

**BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
GAZDÁLKODÁSI KAR**

**FELELŐS HITELFELVÉTEL ÉS KOCKÁZATOK
MÉRSÉKLÉSE A LAKOSSÁGI HITELEZÉSBEN**

Készítette: Kis-Berkes Emília

tagozat: levelező

szak: pénzügy mester

szakirány: vállalati pénzügy

Zalaegerszeg, 2017

NYILATKOZAT

a szakdolgozat digitális formátumának benyújtásáról

A hallgató neve: **KIS-BERKES EMÍLIA**

Szak/szakirány: pénzügy mester/vállalati pénzügy

Neptun kód: TPQQGO

* A szakdolgozat megvédésének dátuma (év): 2018

A szakdolgozat címe: **Felelős hitelfelvétel és kockázatok mérséklése a lakossági hitelezésben**Témavezető/konzulens neve: **Balázné Dr. Lendvai Marietta PhD.**

Legalább 5 kulcsszó a dolgozat tartalmára vonatkozóan: pénzügyi kultúra, pénzügyi intelligencia és tudatosság, felelős döntéshozatal, kockázatok mérséklése, válság

Benyújtott szakdolgozatom **nem titkosított / titkosított.***(Kérjük a megfelelőt aláhúzni! Titkosított dolgozat esetén a kérelem digitális másolatának a szakdolgozat digitális formátumában szerepelnie kell.)***Hozzájárulok / nem járulok hozzá,** hogy nem titkosított szakdolgozatomat az egyetem könyvtára az interneten a nyilvánosság számára közzétegye. *(Kérjük a megfelelőt aláhúzni!)* Hozzájárulásom - szerzői jogaim maradéktalan tiszteletben tartása mellett -nem kizárólagos és időtartamra nem korlátozott felhasználási engedély.

Felelősségem tudatában kijelentem, hogy szakdolgozatom digitális adatállománya mindenben elegendő tesz a vonatkozó és hatályos intézményi előírásoknak, tartalma megegyezik nyomtatott formában benyújtott szakdolgozatommal.

Dátum: Zalaegerszeg, 2017. december 22.


hallgató aláírása**A digitális szakdolgozat könyvtári benyújtását és átvételét igazolom.**

2017 DEC. 22

Dátum:



BUDAPESTI Gazdasági Egyetem
Gazdálkodási Kar Zalaegerszeg
Könyvtár
8900 Zalaegerszeg
Gasparich u. 18/a
Levelezési cím: 15329 P. H. 41


könyvtári munkatárs

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	9
1.1. A téma jelentősége	9
1.2. Kitűzött célok	10
2. Magyarországi helyzetkép	11
2.1. A rendszerváltás és annak előzményei – a lakosság eladósodásának kezdete	11
2.2. A rendszerváltás és privatizáció hatásai a lakossági szektorra	12
2.3. A társadalmi szerkezet átalakulása	13
2.3.1. Jövedelemelosztás	13
2.3.2. Munkaerőpiaci változások – foglalkoztatottság és munkanélküliség	14
2.4. A lakosság pénzügyi helyzete és meghatározó tényezői napjainkban	15
2.4.1. Globális gazdaságpolitikai hatások	16
2.4.2. Hazai gazdaságpolitikai hatások	17
2.4.3. A pénzügyi kultúra fogalma és tényezői.....	19
2.5. A bankok szerepe a pénzügyi közvetítésben – stratégia és marketing	22
2.6. A bankok szerepe a pénzügyi kultúra fejlesztésében – bankpiaci körkép	26
2.6.1. Banki aktivitások és intézkedések	26
2.6.2. Példák a pénzintézetek törekvéseiből	27
3. Hipotézisek	30
4. A hitelfelvételi szokásokhoz kapcsolódó empirikus kutatás és eredményei	31
4.1. A kutatás célja és módszere	31
4.2. A kérdőíves megkérdezés eredményeinek bemutatása	33
4.2.1. A válaszadók demográfiai jellemzői.....	33
4.2.2. Hitelfelvételi szokásokat befolyásoló tényezők elemzése	34
5. Átalakuló bankrendszer-újszerű kihívások és trendek	45
6. A hitelek szerepének felértékelődése a fogyasztási döntésekben	47
6.1. A pénzügyi személyiség – magatartás, szokások, attitűdök.....	47
6.2. Pszichológiai háttér	50
7. A lakosság eladósodását mérséklő intézkedések	52
7.1. Nemzetközi szinten.....	53
7.1.1. De-Larosiére jelentés és az új felügyeleti rendszer	54
7.1.2. G20 ajánlás	55
7.1.3. Zöld Könyv a lakossági pénzügyi szolgáltatásokról.....	56

7.1.4.	ECOFIN Tanács	57
7.1.5.	Fehér Könyv Európa jövőjéről és a továbblépés lehetséges irányairól	58
7.1.6.	Bankunió.....	59
7.2.	Hazai szinten	60
7.2.1.	Garanciavállalás és tőkeemelés	61
7.2.2.	Az MNB szerepvállalása	61
7.2.3.	Fogyasztóvédelemmel kapcsolatos szabályozás – Magatartási Kódex	62
7.2.4.	A hitelezési folyamat újraszabályozása	65
7.2.5.	Fair banki szabályozás	67
7.2.6.	Hitelinformációs rendszer – KHR.....	69
8.	Következtetések és javaslatok	69
9.	Összefoglalás	73
	Irodalomjegyzék.....	78
	Melléletek	84
	Kutatási koncepció	115

Ábrajegyzék

1. számú ábra: A teljes munkaidőben foglalkoztatottak átlagkeresete (1992-2016)	14
2. számú ábra: A munkanélküliek száma iskolai végzettség alapján (1992-2016).....	15
3. számú ábra: A devizaalapú lakáshitelek számának növekedése (2004-2009)	18
4. számú ábra: A pénzügyi kultúra fejlesztésének fontos állomásai	20
5. számú ábra: A K&H Bank felelős hitelezési alapelvei.....	23
6. számú ábra: Az OTP Bank stratégiája és jövőképe	24
7. számú ábra: A bankmarketing elemei.....	25
8. számú ábra: Az OTP Bank alapelvei és célkitűzései	29
9. számú ábra: A kutatási logika vázát szemléltető algoritmus.....	32
10. számú ábra: Iskolai végzettség és pénzügyi ismeretek	35
11. számú ábra: Iskolai végzettség és anyagi helyzet	36
12. számú ábra: Anyagi helyzet és a háztartások pénzügyi lehetőségei	37
13. számú ábra: Iskolai végzettség és benyomások a pénzügyi szolgáltatókról	39
14. számú ábra: Iskolai végzettség és a pénzügyi szolgáltatók nyújtotta tanácsadás	40
15. számú ábra: Iskolai végzettség és a pénzügyi ismeretek bővítése	41
16. számú ábra: Anyagi helyzet és hiteles törekvés a pénzügyi kultúra bővítésére.....	42
17. számú ábra: Életkor és kockázatkerülő képesség	43
18. számú ábra: A hipotézisek eredményeinek összefoglalása	44
19. számú ábra: Az értékesítési útvonalak alakulása	46
20. számú ábra: Modigliani-Brumberg életciklus hipotézise	50
21. számú ábra: Magatartásformák megnyilvánulása személyiségprofil alapján	51
22. számú ábra: A G20-ak által megfogalmazott általános alapelvek	56
23. számú ábra: A Zöld Könyv a pénzügyi szolgáltatások integrációjáról	57
24. számú ábra: Pénzügyi képzési programok támogatása (ECOFIN Tanács).....	58
25. számú ábra: A Fehér Könyv öt forgatókönyve	59
26. számú ábra: A Magatartási Kódex három alapelve	63
27. számú ábra: A hitelkamat összetétele	67
28. számú ábra: A hitelfelvételi rutin elsajátításának folyamata.....	71
29. számú ábra: Szemléltető és döntéstámogató tájékoztatók.....	72
30. számú ábra: Kérdőív a felelős hitelfelvételről, hitelfelvételi szokásokról	84
31. számú ábra: A kitöltők nemek szerinti megoszlása	87

32. számú ábra: A kitöltők életkor szerinti megoszlása	87
33. számú ábra: A kitöltők lakhely szerinti megoszlása.....	88
34. számú ábra: A pénzügyi világ történéseinek nyomonkövetése	88
35. számú ábra: Bankkapcsolatok	89
36. számú ábra: A hitellel rendelkezők aránya	89
37. számú ábra: A kitöltők legmagasabb iskolai végzettsége	90
38. számú ábra: Pénzügyi tanulmányokban való részvételi arány	90
39. számú ábra: Pénzügyi ismeretek minősítése	91
40. számú ábra: A háztartások pénzügyi lehetőségeinek ismerete	91
41. számú ábra: Anyagi helyzet megítélése	92
42. számú ábra: A háztartások pénzügyeit előre tervezők aránya	92
43. számú ábra: A pénzügyi kultúrájuk fejlesztését igénylők aránya.....	93
44. számú ábra: Külső források bevonása a pénzügyi döntéshozatalba	93
45. számú ábra: Általános benyomás a pénzügyi szolgáltatókról.....	94
46. számú ábra: A felelős hitelfelvételi döntés során nyújtott tanácsadás	94
47. számú ábra: Pénzügyi szolgáltatók részvétele az ismeretek bővítésében	95
48. számú ábra: A bankok hiteles törekvései a pénzügyi kultúra fejlesztésében.....	95
49. számú ábra: Tartós fogyasztási cikkek – hitel/megtakarítás	96
50. számú ábra: Kockázatkerülő képesség a pénzügyi döntésekben	96
51. számú ábra: Új kommunikációs csatornák bevonásának szükségessége	97
52. számú ábra: Pénzügyi diagnózis	111
53. számú ábra: Infografika a hitelfelvételi folyamatról	113
54. számú ábra: Gondolattérkép a fogyasztási hitelekről.....	114

Táblajegyzék

1. számú táblázat: A válaszadók főbb demográfiai jellemzői – számítási segéd tábla.....	98
2. számú táblázat: A kérdőívet kitöltők életkorának normál eloszlása	99
3. számú táblázat: A kitöltők iskolai végzettségének és pénzügyi ismereteinek kapcsolat szorosság vizsgálata (crosstabulation)	100
4. számú táblázat: A kitöltők iskolai végzettségének és anyagi helyzetének kapcsolat szorosság vizsgálata (crosstabulation)	101
5. számú táblázat: A kitöltők anyagi helyzetének és háztartásaik pénzügyi lehetőségeinek kapcsolat szorosság vizsgálata (crosstabulation)	102
6. számú táblázat: A kitöltők iskolai végzettségének, valamint benyomásainak a pénzügyi szolgáltatókról kapcsolat szorosság vizsgálata (crosstabulation).....	103
7. számú táblázat: A kitöltők iskolai végzettségének, valamint a pénzügyi szolgáltatók nyújtotta tanácsadás/dokumentáció kapcsolat szorosság vizsgálata	104
8. számú táblázat: A kitöltők iskolai végzettségének, valamint a pénzügyi szolgál-tatók hozzájárulása a pénzügyi ismeretek bővítéséhez kapcsolat szorosság vizsgálata	105
9. számú táblázat: A kitöltők anyagi helyzetének, valamint a pénzügyi szolgáltatók törekvéseinek hitelessége a pénzügyi kultúra bővítése terén kapcsolat szorosság vizsgálata (crosstabulation).....	106
10. számú táblázat: A kitöltők életkorának, valamint kockázatkerülő képességének kapcsolat szorosság vizsgálata (crosstabulation)	107
11. számú táblázat: A kitöltők iskolai végzettsége és pénzügyi ismeretei – számítási segéd tábla diagramhoz.....	108
12. számú táblázat: A kitöltők iskolai végzettsége és anyagi helyzete – számítási segéd tábla diagramhoz.....	108
13. számú táblázat: A kitöltők anyagi helyzete és háztartásaik pénzügyi lehetőségeinek ismerete – számítási segéd tábla diagramhoz.....	108
14. számú táblázat: A kitöltők iskolai végzettsége és benyomás a pénzügyi szolgáltatókról – számítási segéd tábla diagramhoz	109
15. számú táblázat: A kitöltők iskolai végzettsége, valamint a pénzügyi szolgáltatók nyújtotta tanácsadás/dokumentáció – számítási segéd tábla diagramhoz.....	109
16. számú táblázat: A kitöltők iskolai végzettsége, valamint a pénzügyi szolgáltatók nyújtotta tanácsadás/dokumentáció – számítási segéd tábla diagramhoz.....	109

17. számú táblázat: A kitöltők anyagi helyzetének, valamint a pénzügyi szolgáltatók törekvéseinek hitelessége a pénzügyi kultúra bővítése terén – számítási segédtabla diagramhoz	110
18. számú táblázat: A kitöltők életkora, valamint kockázatkerülő képességük – számítási segédtabla diagramhoz.....	110

*„ . . . a pénz egy rendkívül hatékony gépezet.
. . . olyannyira mindent átfogó gépezet, hogy meghibásodása
esetén az összes többi gépezet működésképtelenné válik.”
/Milton Friedman/*

1. Bevezetés

1.1. A téma jelentősége

A Magyar Nemzeti Bank a pénzügyi válság kirobbanását követően kezdte meg küzdelmét a fogyasztók pénzügyi kultúrájának és pénzügyi tudatosságának fejlesztése érdekében. Napjainkban ez a harc egyre szélesebb szegmenseket érintve zajlik, és egyre több módszertani eszközt alkalmazva keresi az utat céljai eléréséhez. A magyar lakosságot nagymértékben és súlyosan érintette a válság, hiszen az innovációnak, globalizációnak és technológiai fejlődésnek köszönhetően egyre több olyan terméket tudtak igénybe venni pénzügyi szolgáltatójuktól, melyek mögött eddig ismeretlen, mégis jelentős mértékű kockázatok húzódtak. A felügyeleti rendszer sem működött hatékonyan a kockázatok mérséklésében, így a túlzott kockázatvállalással egy bizonytalan jövő elé tekintettünk. Ekkor mutatkozott meg igazán, hogy a bankok tevékenysége mekkora befolyásoló jelleggel bír a jövő társadalmi és gazdasági életére vonatkozóan.

A nemzetközi és hazai pénzpiacok regulációját követően a pénzügyi szektor jelentős átalakuláson esett át, de a banki termékeket és szolgáltatásokat igénybe vevők ismeretei és tudásszintje nem követték le ezeket a változásokat. Még mindig azt látjuk, hogy a lakosság pénzügyi ismereteinek szintje elmarad a szükséges és egészséges mértékűtől, ez pedig nemcsak hazai, hanem nemzetgazdasági szinten is kockázatot jelent. Az egyre komplexebb banki termékek megértéséhez átfogó pénzügyi ismeretekre van szükség, hiszen az emberek többnyire felülértékelik saját tudásukat és tájékozottságukat. Akkor sem fogalmazódik meg bennük a pénzügyi tudás bővítésének igénye, amikor igazán szükséges lenne. Kérdés, hogy kinek az érdeke és feladata a társadalom pénzügyi edukációjának magasabb szintre emelése.

Hazánkban a **pénzügyi kultúra fejlesztését** a kormányzat vállalta magára, fontosságát **nemzetstratégiai prioritásként** határozták meg. Ezen kívül mind a bankok, mind pedig ügyfeleik érdeke, hogy a hitelt igénylők tájékozottak legyenek a pénzügyek területén. Fontos, hogy kellő körültekintéssel hozzák meg pénzügyi döntéseiket, mérsékelve ezzel a jövőben felmerülő esetleges negatív hatású kockázatokat. Tanulmányomban arra a kérdésre keresek választ, hogy **milyen tényezők befolyásolják pénzügyi ismereteinket és hitelfelvételi szokásainkat.**

1.2. Kitűzött célok

Szakedolgozatomban célul tűztem ki, hogy mélyebben megvizsgálom a hazai háztartások pénzügyi intézetekhez való viszonyát, valamint a háttérben rejtő pénzügyi tájékozatlanság okait.

A kitűzött célhoz vezető út:

- **Áttekintem** a magyarországi helyzetet a rendszerváltás időszakától napjainkig. Ezen belül **részletezem** a társadalmi szerkezet átalakulása következtében újstruktúrált jövedelemelosztás, valamint munkaerőpiaci változások (foglalkoztatottság, munkanélküliség) hatását a családok anyagi helyzetére, költségvetésési döntéseire vonatkozóan. **Kijelölöm** az eladósodottsági folyamat kezdetét.
- **Meghatározom** a bankok, pénzügyi szolgáltatók globális és hazai megjelenésének gazdaságpolitikai hatásait, az általuk bevezetett pénzpiaci trendeket. **Tanulmányozom** a pénzügyi intézetek stratégiai céljait, illetve alkalmazott marketing eszközeit. Ez utóbbinál különös figyelmet szentelek a CSR (társadalmi felelősségvállalás) programokra.
- **Definiálom** a pénzügyi kultúra fogalmát és tényezőit. Majd visszatérek az egyén pénzügyi tudatosságának vizsgálatához. **Megvizsgálom** a megváltozott fogyasztói szokásokat és magatartástrendeket. **Tanulmányozom** a pénzügyi ismeretek hiányának okait, különös tekintettel a szociális, demográfiai és gazdasági okokra. A magam által felállított értékrend alapján **osztályozom** a hitelfelvevőket. Személyiségprofil alapján **vizsgálom** a fogyasztói döntéseik mögött húzódó pszichológiai okokat, kiemelve az érzelmi dimenziókat, lelki tényezőket.
- **Szemléltetem** a pénzügyi edukáció terén látott banki aktivitást és intézkedéseket, valamint **részletezem** két, a hazai piacon jelentős részesedéssel rendelkező bank, az OTP Bank Nyrt., valamint az Unicredit Hungary Zrt. pénzügyi kultúra fejlesztésében való szerepvállalását és erőfeszítéseit.
- **Felvázolom** a hitelezési tevékenységet szabályzó intézkedéseket, ahol a válságot követő jogszabályi környezet által alkotott hazai és nemzetközi korlátozásokkal ismerkedünk meg. **Rámutatok** az MNB szerepvállalására, **áttekintem** a fogyasztóvédelmet érintő változásokat, főként a Magatartási Kódex által megfogalmazott felelős magatartással szembeni elvárásokra vonatkozóan. **Vázolom** a hitelezési folyamat újraszabályozását, a Fair Banki törvény tartalmát, illetve a központi hitelinformációs rendszer (KHR) nyújtotta lehetőségeket.

- Primer kutatás keretében kvantitatív technikával kutatást végzek, ahol online csatornán keresztüli megkérdezéssel **keresem a választ** a pénzügyi kultúrát érintő kérdéskörre.
- Végül megvizsgálom a kapott eredményeket, valamint **javaslatot teszek** további lépések szükségességéről a pénzügyi tudatosság fejlesztéséhez.

2. Magyarországi helyzetkép

2.1. A rendszerváltás és annak előzményei – a lakosság eladósodásának kezdete

Ahhoz, hogy az eladósodás okait megérthessük, a teljes folyamat megismerése szükséges. Hazánkban a lakosság eladósodása már az 1980-as évek végén elkezdődött, majd a következő évtizedekben is folytatódott. A rendszerváltást követő **társadalmi átrendeződés és rétegződés** hatására nagymértékben megnöttek az **egyenlőtlenségek**. A jóléti olló szétnyílt a legfelső és a középső rétegek között, melynek nagy vesztese a középréteg lett. Hátrányos helyzetbe kerültek az alacsony iskolai végzettségűek, a szakképzetlen, valamint az alacsony jövedelemmel rendelkezők. Ezen kívül a teljes foglalkoztatottság időszakának lezárását követően a munkanélküliség is jelentősen átalakította a háztartások bevételi és kiadási szerkezetét. A **leszakadó társadalmi osztályok** egyre nehezebb helyzetbe kerültek. Folyamatosan csökkent az állami dotáció, a háztartásokban megemelkedtek a mindennapokhoz kapcsolódó kiadások. A lakosság hirtelen olyan pénzügyi döntések meghozatalával szembesült, melyben nem volt jártas.

