyasztói választási kérdés után az "A" bank ajánlatát választották, s miután megismerték a mellékletet, már a "B" bank mellett döntöttek, kezdetben nem, csak a melléklet megismerését követően tudtak racionálisan dönteni. Ennek oka nyilvánvalóan az alacsonyabb információs szint volt a pénzintézettel szemben, ami pontosan az információs aszimmetria jelenlétét mutatja.

4.8 A pénzügyi tudatosság és pénzügyi tájékozottság szerepe a bankszámla konstrukciók közti fogyasztói választás esetén

Nyolcadik kutatási kérdésem így szólt: „Mutatható-e ki szignifikáns különbség a kapcsolt hitelterméket tartalmazó folyószámla konstrukció vásárlására nem hajlandók, s az efféle termékek vásárlására hajlandók pénzügyi tudatossági szintje között?”. Mint azt láhattuk, amikor fogyasztói választási helyzet elé állítottam a mintába került alanyokat, azok többsége választotta a kapcsolt terméket is tartalmazó konstrukciót, annak ellenére, hogy sejteni lehetett, hogy ez az összetett pénzügyi konstrukció burkolt költségeket tartalmaz. Egy nagyfokú

penzügyi tudatossággal rendelkező fogyasztó véleményem szerint nem dőlné be az elsőre csábítónak tűnő kezdeti kedvezményeknek, tehát az volt a hipotézisem, hogy a kapcsolt hitelterméket tartalmazó folyószámla konstrukció vásárlására nem hajlandók pénzügyi tudatossága szignifikánsan magasabb, mint az efféle termékek vásárlására hajlandóké. Vajon helytálló ez a feltevés?

Kutatásom során erre a kérdésre feltétlenül választ szerettem volna kapni, így a kérdőívem egy tíz kérdésből álló pénzügyi tudatosság kérdéssort is tartalmazott. A tíz kérdés valójában tíz állítás volt, mely a pénzügyi tudatosság, pénzkezelés különböző aspektusaihoz kapcsolódott, a válaszadóknak pedig ötfokozatú Likert skálán kellett eldönteni, hogy az adott aspektus mennyiben jellemző rájuk. A kérdéssor értékelése során kódolás útján az „Egyáltalán nem jellemző” válaszlehetőség az 1-es értéket kapta, a „Teljes mértékben jellemző” az 5-ös értéket, értelemszerűen a köztes lehetőségek pedig a 2; 3; 4-es értékeket. Így minden kitöltőhöz minden állítás esetén tartozott egy 1 és 5 közötti érték, melyeket átlagoltam, s így valamennyi mintába került alany esetén meghatároztam egy pénzügyi tudatosság pontszámot, mely egy minimum 1-es, maximum 5-ös értékű skála mérési szintű változó.

Normalitásvizsgálat során megvizsgáltam, hogy a minta normál eloszlású-e az adott változót tekintve. A Kolmogorov-Smirnov ($p < 0,001$)- és a Shapiro-Wilk-teszt ($p < 0,001$) egyaránt azt mutatták, hogy a normalitás nem teljesül, így a változóval végzett különbözőségvizsgálat formájának nemparaméteres próbát kellett választanom.

A felmérésben részt vevő alanyok pénzügyi tudatossági szintje és a kapcsolt termékes konstrukció vásárlási hajlandósága közti összefüggést Mann-Whitney próbával vizsgáltam. A független változó a kapcsolt hitelterméket tartalmazó folyószámla konstrukció vásárlási hajlandóság változója volt („A számlakonstrukciók közti fogyasztói választás eredménye 1.” jellegű kérdés esetén „A” bank konstrukcióját választókat kapcsolt hitelterméket tartalmazó folyószámla konstrukció vásárlására hajlandónak minősítettem, „B” bank konstrukcióját választókat pedig ezen termék vásárlására nem hajlandónak.).

A próba elvégzése révén ($U=8895$; $Z=-4,233$; $p < 0,001$), bebizonyosodott, hogy az eltérés szignifikáns, s ha megvizsgáljuk a rangpontszámok átlagát, láthatjuk, hogy az MR értéke a kapcsolt termékes konstrukció vásárlására hajlandók csoportja esetén 162,16, míg a kapcsolt termékes konstrukció vásárlására nem hajlandóknál jóval magasabb, 213,15. A hipotézisem tehát igaznak bizonyult, így kutatási kérdésem is megválaszoltnak tekintem.

Kilencedik kutatási kérdésem azt vizsgálta, vajon mutatható-e ki szignifikáns különbség a kapcsolt hitelterméket tartalmazó folyószámla konstrukció vásárlására nem hajlandók, s az efféle termékek vásárlására hajlandók pénzügyi területen való tájékozottsági szintje közt. Úgy

véltem, hogy a kapcsolt termékes konstrukció vásárlásának hajlandósága nem csak a pénzügyi tudatosság szintjével, hanem a pénzügyek területén való tájékozottság szintjével is összefügghet. Így az alábbi hipotézist fogalmaztam meg: A kapcsolt hitelterméket tartalmazó folyószámla konstrukció vásárlására nem hajlandók pénzügyi területen való tájékozottságának szintje szignifikánsan magasabb, mint az efféle termékek vásárlására hajlandóké.

Hogy objektív képet kapjak a felmérésben résztvevők pénzügyi területen való tájékozottságáról, a kérdőívem első szakaszába egy tíz kérdésből álló pénzügyi tájékozottságot mérő tesztet építettem be. Minden kérdés feleletválasztós volt, négy válaszlehetőséggel, melyek közül azonban csak egy volt helyes. A kérdések azon tudásanyag meglétét igyekeztek felmérni, amely a hétköznapi pénzügyi döntések meghozatalához szükséges. Az elemzés során helyes válasz esetén a kitöltő a kérdésre egy pontot kapott, helytelen válasz esetén nullát, a végén összeadtam a kapott pontokat, s minden válaszadó számára előállt egy pénzügyi tájékozottság érték, mely egy 0 és 10 közötti egész szám lehetett.

A Kolmogorov-Smirnov ($p < 0,001$)- és a Shapiro-Wilk-teszt ($p < 0,001$) ezen változóval végzett vizsgálat esetén is azt mutatták, hogy a normalitás nem teljesül, így a pénzügyi tájékozottsági szint és a kapcsolt termékes konstrukció vásárlási hajlandóság közti összefüggést Mann-Whitney próbával vizsgáltam. Ez a próba szintén szignifikáns eltérést azonosított, ($U=8698$; $Z=-4,492$; $p < 0,001$), a rangpontszámok átlagát [$MR(\text{kapcsolt termékes konstrukció vásárlására hajlandók})=161,38$; $MR(\text{kapcsolt termékes konstrukció vásárlására nem hajlandók})=215,14$] is elemezve pedig igazoltnak tekintendő a hipotézisem. Ennek értelmében a feltett kutatási kérdésem is megválaszolásra került.

Nyolcadik és kilencedik kutatási kérdéseimre adott válaszok arra igyekeznek felhívni a figyelmet, hogy a pénzkezelést illető tudatosság és pénzügyek területén való tájékozottság szerepe egyaránt elvitathatatlan, amikor a tisztességtelen banki gyakorlatokról, üzletviteli kockázatokról van szó, hiszen amint azt a szakirodalmi áttekintés fejezet során is hangsúlyoztam, a kapcsolt hitelterméket tartalmazó összetett pénzügyi termékértékesítés kimeríti a tisztességtelen banki gyakorlatok, s az üzletviteli kockázatok fogalmát. Ha sikerülne növelni a lakosság átlagos pénzügyi tudatosságát és pénzügyek területén való tájékozottságát, az egyben azt is jelentené, hogy csökkenne a bank és ügyfél közti információs aszimmetria szintje. Így minden bizonnyal csökkenne a tisztességtelen banki gyakorlatok ezen megjelenési formájának előfordulása, hiszen ha nem mutatkozna kereslet a kapcsolt termékes konstrukciók irányába, a bankok kínálatában is kevésbé jelennének meg ezek.

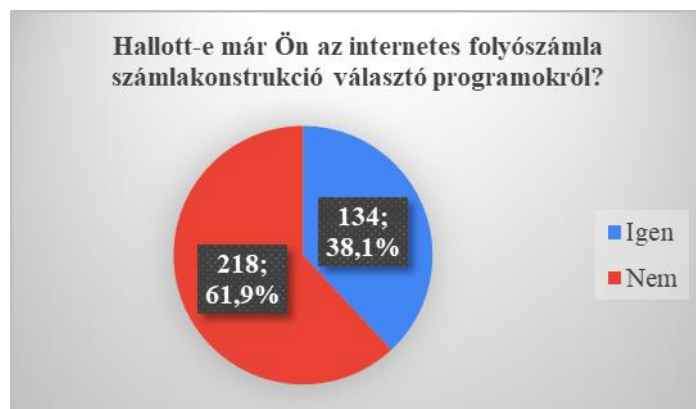
A lakosság pénzügyi tudatosságának és pénzügyek területén való tájékozottsági szintjének növelése azonban nem egyszerű feladat. Magyarország Kormánya 2017-ben fogadta

el a Pénzügyi tudatosság fejlesztésének stratégiáját (Magyarország Kormánya, 2017), mely dokumentum szerint a magyar lakosság pénzügyi tudatossági és tájékozottsági szintjének növelési feltételei közé tartozik többek között a köznevelés rendszerén belül megvalósuló, mindenki számára elérhető valós pénzügyi edukáció, a tudatos pénzügyi magatartás s a körültekintő pénzügyi döntéseket előmozdító szemlélet meghonosodása a lakosság körében, valamint a tudatos pénzügyi fogyasztói magatartást támogató intézmények/infrastruktúrák megléte. Ezen célkitűzések eléréséhez természetesen idő kell, a folyamat eredménye a tisztességtelen banki gyakorlatok előfordulása szempontjából is lényeges.

4.9 Az internetes folyószámla számlakonstrukció választó programok jelentősége

Utolsó kutatási kérdésem pedig az információs aszimmetriát csökkenteni hivatott internetes folyószámla számlakonstrukció választó programokhoz, más szóval bankszámlaválasztó programokhoz, kalkulátorokhoz kapcsolódik. Az interneten fellelhető bankszámlaválasztó programok az adott fogyasztó tényleges számlahasználati szokásai alapján havi és éves becsült költséget számít ki számára. Az efféle kalkulátorokban a lakosság számára elérhető folyószámla termékek főbb, aktuálisan érvényes kondíciós feltételei szerepelnek. Egy ilyen program segítségével az ügyfél könnyen és gyorsan megtalálhatja a számára legmegfelelőbb folyószámla konstrukciót. Több ilyen kalkulátor is elérhető az interneten ingyenesen, többek közt a Magyar Nemzeti Bank is kidolgozott egy saját bankszámlaválasztó programot.

Kutatásom során azt vizsgáltam, hogy a magyar felnőtt lakosság mennyire ismeri ezeket, mi a véleménye ezekről, s hajlandóak lennének-e használni ezeket a jövőben. A bankszámlaválasztó programok már a folyószámlanyitást megelőző informálódásra vonatkozó kérdések esetén is előkerültek. A hét vizsgált információforrás igénybevételi arányának rangsorát tekintve a bankszámlaválasztó programok csupán a hatodik helyen szerepeltek, s a hitelesség szerinti rangsorban is ugyanez volt a helyzet. Tehát ez alapján arra következtethetünk, hogy jelenleg a bankszámlaválasztó programok nem játszanak jelentős szerepet az informálódás során, s nem minősülnek túlzottan hitelesnek. Vizsgáljuk meg ennek okát mélyebben! A kérdőívbe három vonatkozó kérdést építettem be. Az első feltételezésem az volt, hogy ezen interneten bárki számára elérhető megoldások azért nem elterjedtek jelenleg, mert a fogyasztók nagy része nem is tud ezek létezéséről. Az egyik kérdésem tehát az internetes folyószámla számlakonstrukció választó programok ismertségét volt hivatott felmérni. Az eredményeket a 10. ábra hivatott szemléltetni.



10. ábra: Az internetes folyószámla számlakonstrukció választó programok ismertsége

Forrás: Saját szerkesztés

Beigazolódtott azon sejtésem, hogy a bankszámlaválasztó programok ismertsége nem túl magas szinten áll jelenleg. A mintába került válaszadók közel kétharmada számára ismeretlen ez a fogalom, mindösszesen 38,1%-a hallott már róla. A kérdés kapcsán keresztábrás-elemzést végeztem néhány szocio-demográfiai változót magyarázó változónak tekintve (életkor, lakóhely típusa, legmagasabb iskolai végzettség, anyagi helyzet). Két esetben (életkor, lakóhely típusa) nem azonosítottam szignifikáns eltérést az egyes csoportok közt, a legmagasabb iskolai végzettség ($\chi^2(4)=26,74$; $p>0,001$) és az anyagi helyzet ($\chi^2(3)=21,676$; $p>0,001$) változókat tekintve viszont igen.

Megfigyelhető, hogy minél magasabb iskolai végzettséggel, illetve jobb anyagi helyzettel rendelkezik egy szegmens, annál magasabb körökben az internetes folyószámla számlakonstrukció választó programok ismertségi aránya. Megvizsgáltam mindkét kérdés esetén a Cramer-féle „V” együttható értékét is, mely a változók közötti kapcsolat szorosságát mutatja meg. Értéke a bankszámlaválasztó programok ismertsége és az iskolai végzettség változók esetén 0,276, míg a bankszámlaválasztó programok ismertsége és az anyagi helyzet változók esetén 0,248, a változók között tehát csak fokozottan mérsékelt erősségű kapcsolat van.

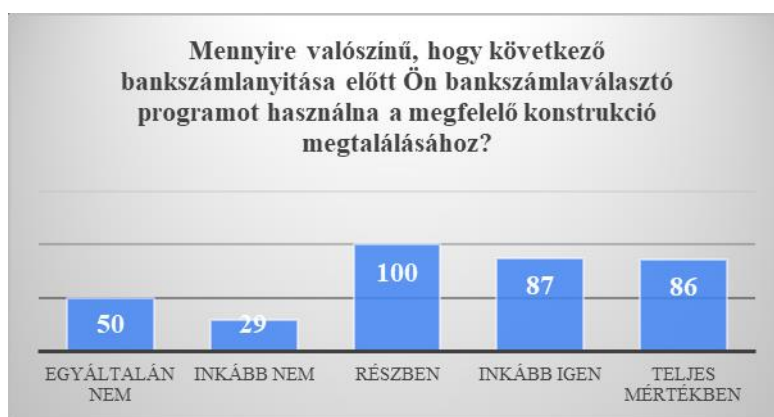
Azon válaszadóimtól, akik már ismerték a bankszámlaválasztó programokat, azt is megkérdeztem, hogy mennyire tartják hasznosnak őket. Az eredmények a 11. ábráról olvashatóak le. A mintaelemszám a szokásostól eltérően most 134.



11. ábra: Az internetes folyószámla számlakonstrukció választó programok megítélése

Forrás: Saját szerkesztés

A kérdésre érkezett válaszok azt bizonyítják, hogy azon szűkebb részcsoporton belül, ahol ezen programok ismertek, hasznosnak tartják őket (átlag: 4; szórás: 0,934; ferdeség: -0,675). Jómagam is ezen a véleményen vagyok, épp ezért ehhez a kérdésszekcióhoz egy magyarázó mellékletet is beépítettem a kérdőívbe azok számára, akik még nem találkoztak a bankszámlaválasztó programokkal, azzal a céllal, hogy ők is megismerjék ezeket. A kérdésszekció utolsó kérdése azt volt hivatott felmérni, hogy következő bankszámlanyitása előtt milyen valószínűséggel használna a kitöltő internetes folyószámla számlakonstrukció választó programot a megfelelő konstrukció megtalálásához. Mivel ez a kérdés a magyarázó melléklet elolvasását követően a bankszámlaválasztó programokat nem ismerők számára is fel volt téve, az elemszám ismét 352 volt. Az eredményekről a 12. ábra tájékoztat minket.