A szocialista irányítás alatt nehezebb volt eladósodni, ugyanis az állam ezen időszakban jóléti intézkedések fenntartása mellett főként magának halmozott fel adósságot (külföldi hitelek igénybevételeivel) a rezsim működtetése céljából. A lakossági hitelezés irányított módon működött. A lakosság vagyonszerzési értékrendjét a kormány koordinálta. A hitelszabályozás következtében a háztartások eladósodása - elsősorban a támogatott lakáshiteleken keresztül - jövedelemarányos volt, majd a rendszerváltást követően az állam teljesen kivonult a lakossági hitelezés szabályköréből.

A lakossági pénzügyek alakulásában jelentős szerep jutott a különféle gazdaságpolitikai intézkedéseknek, anyagi és morális változásoknak is. A piacgazdasági átmenet tartós egyensúlyi sokknak bizonyult. (Matolcsy, 2015)

2.2. A rendszerváltás és privatizáció hatásai a lakossági szektorra

A rendszerváltást követően sokan gondolták úgy, ha a gazdaság nagy része magántulajdonba kerül, akkor jóléti társadalomban élhetünk, hiszen a politikai irányítás helyett a piacgazdasági szabályok kerülnek előtérbe. A kilencvenes évek első felében a kapitalizmus újjáépítése jelentős terhet rótt a lakossági szektorra. Az addigi kereskedelmi és pénzügyi kapcsolatok korlátozódtak, a régi termelési struktúrák megszűntek. A tervgazdaság által papíron létező jövedelmek, valamint a nemzeti vagyon jelentős része „eltűnt”. Az állami tulajdonban lévő termelési erőforrások hatékony allokációjára az állam által működtetett szervezetek és bürokrácia nem volt képes.

A kormány által felhalmozott adósságállomány törlesztése és az alacsony devizataralék fenyegető árnyként lebegett Magyarország felett, így erős befolyásoló hatással bírt a magyar gazdaság fejlődésére. Felmerült a kérdés, ki fizeti meg a privatizációt?

Az új kormányzat döntése értelmében az állami vagyon egy részét a középosztály kezébe kívánták helyezni, azonban a megvalósítás akadályokba ütközött, mivel a megszerzett vagyon működtetéséhez szükséges tőke nem állt rendelkezésre. A társadalom többsége így a „**magánosítási folyamat**” kárvallottjaként végezte.

A privatizáció során a politikai motiváltság liberális gazdaságpolitikával párosult, ahol a tulajdonszerzést különböző források biztosításával segítették. A megszerzett vagyon azonban gyenge teljesítőképességű révén nem váltotta be a hozzá fűzött reményeket. A kialakult termelési viszonyok között működésképtelen volt. Ha nem vontak be forgótőkét a folyamatos üzemvitelhez, és elmaradtak a fejlesztések, beruházások, az új tulajdonosi réteg könnyen csődbe jutott. (Vigvári, 1992)

A tulajdonszerzést ugyan alacsony kamatozású, kedvező futamidejű és törlesztőrészes hitelek nyújtásával (**egzisztenciahitel**) segítették, de a magánosítás csak jelentős pénzügyi kedvezmények biztosításával volt kivitelezhető, ahol a szükséges források fedezetét a társadalmi és gazdasági csoportok terhére lehetett előteremteni. A vállalkozások sorra csődbe mentek, mely költségvetési hiányt generált, és láncreakció jelleggel adóemelést vont maga után. Az addigi életszínvonal fenntartásának biztosítása mellett a lakosság adósságállománya fokozatosan növekedni kezdett.

Az 1990-es évek végéig a bankok a nagyvállalati hitelezést tekintették fő piacunknak, ezért a hitelkínálat a lakossági oldal felé gyenge versenyben nyilvánult meg. A lakossági piactól való tartózkodásnak kockázati okai is voltak, hiszen ebben a szegmensben a kockázat nehezebben volt mérhető. A háztartások hitelállomány változása elsősorban a kínálati oldal

által volt meghatározott. Az eladósodás évtizedekre kiható negatív folyamatokat eredményezett a torzult piacgazdasági szerkezetben.

2.3. A társadalmi szerkezet átalakulása

A **magyar társadalom** alapvető értékrendje **angolszász jellegű**, vagyis középpontjában az egyéni és családi individuális értékek állnak. Meghatározó motívuma a **vagyongyarapodási érték**, ami a magyar családok számára főként az ingó és ingatlan vagyon területén mutatkozott meg (szinte kizárólag az ingatlan vagyonszerzésre korlátozódott). Saját és családi vállalkozás kiépítésére, értéktárgyak gyűjtésére, pénzügyi vagyon gyarapítására csak a rendszerváltást követően volt lehetőség. (Matolcsy, 2015)

Az 1990-es évek elején erőteljes társadalmi rétegződés vette kezdetét. Ennek oka, hogy az új rendszer sem hozott érzékelhető felzárkózást a fejlett európai gazdaságokhoz. Nem segítette a foglalkoztatási szint emelkedését, a munkanélküliségi ráta csökkenését, valamint nem támogatta a piacképes tudás és képzettség megszerzését sem.

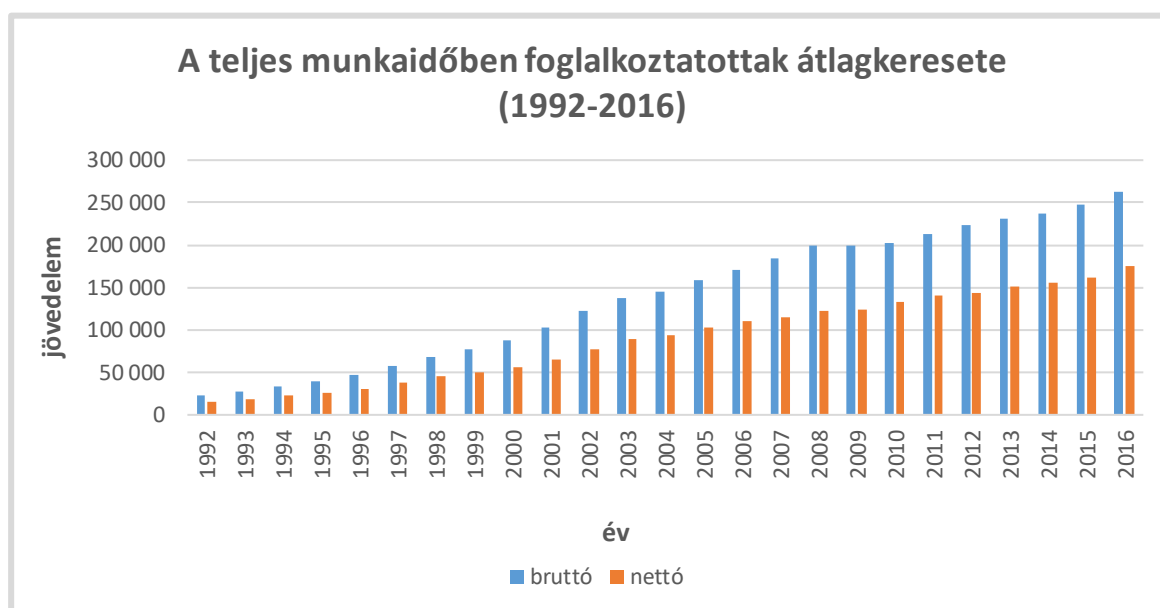
A szocialista társadalomban a hatalom a szűk elit kezében volt. Most azonban új társadalmi rétegek alakultak ki. Létrejött egy „**új elit**”, ahová a pénzügyi világ, az üzleti élet vezetői, valamint a kormányra került politikai elit tartoztak. Őket nem veszélyeztette az eladósodás veszélye, míg a már korábban említett leszakadó társadalmi osztályok egyre nehezebb helyzetbe kerültek.

A **polgárosodási folyamat** keretében ugyan kismértékben nőtt az értelmiségiek, a kereskedők és iparosok aránya a mezőgazdasági munkásokkal szemben, de a lakosság gazdasági, pénzügyi és szociális helyzete tovább romlott. A családok kiszolgáltatott helyzetbe kerültek. Az életszínvonal csökkent, a szegénység növekedett. A gazdasági növekedés a következő két évtizedben stagnált vagy jelentéktelen mértékű növekedést mutatott.

2.3.1. Jövedelemelosztás

A piaci viszonyok térhódítása, valamint a gazdasági rendszerváltás jelentős változásokat hoztak a lakosság jövedelemszerkezetében is. A **szociális háló gyengülése** a **jövedelmi egyenlőtlenségek** növekedésével járt. A szovjet típusú társadalmi berendezkedésben a központi politikai hatalom az újraelosztás figyelembevételével határozta meg és szabályozta a jövedelmeket. Most viszont a gazdasági aktivitás, a tulajdon, a szakképzettség, és munkaerőpiaci képesség váltak kulcstényezővé. A megszerzett jövedelmek nagysága polarizálódott, és meghatározta a szegénységi sorba való bekerülés valószínűségét.

1. számú ábra: A teljes munkaidőben foglalkoztatottak átlagkeresete (1992-2016)



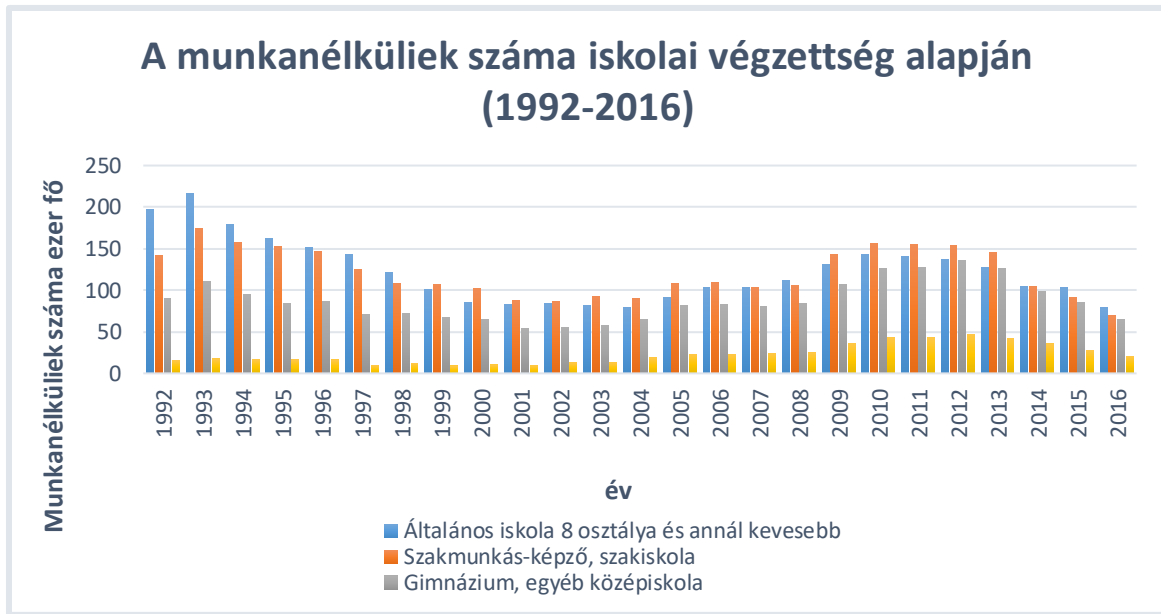
Forrás: https://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_qli042.html, saját szerkesztés

Az alsó és felső réteg, az aktív szellemi és fizikai dolgozók közötti különbség egyre nőtt, de a középosztály jövedelme is folyamatosan távolodott a felső osztályétól. Egyedül az öregségi nyugdíjasok relatív helyzete javult. A magyar lakosság eladósodásának egyik lényegi eleme ezekben az egyenlőtlenségekben keresendő. A megtakarítási hajlandóság csökkent. A privatizáció, valamint a társadalmi átrendeződés azt sugallták, hogy ezek a különbségek átjárhatók, így a kevésbé tehető réteget erősen motiválták abban, hogy megpróbáljanak lépést tartani a jobb anyagi helyzetben lévőkkel.

2.3.2. Munkaerőpiaci változások – foglalkoztatottság és munkanélküliség

Az előző bekezdésben említett tényezőknek köszönhetően a munkaerőpiacon jelentős mértékben megváltoztak a foglalkoztatási esélyek. A foglalkoztatottság mértéke visszaesett, a bérkülönbségek megnövekedtek. Tömegesen szűntek meg az állami vállalatok, állami munkahelyek. A keleti politikai rendszerből való kilépéssel a **tervutasításos rendszert a piacgazdaság váltotta fel. A keleti piacok eltűntek**, a belföldi termelés helyére az import lépett. Erőteljes létszámleépítések kezdődtek, melyet az iskolai végzettség jelentős mértékben befolyásolt.

2. számú ábra: A munkanélküliek száma iskolai végzettség alapján (1992-2016)



Forrás: KSH, http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_hosszu/h_qlf011a.html, saját szerkesztés

A társadalom alsó rétege többnyire a munkaerő piacon kívülre koncentrálódott, így a családok nehéz anyagi helyzetbe kerültek, és a szegénység áldozataul estek. Erősödött a szürke-gazdaság, megjelent a feketemunka. A munkába állás lehetősége korcsoport és iskolázottsági szint szerint is elkülönült. Nem feledkezhünk meg a regionális különbségekről sem. Itt már megjelent Budapest és vidéke centralizációs hatása. Nehezebbé vált a pályakezdők, ill. az 50 évnél idősebbek elhelyezkedése. További jelentős befolyásoló tényező, hogy a közsféra részesedése a munkaerő piacból viszonylag magas volt (ez ma sincs másként).

A háztartások igyekeztek kiadási képességüket növelni. A jövedelmi különbségek okozta frusztráció hozzájárult a pénzügyi hitelek térnyeréséhez és az eladósodási folyamat intenzitásának növekedéséhez. Mindehhez jó alapot szolgáltatott a fogyasztási hitelek kínálta lehetőségek. Számos háztartás elindult a lehetőségin kívüli túlköltekezés útján.

2.4. A lakosság pénzügyi helyzete és meghatározó tényezői napjainkban

Az előzőekben felvázoltam a rendszerváltás hatására átrendeződött politikai és gazdasági helyzetet, a lakosság pénzügyi helyzetét, a hitelfelvétel okait és motivációit. Egyértelműen kiderült, hogy a privatizáció nyertesei nem a középosztályhoz tartozók voltak. 1990-es évektől kezdve a háztartások rendelkezésre álló jövedelme, pénzügyi vagyona és hitelállománya nem volt összhangban egymással. A családok lényegesen többet fogyasztottak, és ezt a fogyasztást hitelből (később főként devizahitelből) finanszírozták.

A 2007-ben kialakult globális pénzügyi válsághelyzet arra kényszerítette az embereket, hogy újragondolják anyagi helyzetüket, revidéálják rövid és hosszú távú céljaikat. 2010 után a **konzolidáció és stabilizáció** megteremtésének jegyében **gazdaságpolitikai reformok** kezdődtek, mely a **fenntartható fejlődés** felé mozdította el a gazdaságot. Cél: a foglalkoztatás bővülése, a gazdasági növekedés újraindítása és a fenntartható egyensúly elérése.

A kormány aktív szerepvállalás következtében irányított adósmentő csomagok lehetővé tették a fennálló tartozások mérséklését. Gondoljunk csak a kedvezményes végtörlesztési lehetőségre, mely során az aktuális árfolyamnál jóval kedvezőbb árfolyamon nyílt lehetőség a hitelkötelemből történő kilépésre, vagy a hitelkiváltási lehetőségre.

A bankok nagy része szintén kompromisszumra törekedett a hiteltörlesztési nehézséggel küzdőket segítve. Ez elsősorban abban nyilvánult meg, hogy igyekeztek a háztartások megváltozott vagyoni és pénzügyi helyzetéhez igazítani a törlesztőrészek nagyságát. Esetenként engedélyezték a törlesztőrészek felfüggesztését, átütemezését, továbbá kedvezményes elő- és végtörlesztési lehetőségeket biztosítottak.

2.4.1. Globális gazdaságpolitikai hatások

A következőkben áttekintjük a kialakult válsághelyzet hazai és nemzetközi piacra gyakorolt hatását. A 2008-2009-ben begyűrűző pénzügyi válság **az amerikai pénzügyi rendszerből indult**, ahol a pénzügyi rendszer a saját érdekét nemzetgazdasági érdekként fogadtatta el. Rooseveltnél 1930-ban újraszabályoztatta a pénzügyvilágot az 1929-1933-as évek pénzügyi válsága miatt, azonban az 1990-es évek végére a bankok újra megerősödtek, így befolyásuk alá tudták vonni a politikai pártokat és a kongresszust. Megkezdődött a pénzpiac állami szabályozásának leépítése, és a piaci önszabályozás mellett döntöttek. 2007-ben kiderült, hogy az állami szabályozás leépítésével hibát követtek el. (Matolcsy, 2015)

A laza monetáris politika ugyan felgyorsította a fejlődést, de a pénzkölcsönzés kockázata megnövekedett. Az emberek jelentős része minden vagyonát ingatlanba fektette, melyhez a bankok alacsony kamatozású, kedvező feltételű hiteleket nyújtottak (subprime jelzálog). Ezeknél a hiteleknél az ár-kockázati érték nem tükrözte a valóságot. Nem vizsgálták megfelelően ügyfeleik fizetőképességét, és gyakran önerő nélkül, **ígéretekre és bizalomra támaszkodva finanszíroztak**. A pénzintézetek hitelköveteléseiket az amerikai és európai befektetési piacokon, elsősorban kötvények formájában terítették, így a befektetési jegyek vásárlásával a jelzáloghitelek kockázatának nagy része hozam kíséretében visszakerült a lakossághoz.

2006-ban az alapkamat emelkedésének hatására az **ingatlanbefektetési kedv csökkent**, az ingatlanárak zuhantak, a felépített ingatlanok eladhatatlanná váltak. Egyre többen váltak fizetéképtelenné. Mivel a hitelek árazásában nem jelent meg a magas kockázat, ezért **kamatemelés** mellett döntöttek, melynek az lett az eredménye, hogy a befektetők tömegével váltották vissza leértékelődő kötvényeiket.

Elsőként a Bear Stearns befektetési bank két alapja ment csődbe, majd óriási adósságot hagyva maga után csődöt jelentett a Lehman Brothers is, melyet a gazdaságtörténet egyik legnagyobb bukásaként emlegetnek a mai napig is. Az AIG Biztosítót, valamint a Freddie Mac-et és Fannie Mae-t a kormány 100 milliárd dolláros segélycsomagja megmentette. A válság a világ pénzügyi rendszereit (köztük Magyarország rendszerét is) alapjaiban rendítette meg. **Aszimmetrikus jellegűnek** bizonyult, ugyanis Amerikában indult, de a perifériaországokban sokkal nagyobb károkat okozott. (Takács, 2008)

Az ingatlanpiaci buborék kipukkanása továbbgyűrűzött Európára és Ázsiára is, ahol politikai és társadalmi válságba torkollott. Egyrészt a jóléti állam finanszírozási válságában, másrészt a közös pénz válságában jelentkezett. Mivel a pénzintézetek nagy része külföldi kézben van, az amerikai válság következményei kivédhetetlenek voltak.