12. ábra: Az internetes folyószámla számlakonstrukció választó programok használatának jövőbeni valószínűsége

Forrás: Saját szerkesztés

A válaszok szóródása jelentősnek mondható, a legjellemzőbb a középső skálaérték választása volt, a ferdeség arra utal, hogy többségében voltak a skála pozitív végpontjához közelebbi válaszok az „Egyáltalán nem” és az „Inkább nem” lehetőségeket választókhoz képest (átlag: 3,37; szórás: 1,320; ferdeség: -0,435).

Ahogy azt hazai és nemzetközi generációkutatók is leírják (McCrindle, 2014; Nemes, 2019), a Baby Boomer generáció távolságtartóbb a digitális megoldásokkal szemben, s az idősök körében egyébként is ritkább a bankváltás, így feltételeztem, hogy eltéréseket találhatók az egyes korcsoportok válaszai közt.

Feltevésem beigazolódott, az életkor demográfiai változót független változónak tekintve a Kruskal-Wallis teszt elvégzése során szignifikáns eltérést azonosítottam (Kruskal-Wallis $H(3)=15,655$; $p=0,001$). A 60 év feletti válaszadók esetén 28,2% véli úgy, hogy inkább valószínű, vagy teljes mértékben valószínű az, hogy következő bankszámlanyitása előtt internetes folyószámla számlakonstrukció választó programot használjon, míg a fiatalabb korcsoportok esetén ez az arány 44-63 % között helyezkedik el. A rangpontoszámok átlagának vizsgálata azonban rávilágított, hogy nem lehet kimondani, hogy minél fiatalabbak alkotják a csoportot, annál nagyobb hányaduk használna a jövőben bankszámlaválasztó programot, ugyanis a legfiatalabb korosztály esetén $MR=177,38$; 30-45 év közöttiek esetén $MR=207,7$; 45-60 év közt lévőknel $MR=166,56$, míg a legidősebb korosztályú csoport esetén a rangpontoszámok átlagának értéke csupán 132,33. Látható tehát, hogy különösen a 30-45 év közöttiek körében lehet majd elterjedt ez a megoldás a jövőben.

Végül, de nem utolsó sorban ismételten szeretném kihangsúlyozni, hogy az internetes folyószámla számlakonstrukció választó programok eredményesen csökkenthetik a pénzügyi intézmény és az ügyfél közt meghúzódó információs aszimmetriát, ezáltal hatékony védelmet jelenthetnek a tisztességtelen banki gyakorlatokkal szemben, további előnyük, hogy ingyenesen elérhetőek bárki számára. Véleményem szerint ez a megoldás már rövidebb távon is megoldást jelenthet a tisztességtelen banki gyakorlatok problémakörére, mint a lakosság pénzügyi tudatossági szintjének növelése, melynek eredményei inkább hosszú távon lesznek érzékelhetők.

5. KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK

5.1 Következtetések

Primer kutatásomat sikeresnek tekintem, hiszen kielégítő választ kaptam valamennyi feltett kutatási kérdésemre. Az alábbi felsorolásban tömören megfogalmaznám az egyes kutatási kérdéseimre kapott válaszokat, s az ezekből leszűrhető következtetéseket.

1. A mintába került alanyok számára mindenképp elvárás, hogy egy pénzügyi intézmény legyen közismert, tartozzon hazánk nagy kereskedelmi bankjai közé, kínálja szolgáltatásait kedvező árakon, s folytasson tisztességes, ügyfélközpontú értékesítési politikát. A fenntarthatóságra való törekvés kevésbé meghatározó szempont a lakossági bankválasztásban, különösen a férfiak esetén. Számos válaszadó számára fontos szempontnak bizonyult, hogy a választott bank rendelkezzen széles termékportfólióval, beleértve az összetett pénzügyi termékeket, mint például a folyószámlához kapcsolt hiteltermékeket. Ez részben magyarázatot ad arra, hogy miért találhatóak még meg Magyarországon a kapcsolt termékes konstrukciók.
2. A magyar felnőtt lakosság nagyrésze személyesen, bankfiókban intézi folyószámlájának nyitását, annak ellenére, hogy a legtöbb pénzintézetben már van lehetőség az online és telefonos folyószámlanyitásra. Ez az eredmény igazolja, hogy a banki ügyintézők szerepe kiemelten fontos a tisztességtelen banki gyakorlatok vizsgálatát illetően, hiszen általuk kerül az ügyfél először kapcsolatba a bankkal vagy pénzintézettel.
3. Az informálódás alapossága vegyes képet mutat, ezen a téren fejlődésre lenne szükség, hiszen a legkevésbé tájékozottak vannak a leginkább kitéve az információs aszimmetria negatív következményeinek. Az információszerzés során meghatározó szerep jut a bankok, pénzintézetek hivatalos weboldalainak, illetve a banki ügyintézők, banki alkalmazottak személyes tájékoztatásának, így elengedhetetlen, hogy az üzenetek megfelelő módon legyenek közvetítve. Kiemelten fontosak a mikrokörnyezetünkől érkező információk is, annak ellenére, hogy nem feltétlenül hitelesnek vélt ez az információforrás.
4. Az ügyfelek többsége kellően magabiztosnak érzi magát az ügyintézés során, az alacsonyan iskolázottak minősülnek bizonytalanabbnak. A pénzügyi termékekkel kapcsolatban a részleges tájékozottság a leggyakoribb, a banki ügyintézők felé irányuló bizalmi szint a nők körében magasabb, mint a férfiak esetén. Az ügyintéző szakértelmével, segítőkészségével az ügyfelek általában meg vannak elégedve. Sajnálatos módon a folyószámla konstrukció „apróbetűs részét”, a kondíciós listát az

ügyfelek többsége nem tanulmányozza át kellő alaposággal. Ez a magatartás utat nyit a tisztességtelen banki gyakorlatoknak.

5. A magyar lakosság többsége találkozott már a tisztességtelen banki gyakorlatok valamilyen megjelenési formájával. Leggyakrabban azt tapasztalják az ügyfelek, hogy a banki ügyintéző olyan pénzügyi termék megvásárlását ajánlja, amelyre az ügyfélnek egyáltalán nincsen szüksége. Amennyiben egy ügyfél tudomást szerezne arról, hogy bankja ügyfeleivel szemben tisztességtelen banki gyakorlatokat alkalmaz, nagy valószínűséggel bankot váltana. A pénzintézetek számára tehát, ha nem akarják elveszíteni az ügyfeleiket, kulcsfontosságú, hogy határozottan fellépjenek a tisztességtelen banki gyakorlatok ellen.
6. A bankszektorba vetett bizalom szintje annak ellenére magas, hogy a magyar lakosság jelentős része tapasztalt már tisztességtelennek minősülő banki gyakorlatot saját bőrén. Ám a bizalom törékeny természetű, hamar összeomolhat, a jelenlegi bizalmi szint fenntartására ügyelnie kell a magyar bankszektornak.
7. A felnőtt magyar lakosság körében a "hagyományos" kapcsolt terméket nem tartalmazó számlakonstrukciók kevésbé vonzóak, mint azok, amelyek tartalmazzák a kapcsolt termékeket (biztosítás, hitelkártya, folyószámla-hitelkeret), amennyiben az összetett pénzügyi termékcsomag kezdeti kedvezményekkel kecsegtet, még akkor is, ha az rejtett költségeket tartalmaz, s ezeket is beszámítva jóval kedvezőtlenebb díjszabásúak. A racionális döntés meghozatalára csak úgy képes az ügyfelek nagyrésze, ha a burkolt költségek ki vannak emelve számukra. Az információs aszimmetriának tehát kulcsszerepe van a kapcsolt termékes konstrukciók értékesítésének sikerességében.
8. A kapcsolt hitelterméket tartalmazó folyószámla konstrukció vásárlására nem hajlandók pénzügyi tudatossága szignifikánsan magasabb, mint az efféle termékek vásárlására hajlandóké. Ez bizonyítja, hogy a magas pénzügyi tudatossági szinttel rendelkezők fogyasztók nagyobb mértékben képesek racionális döntéseket hozni. Ezért kulcsfontosságú a magyar lakosság pénzügyi tudatosságának fejlesztése.
9. A kapcsolt hitelterméket tartalmazó folyószámla konstrukció vásárlására nem hajlandók pénzügyi tájékozottsági szintje szignifikánsan magasabb, mint az efféle termékek vásárlására hajlandóké. Ez bizonyítja, hogy a pénzügyi területen tájékozott fogyasztók ugyancsak nagyobb mértékben képesek racionális döntéseket hozni. Emiatt elhanyagolhatatlan a magyar lakosság pénzügyek területén való tájékozottságának fejlesztése.

10. Az internetes folyószámla számlakonstrukció választó programok használata jelenleg kevésbé elterjedt, azok a fogyasztók, akik ismerik ezeket, hasznosnak tartják őket. A jövőben valószínűleg elterjedtebbé válnak majd.

5.2 Javaslatok

Kvantitatív kutatásom megerősítette, hogy az ügyfél és a pénzügyintézet között valóban jelentős mértékű információs aszimmetria létezik, ami gazdasági szempontból nemkívánatos anomáliát jelent. Még az alapvető közgazdasági tanulmányokat kezdő hallgatók is találkozhatnak azzal az elgondolással, hogy a tökéletes piacot leíró gazdasági modellek feltételezik a felek teljes informáltságát, valamint azt, hogy a közgazdaságtan az embereket racionális döntéshozóknak tekinti, akik a legnagyobb előnyt hozó alternatívát választják (Varian, 2016). Azonban a valóság nem ilyen egyszerű, és még egy átlagos ügyféltől sem várható el, hogy ismerje az összes hazai pénzügyintézet folyószámlacsomag-ajánlatait a hozzájuk tartozó részletes információkkal együtt. Golovics (2015) szerint a közgazdaságtan is fokozatosan felismerte ezt a tényt, ezért a teljes racionalitás helyett inkább a korlátozott racionalitás felé fordult, és ma már azt vallja, hogy a fogyasztó inkább csak igyekszik tökéletesen racionálisan dönteni.

Egyrészt képtelenség, másrészt nem is hatékony a fokozott idő- és energiaráfordítás miatt számítógép módjára mindig végigfuttatni az összes szóba jöhető lehetőséget, és a legjobb megoldást kikeresni, hétköznapi döntéseinkben elegendő, ha az első megfelelő megoldást megtartjuk (Fülöp, 2020). Épp ezért egy kismértékű informáltságban jelentkező különbség a fogyasztó kárára mindig is jelen van, s jelen is lesz, azonban, ha ennek mértéke kritikus nagyságúvá válik, s már a megfelelő megoldás megtalálása is akadályokba ütközik, az már jelentősen csökkenti a hatékonyságot. Hosszú távon ugyanis az információs aszimmetriának nincs nyertese a bizalomvesztésből eredő negatív következmények okán. A döntési pillanatban az informáltságot illetően helyzeti előnyt élvező szereplő is hosszú távon veszteségeket lesz kénytelen elszenvedni, tehát ez egy negatív végösszegű játszma.

Ezen magyarázatot példákra átültetve megállapítható, hogy a kapcsolt termékes konstrukciók értékesítésének esete sem azért tekinthető tisztességtelen banki gyakorlatnak, mivel az információs aszimmetria fennáll az ügyfél és a pénzügyintézet között, hanem annak jelentős mértéke miatt. Az ügyfél nemcsak a számára legnagyobb nettó haszonnal járó lehetőséget nem képes megtalálni, s kiválasztani, de az esetek jelentős részében egyenesen olyan lehetőséget választ, amellyel szignifikánsan rosszabbul jár, mint számos egyéb döntési kimenetel esetében. Láthatjuk tehát, hogy az ügyfél mindenképp vesztese az információs aszimmetria jelenségének, de hosszú távon a pénzügyintézet is veszíthet vele, ha az ügyfelek

bankrendszerbe fektetett bizalma csökken, ugyanis ekkor a pénzügyi termékek iránti kereslet is csökkenne.

Az ügyfelek és pénzintézetek közötti információs egyensúlyhiány véleményem szerint fokozatosan, többféle módon csökkenthető. Mindenképp növelni kellene a magyar lakosság pénzügyi tudatosságát és tájékozottsági szintjét, a Magyarország Kormánya által elfogadott Pénzügyi tudatosság fejlesztésének stratégiájában (Magyarország Kormánya, 2017) megfogalmazott célkitűzéseket mielőbb szükséges lenne elérni, ehhez pedig elengedhetetlen a pénzügyi források megléte. Továbbá, a bankoknak és pénzintézeteknek hatékonyabban kellene tájékoztatniuk a fogyasztókat pénzügyi termékeikről, hogy ezek a konstrukciók érthetőek legyenek a pénzügyileg kevésbé jártas fogyasztók számára is. A bankfelügyeleti hatóságoknak szigorúbban kellene ellenőrizniük és büntetniük a tisztességtelen banki gyakorlatokat alkalmazó pénzintézeteket, amelyek megsértik a tisztességes bankolás elveit.

Végül, de nem utolsósorban, érdemes megemlíteni az interneten elérhető ingyenes bankszámlaválasztó programokat, amelyek segítségével bárki megtalálhatja a fizetési szokásainak leginkább megfelelő lakossági folyószámla konstrukciót a hazai piacon. Nem meglepő módon a legnagyobb megtakarítást akkor érhetjük el, ha mindenki tudatosan választja ki a szokásainak legmegfelelőbb számlacsomagot és kihasználja a különböző szolgáltatásokat. Ez a megoldás véleményem szerint úttörő szerepet játszhat az információs egyensúlyhiány csökkentésében akár már rövid távon is, ehhez azonban meg kellene ismertetni ezeket a lakossággal, melyet célzott, hatékony marketingeszközökkel látok lehetségesnek.

6. ÖSSZEFOGLALÁS

Dolgozatomban a banki működési kockázatokat, üzletviteli kockázatok szerepét, a kapcsolt termékértékesítés esetén keresztül megvalósuló tisztességtelen banki gyakorlatokat, a fair bankolás megvalósulásának feltételeit igyekeztem bemutatni az olvasó számára.

Primer kutatásom során bebizonyítottam, hogy hiába fejlődött sokat a kockázatkezelési keretrendszer a pénzügyi intézmények esetén, a tisztességtelen banki gyakorlatok nem tűntek el, a magyar lakosság többsége találkozott már valamilyen megjelenési formájával. Igenis jogosan tekinthető tisztességtelen banki gyakorlatnak, ha a bankok olyan pénzügyi termékeket erőltetnek ügyfeleikre, amelyekre valójában nincs szükségük. Ezeket a termékeket az esetek jelentős részében az ügyfelek úgy veszik igénybe, hogy nincsenek tisztában azzal, hogy milyen költségekkel járnak, s, hogy birtoklásuk mit jelent rájuk nézve kockázatvállalási szempontból. Ezen állapot egyértelműen az információs aszimmetriára vezethető vissza, amely a pénzintézet és az ügyfél között áll fenn. Kvantitatív kutatásom következtében bebizonyosodott, hogy teljes informáltság esetén sok esetben az ügyfél máshogy döntene, tehát a kapcsolt terméket is tartalmazó számlacsomagokra épp a fennálló rendszerszintű anomáliának is tekinthető informáltságban jelentkező hatalmas szakadék gerjeszt keresletet.

A legfőbb gond, hogy a hazai pénzintézetek, s bankok rövid távon jól jövedelmező üzletként tekinthetnek ezekre a számlacsomagokra, ezért nem érdekük, hogy megszüntessék az információs aszimmetria állapotát. Fontos belátnia a bankszektornak, hogy hosszú távon ez egy negatív végösszegű játszma, mellyel mindkét fél, az ügyfél, és a bankszektor is veszít.

A magyar devizahitelválság kirobbanásában szerepet játszó kezeletlen üzletviteli kockázatok, tisztességtelen banki gyakorlatok hazai bankszektorra sújtó hosszútávú negatív következményeiből célszerű levonni a magyar bankok és pénzintézetek felsővezetésének a szükséges következtetéseket. A szabályozóval karöltve közösen szükséges küzdeni a tisztességtelen banki gyakorlatok, üzletviteli kockázatok ellen, hiszen csak így kerülhető el az ügyfelek bizalomvesztése, s ezáltal a pénzügyi termékek keresletének csökkenése, melyek egyértelműen a hazai bankszektor tartós fejlődésének útjában állnának.