2.4.2. Hazai gazdaságpolitikai hatások

Kezdetben úgy tűnt, hogy a magyarországi bankrendszert kis mértékben érinti vagy elkerüli a válság. A hazai hitelintézetek többsége azonban nyugat-európai nagybankok tulajdonában van, és a hitelezési tevékenység is egyre inkább a külföldi források igénybevételével zajlott. Emiatt az anyabankok likviditási nehézsége a hazai pénzintézetek finanszírozási lehetőségeiben is megmutatkozott. A finanszírozás szűkülése a lakossági és vállalati szektort egyaránt érintette. Szűkült a hitelkínálati piac, sok vállalkozás csődbe ment, ami növelte a munkanélküliséget, valamint a hitelek megtérülésének kockázatát. Az árfolyamváltozás, az ország és banki kockázati felárak növekedése főként a devizahiteleket érintette hátrányosan, mivel a pénzintézetek költségeiket áthárították ügyfeleikre.

A bankok más úton is aktív szerepet játszottak az adósságfinanszírozásban. A korábbi években felhalmozott adósságot több esetben újabb adósságokkal finanszírozták. Mindez **adósságspirál** kialakulásával járt, mely csak hosszú idő alatt, lassan és nehezen építhető le. Előzőek alapján elmondhatjuk, hogy felelőtlen magatartásukkal és profitéhségükkel jelentős mértékben járultak hozzá az eladósodás folyamatához.

Elsősorban a svájci frankban történő hitelezés vált népszerűvé. A svájci frank (az euró és dollár mellett) **menedékvalutává** válása a devizahittel rendelkező ügyfeleknél az

árfolyamkockázatban realizálódott. A befektetők számára a svájci frank lett az a valuta, melyben biztonságosan lehet pénzügyi befektetést tartani, így az árfolyam folyamatosan erősödött. A hitelfelvevők pénzügyi helyzete és a hazai pénzügyi rendszer instabillá vált. A Svájci Nemzeti Bank az alapkamat fokozatosan nulla közeli szintre történő mérséklésével próbált beavatkozni, majd 2011-ben devizapiaci intervencióval sikeresen megállította a svájci frank további erősödését.

3. számú ábra: A devizaalapú lakáshitelek számának növekedése (2004-2009)



Forrás: <http://w3.hdsnet.hu/hitelkarosultak/Devizakolcson.html>, saját szerkesztés

2004-ben még az együttes adósságállomány nagy részét forinthitelek tették ki, 2010-re a hitelállomány többsége már devizatartozásként jelent meg. Az alacsony kamaton nyújtott devizahitelek mellett a lakosság a megengedhetőnél jóval nagyobb hitelt vett fel, melyből főként folyó fogyasztását finanszírozta. A 2008-as válság hatására a kamatszint és a törlesztőrészek megemelkedtek. A helyzet kezelhetetlenné vált.

„A gazdaságpolitikát formáló valamennyi szereplő hibázott: a kormány, a jegybank és a felügyelet is”. (Matolcsy, 2015)

A kormányzati szervek nem reagáltak időben. A pénzügyminisztériumnak lett volna lehetősége arra, hogy megtiltsa a háztartások devizában történő eladósodását - mivel a lakosság svájci frank-, euró- és jenhitel tartozása mögött nem volt devizabevétel -, de a jegybank sem számolt a devizahitelek pénzügyi kockázatával.

A felügyelet nem vette figyelembe a pénzügyi rendszer stabilitási kockázatát, nem mérte fel a válság bankrendszerre gyakorolt hatását. A bankrendszer a jövedelemforrásokat, az önrész mértékét, a jelzálogfedezetet értékcsökkenését nem kellő szigorral kezelte a hitelnyújtás során.

A lakosság abban hibázott, hogy hitt az olcsó és kockázatmentes devizahitel-felvételben, valamint igényeit gyakran alárendelte pénzügyi lehetőségeinek.

2.4.3. A pénzügyi kultúra fogalma és tényezői

Mint az előzőekben láthattuk, a bankok kínálta széleskörű termékpaletta állt szemben az emberek alacsony szintű pénzügyi tájékozottságával, döntésképeségével. A kommunikációs eszközök hitelfelvételre buzdítottak, figyelembe nem véve a háztartások kockázatviselő képességét. A megváltozott gazdasági helyzet és **globális pénzügyi válság előtérbe helyezte a pénzügyi ismeretszerzés fontosságát**. Ahhoz, hogy megfelelő minőségű információhoz juthassunk, a bankok részéről is megfelelő szakértelemmel és kvalitással rendelkező munkatársakra, tanácsadókra volt szükség, akik hatékonyan segíthették ügyfeleiket pénzügyi tudásuk bővítésében.

A **pénzügyi kultúra** fogalmának meghatározására vonatkozóan nincs egységesen elfogadott definíció. Mindig az adott kutatás célja, célcsoportja, maga a projekthez kapcsolódó kérdések határozzák meg. A pénzügyi fogalmak, összefüggések és definíciók ismerete, a pénzügyi folyamatok megértése, a megszerzett tudás alkalmazási képessége a döntések meghozatalában, mind hozzájárulnak a pontos megfogalmazás kialakításához.

Az MNB 2008-ban az alábbi módon határozta meg a pénzügyi kultúrát:

„A pénzügyi ismeretek és készségek olyan szintje, amelynek segítségével az egyének képesek a tudatos és körültekintő döntéseikhez szükséges alapvető pénzügyi információkat azonosítani, majd azok megszerzése után azokat értelmezni, és ez alapján döntést hozni, felmérve döntésük lehetséges jövőbeni pénzügyi, illetve egyéb következményeit.”

Forrás: <https://www.mnb.hu/letoltes/0415mnbpszaftmegallpodas-penzugyi-kultura-fejleszte.pdf>

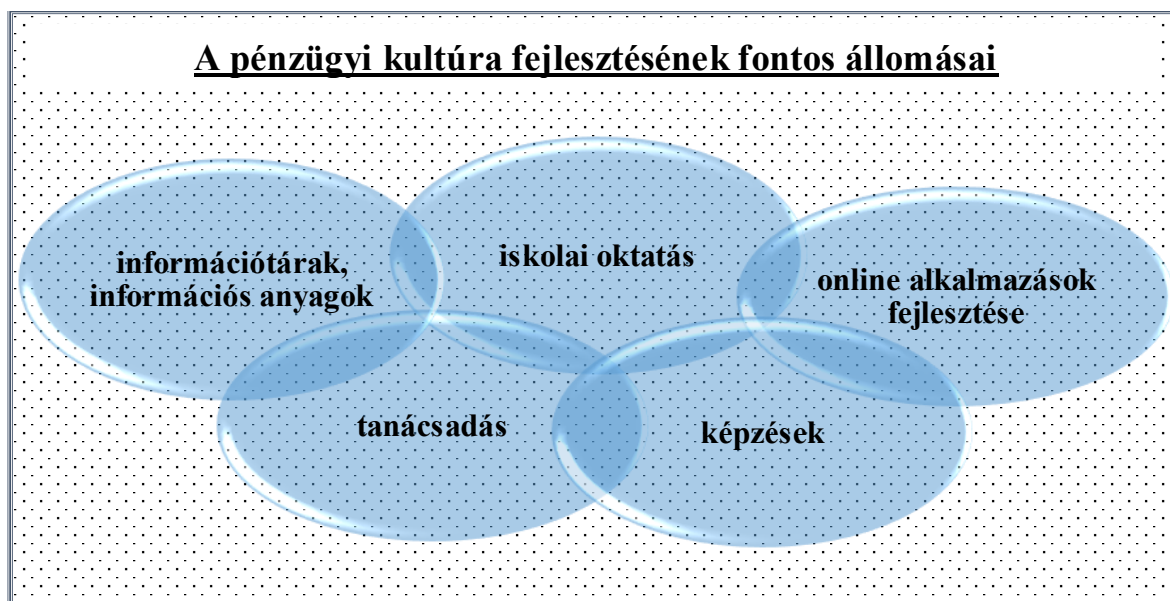
A válság kialakulásában számos ok mellett a pénzügyi ismeretek hiánya játszott szerepet. A háztartások erejüket meghaladó mértékben vettek fel devizahiteleket. Adódik a kérdés: Hitelfelvételkor birtokában voltak-e a megfelelő pénzügyi ismereteknek? A válasz:

nem. De vajon honnan is tehetek volna szert ezen ismertekre? A pénzügyi szokások kialakulásában elsősorban a család szerepe, a kialakult attitűdök mérvadók. Ha azonban a szülők maguk is tájékozatlanok, hogy adhatnák tovább tudásukat és tapasztalatukat a következő generációnak. A kutatóelemzés során ezt a kérdést részleteiben vizsgálom.

Pénzügyeiket jelenleg is kevesen kezelik tudatosan. Kevés háztartás készül fel a jövőre, tesznek félre váratlan kiadásokra. A **pénzügyi kultúra alacsony szintű ismerete** vagy hiánya **kockázatokat** hordoz **egyéni és társadalmi szinten** egyaránt. Felveti azon igényt – kiemelten a 2008-as pénzügyi válság következményeit szem előtt tartva –, miszerint az általános és középiskolás, valamint a felnőtt lakosság körében szükséges egy általános szintű pénzügyi kultúra kialakítása és fejlesztése.

Olyan ismeretanyag elsajátítására van szükség, mely segítségével a rendelkezésükre álló információkat a kockázatok kezelésére, döntési alternatívák kialakítására tudják használni, ahol a pénzügyi helyzetük tudatos alakításáról beszélhetünk. Ezek a döntések a későbbiekben rövid, közép és hosszútávon is meghatározóak lesznek. A pénzügyi kultúra fejlesztésének fontos állomása lehet az átfogó gazdasági és pénzügyi ismeretek iskolai keretek közötti oktatása. Az elmúlt években a **Pénzügyi Tudatosság Fórum** megrendezése és számos pénzintézet segítette a pedagógusokat a témakörhöz kapcsolódó gyakorlati tapasztalatok, aktualitások és jövőbeli kilátások megismertetésével hazai szakemberek tolmácsolásával.

4. számú ábra: A pénzügyi kultúra fejlesztésének fontos állomásai



Forrás: <http://www.penzugyiszemle.hu/tanulmányok-eloadasok/a-penzugyi-kultura-fejlesztés-nemzeti-strategiai-tapasztalatok-es-tanulsagok>, saját szerkesztés

A pénzügyekkel kapcsolatos ismeretek elsajátításához tartozik a pénzügyi termékekkel történő megismerkedés is. Fontos, hogy el tudják dönteni, melyik terméket mire, és hogyan használják. A kínált termékek és szolgáltatások körének folyamatos megújulása mellett, hogy egyre személyre szabottabb lehetőségeket teremt, egyben azt is jelenti, hogy a technológia fejlődéséhez a lakossági ismeretek csak megkésve igazodnak. Nagy veszély rejlik abban, hogy **az egyének saját tudásukat rendszeresen felülértékelik**, így a pénzügyi tudás bővítésének igénye nem vagy már későn jelentkezik. A fejlett pénzügyi kultúrájú háztartásokban gyakrabban fordul elő, hogy elkerülik azokat a döntéseket, melyek magasabb pénzügyi kockázattal járnak számukra. Minél magasabb szintű egy állam pénzügyi kultúrája, annál nagyobb az igény a pénzügyintézetek átláthatóságára, és annál jobban kezelik az esetleges pénzügyi sokkhelyzeteket.

A válságot követő években a **pénzügyi intézmények** felismerték ezt, így **lépéseket tettek** az alapvető a pénzügyi kultúra fejlesztése. Egyedi kezdeményezésként, szervezett módon igyekeznek a fogyasztói tudatosság erősítésére, hiszen ez hozzájárul a megtakarítási állomány növekedéséhez, és a hitelképesség javulásához. A tudatos döntések eredményeként elkerülhetővé válnak azok a döntések, melyek hátrányosak a számunkra. A hitelképes ügyfelek mindig alacsonyabb kockázatú és fix jövedelemforrást jelentenek a bankszektor számára. A pénzügyi kirekesztettség a jövőre nézve nem lehet alternatíva. A pénzügyintézetek a személyes kapcsolatokban látják leginkább a közreműködés lehetőségét, de könnyen hozzáférhető információkkal segítik ügyfeleiket (online módon is) adatbankokhoz, információtárakhoz való hozzáféréssel, linkelési lehetőséggel.

Az **állam szerepe** sem elhanyagolható, hiszen magasabb szintű pénzügyi kultúra esetén az **újraelosztási és stabilizációs törekvések** is nagyobb hangsúlyt kapnak, melyek elősegítik az ország versenyképességének javulását, gazdaságpolitikai stabilitását (pl. nyugdíjrendszer átalakítása – öngondoskodás). Nemzeti szinten próbálják a **pénzügyi edukációt** megvalósítani. Ez költségvetési források bevonásával jellemzően állami, non profit és for-profit szervezetek közreműködésével valósul meg **kormányzati programok** keretében. Felmérésekkel, kutatásokkal monitorizálják az elért eredményeket, hiányosságokat, mérik fel a szükséges fejlesztési igényeket. Mivel a fogyasztói szokások folyamatosan változnak, ezért a review elvégzésének is folyamatosnak kell lennie.

A törvényhozás, az MNB és a bankok szerepvállalásáról a későbbiekben még szó lesz.

2.5. A bankok szerepe a pénzügyi közvetítésben – stratégia és marketing

A bankok **klasszikus** értelemben vett szerepe közvetítő jellegű, hiszen elsődleges feladatuk a náluk elhelyezett megtakarítások, befektetések lejárat és kockázat szerinti újraelosztása, transzformációja.

Ez a későbbiekben számos egyéb funkcióval egészült ki. A megtakarítással és hittel rendelkező ügyfelek közé beékelődtek a pénzügyi piacok (értékpapírok). A pénzügyi szolgáltatások mellett már biztosítás, lízing és faktoring területen is közreműködtek.

A pénzügyi piacok időközben globálissá váltak. A különböző típusú pénzpiacok összekapcsolása jelentős kockázatot hordozott. A bankszektor sérülékennyé vált. A likviditás és biztonság megteremtése mindinkább háttérbe szorult a jövedelmezőséggel szemben. Csak a válságot követően került ismételten a banki stratégia fókuszába a **prudenciális értékek** megteremtése és védelme.

A bank tevékenységét meghatározó rendszert **stratégiának** nevezik. Meghatározó szempontjai, a működés alapelvei: **likviditás és szolvencia, bonitás (hitelképesség), rentabilitás (jövedelmezőség), szekularitás (biztonság)**. A likviditás a bank azonnali fizetőképességét jelenti. A szolvencia ezzel szemben a mindenkor fizetőképesség kifejezésére és mérésére szolgál. Fontos a fizetőképesség rövid és hosszú távon való fenntartása a felmerülő jogos követelések kielégítésére. A bonitásba beletartozik a bank általános hitelképessége, hitelkihelyezési képessége, valamint eszköz-forrás kezelése. A jövedelmezőség a bank profitszerzésre való törekvése, ahol a bevételei meghaladják kiadásait. Ez egyben az osztalék-kifizetés alapja is. A biztonság megteremtésének igénye alapján a banknak mindig arra kell törekednie, hogy a betétesek és hitelesek pénzét megóvja. Ennek egyik módja, hogy elégséges tőkével rendelkezik a nem várt veszteségek fedezésére. Ez többnyire nehezen kalkulálható, hiszen nem látható előre, hogy a betétesek mikor szeretnék az elhelyezett megtakarításaikhoz hozzáférni, ill. mikor válik szükségessé egy-egy késett hitel behajtása. Ezért elmondhatjuk, hogy **a pénzügyintézetek gyakran kockázatokkal kereskednek**.

A banki stratégia kialakításához szorosan kapcsolódik az **üzletpolitika** megfogalmazása, mely a külső és belső környezet figyelembevételével megteremti **a mindennapi banki működés keretrendszerét**. Leggyakrabban az ügyfélértéket és tulajdonosi értékteremtést emelik ki, így a kitűzött célok megvalósításához elkötelezett és lojális ügyfélkört tudnak kiépíteni. Sok elégedett ügyfél, magasabb profitot termel, így a tulajdonos is elégett lesz.

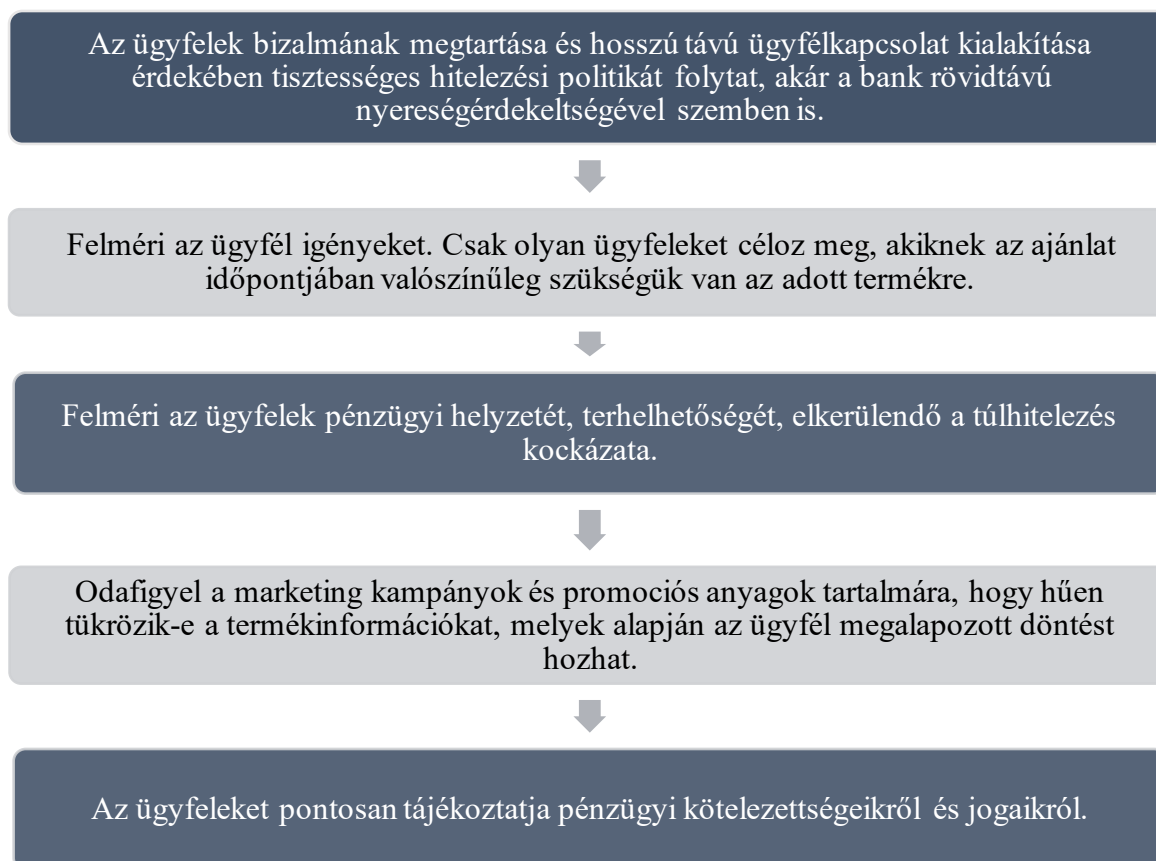
Az ügyfélkör növelésének leghatékonyabb eszköze az **ügyfél elégedettség**. Ha a „vevő” többet kapott annál, amit várt, hajlamos pozitív élményeit másokkal is megosztani. Hűséges és lojális ügyfelévé válik a banknak, hiszen megértik és kiszolgálják az igényeit. A

bankok az értékesítési folyamatok javítása érdekében folyamatosan végeznek **ügyfél elégedettségi felméréseket**, valamint **monitoring** keretében felügyelik a nyújtott szolgáltatás minőségét. Cél: az ügyfelek minél több szalon történő bankhoz kötése. Ennek fontos pillére az ügyféllel történő együttműködés, bizalmi kapcsolat kialakítása, hiszen ők nem szakemberek, ők tanácsot és segítséget várnak problémáik megoldásában.