Dolgozatom befejeztével pedig egy személyes tanácsot szeretnék megfogalmazni olvasóim felé. Amennyiben nem szeretnénk, hogy tisztességtelen banki gyakorlatok áldozataivá váljunk, vessük jól az eszünkbe, hogy csakis olyan hitelterméket vásároljunk, amire tényleg szükségünk van, illetve a hitelszerződés alapos áttekintése szintén felettébb fontos az aláírás előtt. Ezen apró tanácsokat betartva képesek vagyunk mi ügyfelek is csökkenteni az üzletviteli kockázatokért felelős információs aszimmetriát.

SZAKIRODALMI JEGYZÉK

Könyvek, cikkek, tanulmányok

- Armai Zs. – Homolya D. – Kasnyik K. – Kovács O. – Szabolcs G. (2007): Úton az AMA-módszer bevezetéséig az Erste Bankban. Hitelintézeti szemle. 6. évf. 4. sz. pp. 309-323.
- Babbie E. (2003): A társadalomtudományi kutatás gyakorlata. Balassi Kiadó, Budapest, 774 p. ISBN: 9635065639
- Banai Á. – Király J. – Várhegyi É. (2010): A rendszerváltás 20 évének egy egyedi fejezete: külföldi bankok dominanciája a kelet-közép-európai régióban, különös tekintetek Magyarországra. MNB-tanulmányok. Magyar Nemzeti Bank. 89. sz. 40 p.
- Banai Á. (2016): Banki viselkedés a válság előtt és a válságban. Doktori értekezés. Budapest Corvinus Egyetem Gazdálkodástani Doktori Iskola. 197 p.
- Buda L. (2015): Az Európai Unió pénzügyi felügyeleti rendszerének átalakulása és a bankunió létrehozásának bemutatása. Pro Publico Bono: Magyar Közigazgatás; A Nemzeti Közszoigálati Egyetem Közigazgatás-Tudományi Szakmai Folyóirata. 2. sz. pp. 114-122.
- Chapelle, A. (2017): Reflections on Operational Risk Management. Risk Books, London, 198 p. ISBN: 978-1782723493
- Chernobai, A. S. – Rachev, S. T. – Fabiozzi, F. J. (2007): Operational Risk: A Guide to Basel II Capital Requirements, Models and Analysis. John Wiley & Sons Inc, Oxford, 300 p. ISBN: 978-1-119-20192-2
- Cohen, R.D. (2017): The issues with the standardized measurement approach and a potential future direction for operational risk capital modeling. Journal of Operational Risk. Volume 12. Issue 3. pp. 17-28. DOI:10.21314/JOP.2017.203
- Cohn, A. – Fehr, E. – Maréchal, M. A. (2014): Business culture and dishonesty in the banking industry. Nature. Volume 516. pp. 86–89. DOI: 10.1038/nature13977
- Dancsik B. – Fábián G. – Fellner Z. – Horváth G. – Lang P. – Nagy G. – Oláh Zs. – Winkler S. (2015): A nemteljesítő lakossági jelzáloghitel-portfólió átfogó elemzése mikroszintű adatok segítségével. MNB-tanulmányok különszám. 90 p.
- Emmenegger, S. (2016): Extraterritorial Economic Sanctions and Their Foundation in International Law. Arizona Journal of International & Comparative Law. Volume 33. Issue 3. pp. 632-659.
- Fehér P. (2008): A működési kockázatmenedzsment aktuális kérdései. 60 éves a Közgazdaságtudományi Egyetem. pp. 391-406.

- Fülöp K. (2020): A Covid-19 árnyékában óriásira növekvő információs aszimmetria. In *Medias Res*. 9. évf. 2. sz. pp. 205–226.
- Füstös H. (2016): A Bázeli ajánlások és a CRD módosításai, valamint hatásuk a hazai hitelintézeti szektor tőke megfelelési mutatójára és szavatoló tőkéjére. *Gazdaság & Társadalom*. 8. évf. 2. sz. pp. 92-105. DOI: 10.21637/GT.2016.2.05.
- Gáll J. – Nagy G. (2007): A működési kockázat veszteségeloszlás-alapú modellezése. *Hitelintézeti Szemle*. 6. évf. 4. sz. pp. 386-412.
- Golovics J. (2015): Korlátozott racionalitás és altruizmus: behaviorizmus a közgazdaságtudományban. *Hitelintézeti Szemle*. 14. évf. 2. sz. pp. 158–172.
- Goodhart, C. (2011): *The Basel Committee on Banking Supervision*. Cambridge University Press, Cambridge, 589 p. ISBN: 9780511996238
- Homolya D. (2012): A bankok által alkalmazott működési kockázatkezelési módszerek és az intézményméret viszonya. *Hitelintézeti Szemle*. 11. évf. 2. sz. pp. 111-142.
- Király J. – Nagy M. (2008): Jelzálogpiacok válságban: kockázatalapú verseny és tanulságok. *Hitelintézeti Szemle*. 7. évf. 5. sz. pp. 450–482.
- Király J. – Simonovits A. (2015): Jelzáloghitel-törlesztés forintban és devizában – egyszerű modellek. *Közgazdasági Szemle*. 62. évf. pp. 1–26.
- Király J. (2016): Az amerikai másodrendű jelzálogpiaci és a magyar devizahitel-válság összehasonlító elemzése. In: Simonovits 70. *Társadalom- és természettudományi írások Arkhimédészről az időskori jövedelmekig*. (Szerk: Gál Róbert I. – Király J.) MTA KRTK Közgazdaságtudományi Intézet, Budapest, pp. 329–350.
- Kovács L. – Kajtor-Wieland I. – Vass P. (2021): *Gazdaság és Pénzügy*. 8. évf. 2. sz. pp. 172-200. DOI: 10.33926/GP.2021.2.3
- Kovácsi L. – Marsi E. (2018): *Bankmenedzsment – Banküzemtan*. Magyar Bankszövetség, Budapest, 379 p. ISBN: 978-963-89653-2-5
- Kurtucz Cs. (2020): A 2008-as világgazdasági válság kialakulásának okai. *Geopolitikai Szemle*. 2. évf. 5. sz. pp. 223-238.
- Lamanda G. (2011): *Banki működési kockázatok kezelésének szabályozása és gyakorlata*. Doktori (PhD) értekezés, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar, Pénzügyek Tanszék, 128 p.
- Lehota J. (2001): *Marketingkutató az agrárgazdaságban*. Mezőgazda Kiadó, Budapest, 233. p. ISBN: 9639358258
- Lusardi, A. – Mitchell, O. S. – Curto, V. (2010): Financial Literacy among the Young. *The Journal of Consumer Affairs*. Volume 44. Issue 2. pp. 358-380.

- Majnoni, G. – Shankar, R. – Varhegyi, E. (2003): The Dynamics of Foreign Bank Ownership: Evidence from Hungary. Policy Research Working Papers. World Bank, Washington DC, 36 p. DOI: 10.1596/18139450-3114.
- McCrindle, M. (2014): The ABC of XYZ. Understanding the Global Generation. McCrindle Research Pty Ltd, Australia, 269 p. ISBN: 978 0 9924839 0 6
- Müller J. – Kerényi Á. (2019): A bizalom és etika igénye a digitális korszakban – Napfény és árnyék a FinTech világában. Hitelintézeti Szemle. 18. évf. 4. sz. pp. 5-34. DOI: 10.25201/HSZ.18.4.534
- Nagy G.– Povilaitis K. (2009): A működési kockázatok veszteségeloszlásalapú modellezésének lehetőségei. Hitelintézeti Szemle. 8. évf. 4. sz. pp. 152-169.
- Nemes, O. (2019): Generációs mítoszok. Budapest: HVG könyvek. pp. 392. ISBN: 9789633048368
- Panjer, H. H. (2006): Operational Risk: Modeling Analytics. Wiley-Interscience. John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, 461 p. ISBN: 978-0-471-76089-4
- Penikas, H.(2015): History of banking regulation as developed by the Basel Committee on Banking Supervision 1974-2014. Estabilidad financiera. Volume 28. pp. 11-47.
- Peters, G. — Shevchenko, P. — Hassani, B. — Chapelle, A. (2016a): Should the advanced measurement approach be replaced with the standardized measurement approach for operational risk? Journal of Operational Risk. Volume 11. Issue 3. pp 1-49. DOI: 10.21314/JOP.2016.177
- Peters, G. — Shevchenko, P. — Hassani, B. — Chapelle, A. (2016b): Standardized Measurement Approach for Operational risk: Pros and Cons. Documents de travail du Centre d'Economie de la Sorbonne, 18 p.
- Radnai M. (2015): A lakossági devizahitelek átárazásának bumerángthatása. Közgazdasági Szemle. 62. évf. 2. sz. pp. 113–138.
- Suta G. (2009): Szabályozási törekvések a CDS-piacon. Hitelintézeti Szemle. 8. évf. 6. sz. pp. 479-495.
- Szendrey O. – Szini R. – Tomsics A. (2018): Üzletviteli kockázat a szabályozó fókuszában. Gazdaság és Pénzügy. 5. évf. 2. sz. pp. 132-153.
- Szepesi Gy. (2009): A pénzügyi világválság néhány eddigi tanulsága I. Köz-gazdaság, 4. évf. 2. sz. pp. 87-99.
- Tamásné Vőneki Zs. (2018): Működési kockázatkezelés a válság után. Gazdaság és Pénzügy. 5. évf. 4. sz. pp. 321-333.

- Tamásné Vőneki Zs. (2019): A működési kockázatkezelés kiemelt kérdései a pénzügyi szektorban. Doktori (PhD) értekezés, Budapesti Corvinus Egyetem, Gazdálkodástani Doktori Iskola. 171. p.
- Valentiny P. (2011): Árukapcsolás és csomagban történő értékesítés: jogesetek és közgazdasági elmélet. *Külgazdaság*. 55. évf. pp. 79–107.
- Vanini, P. – Ebnöther, S. – Antolinez-Fehr, P. – McNeil, A. (2003): Operational risk: A practitioner's view. *Journal of Risk*. Volume 5. Issue 3. pp. 1-16. DOI:10.21314/JOR.2003.077
- Várhegyi É. (2004): A magyar bankrendszer átalakulása, működése és jellegzetes vonásai. MTA Tudományok doktora értekezés. 296 p.
- Vincze, J. (2010): Miért és mitől védjük a fogyasztókat?: Aszimmetrikus információ és/vagy korlátozott racionalitás. *Közgazdasági Szemle*, 57. évf. 9. sz. pp. 725-752.

Elektronikus források

- Basel Committee on Banking Supervision, BCBS (1998): Operational Risk Management, Basel. <https://www.bis.org/publ/bcbs42.pdf> (letöltve: 2023.április 02.)
- Basel Committee on Banking Supervision, BCBS (2006): International Convergence on Capital Measurement and Capital Standards. A Revised Framework. Bank for International Settlements Press & Communications, Basel. <http://www.bis.org/publ/bcbs128.pdf> (letöltve: 2023. április 03.)
- Basel Committee on Banking Supervision, BCBS (2011): Principles for the Sound Management of Operational Risk. Bank for International Settlements Press & Communications, Basel. <https://www.bis.org/publ/bcbs195.pdf> (letöltve: 2023.április 03.)
- Basel Committee on Banking Supervision, BCBS (2014): Review of the Principles for the Sound Management of Operational Risk, October, Bank for International Settlements, Basel. <https://www.bis.org/publ/bcbs292.pdf> (letöltve: 2023. április 03.)
- Basel Committee on Banking Supervision, BCBS (2015): Revised Pillar 3 disclosure requirements, January, Bank for International Settlements, Basel. <https://www.bis.org/bcbs/publ/d309.pdf> (letöltve: 2023. április 03.)
- Basel Committee on Banking Supervision, BCBS (2016): Standardised Measurement Approach for operational risk. Consultative document. Bank for International Settlements, Basel. <https://www.bis.org/bcbs/publ/d355.pdf> (letöltve: 2023. május 02.)

Basel Committee on Banking Supervision, BCBS (2017): Basel III: Finalising post-crisis reforms. Bank for International Settlements, Basel.
<https://www.bis.org/bcbs/publ/d424.pdf> (letöltve: 2023. április 10.).

European Banking Authority (2014): Guidelines on common procedures and methodologies for the supervisory review and evaluation process (SREP).
<https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/935249/4b842c7e-3294-4947-94cd-ad7f94405d66/EBA-GL-2014-13%20%28Guidelines%20on%20SREP%20methodologies%20and%20processes%29.pdf?retry=1> (letöltve: 2023. május 02.)

Federal Reserve Bank of St. Louis. (1933): Documents and Statements Pertaining to the Banking Emergency. Presidential Proclamations, Federal Legislation, Executive Orders, Regulations, and Other Documents and Official Statements. Part 1. February 25 – March 31, 1833. Government Printing Office, Washington.
https://fraser.stlouisfed.org/scribd/?item_id=23564&filepath=/docs/historical/federal%2 (letöltve: 2023. május 12.)

Financial Stability Board, FSB (2013): Principles for An Effective Risk Appetite Framework.
www.fsb.org/publications/r_131118.pdf (letöltve: 2023. május 02.)

Magyar Nemzeti Bank (2015): Vezetői körlevél. Figyelemfelhívás a devizahitelek megsegítését célzó jogszabályoknak való megfelelésből eredő veszteségek működési kockázati besorolása tárgyában kiadott MNB iránymutatásról.
<https://www.mnb.hu/letoltes/vezetoi-korlevel-honlapra-vegleges.pdf> (letöltve: 2023. május 09.)

Magyar Nemzeti Bank (2023): Több bank is rosszul adott tájékoztatást a lakossági hitelek előtörlesztésénél és késve számolta el a befizetéseket.
<https://www.mnb.hu/sajtoszoba/sajtokozlomenyek/2023-evi-sajtokozlomenyek/tobb-bank-is-rosszul-adott-tajekoztatast-a-lakossagi-hitelek-elotorlesztesenel-es-kesve-szamolta-el-a-befizeteseket> (letöltve: 2023. október 15.).

Magyarország Kormánya (2017): A pénzügyi tudatosság fejlesztésének stratégiája.
<https://2015-2019.kormany.hu/download/5/39/21000/P%C3%A9nz%C3%BCgyi%20tudatoss%C3%A1g%20fejleszt%C3%A9s%C3%A9nek%20strat%C3%A9gi%C3%A1ja.pdf> (letöltve: 2023. május 16.)

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (2004): Éves jelentés 2004.
<https://www.mnb.hu/letoltes/publ-jelentes-2004eves.pdf> (letöltve: 2023. április 09.)

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (2005): Éves jelentés 2005.

<https://www.mnb.hu/letoltes/publikaciok-evesfeleves-2005teljes.pdf> (letöltve: 2023. április 09.)

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (2009): A pénzügyi szolgáltatás-közvetítói tevékenység (ügynöki tevékenység) jelene és várható jövője Magyarországon.

<https://www.mnb.hu/letoltes/termekkozvetitok-a-penzugyi-piacon-tanulmany.pdf> (letöltve: 2023. május 12.)

Risk.net (2019): Top 10 operational risks for 2019. <https://www.risk.net/risk-management/6470126/top-10-op-risks-2019> (letöltve: 2023. április 04.)

Risk.net (2020): Top 10 operational risks for 2020. <https://www.risk.net/content-hub/top-10-operational-risks-for-2020-7501816> (letöltve: 2023. április 04.)

Risk.net (2021): Top 10 operational risks for 2021. <https://www.risk.net/risk-management/7800126/top-10-operational-risks-for-2021> (letöltve: 2023. április 04.)

Risk.net (2022): Top 10 operational risks for 2022. <https://www.risk.net/risk-management/7935126/top-10-operational-risks-for-2022> (letöltve: 2023. április 04.)

Risk.net (2023): Top 10 operational risks for 2023. <https://www.risk.net/risk-management/7956128/top-10-operational-risks-for-2023> (letöltve: 2023. április 04.)

Seregdi L. (2015): Az üzletvitel kockázata a hitelintézetekben. <https://www.mnb.hu/letoltes/seregdi-laszlo-az-uzletvitel-kockazata-a-bankokban.pdf> (letöltve: 2023. május 06.).