Több bank stratégiai célkitűzése közismert. Én az alábbiakban a K&H Bank és OTP Bank stratégiai alapelveit és jövőképét mutatom be, mely alapján láthatjuk, milyen példaeértékű elvek alapján valósul meg és összpontosul a **vállalati felelősségvállalás**. Kiemelt figyelmet fordítanak az ügyfélközpontúságra, a szakértő pénzügyi gondoskodásra, a pénzügyi kultúra fejlesztésére.

5. számú ábra: A K&H Bank felelős hitelezési alapelvei

A K&H Bank felelős hitelezési alapelvei



Forrás: saját szerkesztés

6. számú ábra: Az OTP Bank stratégiája és jövőképe

Az OTP Bank stratégiája és jövőképe

Az OTP Bankcsoport stratégiájának fókuszában a részvényesi érték maximalizálása, Közép-Kelet-Európa leghatékonyabb, lakossági fókusszal rendelkező univerzális bankcsoportjának kialakítása áll. A Bankcsoport célja, hogy teljesítménye az európai élvonalhoz hasonlítva is kiemelkedő legyen.

Az OTP Bankcsoport innovatív képességét tovább erősítve törekszik az egyes ügyfélcsoportok igényeire szabott értékajánlatainak folyamatos fejlesztésére és az ügyfelekhez való eljuttatására.

Az értékteremtési célok eléréséhez kulcsfontosságú a működési folyamatok racionalizálása az anyabankban és az egyes csoporttagok működési és költséghatékonyságának javítása. A csoporttagok közötti szinergiák kihasználása mind Magyarországon, mind a nemzetközi csoportban összehangolt fejlesztések és egyes tevékenységek integrálása révén érhető el.

Az OTP Bank, valamint a Bankcsoport céljainak eléréséhez nélkülözhetetlen a magasan kvalifikált emberi erőforrás megléte. Ezért a Bankcsoport stratégiájában nagy hangsúlyt kap a megfelelően felkészített, értékesítésorientált, lojális ügyintézői bázis kialakítása és fenntartása, valamint a tehetséges szakemberek megtartása érdekében az egyénre szabott pályaut fejlesztése.

2009-ben a folytatódó pénzügyi válság és globálissá váló recesszió radikális alkalmazkodást igényelt a Bankcsoporttól. A válság közepette új prioritások kerültek előtérbe: a Bankcsoport a biztonságos működéshez szükséges stabil tőkepozícióra és likviditásra, valamint a prudens céltartalékolásra helyezte a hangsúlyt és stratégiáját is a megváltozott működési környezethez igazította.

A stratégiai alkalmazkodás főbb területei a következők voltak: Stabil tőkepozíció és likviditás biztosítása: a válság ellenére is stabil eredménynek köszönhetően a Csoport tőkemegfelelése nemzetközi viszonylatban is kiemelkedő, mindezt bármiféle állami, vagy piaci tőkebevonás nélkül érte el a Bank.

Hitelportfólió kockázat menedzselése: fő prioritás a válság nyomán kialakult hátralékos hitelállomány kezelése, a hátralékba került ügyfelek visszavezetése a normál törlesztéshez, a behajtási eljárások eredményes kivitelezése.

Működési hatékonyság javítása és a költségek csökkentése: a romló gazdasági feltételek mellett kiemelt figyelmet kap a költségek racionalizálása és a működési hatékonyság javítása.

Prudens hitelezés, saját forrásból való növekedés: az alacsony növekedésű piaci környezetben célunk Magyarországon az OTP Csoport piaci pozíciójának megőrzése, illetve megerősítése, a leányvállalatoknál egyes dinamikus növekvő hitelszegmensekben a kereslet kielégítése, kockázatkezelési szempontok által diktált óvatosabb hitelezési politika mellett.

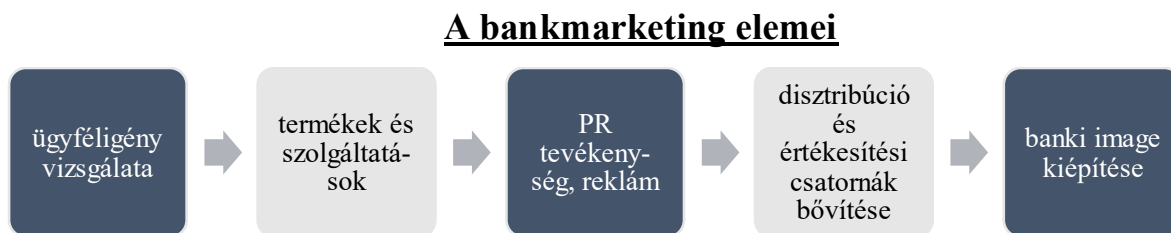
Betéti- és más forrásgyűjtési termékek értékesítési fókuszba kerülése: A külső forrásszerzési lehetőségek beszűkülése az ügyfélforrások felértékelődését eredményezte az OTP Bankcsoportban is.

Forrás: <https://www.otpbank.hu/porta/hu/Rolunk/StrategiaJovokep>, saját szerkesztés

Az előző fejezetben már szó esett a hitelfelvételhez kapcsolódó marketing ösztönzők szerepéről. A profittörekvések elsődleges segítője a bankok által alkalmazott sokoldalú és többcsatornás **marketing eszköztár**. A **szolgáltatásmarketing** viszonylag új jelenség, a pénzügyi marketing sajátosságának tekinthető. A pénzügyi marketing a pénzügyi piaccal kapcsolatos tevékenység, mely a bankok és ügyfelek közötti üzleti kapcsolatrendszer leírására szolgál. Tevékenységükből adódóan nagy odafigyelést igényel. Fontos eleme az ügyfélkapcsolatok kialakításának, az ügyletpolitikai célok megvalósításának, valamint a termékek árazásának, a szolgáltatások bővítésének.

A pénzügyi intézetek a szolgáltatások komplexitására és divergenciára törekszenek, ami azt jelenti, hogy kiemelt figyelmet fordítanak arra, hogy ügyfeleiknek teljes körű szolgáltatást tudjanak nyújtani, mely igénybevételét esetlegesen az ügyfél hitelképessége korlátozhatja. Ugyanakkor az ügyfelek igényeit csak úgy elégítheti ki, ha a finanszírozási elemeket hatékonyan kombinálja az ügyféligényekkel.

7. számú ábra: A bankmarketing elemei



Forrás: saját szerkesztés

A sikerhez folyamatosan figyelni kell a piacokat, és új marketing eszközök alkalmazásával reagálni kell az felmerült kihívásokra. Ha jól végzik ezt a tevékenységet, akkor a bankok részére versenyelőny a többi pénzügyi szolgáltatóval szemben.

A marketing eszközök között talán legfontosabb terület a **kommunikáció**. A sikeres kommunikációval szemben elsődlegesen elvárt követelmény a minőség. A megfelelő döntéshozatalhoz információ szükséges, ami közérthető, gyorsan és könnyen hozzáférhető. A pénzügyi intézeteknek abban volt nagy **felelőssége**, hogy kellő információmennyiséggel **segítsék a fogyasztót a felelős döntés meghozatalában**.

Többféle csatornán keresztül próbálják az információkat megosztani. Legkedveltebb és legtöbb embert megszólító formák: írott és nyomtatott sajtó, audiovizuális médiumok. Ezek különböző ismérvek által (vagyon helyzet, életkor, ügyféligény) kategorizálnak és szólítanak meg. Reklámok, hírlevelek, plakátok és terméktájékoztatók formájában befolyásolják gondolkodásunkat, szokásainkat, attitűdjeinket. Együttal fogyasztásra ösztönöznek.

Előszertettel sugározzák a „**ne maradj le**” érzést, mely esetenként nincs összhangban a lehetőségeinkkel, esetlegesen azon képességünkkel, kompetenciáinkkal, mely alapján tudatos és megalapozott döntést tudunk hozni. Elkerülhetetlen, hogy valaki fogja a kezünket, kiigazítson és végigvezessen minket a pénzügyi világ útvesztőiben. A piacképes ügyfélkör versenytársaknál eredményesebb módon történő kielégítése, a piaci részesedés növelése és minél magasabb összegű profit elérése kéz a kézben járnak.

2.6. A bankok szerepe a pénzügyi kultúra fejlesztésében – bankpiaci körkép

2.6.1. Banki aktivitások és intézkedések

A hazai bankszektorban a pénzügyi válság közvetlen hatása először a finanszírozási források drágulásában jelentkezett. Ezt követte a recesszió, valamint a forint árfolyamának gyengülése miatt a devizahitelek kockázatának emelkedése. A rossz adósok táborának növekedése miatt a hitelezési kedv alábbhagyott, a pénzügyi hitelezési aktivitás csökkent, mely tovább mélyítette a recessziót és negatív hatást gyakorolt a nemzetgazdaságra is.

A válság számos területen alkalmazkodásra kényszerítette a bankokat, ami elsősorban az egészségtelen hitel/betét arány okozta **veszteségek mérséklésében** igényelt halaszthatatlan beavatkozást. A bankközi piacot bizonytalanság jellemezte. A nehézségek leküzdésére a pénzügyi intézetek a pénz- és tőkepiaci szabályozásokon kívül elsősorban a **költségek csökkentésére** fókuszálva saját belső folyamataikat gondolták újra. Ahol szükségessé vált, megtörtént a tőkeemelés. (Esetenként a profit teljes visszaforgatásával voltak csak képesek a szükséges tőkeszint fenntartására.)

A bankok saját jövedelmezőségük biztosítása érdekében **visszafogták hitelezési tevékenységüket**, korlátozták a pénzügyi közvetítők működési szabadságát, valamint a pénzügyi szolgáltatásokért fizetett díjakat részben vagy egészben áthárították ügyfeleikre. **Feladták hálózatbővítési terveiket**. Helyette **létszám leépítési programok kezdődtek** a foglalkoztatottak és fiókhálózat számának optimalizálására. A kialakult likviditási krízishelyzet megoldásának elősegítését célozta az a tevékenység is, hogy a forráshiánnyal küzdő pénzügyi intézetek **felhagytak a fogyasztásösztönző marketinggel**. Helyette **betétgyűjtési verseny kezdődött**. Elindult a betétes piaci újraellokálása. Akció keretében igyekeztek megszerezni más pénzügyi intézetek befektetői körét.

A kockázatok csökkentése érdekében **a hitelezés feltételei szigorúbbá váltak**. Egyrészt kiemelt figyelmet kapott a jövedelemvizsgálat, másrészt megnöttek a saját erővel kapcsolatos elvárások. Az elmúlt időszak tapasztalataira alapozva pénzügyi egyensúly kiépíté-

sére törekednek, és igyekeznek elkerülni az egészségtelen hitelezési gyakorlatok újra megjelenését a piacon. Kiemelt figyelmet fordítanak arra, hogy a válságot előidőző pénzügyi stabilitási problémák elkerülhetők és kezelhetők legyenek.

A bankok mérlegfelépítése szabályozottabbá vált. Ezek rendbetétele nélkül a hitelezési aktivitás sem indulhatott volna újra. A **veszteségleírások és nem teljesítő hitelek állományának leépítése** szintén része a folyamatnak, hiszen a problémás ügyfelek hiteleinek fenntartása a fizetőképes ügyfelekre van elsősorban kihatással.

Sok kérdés merült fel a kialakult helyzet miatt. Vajon a hitelfelvevők vagy a rajtuk kívülálló körülmények felelősek a kialakult helyzetért? A pénzügyintézetek mindent megtettek azért, hogy ügyfeleik a meglévő kockázatok mérlegelésével tudatos pénzügyi döntést hozzanak? Erre nehéz válaszolni. Mindenesetre a gazdasági válság hatására a pénzügyi szektor felismerte, hogy ügyfeleik pénzügyi tájékozatlansága hosszútávon jelentős kockázatot jelent, míg a pénzügyekben jártas, tudatos döntést hozni képes fogyasztók megtérülő befektetés a bank számára. Ennek hatására számos pénzügyintézetnél elindultak a **pénzügyi kultúra fejlesztését célzó programok**.

Új elemként jelent meg a pénzügyintézeti szemléletmódban a **társadalmi felelősségvállalás**, mely keretében a pénzügyi kultúra fejlesztését tűzték ki célul. Számos hazai pénzügyintézet csatlakozott ahhoz a kezdeményezéshez, hogy közreműködjenek ügyfeleik pénzügyi magatartásmodelljének átalakításában, fejlesztésében. Ezt elsősorban a hitelezési terület megreformálásával kívánják véghez vinni. A megértést segítő eszköztárat bővítették, ugyanis így akarnak aktívan részt venni ügyfeleik hitelezési ismereteinek kiterjesztésében.

Ennek keretében biztosítják a különféle termékek és ajánlatok közötti összehasonlítást. Megismertetik ügyfeleikkel, hogy mely termékeket milyen élethelyzetben célszerű igénybe venni. Lefektetik a pénzzel való helyes gazdálkodás alapelveit. Haszonérvelésük alátámasztására pedig részletes tájékoztató csomagot állítanak össze. Nem titkolt cél, hogy felkeltsék a pénzügyek iránti érdeklődést, és ügyfeleiket tudatos pénzügyi döntések meghozatalára ösztönözzék.

2.6.2. Példák a pénzügyintézetek törekvéseiből

A továbbiakban két bank aktív szerepvállalását tekintjük át részletesen a pénzügyi ismeretek bővítésére tett kezdeményezések tükrében. Az OTP Bank Nyrt. piacvezető pénzügyi szolgáltatóként elkötelezett a pénzügyi kultúra fejlesztése mellett. Céljuk a pénzügyi kultúra minél szélesebb körű megteremtése, elterjesztése. A **közösségi szerepvállalási** programjai középpontjában is ez a témakör áll. Úgy érzik, felelőséget kell vállalniuk az alapvető

pénzügyi ismeretekkel rendelkező, felelős döntéshozatalra képes fiatalok és felnőttek oktatásában.

A régióban és Magyarországon végzett kutatások (például az OTP Öngondoskodási indexe alapján) az alábbi megállapítása jutottak:

- a lakosság alacsony szintű pénzügyi ismeretekkel rendelkezik
- arányaiban nézve kevesen kezelik tudatosan és körültekintően pénzügyeiket
- kevesen gondolnak a jövőre, és kevesen tesznek félre kitűzött céljaik eléréséhez vagy váratlan kiadásokra (ebben persze szerepet játszik többek között a rossz anyagi helyzet is)

Nemcsak hazai szinten, hanem Romániában és Szlovákiában is prioritásként kezelik a lakossági szegmens pénzügyi ismereteinek bővítését, melyhez útmutatókkal, honlapon keresztül elérhető kalkulátorokkal, valamint korrekt ügyfél-tájékoztatással járulnak hozzá.

Az **OTP Fáy András Alapítvány** azért hozták létre, hogy a legmodernebb módszerek és eszközök igénybevételével élményszerű tanítást tudjanak biztosítani a pénzre, gazdaságra és gazdálkodásra vonatkozóan. Ez az alapítvány **OK Projektje**.

2012-ben a budapesti térségben egyedülálló **OK Oktatási Központot** létesítettek, melyet azóta is az idén 25 éves OTP Fáy András Alapítvány irányít. **Célja a jövőtudatoságra nevelés**, mely a magyar köznevelés szempontjából mérvadónak számító program. Budapesten kívül még Nyíregyházán, valamint a leánybankokkal együttműködésben, Romániában és Szlovákiában is elérhető programról beszélhetünk. Az OK Oktatási Központ folyamatosan bővíti tevékenységét.

Ez egy tréningyszerű, különleges eszközrendszerrel támogatott képzés, ahol a diákok saját élményeire alapozó inspiratív és ingyenes pénzügyi és gazdasági képzésben részesülnek. Cél: a **szemléletformálás és pénzügyi tudatosság növelése**. Évente mintegy húsz ezer diák vesz részt ebben a programban, akik az ország különböző pontjairól érkeznek, de az utazó oktatói hálózat segítségével az általános és középiskolákba is széles körhöz képesek eljuttatni az ismereteket. Itt a diákokat a **Sulibank programmal** szólítják meg, a pedagógusok pedig az **OK Pedagógus Klubok** keresztül juthatnak ismeretekhez.

Az alapítvány tevékenységén kívül számos kezdeményezés célozza a pénzügyi kultúra fejlesztését OTP Csoport szinten is:

- Az iskolás csoportok részére több országban lehetőséget biztosítanak a bankfiókok működésébe való betekintésre.

- A munkatársak rendszeresen tartanak pénzügyi előadásokat iskolákban. Ez Önkéntes alapon történik, és több leánybanknál bevett gyakorlatként működik.
- Igénybe veszik az elektronikus csatornákat, illetve közösségi médiát, ahol tájékoztatókkal és játékokkal segítik a pénzügyi edukációt.

8. számú ábra: Az OTP Bank alapelvei és célkitűzései

Alapelvek és célkitűzések az OTP Bank Nyrt-nél

	Alapelvek	Célkitűzések
MŰKÖDÉS TÁMOGATÁSA	A vállalati felelősségvállalás az OTP Bank működését, üzleti sikerességét támogatja a működés racionalizálásával, hatékonyságnöveléssel és értéktéremtéssel.	Értékteremtés befektetőink, ügyfeleink, gazdasági és társadalmi környezetünk felé.
ÁTLÁTHATÓSÁG	Az átláthatóság elvét erősíteni kívánjuk. A felelős működés és a társadalmi szerepvállalás terén elért eredményeinket, döntéseinket és programjainkat még nagyobb nyíltsággal osztjuk meg.	Partnerség kialakítása és fenntartása érintettjeinkkel, valamint társadalmi szerepvállalásunk láthatóbbá tétele.
HITELESSÉG	Hitelesen folytatjuk felelős tevékenységünket. Fontos, hogy a felelősségvállaláshoz kapcsolódó kommunikáció valóban értékes vállalati programokon, hiteles szakmai alapokon nyugodjon.	Felelősségvállalásunkat az alaptevékenységünk fókuszba állítása, valamint környezeti hatásunk csökkentése.
INTEGRÁCIÓ	Integrált gondolkodás. Az OTP Bank irányelveit és jó gyakorlatait a teljes bankcsoportra nézve követendőnek tekintjük.	Releváns fenntarthatósági szakmai szempontok érvényesítése, illetve a munkatársak bevonása a felelős projektekbe.

Forrás: www.otpfenntarthatosag.hu/hu/vallalati-felelossegvallas-es-fenntarthatosag/strategia-es-a-felelossegvallas-menedzsmentje/strategia, saját szerkesztés

A pénzügyi szektor további meghatározó vállalataként az Unicredit Bank is részt vállal az általános pénzügyi kultúra fejlesztésében. Kiemelten fontosnak tartják, hogy hozzájáruljanak a fiatal generációk pénzügyi ismereteinek és gondolkodásmódjának formálásához.

Felkészült pénzügyi szakértői csapat áll rendelkezésre ahhoz, hogy önkéntesen segítsék az érdeklődő általános és középiskolák pénzügyi témájú oktatását. Ez többnyire rendkívüli osztályfőnöki óra keretében valósul meg.

2015-ben kapcsolódtak be önkéntes pénzügyi szakértőként a Bankszövetség által szervezett **Pénz7** elnevezésű nemzetközi programba, melynek az a célja, hogy felhívja a figyelmet a pénzügyi kultúra fontosságára, valamint gyakorlati ismeretekkel járuljon hozzá az általános és középiskolás tanulók ismereteinek bővítéséhez. A programsorokat keretében „családi költségvetés” témában szakképzett oktatók és pénzügyi szakemberek tartottak órákat mintegy 650 iskolában 900 pedagógus és 200 önkéntes szakember részvételével.

Az előzőeken kívül előremutató támogató programokat szerveznek, ahol a társadalmat érintő kérdésekben biztosítanak konzultációs lehetőséget. A bankfiókokban személyes tanácsadás keretében végzik a pénzügyi fejlesztést.

A bankok tehát megtették a kezdő lépéseket, viszont ezek sikerességére vonatkozóan még nem rendelkezünk egyértelmű visszajelzésekkel. Láthatjuk, hogy a hitelintézeteknél mind a rövid, mind pedig a hosszú távú stratégiai célok között szerepel a lakossági ügyfélkör pénzügyi ismereteinek bővítése. Fontosnak tartják, hogy ügyfeleik pénzügyi ismereteit bővítsék, valamint megértsék a pénzügyi válság hatásait, és átlássák a jelen gazdasági helyzetet. Természetesen ez a különböző pénzintézeteknél másképpen valósul meg, de a cél ugyanaz.

3. Hipotézisek

Az eddig ismertetett tartalmat alapul véve a továbbiakban áttérek a pénzügyi kultúrát érintő kérdéskör részletesebb vizsgálatához, ahol szekunder kutatásaimhoz kapcsolódóan az alábbi hipotézisek vizsgálatát foglalmaztam meg:

H₁: A hitelfelvevők iskolai végzettsége összefüggést mutat azzal, hogy az egyén rendelkezik pénzügyi ismeretekkel (tehát korábban már részesült valamilyen jellegű pénzügyi oktatásban).

H₂: A kitöltők iskolai végzettsége hatással van jelenlegi anyagi helyzetükre.

H₃: Az anyagi helyzet kapcsolatban áll a háztartások pénzügyi lehetőségeinek ismeretével.

H₄: Az iskolai végzettség befolyásolja a pénzügyi szolgáltatókról kialakult benyomások különbözőségét.

H₅: Az iskolai végzettség meghatározza a pénzügyi szolgáltatók nyújtotta tanácsadás/dokumentáció megítélését.

H₆: A különböző iskolai végzettséggel rendelkezők eltérően értékelik a pénzügyi szolgáltatók hozzájárulását a pénzügyi ismeretek bővítéséhez.

H₇: A eltérő anyagi helyzetben lévők másként értékelik a pénzintézetek törekvéseit a pénzügyi kultúra fejlesztésében.

H₈: Az életkor befolyásolja a kockázatvállalási hajlandóság mértékét.

A hipotézisek felállításával mélyebben vizsgálom és arra a kérdésre keresem a választ, hogy a különböző paraméterekkel rendelkező embereket mi befolyásolja hitelfelvételi döntéseikben, illetve mekkora felelősséget tulajdonítanak ebben a pénzintézeteknek. A válság előtti hitelfelvételi szokások vizsgálatáról már számos adattal rendelkezünk, de én a jelenlegi helyzetre vagyok kíváncsi. Természetesen meg kell említenem, hogy a hitelfelvételi döntések során számos más befolyásoló tényezővel találkozunk, de ezekre az előző fejezetekben már kitértem.

4. A hitelfelvételi szokásokhoz kapcsolódó empirikus kutatás és eredményei

4.1. A kutatás célja és módszere

A primer kutatásomat a hipotéziseket alapul véve tervezem meg. A kutatást kvantitatív technikával és online csatornán keresztüli megkérdezéssel végeztem, mivel ennél a módszernél az adatok számszerűsíthetők, és alkalmasak statisztikai elemzések elvégzésére. Az összeállított kérdőívet a közösségi médián keresztüli megosztással rögzítettem, annak érdekében, hogy a statisztikai értékeléshez véletlenszerűen kiválasztott minták álljanak rendelkezésemre. Ez a technika nem biztosított teljes reprezentativitást, hiszen csak az internet használók körében volt lehetőség a felmérés elvégzésére. Az adatgyűjtést 2017. szeptember és október hónapban végeztem. A kutatás célterülete Somogy és Zala megye volt.

9. számú ábra: A kutatási logika vázát szemléltető algoritmus

A kutatási logika vázát szemléltető algoritmus



Forrás: 2017. évi saját primer kutatás alapján, saját szerkesztés

Az online megkérdezéssel mintegy 200 fő elérésével elemeztem az alábbi öt kérdéskörre adandó válaszokat:

- *Demográfiai adatok:* nem, kor, legmagasabb iskolai végzettség, lakhely
- *Pénzügyi kultúrára vonatkozó adatok:* igény a pénzügyi tudatosság fejlesztésre, pénzügyek tervezése
- *Szolgáltatók megítélése:* tapasztalat a pénzintézetekkel fenntartott kapcsolat (kiemelten hitelezés), kockázatkerülő képesség, fogyasztói szokások, anyagi helyzet
- *Pénzügyi tájékozottság, ismeretszerzés:* pénzügyi világ történéseinek nyomon követése (milyen módon valósul meg), milyennek ítélik ismereteiket, és hogy történik az információk felhasználása a pénzügyi döntéshozatal során, új kommunikációs csatornák iránt igény
- *Pénzügyi szolgáltatók:* általános benyomás, a pénzügyi kultúra fejlesztésében és a hitelfelvétel során nyújtott segítség megítélése, hitelessége

A kérdőív teljes egészében zárt kérdéseket tartalmazott. A válaszadók **ötfokozatú skálán** jelölhették benyomásaikat. Az állításokról el kellett dönteniük, hogy milyen mér-

tékben igaz. Az **egy** azt jelzi, hogy valami **egyáltalán nem jellemző**, míg az **ötös**, ha valami **teljes mértékben jellemző**. A kérdőív kialakítása során a cél az volt, hogy a felmérésben részt vevő magánszemélyek, minden, a jelenlegi pénzügyi helyzetre vonatkozó és pénzügyi kultúra fejlesztésére irányuló igényre kiterjedjen, lehetővé téve azok bemutatását és értékelését. A **kérdőív 21 kérdést tartalmazott**, vázát a megválaszolendő kérdések adták. Kitöltése a Google Form (Google Űrlap) alkalmazásával történt. A teljes kérdőív a szakdolgozat mellékletei közt megtalálható (1. számú melléklet).

Az adatfeldolgozás a **Microsoft Excel és az SPSS adatelemző és statisztikai szoftver 22.0 verzió** segítségével történt. Az eredmények szemléletesebb bemutatásához grafikonokat és diagramokat készítettem, melyek a mellékletben megtalálhatók. A teljes mintára vonatkozóan változónként leíró statisztikai elemzést végzek. Ez egy kiértékelési eljárás, ahol a megadott adatok által leírt jelenséget összefoglalóan jellemző információhoz jutunk. **Gyakorisági eloszlással** kimutatom a sokaságban szereplő egyes ismérv értékek előfordulási gyakoriságát, valamint a kapcsolódó statisztikai mutatókat. **Keresztábla elemzéssel** vizsgálom a nominális és ordinális mérésű szintű összefüggéseket. Elvégzem a függetlenség vizsgálatot, valamint a sztochasztikus kapcsolatok (asszociáció) vizsgálatát. Az adatok elemzése során az ismérvek közötti kapcsolat fennállását a normális skálán mért ismérvek esetén χ^2 próbával, valamint a **Cramer-féle együtthatóval**, ordinális skálán mért ismérvek esetén pedig a **Spearman-féle rangkorrelációs együtthatóval** jellemzem.

A korreláció a lineáris kapcsolat erősségének mérésére szolgál. Értéke minimum -1, maximum 1. Kapcsolatok értéke 0: nincs, 0-0,2: elhanyagolható, 0,2-0,4: gyenge, 0,4-0,7: közepesen erős, 0,7-0,9: erős, 0,9-1: nagy erős, függő.

4.2. A kérdőíves megkérdezés eredményeinek bemutatása

4.2.1. A válaszadók demográfiai jellemzői

Az online kérdőívet 200 fő töltötte ki. A felmérés alapján megállapítottam, hogy a kérdőívet legkisebb számban a 66 év felettek (8 fő), legnagyobb számban pedig a 26 és 40 év közöttiek (98 fő) töltötték ki (3. számú melléklet). A normál eloszlás melletti életkor ismérvek tekintetével elvégzett gyakoriságvizsgálat eredményeként látható, hogy a kor szerinti megoszlás csak nagyjából szimmetrikus. A módus összege kisebb, mint az átlag, ezért a kitöltők életkori eloszlása bal felé tolódik el. A dőlés (skewness) pozitív értéke is erre utal (24. számú melléklet). A teljes mintát alapul véve a kérdőívet kitöltők között az idősebb korosztály tehát kismértékben alulreprezentált, ami azzal magyarázható, hogy nem minden korosztály szólítható meg azonos mértékben az internet segítségével.

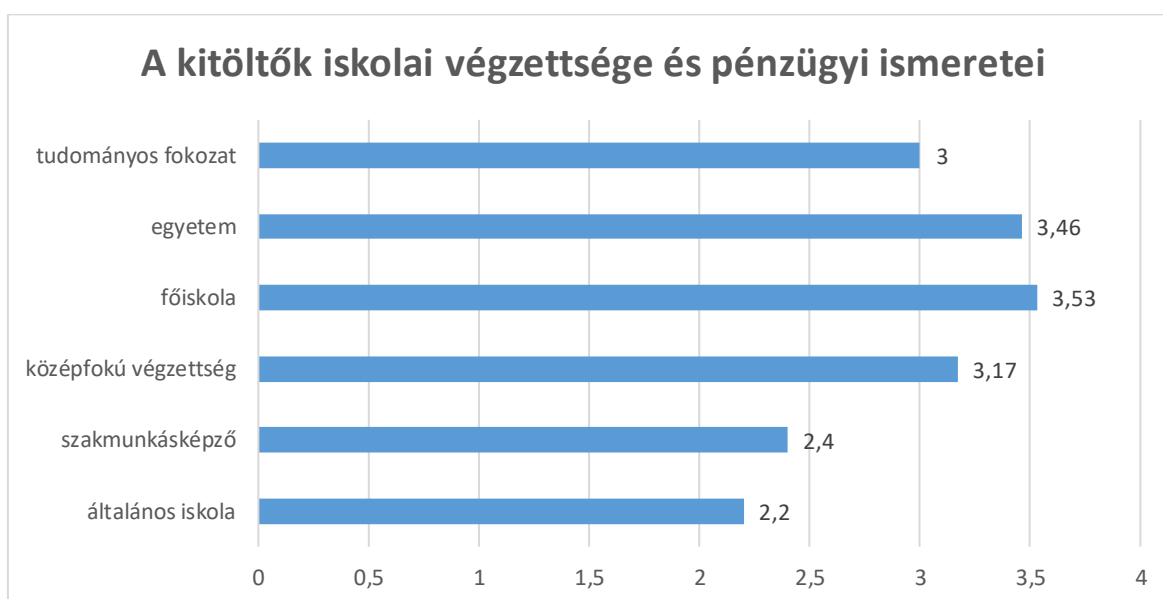
Lakhely szempontjából a megkérdezettek 56 %-ban Somogy megyében, 44 %-ban Zala megyében lakik. Ezen belül nem tekintetében 67%-kal túlsúlyba kerültek a nők a férfiak 33%-ával szemben (2. számú melléklet). Iskolai végzettség tekintetével a válaszadók többsége középfokú végzettséggel rendelkezik (41%), őket követik a főiskolát végzettek 33%-kal, majd az egyetemi végzettségűek 13%-kal. Legkisebb arányban a szakmunkás végzettségűek (10%), az általános iskolai végzettségűek (2,5%) és a tudományos fokozattal rendelkezők töltötték (0,5%) töltötték ki a kérdőívet. (8. számú melléklet). A válaszadók teljes mintára vonatkozó főbb demográfiai jellemzőit összefoglaló táblázatot a 23. számú melléklet tartalmazza.

4.2.2. Hitelfelvételi szokásokat befolyásoló tényezők elemzése

A kapott felmérési eredmények tekintetében vizsgálódásomat azzal a kérdéssel kezdem, hogy iskolai végzettség tekintetében ki milyennek ítéli meg pénzügyi ismereteit. A válaszokat iskolai osztályzatokban mértem, és 1-5-ig skálán átlagolva jelenítettem meg. A válaszadók 51%-a nyilatkozott úgy, hogy korábban nyílt már lehetősége pénzügyi ismeretszerzésre (9. számú melléklet), mégis nagyon kevesen, csupán 36 % követi nyomon a pénzügyi világ történéseit (5. számú melléklet). A válaszok elemzést követően a felállított hipotézisünket figyelembe arra a következtetésre jutottam, hogy az iskolai végzettség alig mutat összefüggést azzal, hogy az egyének rendelkeznek-e pénzügyi ismeretekkel, avagy nem. A továbbiakban nézzük ezt meg részletesebben.

A 10. számú ábrán feltüntetett diagram alapján jól látható, hogy a válaszadók többsége közepes szintűre értékeli pénzügyi ismereteit. A teljes mintára vonatkozóan 3-as átlagot meghaladó a középiskolai végzettségűek, a főiskolai és egyetemi diplomát szerzők, valamint tudományos fokozattal rendelkezők tudásszint minősítése. Ennek valószínűleg több oka van. Véleményem szerint az elmúlt évek tapasztalatai alapján sokan óvatosan ítélnének pénzügyei informáltságunkra vonatkozóan, hiszen egyéni döntéseiket számos olyan külső tényező befolyásolja, melyek alakulására nincs ráhatásuk, viszont hosszútávon meghatározzák háztartásuk pénzügyi lehetőségeit. Döntéseiket egyre több bizonytalansági faktor kíséri, továbbá bizonytalanságukat erősíti a biztos alaptudás hiánya is, melyre a változó pénzügyi világban építeni lehetne a felelős döntéshozatal reményében.

10. számú ábra: Iskolai végzettség és pénzügyi ismeretek



Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

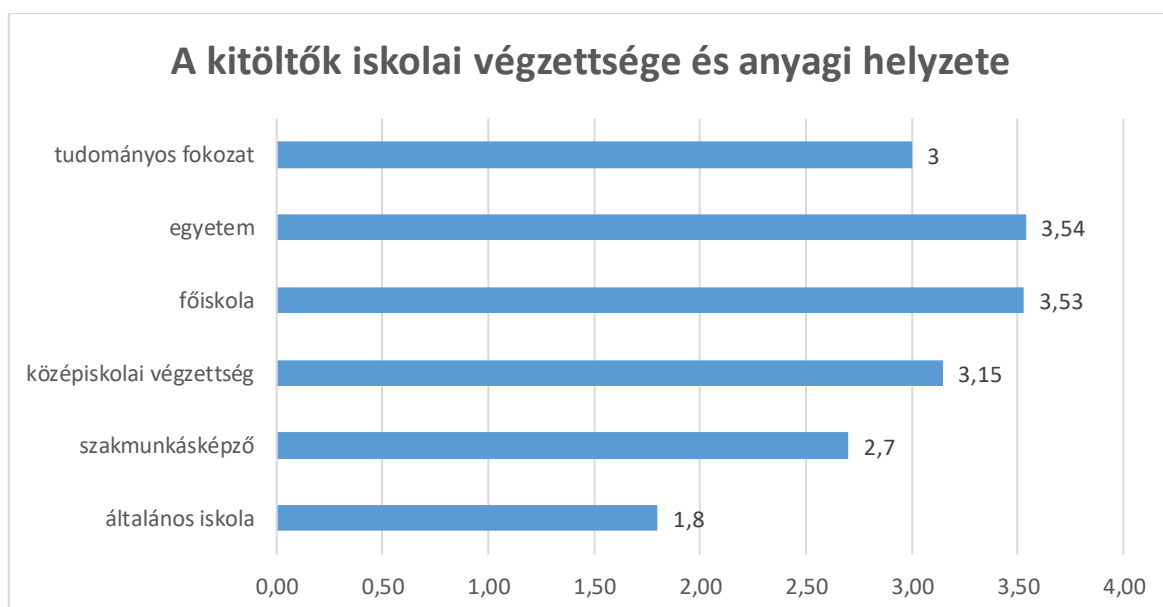
A kapott eredmények rámutatnak arra az oktatásbeli problémára, mely szerint a pénzügyekben való jártasság megszerzésére továbbra is csak szakirányú oktatáson való részvétellel lehet szert tenni. Normál iskolai keretek között pénzügyi alapismeretek elsajátítására nem, vagy csak érintőlegesen van lehetőség. Ez generációkon átívelő probléma, mely fontosságát mutatja, hogy a legtöbben még mindig családon belül (44,5%) kérnek tanácsot aktuális pénzügyi döntéseik meghozatalában. A pénzügyi tanácsadók 25,5%-kal a második helyre szorultak vissza. Őket követik egyenlő arányban (14,5%) a barátok, ismerősök, kollégák csoportja, valamint az online és call centeren keresztüli tájékozódás lehetősége (15. számú melléklet). Jól látható, hogy a válaszadók nem csupán saját magukkal szemben, de a pénzügyi tanácsadók, ismerősökkel szemben is kritikusak. Egy pénzügyileg tudatos generáció létrehozása a jövő szempontjából kiemelt prioritású, hiszen csak ők tudnak stabil és tervezhető jövőképet beépíteni a családok pénzügyi gyakorlatába.

A változóra vonatkozóan kereszt táblát készítettem. Ennek eredményét a 25. számú melléklet tartalmazza. A két változó kapcsolatát a Spearman-féle rangkorrelációs együttható segítségével vizsgáltam, mely alapján megállapítottam, hogy gyenge kapcsolat van az iskolai végzettség és pénzügyi ismeretek szintje között, azaz az iskolai végzettség nem határozza meg markánsan, hogy ki milyen mértékűnek minősíti pénzügyi tájékozottságát ($\rho=0,305$). A két ismérv között gyenge, de szignifikáns kapcsolat áll fenn ($\text{Sig.}=0$). A 2,2-3 skálán

mozgó válaszok tekintetében elmondhatjuk, hogy iskolai végzettség alapján a megkérdezettek többsége jobbnak ítélte meg tudását annak ellenére, hogy nem volt lehetőségünk pénzügyi ismereteket tanulni.

A teljes mintára vetített második lépésként a kitöltők anyagi helyzetét mértem fel, ahol kíváncsi voltam az iskolai végzettség alapján történő besorolásra. Azért döntöttem a két ismérv összehasonítása mellett, mert mindkettőt egyfajta társadalmi hierarchiaként kezelik, ami különböző anyagi és egzisztenciális lehetőségeket biztosít. A kapott eredményeket a 11. számú ábra szemlélteti.