Törvények, rendeletek, irányelvek

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról. <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0800047.tv> (letöltve: 2023. május 24.)

2009. évi LXXXV. törvény a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról.

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0900085.tv> (letöltve: 2023. május 24.)

2009. évi CLXII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről.

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0900162.tv> (letöltve: 2023. május 24.)

2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról.

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1300237.tv> (letöltve: 2023. május 17.)

2014. évi XL. törvény a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló

2014. évi XXXVIII. törvényben rögzített elszámolás szabályairól és egyes egyéb

rendelkezésekről. <https://njt.hu/jogszabaly/2014-40-00-00> (letöltve: 2023. május 17.)

2014. évi LXXVII. törvény az egyes fogyasztói kölcsönszerződések devizanemének módosulásával és a kamatszabályokkal kapcsolatos kérdések rendezéséről.

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1400077.tv> (letöltve: 2023. május 17.)

2014. évi LXXVIII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény és egyes kapcsolódó törvények módosításáról.

<https://mkogy.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1400078.TV> (letöltve: 2023. május 17.)

Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/ALL/?uri=celex:32005L0029> (letöltve: 2023. május 19.)

MELLÉKLETEK

1. melléklet: Kérdőív

Tisztelt Válaszadó!

Gulyás Dávid vagyok, a Debreceni Egyetem Nemzetközi gazdálkodás alapszakos hallgatója. Kutatásom célja a különböző lakossági folyószámla konstrukciók közti fogyasztói választást így. Ebben kérném az Ön segítségét.

A kérdőív kitöltése önkéntes, a megadott adatokat az adatvédelmi irányelveknek megfelelően bizalmasan kezelem, azokat csak tudományos célokra használom fel. A kérdőív kitöltője anonim marad, a kitöltés 15 percet vesz igénybe.

Nagyon szépen köszönöm, hogy válaszaival támogatja kutatómunkámat!

1. Ön rendelkezik-e lakossági folyószámlával (bankszámlával)?

a. Igen

b. Nem

2. Ön elmúlt-e 18 éves?

a. Igen

b. Nem

3. Gondosan olvassa el az alábbi állításokat, és mérlegelje mennyire jellemzőek Önre!

1- Egyáltalán nem jellemző

5- Teljes mértékben jellemző

Mindig számon tartom a kiadásaimat.	1	2	3	4	5
Pontosan tudom, minek mennyi az ára.	1	2	3	4	5
Hónap végéig mindig kitart a pénzem.	1	2	3	4	5
Mindig átgondolom bevásárlás előtt, hogy mire van szükségem.	1	2	3	4	5
Személyes kiadásaimat illetően nem szorulok kölcsönre.	1	2	3	4	5

Összehasonlítom az árakat, mielőtt megvennék valamit.	1	2	3	4	5
Ha úgy érzem, valamire nincs elég pénzem, spórolok.	1	2	3	4	5
Jól be tudom osztani a pénzemet.	1	2	3	4	5
Mindig van elég megtakarításom a váratlan kiadásokra.	1	2	3	4	5
Pontosan tudom, mennyi pénzem van készpénzben és a bankszámlámon.	1	2	3	4	5

4. Az alábbi jellemzők közül melyik nem áll fenn a részvények esetében?
 - a. Birtokosai a vállalkozás tulajdonosaivá válnak.
 - b. Kockázatos értékpapírok.
 - c. Egyes típusai elsőbbségi jogokat biztosítanak a birtokosai számára.
 - d. Amennyiben a piacon túlértékeltek, abban az esetben érdemes őket megvásárolni.
5. Jelölje meg a helyes választ az állampapírokra vonatkozóan!
 - a. Az állampapírok lejáratkori visszafizetésére a Magyar Állam nem vállal garanciát.
 - b. Az állampapírok kockázatos befektetési formának számítanak.
 - c. Az állampapírok kiszámítható hozamot fizetnek, könnyen elérhetőek, ha idő előtt szükség van a befektetett összegre.
 - d. Az állampapírok után járó hozamot jelenleg 15%-os kamatadó terheli.
6. Ha forinttal rendelkezünk és eurót szeretnénk vásárolni, egy pénzváltóban ezen az árfolyamon tudunk eurót vásárolni.
 - a. Eladási árfolyam
 - b. Vételi árfolyam
 - c. Középárfolyam
 - d. Bármelyik, hiszen a három árfolyam azonos

7. A betéti kártya és a hitelkártya

- a. teljesen szinonim fogalmak.
- b. között az a különbség, hogy míg a betéti kártyával a bankszámlán lévő egyenleget tudjuk elérni, a hitelkártyával elkölthető összeg valójában egy bank által nyújtott hitel.
- c. között az a különbség, hogy míg a hitelkártyával a bankszámlán lévő egyenleget tudjuk elérni, a betéti kártyával elkölthető összeg valójában egy bank által nyújtott hitel.
- d. között az a különbség, hogy míg a hitelkártyák dombornyomottak, a betéti kártyák nem.

8. Ha hitelkártyával vásárolunk, kinek a pénzét költjük a vásárlás pillanatában?

- a. A vásárláskor minden esetben az állam pénzét költjük a hitelkártya használata esetén.
- b. A vásárláskor minden esetben a bank pénzét költjük a hitelkártya használata esetén.
- c. A vásárláskor minden esetben saját pénzünket költjük a hitelkártya használata esetén.
- d. Ha a bankszámlánkon van elegendő pénz akkor a sajátunkat, ha nincs akkor a bankét.

9. Ha hitelfelvételben gondolkodunk, akkor a különböző bankok által kínált azonos összegű és futamidejű hitelek esetében az alábbiak közül

- a. a kezelési költségeket érdemes összehasonlítani.
- b. az egységesített betéti kamatláb mutatót érdemes összehasonlítani.
- c. a teljes hiteldíj mutatót érdemes összehasonlítani.
- d. a tranzakciós költségeket érdemes összehasonlítani.

10. Van-e különbség a valuta és a deviza között?

- a. Nincs, a kettő teljes mértékben szinonim fogalmak.
- b. A valuta egy idegen ország fizetőeszköze készpénz formában, a deviza pedig erre szóló követelés.
- c. A valuta lehet hazai vagy külföldi, a deviza csak külföldi pénz.
- d. A deviza egy idegen ország fizetőeszköze készpénz formában, a valuta pedig erre szóló követelés.

11. A Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR)...

- a. egy hitelinformációs adatbázis, mely hozzájárul ahhoz, hogy a hitelt nyújtók felmérjék a hitelt igénylők hitelképességét.
- b. megléte jelentősen megnöveli a bankok, pénzügyi intézmények hitelezéssel járó kockázatait.
- c. adatai nem minősülnek banktitoknak, melyekhez bárki szabadon hozzáférhet.
- d. csak a negatív hiteltörténetet rögzíti, beleértve a csalást, mulasztást.

12. Ha egy bank nem tudja visszafizetni a nála betétet lekötők pénzét

- a. akkor a befektető elveszítette megtakarítását, kártalanításra nem jogosult.
- b. akkor az Országos Betétbiztosítási Alap (OBA) kártalanítást fizet legfeljebb 50 000 eurónak megfelelő forintig.
- c. akkor az Országos Betétbiztosítási Alap (OBA) kártalanítást fizet legfeljebb 100 000 eurónak megfelelő forintig.
- d. akkor az Országos Betétbiztosítási Alap (OBA) kártalanítást fizet legfeljebb 200 000 eurónak megfelelő forintig.

13. A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvény alapján Ön havonta

- a. az első alkalommal díjmentesen vehet fel pénzt belföldön, összesen legfeljebb 100 000 forintot.
- b. az első alkalommal díjmentesen vehet fel pénzt belföldön, összesen legfeljebb 150 000 forintot.
- c. az első két alkalommal díjmentesen vehet fel pénzt belföldön, összesen legfeljebb 100 000 forintot.
- d. az első két alkalommal díjmentesen vehet fel pénzt belföldön, összesen legfeljebb 150 000 forintot.