11. számú ábra: Iskolai végzettség és anyagi helyzet



Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

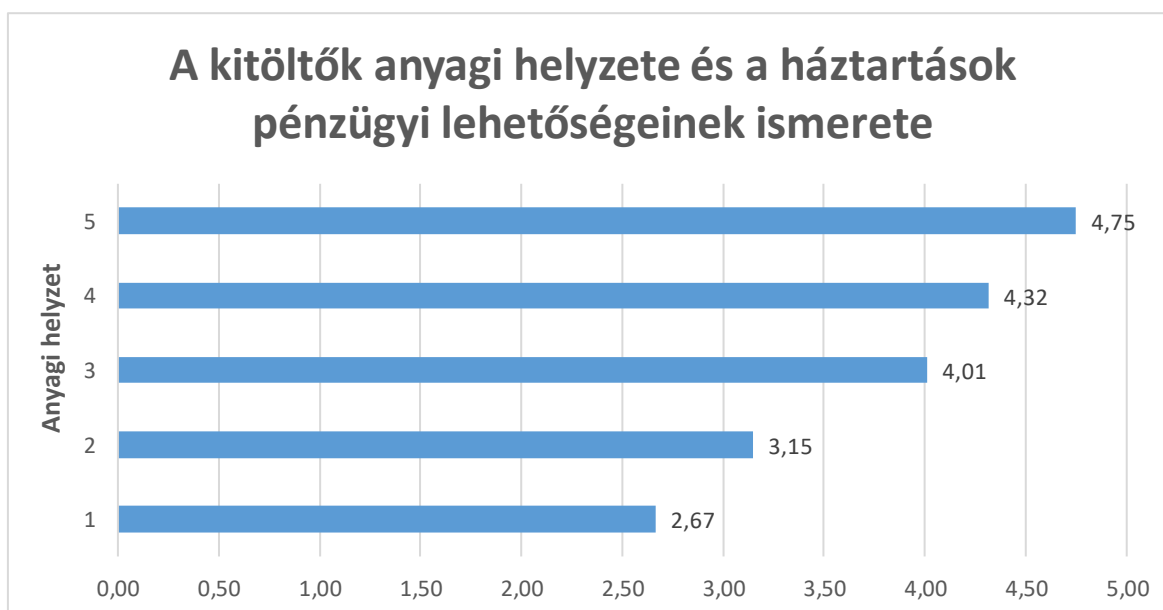
A diagram az első vizsgálódási ponttal erős párhuzamot mutató eredményeket tükröz. A megkérdezettek többsége esetén a középiskolai végzettségtől a tudományos fokozattal rendelkezőkig 3-as átlag feletti értékekkel találkozunk. Legrosszabbnak az általános iskolai végzettségűek minősítették anyagi helyzetüket (1,8), akik valószínűleg gyakrabban szembesülnek anyagi problémák felmerülésével. Ugyanakkor a keresztábra elemzés (26. számú melléklet) elvégzésével látható, hogy Sparman-féle korrelációs együttható értéke: $\rho=2,55\%$, vagyis az iskolai végzettség és az anyagi helyzet gyenge kapcsolatban áll egymással. Az iskolai végzettség kismértékben befolyásolja az anyagi helyzetet, de a logikai kapcsolat vitathatatlan. A hipotézisünk visszaigazolást nyert.

A vizsgált ismérvek hatásfokát tekintve elmondhatjuk, hogy társadalmi-gazdasági szempontból meghatározó kapcsolat van képzettségi szintünk és anyagi lehetőségeink között. **Az életesély jövőbeni alakulásának lényeges meghatározó eleme az oktatási szint.**

Az anyagi háttér esetenként kihatással van az iskolázottság esélyeire, így az anyagi nehézségek mértéke kapcsolatban állhat az iskolai végzettséggel, amint az általános iskolai és szakmunkás végzettségűek esetén is látható. (Bár iparáganként eltérő jelenségekkel találkozunk.) Kérdőívemben a szellemi és fizikai foglalkozásúak együttesen kerültek mérésre. A diagram két oldalán lévő sarokadatok 1,8-3,54 egy megélhetési skálát tükröznek. A különbség majdnem kétszeres, ami elgondolkodtató. Nyilván eltérő igények és elvárások alapján születtek ezek az adatok, de elmondhatjuk, hogy az iskolázottsági szint kiterjesztése pozitívan hat az anyagi helyzetre, mely hosszú távon pozitív irányban képes befolyásolni lehetőségeinket.

Az előző felmérések logikai sémáját követve úgy döntöttem, hogy harmadik lépésben kicsit mélyebben megvizsgáltam az anyagi helyzet pénzügyi lehetőségekre gyakorolt hatását. A kapott eredményeket a 12. számú ábra szemlélteti.

12. számú ábra: Anyagi helyzet és a háztartások pénzügyi lehetőségei



Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

A kutatás alapja a családi költségvetéssel történő felelős gazdálkodáson, valamint az anyagi lehetőségek által kialakított korlátok kapcsolatán volt. Fontos saját háztartásunk racionális megítélése pénzügyi lehetőségeink tekintetében, ami egyben felelős és tudatos gondolkodást feltételez. Tény, hogy a kialakult rangsor alapján a megkérdezettek anyagi helyzetének javulásával egyidejűleg a családi költségvetés ismeretének értékelése is javul, ami az egyéni tervezés lehetőségét vetíti előre. A rosszabb anyagi helyzetben lévők rosszabbnak

minősítik pénzügyi ismereteiket. Iskolai osztályzatokban mérve az 1-es anyagi kategóriába tartozók 2,67-re, az 5-ös anyagi kategóriába tartók már 4,75-re értékelték tudásukat.

A két változóra vonatkozóan szintén keresztábra elemzést végeztem (27. számú melléklet), ahol a Spearman-féle rangkorrelációs együttható értéke: $\rho=0,423$. Ez az ismervek közti korreláció közepesnél gyengébb kapcsolatra utal, ahol $\text{Sig.}=0$, tehát a kapcsolat szignifikáns. Az összefüggés nem törvényszerű, de kellő megfontoltsággal kell kezelnünk ahhoz, hogy átfogó képet kapjunk. Nem kétséges, hogy az egyik vizsgálati pont alakulása a másik vizsgálati szegmens alakulására mindenképpen hatással van. Megítélésem szerint a költségvetési sémák kialakítása megkönnyíti anyagi helyzetünk érdemben történő felmérését. A két összefügg egymással, de a kapcsolat mindenképpen sztochasztikus. A felmérés szerint a válaszadók 82%-a előre tervezi pénzügyeit, és az anyagi helyzet javulásával feltételezik a pénzügyi jártasságuk jobb megítélését is. A hipotézisünk az adatok alapján visszaigazolást nyert, de kellő mértékben szubjektív ahhoz, hogy fenntartásokkal kezeljük.

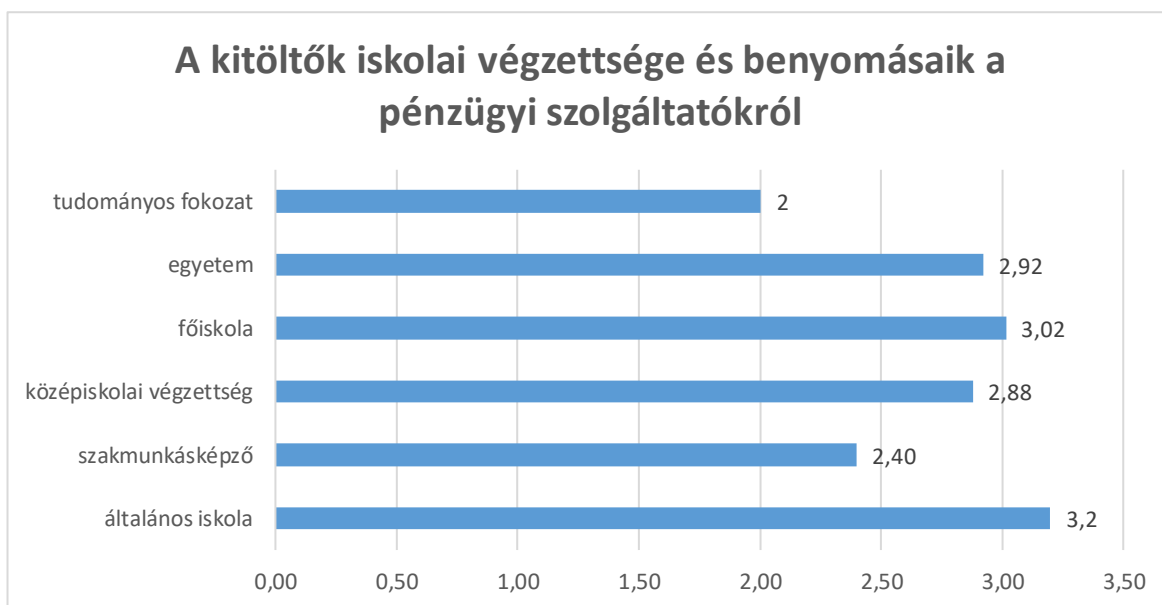
A folytatásban az egyéni preferenciák vizsgálatáról áttérünk a pénzügyi kapcsolatok elemzésére, hiszen a válság utóhatásai erőteljesen befolyásolták a pénzügyi és ügyfelek kapcsolatának megítélését. Számos háztartás nem tudta az előre meghatározott ütemben törleszteni adósságait, befektetéseik veszítettek értékükből, így az emberek pénzügyi biztonságérzete és a bankokba vezetett bizalom csökkent. Kíváncsi voltam, hogy mennyiben változott a helyzet, illetve sikerült-e ezt a kölcsönös érdekű kapcsolatot újraépíteni, így benyomásaimra kérdeztem rá először. Vizsgálati szinten nem tettem különbséget a nagybankok, kisbankok és takarékszövetkezetek között. A válaszadók megítélését, kötődésük szintjét iskolai végzettség alapján mértem fel.

A kérdőívet kitöltők 92 %-a nyilatkozott úgy, hogy rendelkezik valamilyen bankkapcsolattal (6. számú melléklet).

A 13. számú ábra egyértelműen szemlélteti, hogy az általános iskolai végzettséggel rendelkezők általános benyomása a legrosszabb a pénzügyi szolgáltatókról (3,2), de a főiskolai végzettségűek sem sokkal maradnak el mögöttük véleményben (3,02). A megítélések két szélsőértéke (2-3,2) között a többi kitöltő gyengén közepes minősítéssel illette a pénzügyi szolgáltatókat. A keresztábra elemzés során készített (28. számú melléklet) Spearman-féle rangkorrelációs vizsgálat eredményeként azt látjuk, hogy a közepesnél erősebb kapcsolat van az iskolai végzettség és a pénzügyi szolgáltatókról kialakult véleménynyilvánítás között ($\rho=0,67$). A kapcsolat nem szignifikáns ($\text{Sig.}=0,339$). A háttérben valószínűleg az idők során megszerzett gyakorlati tapasztalat, illetve pénzügyi ismeret áll, melyet nagyban befolyásolt

a válság, valamint a devizahitelek és brókerbotrányok okozta sokkhatás. Felmérésünk eredményeként látható, hogy a pénzintézetekkel szembeni bizalomvesztettség továbbra sem állt helyre. Iskolai végzettségtől függetlenül rossz a bankok megítélése.

13. számú ábra: Iskolai végzettség és benyomások a pénzügyi szolgáltatókról



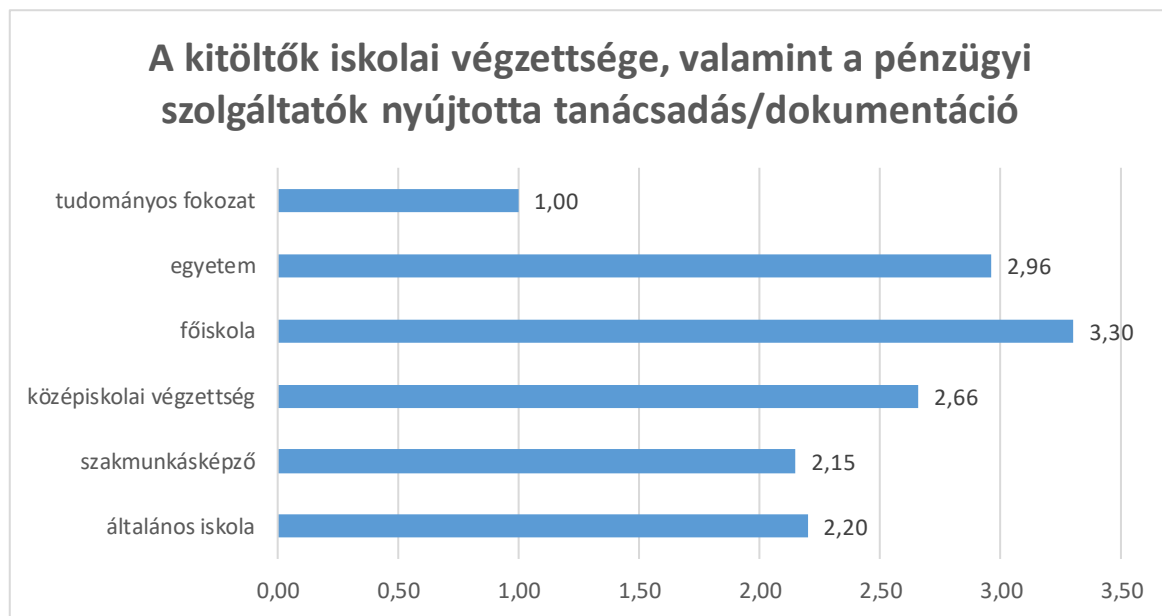
Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

A következő vizsgálati pontot az előzőekben felvázolt negatív értékelés okainak feltárása motiválta. Mivel a válaszadók 50,5 %-ának hitele is van (7. számú melléklet), így valószínűsíthető, hogy szubjektív megítélésük mögött a hitelezési területen szerzett tapasztalatok meghatározóak. Hogy mennyiben segítette a pénzügyi szolgáltatók által nyújtott tanácsadás és dokumentációcsomag a különböző iskolai végzettséggel rendelkezőket a felelős döntéshozatalban? A kutatás eredményei (14. számú ábra) azt mutatják, hogy a banki tanácsadás és átadott tájékoztató dokumentumok - a főiskolai végzettségűek kivételével, ahol ez az érték 3,3 - még közepes szinten sem nyújtottak segítséget a kérdőívet kitöltőknek a hitelfelvétellel kapcsolatos tájékozottság elmélyítésében, a tudatos döntés meghozatalában.

Legkritikusabban a tudományos fokozattal rendelkezők nyilatkoztak. A felmérés eredménye annak fényében még inkább meglepő, hogy az elmúlt években számos szabályozó lépés került bevezetésre a kormányzat és pénzintézetek részéről. Ezen kívül a pénzintézetek kiemelt figyelmet fordítanak az etikus működésre és „minőségi tanácsadók” képzésére, valamint a **462/2015. (XII.29.) Kormányrendelet a jelzáloghitel nyújtásával, közvetítéssel kapcsolatos eljárásra, a hiteltanácsadásra és a foglalkoztatottak szakmai ismereteire vonatkozó szabályokról** meghatározza, hogy milyen végzettséggel rendelkező

munkatárs végezhet jelzáloghitelezési tevékenységet. A kötelezően átadandó dokumentumok körét már a fair banki szabályozás rögzítette, bár mennyiségében és tartalmában a kapott visszajelzések alapján ez továbbra sem kielégítő.

14. számú ábra: Iskolai végzettség és a pénzügyi szolgáltatók nyújtotta tanácsadás



Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

A keresztábra elemzés során a Spearman-féle rangkorrelációs együttható értéke: $\rho=0,254$, ami a $\text{Sig.}=0,001$ értéke alapján a két ismerv gyenge és majdnem szignifikáns kapcsolatra utal. Hipotézisünk nem nyert visszaigazolást. A bankok tanácsadó képességének értékelése nem függ az iskolai végzettség szerinti különböző tudásszintektől.

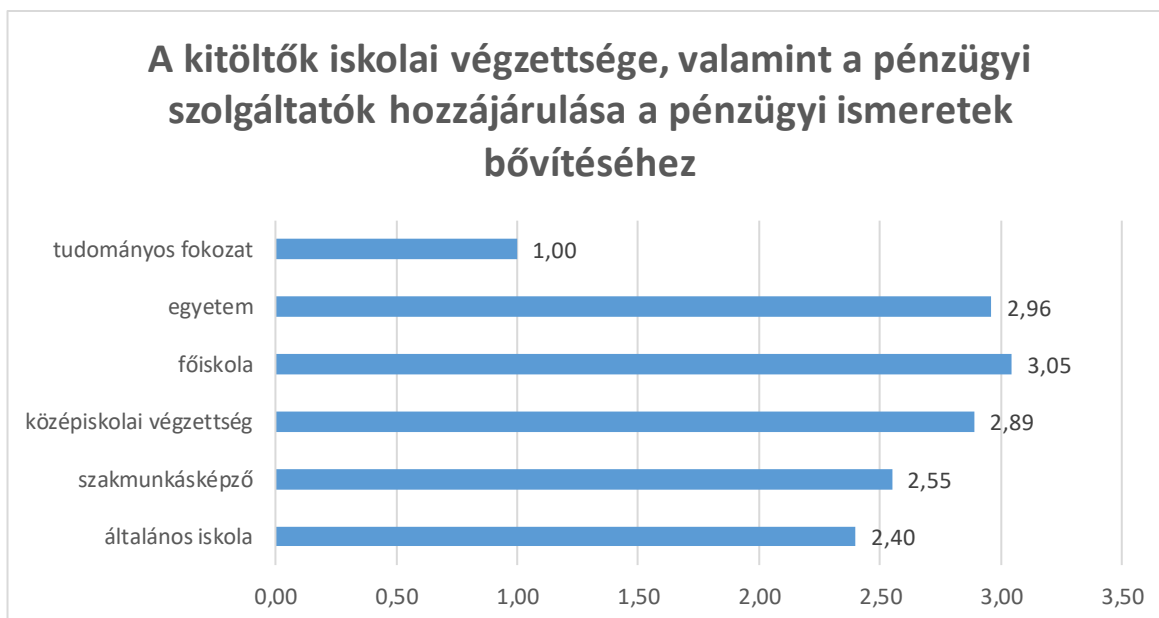
Véleményem szerint mindkét fél részéről további közelítő lépéseket kell tenni. Ennek fontos eleme a bizonytalanságérzés csökkentése, valamint a pénzügyi ismeretek magasabb szinten történő elsajátítása, illetve gyakorlatban történő alkalmazása. A pénzügyi környezet folyamatos változása miatt szerteágazó és mélyebb tudásanyag elsajátítására van szükség.

A pénzügyi tudatosság fejlesztésében és a pénzügyi edukáció lehetőségének megteremtésében kétségkívül alapvető szerep jut a bankoknak. A 15. számú ábra diagramja felvázolja a pénzügyi szolgáltatók megítélését a pénzügyi ismeretek bővítéséhez történő hozzájárulásuk figyelembevételével, szintén iskolai végzettség szerinti besorolásban.

Jól látható, hogy a bankok megítélése a tudatos pénzügyi magatartás megteremtésében egy esetben, a főiskolát végzettek véleménye szerint éri el a közepes minősítést. A válaszokból az derül ki, hogy a megkérdezettek többsége semmilyen vagy nagyon gyenge támogató jellegű szemléletmóddal találkozott, pedig a megkérdezettek 65 %-a nyilatkozott

úgy, hogy lenne igénye pénzügyi kultúrája fejlesztésére (14. számú melléklet). Legrosszabb értékelést a tudományos fokozattal rendelkezők adták. Ők csak 1-esre minősítették a bankok törekvéseit.

15. számú ábra: Iskolai végzettség és a pénzügyi ismeretek bővítése



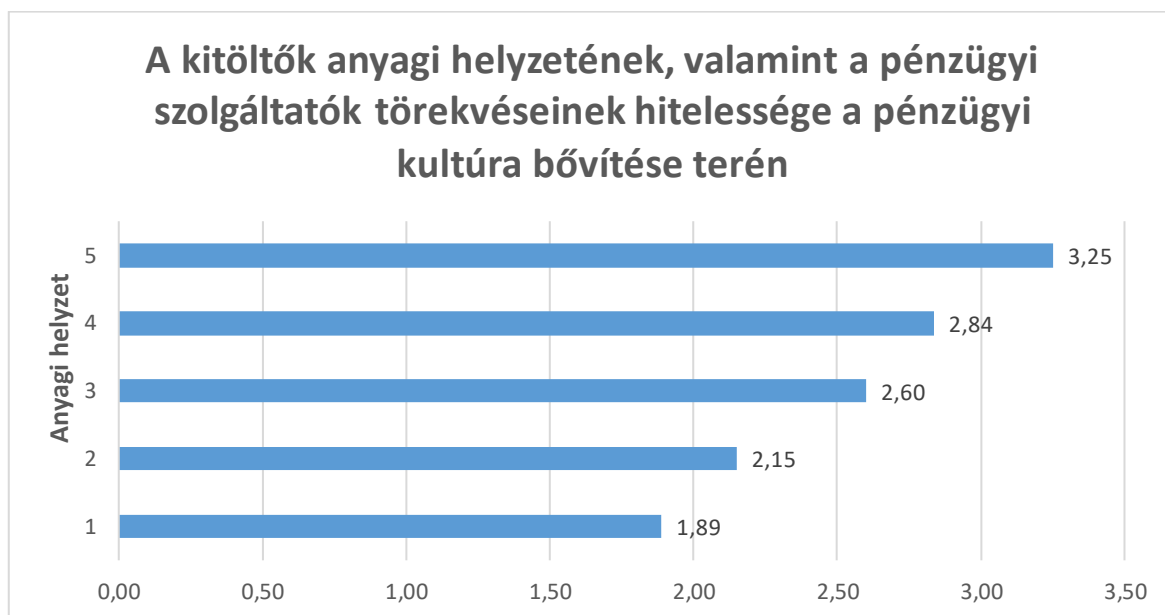
Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

A keresztábla elemzés adatai alapján is a Spearman-féle rangkorreláció vizsgálat elvégzésével a $\rho=0,8$, ami a két ismerv közötti kapcsolat a közepesnél erősebb relevanciájára utal. A Sig. értéke: 0,270, tehát a különbség nem szignifikáns (30. számú melléklet). A megítélés nyilván itt is szubjektív. Mind különbözően ítéljük meg pénzügyi ismereteinket, és eltérő mértékben vagyunk fogékonyak és elfogadók a bankok nyújtotta információkkal szemben. Feltett hipotézisünk elutasításra kerül. A felmérésben részt vevők iskolai végzettségétől függetlenül egyaránt nem ítélik elégségesnek a pénzintézetek hozzájárulását a pénzügyi ismeretek bővítéséhez. A finansziális edukáció azonban minden pénzpiaci szereplő számára elvárt, ezért fontos az együttműködés erősítése.

A kutatás eredményei azt támasztják alá, hogy erőteljesebb fellépésre van szükség. Véleményem szerint a pénzintézeteknek nagyobb erőfeszítéseket kell tenni ügyfelek pénzügyi rendszerbe történő beillesztéséhez, hogy az általuk nyújtott szolgáltatásokat kellő magabiztossággal és hatékonyan tudják használni.

A következőkben a kutatás irányvonalát továbbgondolva felvázolom, hogy a különböző anyagi helyzetben lévők milyen mértékben ítélik hitelesnek a pénzügyi szolgáltatók törekvéseit a pénzügyi kultúra terjesztésének terén. Meglepő módon a pénzügyi szemléletmód az anyagi helyzet javulásával arányosan változik (16. számú ábra).

16. számú ábra: Anyagi helyzet és hiteles törekvés a pénzügyi kultúra bővítésére



Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

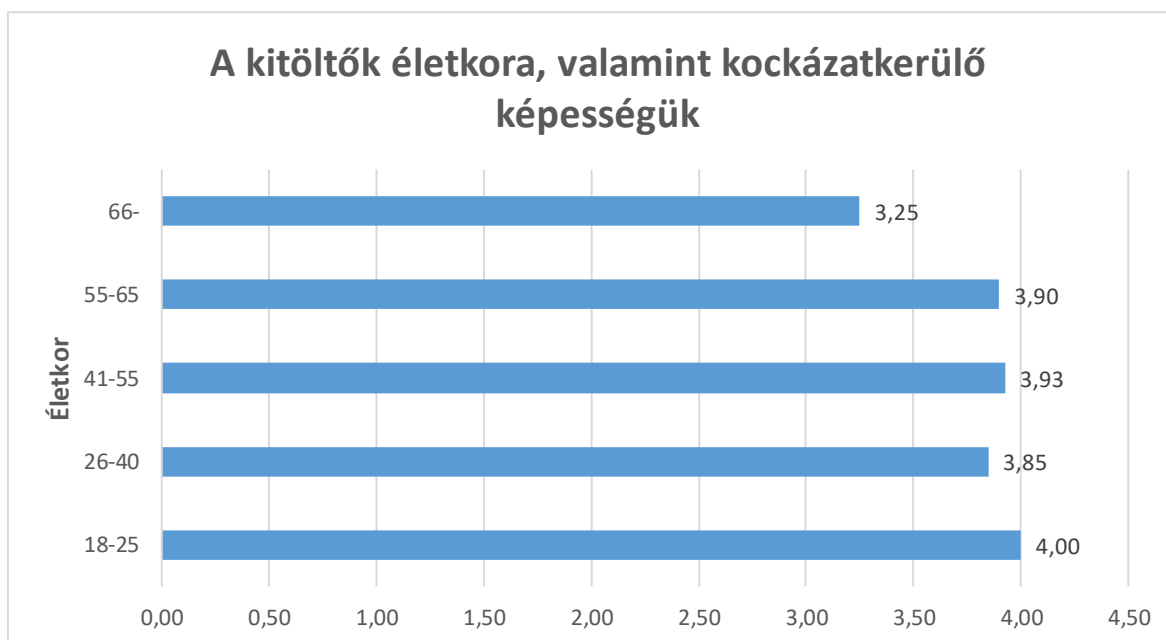
Az anyagi helyzet javulásával a válaszadók egyre elfogadóbbá válnak a bankok erőfeszítéseit illetően. Az 5-ös anyagi kategóriába tartozóknál már megfigyelhető, hogy a közepesnél kicsit magasabb mértékben (3,25) értékelik pozitívan a bankok kezdeményezését a pénzügyi tudatosság fejlesztésében. A rossz anyagi helyzetben lévő válaszadók (1,89) biznak legkevésbé a pénzügyi szolgáltatójuk hitelességében és őszinteségében. A mérési eredmények döntő többsége a 2,15 és 2,84 közötti skálán mozog. A két ismérv keresztábra elemzéssel végzett összehasonlító adatait tekintve a ρ értéke 0,264, ami mégis a kapcsolat gyengeségét feltételezi (31. számú melléklet). Az értékelés függvényében, de a keresztábra elemzéssel kevésbé összhangban úgy ítélem meg, hogy hipotézisünk visszaigazolást nyert.

Az elemzés azt mutatja, hogy a tudatos fogyasztóvá válás nem könnyű feladat. Ezen kívül a diagram alátámasztja, hogy a háztartás pénzügyi lehetőségeinek javulását a bankok közreműködése előmozdíthatja. Az általuk nyújtott információk segítségével hozott felelős financiaális döntések a jóléti és stabil társadalom megteremtésének alapjai lehetnek.

A személyre szabott fejlesztés egyik lépcsőfoka a saját érdekünkben hozott cselekvés képessége, valamint célirányos magatartásunk a számunkra megfelelő termék és szolgáltatás kiválasztásában. Pozitív és negatív tapasztalatainkat is fel kell használnunk jövőnk kialakítása során. Elfogadóbbá és nyitottabbá kell válnunk a bankok irányában, hiszen ők a tudatos pénzügyi magatartást támogató intézményrendszer közvetlen elemei.

Utolsó tételként a válaszadók kockázatvállalási nyitottságát vizsgáltam életkor szerinti bontásban (17. számú ábra), hiszen a pénzügyi alkalmazkodóképességünk, kockázatokkal szembeni elfogadókészségünk korunk előrehaladtával átalakulhat, megváltozhat.

17. számú ábra: Életkor és kockázatkerülő képesség



Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

Megítélésem szerint egyéni kockázatvállaló képességünket számos tényező befolyásolja. Meghatározó lehet, hogy ki milyen mértékben tud tájékozódni pénzügyi kérdésekben, mennyire ismeri a kínált termékek körét. Amikor megpróbáljuk megbecsülni döntéseink kockázatát, tulajdonképpen egyfajta **veszélyelemzést** végzünk, melyet egyéni preferenciáink határoznak meg. Mindig múltbéli ismeretekből indulunk ki, és feltételezzük, hogy a jövőben hasonló eredményekre számíthatunk. Az ismeretlen, rejtőző kockázatok felmerülését nem vagyunk képesek kezelni.

A felmérés eredményeként elmondható, hogy a legfiatalabb korosztály (18 és 25 év) a leginkább kockázatvállaló 4-es osztályzattal, a 66 év felettiak pedig a legóvatosabbak 3,25 értékkel, de az összes korosztály hasonló mértékű kockázatvállalási hajlandóságot mutat. A megközelítően azonos adatok alapján arra a következtetésre jutottam, hogy kockázatviselési hajlandóságunkat az életkor nem befolyásolja. A fiatalabb és idősebb korosztály körében hasonló ismeretszinttel és információmennyiséggel találkozunk. Egyedül talán a tapasztalati úton szerzett tudás szintjén van különbség, bár a válaszadók 18%-a az elmúlt évek hitelezési gyakorlata alapján továbbra is hitelből vásárolná meg a tartós fogyasztási cikkeket (20. számú melléklet).

A keresztábra elemzés adatai alátámasztják az előzőeket. A Spearman-féle korrelációs együttható értéke $p=0,032$, vagyis gyenge kapcsolat áll fenn a két ismérv között. A $Sig.=0,589$, tehát a kapcsolat nem szignifikáns (32. számú melléklet). Feltevésünknek megfelelően elmondható, hogy életkorunk előrehaladtával a kockázatvállalási hajlandóságunk kismértékben változhat, tehát hipotézisünk nem teljes mértékben nyert visszaigazolást.

A kutatás eredményeinek bemutatásánál részletesen elemeztem, jelen táblázatban pedig összefoglalom az elvetendő és elfogadásra kerülő hipotézisek eredményeit.

18. számú ábra: A hipotézisek eredményeinek összefoglalása

A hipotézisek eredményeinek összefoglalása

HIPOTÉZIS	VISSZAIGAZOLÁST NYERT
A hitelfelvevők iskolai végzettsége összefüggést mutat azzal, hogy az egyén rendelkezik pénzügyi ismeretekkel	✗
A kitöltők iskolai végzettsége hatással van jelenlegi anyagi helyzetükre.	✓
Az anyagi helyzet kapcsolatban áll a háztartások pénzügyi lehetőségeinek ismeretével.	✓
Az iskolai végzettség befolyásolja a pénzügyi szolgáltatókról kialakult benyomások különbözőségét.	✓
Az iskolai végzettség meghatározza a pénzügyi szolgáltatók nyújtotta tanácsadás/dokumentáció megítélését.	✗
A különböző iskolai végzettséggel rendelkezők eltérően értékelik a pénzügyi szolgáltatók hozzájárulását a pénzügyi ismeretek bővítéséhez.	✗
A eltérő anyagi helyzetben lévők másként értékelik a pénzintézetek törekvéseit a pénzügyi kultúra fejlesztésében.	✓
Az életkor befolyásolja a kockázatvállalási hajlandóság mértékét.	részben

Forrás: saját szerkesztés

5. Átalakuló bankrendszer-újszerű kihívások és trendek

A dolgozat első részében átfogó képet kaptunk a rendszerváltást követően kialakul helyzetről, valamint a válság okozta globális sokkhatásról. Láttuk, hogy a gazdasági kilátások romlottak, az infláció emelkedett, a jövedelmek mértéke kedvezőtlenül alakult. Felsorakoztattam azokat a folyamatokat, melyek teljes mértékben átalakították a magyar gazdaságot, valamint a lakosság pénzügyi és szociális helyzetét. A kutatásomból kiderült, hogy a pénzügyintézetekkel szembeni bizalmatlanság orvoslásra szorul, így a következőkben ismerkedjük meg azzal a társadalmi és nemzetgazdasági környezettel, melyben a külföldi bankok megkezdték és végzik azóta is hazai tevékenységüket. A következőkben tekintsük át a pénzügyintézetek fejlődését és átalakulását. Gyűjtsünk információt, ismerjük meg működésüket.

A bankrendszer a szocialista rendszert követően dinamikus fejlődést produkált. A hazai bankpiacon a rendszerváltást követő időszakban bankkonszolidáció ment végbe, melyet a bankrendszer privatizációja követett. A bankrendszer szabályai és lehetőségei kedvezőek voltak. A külföldi bankok így kétféle módon is bekerültek a hazai pénzügyi szektorba. Egyrészt lehetőségük nyílt az országban már működő magyar állami tulajdonú kereskedelmi bankok megvásárlására, a velük történő összeolvadásra, másrészt pedig saját külföldi anyavállalatuk égisze alatti leányvállalatok alapítására. Ennek eredményeképpen **erős külföldi dominancia** jelent meg **a magyar bankszektorban**. A mérleg nyelve egyértelműen a külföldi bankok erőteljes és nagy létszámú jelenléte irányába billent, mely elősegítette a pénzügyi verseny erősödését.

A külföldi bankok közül a Citibank lépett piacra először, majd őt követte számos más külföldi pénzügyintézet (pl. K&H, Erste, Raiffeisen). A bankszektorban soha nem látott agresszív verseny kezdődött az ügyfelekért. A külföldi bankok az általuk nyújtott szolgáltatások, valamint széles palettájú termékkínálatnak köszönhetően jobb jövedelmezőségi helyzetbe kerültek a hazai bankoknál. Vállalati oldalon mind a hitel, mind pedig a megtakarítási oldal versenyzővé vált. Ezzel szemben a lakossági piacon eleinte a betéti oldal mutatott erőteljes koncentrációt.

A korábban már említett szociális és gazdasági okok miatt a hitelfelvételi kedv egyre fokozódott. A munkanélküliség emelkedése és a munkabérek reálértékének csökkenése veszélyeztette a háztartásokat. Az önkormányzati bérlakások hiánya, a közüzemi díjak emelkedése egyre több háztartást terelt a megélhetési létminimum alá. Ezzel párhuzamban az egyre nagyobb kockázatvállalásnak és kedvező feltételeknek köszönhetően a lakosság elindult egy eddig ismeretlen úton, hiszen a rendszerváltás előtt országunkban szinte ismeretlen

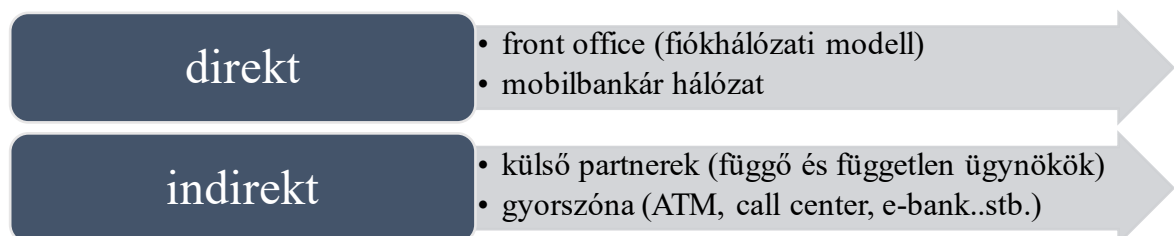
volt a hitelezés fogalma. Csak a rendszerváltást követően indult fejlődésnek és jutott nagyobb szerephez a hitelpiac. Megjelentek a lakáshitelek, majd ezt követték az ingatlanfedezetű szabad felhasználású hitelek. A folyamat következő elemei a fogyasztási hitelek voltak, ahol a személyi kölcsön, folyószámlahitel, hitelkártya, áruvásárlási hitelek lettek népszerűek.

A kiéleződött verseny miatti intenzitás következményeként egyre kedvezőbb árázású, magas kockázattal rendelkező hitelkínálat jelent meg mind a vállalati, mind pedig a lakossági piacon, melyet gyors eladósodás következett. A konstrukciókhoz kapcsolódó kockázatok jelentős mértékben az ügyfelekre kerültek áthárításra.

Az értékesítési csatornák körében is változás következett be. A dinamikus hálózatfejlesztésnek köszönhetően bővültek a fiókhálózatok, továbbá megjelentek a hitelközvetítők (más néven ügynökök), valamint egyes bankok mobilbankári hálózatot kezdtek el üzemeltetni. A szélesebb körű lehetőségek proaktív módon hiteligenylésre csábították a lakosságot, ezért a háztartások és a pénzintézetek között erőteljes függőség alakult ki.

19. számú ábra: Az értékesítési útvonalak alakulása

Az értékesítési útvonalak átalakulása



Forrás: saját szerkesztés

A magas tulajdonosi profitelvárások, valamint a jutalékérdekelt ügynökök miatt az **ügypéligények** egyre inkább **háttérbe szorultak**. A **bankok kockázatokkal kereskedő intézményekké** alakultak át. Nem a számunkra legkielégítőbb terméket ajánlották, hanem a bank és partnerei számára legkedvezőbbet, leginkább jövedelmezőt. A teljesítményértékelő rendszerek bevezetése és nyereségelvárások intenzív nyomást gyakoroltak a piacra.

A 21. század sikerterméke a lakáshitel lett. Azonban a nyújtott állami támogatások (pl. kamattámogatás, szocpol igénybevételenek lehetősége) kormányzati döntéseknek köszönhetően hirtelen visszaestek, vagy teljes mértékben megszűntek, így a lakáshitel piac is zsugorodni kezdett. **A támogatási rendszer szűkülésével, az okozott kamatveszteségek**

mérséklésére vezették be elsősorban a devizaalapú hiteleket. Profitnövekedést nagy kockázatvállalással és a külső és belső intő jelek figyelmen kívül hagyásával próbálták elérni, mely komoly makrogazdasági problémákhoz vezetett.

A bankok profitmaximalizálási törekvése azonban nem tartott sokáig, hiszen a növekvő hitelezési veszteségek csődbe, vagy csőd közeli állapotba juttattak pénzügyintézeteket és háztartásokat egyaránt. A bankok **eszközarányos (ROA) és tőkearányos megtérülése (ROE)** romlott. Ezen kívül a **reputációs kockázat**ot is kezelni kellett, hiszen nem megengedhető, hogy a nyereség (vagy tőke) az ügyfelek, befektetők, tulajdonosok vagy felügyeleti szervek negatív megítélése miatt tovább csökkenjen. A lakosság jövedelemarányos terheltsége egészségtelen értéket mutatott, túllépve lehetőségeiken. Mind a lakossági, mind pedig a vállalati hitelezés visszaesett, mely nemzetgazdaságra gyakorolt hatása fel nem mérhető veszteségeket okozott.

Radikális beavatkozásra volt szükség, mely az eddigi gyakorlathoz képest nagymértékű alkalmazkodást kívánt a bankszektortól. Új prioritásokat határoztak meg. Előtérbe került a tőkepozíció megvédése, a megfelelő mértékű likviditás megteremtése, ill. igyekeztek a hátralékkal rendelkező ügyfelek részére átmeneti fizeteskönnyítési lehetőséget teremteni. Az ügyfelek elvárásai megváltoztak. Megjelent az **ügyfélorientáció** iránti igény. Az ügyféligenyeknek megfelelő tájékoztatás, tanácsadás.