14. Mennyire fontos az Ön számára, hogy olyan banknál, vagy pénzintézetnél nyisson lakossági folyószámlát, amelyre jellemzőek az alábbiak? Gondosan olvassa el az alábbi állításokat, és mérlegelje milyen mértékben fontosak azok az Ön számára! (1 – Egyáltalán nem jellemző, 5 – Teljes mértékben jellemző)

A bank legyen közismert, tartozzon hazánk nagy kereskedelmi bankjai közé.	1	2	3	4	5
A bank fordítson kiemelt figyelmet arra, hogy mindenki számára elérhető áron nyújtsa szolgáltatásait.	1	2	3	4	5
A bank fordítson kiemelt figyelmet a fenntarthatósági (ESG) célokra.	1	2	3	4	5
A bank rendelkezzen széles termékportfólióval, beleértve az összetett pénzügyi termékeket, mint például a folyószámlához kapcsolt hiteltermékeket.	1	2	3	4	5
A bank folytasson tisztességes, ügyfélközpontú értékesítési politikát.	1	2	3	4	5

15. Ön milyen módon intézte jelenleg is használt lakossági folyószámlájának számlanyitását?

- a. Személyesen, bankfiókban
- b. Telefonon keresztül
- c. Online

16. A folyószámlanyitás előtt alaposan tájékozódtam az egyes bankok kínálta számlakonstrukciókról. (1 – Egyáltalán nem, 5 – Teljes mértékben)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

17. A tájékozódás során az alábbi információforrások közül melyeket veszi igénybe?

- a. Bankok, pénzüzetek hivatalos weboldalai
- b. Más internetes oldalak, fórumok, közösségi média
- c. Bankok prospektusai, kiadványai
- d. Banki ügyintézők, banki alkalmazottak személyes tájékoztatása
- e. Pénzügyi tanácsadók
- f. Barátok, ismerősök, család
- g. Bankszámlaválasztó program

18. A tájékozódás során az alábbi információforrások közül melyiket tekinti a leghitelesebbnek?

- h. Bankok, pénzüzetek hivatalos weboldalai
- i. Más internetes oldalak, fórumok, közösségi média
- j. Bankok prospektusai, kiadványai
- k. Banki ügyintézők, banki alkalmazottak személyes tájékoztatása
- l. Pénzügyi tanácsadók
- m. Barátok, ismerősök, család
- n. Bankszámlaválasztó program

19. Kérem gondoljon vissza arra az alkalomra, mikor a jelenleg is használt lakossági folyószámláját megnyitotta. Gondosan olvassa el az alábbi állításokat, és mérlegelje mennyire jellemzőek Önre! (1 – Egyáltalán nem jellemző, 5 – Teljes mértékben jellemző)

Az ügyintézés során kellően magabiztos voltam.	1	2	3	4	5
Az ügyintézés során úgy éreztem kellően tájékozott vagyok a pénzügyi termékekkel kapcsolatban.	1	2	3	4	5
Érthető volt az ügyintéző tájékoztatása.	1	2	3	4	5
Az ügyintézés során kellemes légkör uralkodott, az ügyintéző közvetlen, barátságos volt.	1	2	3	4	5
Úgy éreztem, az ügyintéző az érdekeimet tartja szem előtt, és a nekem leginkább megfelelő termékeket ajánlja.	1	2	3	4	5
Az ügyintézés során egyfajta bizalom alakult ki bennem az ügyintéző felé.	1	2	3	4	5
Az ügyintézés során a banki ügyintéző segítőkész volt, ellátott a szükséges információkkal.	1	2	3	4	5
Az ügyintéző szakértelmét megfelelőnek találtam.	1	2	3	4	5
Az ügyintézés során minden bennem megfogalmazódott kérdést feltettem az ügyintézőnek.	1	2	3	4	5
A kiválasztott folyószámla konstrukció kondíciós listáját alaposan áttanulmányoztam a szerződés aláírása előtt.	1	2	3	4	5

20. Ön szerint a magyar kereskedelmi bankok és pénzintézetek pénzügyi termékeik értékesítése során kinek az érdekeit részesítik előnyben? (1 – Egyáltalán nem, 5 – Teljes mértékben)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

21. Érezte-e már úgy, hogy banki ügyintézése során a pénzügyi intézmény munkatársai agresszív pénzügyi termék értékesítési gyakorlatokat alkalmaztak Önrel szemben? (1 – Egyáltalán nem, 5 – Teljes mértékben)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

22. Érezte-e már úgy hogy banki ügyintézése során a pénzügyi intézmény munkatársai információt hallgatnak el Ön elől, hogy befolyásolják a választását? (1 – Egyáltalán nem, 5 – Teljes mértékben)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

23. Érezte-e már úgy hogy banki ügyintézése során a pénzügyi intézmény munkatársai hamis információ szolgáltatásával próbálta befolyásolni az Ön választását? (1 – Egyáltalán nem, 5 – Teljes mértékben)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

24. Érezte-e már úgy hogy banki ügyintézése során a pénzügyi intézmény munkatársai szándékosan használtak nem közérthető pénzügyi szakkifejezéseket? (1 – Egyáltalán nem, 5 – Teljes mértékben)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

25. Érezte-e már úgy, hogy ügyintézése során a banki ügyintéző olyan pénzügyi termék megvásárlását ajánlja, amelyre Önnek egyáltalán nincsen szüksége? (1 – Egyáltalán nem, 5 – Teljes mértékben)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

26. Amennyiben Ön tudomást szerezne arról, hogy bankja ügyfeleivel szemben tisztességtelen banki gyakorlatokat alkalmaz, mennyire valószínű, hogy bankot váltana? (1 – Egyáltalán nem, 5 – Teljes mértékben)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

27. Mennyire tartja hitelesnek, megbízhatónak a magyar kereskedelmi bankokat, hitelintézeteket? (1 – Egyáltalán nem, 5 – Teljes mértékben)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

28. Hallott-e már ön internetes folyószámla számlakonstrukció választó programokról?

- a. igen
- b. nem

29. Ön hasznosnak találja az efféle folyószámla számlakonstrukció választó programokat? (ha a 30. kérdésre igen volt a válasz) (1 – Egyáltalán nem, 5 – Teljes mértékben)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Az interneten fellelhető bankszámlaválasztó programok az adott fogyasztó tényleges számlahasználati szokásai alapján havi és éves becsült költséget számít ki számára. A programban a lakosság számára elérhető folyószámla termékek főbb, aktuálisan érvényes kondíciós feltételei szerepelnek. Egy ilyen program segítségével az ügyfél könnyen és gyorsan megtalálhatja a számára legmegfelelőbb folyószámla konstrukciót. (ha a 29. kérdésre nem volt a válasz)

30. Mennyire valószínű, hogy következő bankszámlanyitása előtt Ön bankszámlaválasztó programot használna a megfelelő konstrukció megtalálásához? (1 – Egyáltalán nem, 5 – Teljes mértékben)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

31. Ha Ön bankszámlanyitáson gondolkozik, és az alábbi két számlakonstrukció közül választhat, akkor a megadott folyószámla vezetésre vonatkozó kondíciók figyelmes áttekintését követően A vagy B bank ajánlatát választaná? (táblázat alapján)

- a. A bank
- b. B bank

32. A melléklet alapos áttekintését követően továbbra is kitart döntése mellett, hogy az A bank ajánlatát választaná? (ha a 34. kérdésnél az 'a' válaszlehetőséget választották)

- a. igen
- b. nem

33. Milyen településtípus lakója Ön?

- a. Főváros
- b. Megyeszékhely
- c. Város
- d. Község, tanya

34. Az Ön neme:

- a. Férfi
- b. Nő

35. Az Ön életkora:

- a. 18-30
- b. 30-45
- c. 45-60
- d. 60 év fölött

36. Az Ön legmagasabb iskolai végzettsége:

- a. Szakmunkásképző vagy ennél alacsonyabb
- b. Érettségi
- c. Technikusi szakképzettség
- d. Felsőoktatási alapfokozat (BA/BSc)
- e. Felsőoktatási mesterfokozat vagy ennél magasabb (MA/MSc)

37. Hogyan jellemezné Ön anyagi helyzetét?

- a. Anyagi gondjaink vannak.
- b. Beosztással éppen, hogy kijövünk.
- c. Beosztással jól kijövünk.
- d. Anyagi gondok nélkül élünk.