6. A hitelek szerepének felértékelődése a fogyasztási döntésekben

6.1. A pénzügyi személyiség – magatartás, szokások, attitűdök

A különböző élethelyzetben lévők pénzügyi döntései nagyban eltérnek egymástól. Ezért fontos mind egyéni, mind pedig gazdasági oldalról a pénzügyi nevelésre hangsúlyt fektetni. A fiatalok pénzügyi ismereteik nagy részét családon belül szerzi be, de információforrásként említhetjük még a különféle kommunikációs csatornákat, valamint az ismerősök, barátok elbeszéléseit. Ezzel szemben az idősebb korosztály tudásuk jelentős részére tapasztalati úton tesz szert. Többnyire passzív magatartás jellemzi őket. Nem ismerik a pénzügyi fogalmakat, a sajátos pénzügyi nyelvezetet, ezért személyes tájékoztatást igényelnek. Hitel esetén közvetlenül a hitelfelvételt megelőzően tájékozódnak, hiszen a kondíciók, lehetőségek és gazdasági környezet folyamatosan változik.

A pénzügyi válság hatásai azt mutatják, hogy a pénzügyi tudatosság a magyar lakosság szűk szegmensére jellemző. A gyengébb kockázatelemzési képességekkel bíró szektor rossz pénzügyi döntései főként a jóléti veszteségeken túl a pénzügyi szolgáltatókkal szem-

beni bizalomvesztést eredményezte. Mint kutatásaim is alátámasztották, a bankokkal szemben jól érzékelhető egy elutasító, gyanakvó attitűd, mivel az elmúlt évek tapasztalatai alapján úgy gondolják, hogy banktól felvenni hitelt csak akkor szabad, ha nagyon muszáj, mivel sokba kerül, és kiszolgáltatottá tesz. Ez a gondolkodás alapozta meg és erősítette fel a pénzügyi szolgáltató cégek szerepét a lakossági hitelezésben.

A pénz okozta frusztráció főként az alacsonyabb társadalmi rétegekben, szegénységben élő családoknál fordul elő, ahol „luxuscikket” vásárolnak a drága telefontól a tévéig, melyet alapesetben a családi költségvetésből nem engedhetnek meg maguknak, így **kompenzációként** értelmezik. Ezen módszerrel igyekeznek megfelekedni a mindennapos anyagi problémákról, de a legrosszabb verzió, amikor ezen kiadások finanszírozásához hitelt vesznek fel. A pénzre úgy tekintenek, ami azért van, hogy rendszeresen **megajándékozzák** vagy akár **megjutalmazzák magukat**. Birtoklása és elköltése egyféle **kulcs a boldogsághoz**. Ez a fajta gondolkodásmód rövid úton könnyen vezethet hitelcsapdához. Meg kell ismerkedni a pénz felhalmozási funkciójával, valamint fel kell ismerni a megtakarítások szerepét.

Érdekes már gyermekkorban a zsebpénz segítségével rávezetni a gyermeket, hogy annak beosztása, tudatos és megtervezett elköltése megtakarítást eredményez. Így tanulható meg, hogy az anyagi helyzet gátat szab a költsékezésnek. Helytelen gyakorlat, hogy a gyermek esetenként (akár rokonoktól) kap pénzt, melyet azonnal elkölt a saját maga által fontosnak tartott dolgokra. Ha nem tanulja meg beosztani a pénzt, felnőtt korában sem tudja majd kezelni a hasonló helyzeteket. Nagy valószínűséggel a fizetése kézhez kapását követően néhány napon belül elkölti azt, majd a hónap hátralévő részében hitelekkel tartja fenn magát, és nyomorog.

Gyakran vezetik tévútra a gyermeket azzal a sztereotípiával, hogy dolgozz keményen, és mindened meglesz. A gyermek azonban nem hisz ebben, hiszen látja a szüleit egy életen keresztül keményen dolgozni, akik mégis egy adósságcsapdában élnek le az életüket, és csak hitelek felvételével jutnak egyről a kettőre. Nem tanulja meg, hogy a szükségleteit a bevételeihez igazítva könnyebben boldogul.

A pénzhez való hozzáállás sokféle téves családmódot alakít ki. Vannak olyan emberek, akik a végsőkig minden fillért megtakarítanak. Ezekhez a megtakarításokhoz semmilyen körülmények között nem nyúlnak. Inkább folyó kiadásokat igyekeznek az olcsó és gyors fogyasztási hitelekkel megoldani.

Munkám során talákoztam olyan emberrel is, aki gyermekkorában nagyon szegény családban nőtt fel, majd amikor felnőttként normalizálódott a pénzügyi helyzete, jelentős

megtakarításai voltak és nem nézett szembe mindennapos fizetési problémákkal, de lelkében továbbra is mélyszegénységben élt. A legolcsóbb ruhákban járt, a legócskább autót vezette, a legrosszabb minőségű ételeket ette, és gyakran vett fel hitelt, mert félt, hogy a megszerzett vagyon egyszer csak semmivé lesz. Nem tudta kinőni a pénz okozta traumát.

Találkoztam olyan sztereotípiával is, hogy aki gazdag, az biztosan becsstelen módon jutott hozzá a pénzéhez, lopással szerezte vagyonát. Hiszen aki gazdag, az tisztességes ember nem lehet. A „munkásember” tisztas szegénységben él, és hitele van. A pénz ilyen formában történő elutasítása romboló hatással van egy egészséges pénzügyi kultúra kialakítására, és nagy valószínűséggel az ilyen ember egész életében meggátolja magát abban, hogy valamit is elérjen.

Mások a boltokban történő akciós termékek vásárlásával győzik meg magukat arról, hogy ők takarékos emberek, azonban a megtakarítási hajlandóságot, és tudatos takarékoskodást a havonta el nem költött pénzösszeg mutatja meg igazán. Hiszen hiába vásárol olcsó terméket, ha ugyanúgy elkölte az összes pénzét, mint a többiek. Esetleg elmondható, hogy hatékonyabban használta fel, de semmiképpen sem takarékosabban.

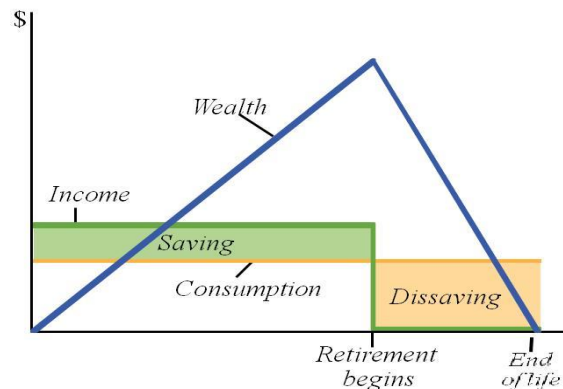
A fentiekben felsorolt néhány példával arra kívántam rávilágítani, hogy családból magukkal hozott pénzügyi kultúra, vagy a felnőtté válás folyamatán elsajátított pénzzel történő bánásmód hiányosságai mind megmutatkoznak a felnőttként alkalmazott pénzkezelésünkben. Érdemes végiggondolni a helyzetünket, és szakember segítségét kérni pénzügyeink optimalizálásában. Megismerkedni a hitelezés nyújtotta előnyökkel, veszélyekkel és kockázatokkal, a megtakarítások biztonsági tartalék szerepével. Ehhez nyújtanak segítséget a pénzügyintézetek.

Ha a háztartások fogyasztási viselkedését vizsgáljuk, nem hagyhatjuk figyelmen kívül **Modigliani-Brumberg** (1952, 1980) **életciklus hipotézisét**, illetve **Friedman** (1957) **permanens jövedelem hipotézisét**.

Ezen teóriák szerint a háztartások a teljes életük során elérhető jólétüket adott költségvetési korlátok mellett kívánják maximalizálni. Fogyasztásukat a megszerzhető vagy permanens jövedelmükhöz igazítják. A folyó jövedelem csak egy része elérhető forrás a fogyasztó számára, ezért a háztartások hajlandók hitelt felvenni, ha ez a jövedelem alacsonyabb, és megtakarítanak ellenkező esetben.

20. számú ábra: Modigliani-Brumberg életciklus hipotézise

A Modigliani-Brumberg féle életciklus hipotézis



Forrás: <https://rpubs.com/RAAJ/110886>

A hazai háztartások egy része likviditáskorlátos. A hitelpiac alakulásáról nincs megfelelő ismeretük, tehát nem tudnak tervezni évekre, évtizedekre előre egy esetleges hitelfelvétel vállalásával. Nehéz feladat is lenne pénzügyi ismeretek nélkül felmérni háztartásunk pénzügyi lehetőségeit.

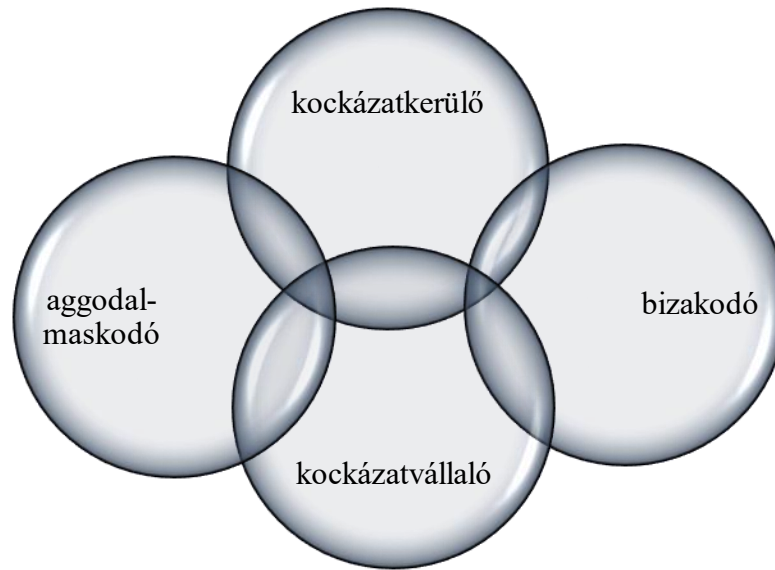
6.2. Pszichológiai háttér

A pénzügyi döntések helyességét vagy helytelenségét kategorizálni nem egyszerű feladat. Befolyásolja mind a sajátos életmód, mind pedig a differenciált fogyasztási szokásmód. Ezért fontos mind egyéni, mind gazdasági oldalról a pénzügyi nevelésre hangsúlyt fektetni. A bankok által alkalmazott masszív marketing megalkotta és befolyásolja a „kívülről irányított ember” fogyasztását. A pénzintézetek által alkalmazott módszer feltételezte a passzív, könnyen manipulálható ügyfeleket, akik azóta aktív és kritikus ügyfélkörre alakultak át. A pénz okozta frusztráció azonban azóta is jelen van.

Az emberek **ésszerű döntések helyett érzelmi döntéseket** hoztak, és hoznak a mai napig. A bankok profitmaximalizálási elképzelései pedig teret adnak elképzeléseik megvalósításhoz.

Személyiségprofil alapján az alábbi ügyfélcsoportokat különítettem el a pénzzel kapcsolatos magatartásformák megnyilvánulása szerint, melyet az alábbi Venn diagrammal szemléltetek:

21. számú ábra: Magatartásformák megnyilvánulása személyiségprofil alapján
Magatartásformák megnyilvánulása személyiségprofil alapján



Forrás: saját szerkesztés

Mivel nem lehet az ügyfeleket pénzügyeikkel kapcsolatos viselkedésük alapján kategorikusan egy-egy címszó alá sorolni, ezért biztosítottam átmenetet a jellemzők között.

A **kockázatkerülő** ügyfelek számára a biztonság az elsődleges prioritás. Nekik a pénz egyenlő a biztonsággal. Nem keresik a lehetőséget, hogy kockázatot vállaljanak, de mégis aggódnak, hogy valamilyen előnytől elesnek, és bizakodnak, hogy nem döntöttek rosszul. Szigorú értelemben véve nem valószínű, hogy van bankkapcsolatuk. Lehetőség szerint otthon tartják értékeiket. Nem szeretnek foglalkozni a pénzzel, ezért redukálni igyekeznek a pénzzel kapcsolatos teendőket. Takarékoskodás jellemzi őket. Hajlamosak egy-egy cél érdekében hosszú ideig sportolni.

A **kockázatvállaló** ügyfelek részére a pénz kalandot, lehetőséget, izgalmat jelent. Dinamikusan kezelik pénzügyeiket, és szeretik a várakozás izgalmát. Mérlegelés nélkül képesek döntéseket hozni, mivel úgy érzik, a rendelkezésükre álló pénzügyi összeg lehetővé teszi számukra ezt a szabadságot. Pénzügyi tudásukat általában nem értékelik reálisan. Napi szinten szeretnek pénzügyeikkel foglalkozni. Néha elgondolkodnak, azon, hogy nem vállaltak-e túl sokat, de ezt azt érzést hamar elhessegetik maguktól. Minden újdonsághoz pozitívan, bizakodva állnak hozzá.

Az **aggodalmaskodó** ügyfelek folyamatosan okkal vagy ok nélkül, de félelmekkel küzdenek. Jellemzően önbizalomhiányban szenvednek. Rendszerint alulértékelik pénzügyekben való jártasságukat, ezért napi szinten görcsösen nyomon követik a pénzügyi világ történéseit, és pénzügyeikre gyakorolt hatását. Félnék a kontroll elvesztéséről, bizonytalanok döntéseikben. Inkább a kockázatkerülő csoportjával mutatnak hasonlóságot, de esetenként hajlandók kisebb rizikót vállalni, ami számukra általában plusz stressz faktorként jelenik meg.

A **bizakodó** ügyfelek az elvárt kockázatoknál hajlandóak egy kicsit többet vállalni, mivel kedvezően értékelik a várható kimenetelt. A pénz számukra egyfajta biztonságot képvisel. Elégedettek, a pénzhez pozitív érzelmeket társítanak. Hozzáállásukban értékelik a befektetett munkát, ami egyfajta egészséges értékszemlélet megnyilvánulása. Döntéseikben gyakran szerepet játszik a tapasztalati úton szerzett tudás. Nem jellemzi őket ad hoc jellegű költségek. Hajlandóak lemondani jelen fogyasztásukról egy jövőbeli nagyobb cél érdekében. A társadalmi tőke jelentős pillérét képviselik.

Mind a négy személyiség jellemzőit figyelembe véve elmondhatjuk, hogy a bankok nagy kihívás előtt állnak ügyfelek pénzügyi ismereteinek fejlesztésében, mivel nem azonos mértékű fogadókészséggel találkoznak. Más és más jellegű eszközök alkalmazására van szükség, így válhatnak a szolgáltatások komplex jellegűvé. Nyilván találkozhatunk elégedett, elégedetlen és közömbös visszajelzésekkel, de minden visszacsatolás információértékeléssel bír a jövőre vonatkozóan.

7. A lakosság eladósodását mérséklő intézkedések

Az előző pontokban áttekintettük a bankok és ügyfelek helyzetét, motivációit. A következőkben a válság okozta „káosz” mérséklésére tett lépésekkel foglalkozunk. A pénzügyi gazdasági válság rámutatott arra, hogy a teljességgel liberális jellegű szabályozás nem segíti a pénzpiaci stabilitás megteremtését, illetve ha a helyzet úgy kívánja, fontos az állam időben történő beavatkozása. Negatív hatást gyakorol és bizalmatlanságot teremt, ha az adófizetők pénzét vagy más költségvetési forrásokat a bankok konszolidálására kell felhasználni. Viszont a szükségszerű beavatkozás elkerülhetetlen, mivel a pénzügyi közvetítőrendszer fontos eleme a gazdaságnak, és működése annak ellenére társadalmi érdek, hogy többnyire a magánszektor keretei között működik. Még költségvetési áldozatok árán is fontos a pénzügyi összeomlás elkerülése. A válság rámutatott a **felügyeleti rendszer gyengeségére**, illetve arra, hogy **országokon átívelő szabályozásra** van szükség.

Az európai egységesedés és globalizálódás eredményeként a nemzetközi bankjogi szabályozás és felügyelet kialakításának szükségessége elkerülhetetlen volt. A válság olyan problémákat hozott felszínre, mely felfedte a jogszabályi keret hiányosságait, így a már ismert törvények újragondolására, kiegészítésére, pontosítására, továbbá új jogszabályok alkotására és egységes bevezetésére volt szükség.

Elsőként a brit felügyeleti hatóság elnöke fogalmazta meg, hogy egy komplexebb és hatékonyabb megközelítésű rendszer felállítására van szükség.

Öt pontban összegezte javaslatait:

- 1) a meghatározó piaci és társadalmi intézmények felügyeletében több erőforrásra és nagyobb erőfeszítésekre van szükség
- 2) nagyobb figyelmet kell fordítani az üzleti stratégiából fakadó és rendszerszintű kockázatokra
- 3) előtérbe kell, kerüljön a szakmai tudás megléte, már nem elegendő a feddhetlenség
- 4) nagyobb összpontosítást és fegyelmet igényel a banki számvitel részleteinek áttekintése, a részletkérdések megvitatása
- 5) nyitottá kell válni a bank általi átfogó kockázatok megítélésében, határozatban történő megállapításában

Felismerte, hogy a bankrendszer jelentős változáson esett át, melyet a felügyeleti tevékenység nem követett le. A hagyományos betétgyűjtő és forrást kihelyező, kockázatokkal kereskedő intézmények után, a pénzügyi válságot kiváltó „**ordinate to distribute**” bankmodell csak újabb lépcsőfokot jelentett.

7.1. Nemzetközi szinten

A válság az eurozóna gazdasági és pénzügyi környezetét teljesen átalakította. Adósválság lépett fel, és a piacot feszültségek uralták. A bankok tőke és jövedelmezőségi helyzete romlott. A nemzetállamok és pénzintézetek számára így viszonylag rövid idő alatt világossá vált, hogy a piac megtorpant, így felül kell vizsgálni az eddig alkalmazott szabályozási rendszert, át kell alakítani stratégiájukat. Hangsúly a válságkezelésen és annak megfelelő kommunikációján volt. A piaci helyzetnek megfelelően előtérbe kerültek a különböző adósvédelmi programok, az ügyfelek megtartása, valamint a betét és forrásgyűjtés. A stratégiai alkalmazkodás jegyében partnerség kiépítésére törekedtek.

Létrejött az **Európai Bankhatóság** (European Banking Authority), mely célja az európai bankcsoportok, nemzetközi hitelintézetek tevékenységének nyomon követése, valamint az európai felügyeleti gyakorlat egységesítése. Figyelnie és értékelnie kellett a kockázatokat, hogy időben jelezni tudja a veszélyt a pénzügyi intézetek felé, illetve szükség esetén koordináló jelleggel beavatkozhat. Független uniós hatóság. Azon munkálkodik, hogy az európai bankrendszer egészére vonatkozóan biztosítsa a prudenciális szabályozást, és hatékony felügyeleti rendszert hozzon létre. Általános célkitűzése a pénzügyi stabilitás, valamint a bankszektor integritásának és hatékonyságának fenntartása. Az egységes piacon érvényes egyenlő versenyfeltételek szabályait az unióban működő összes bankra érvényes **egységes szabálykönyv (Single Rule Book)** erősíti.

A **tőkekövetelményekről szóló irányelv és rendelet (CRD/CRR)** határozta meg, hogy mennyi tőkével kell egy banknak rendelkeznie ahhoz, hogy biztonságosan tudjon működni. A válság alatt ugyanis a minimális tőkekövetelmények alacsonynak bizonyultak, így a bankok önmagukban nem mindig voltak képesek a működési veszteségek feldolgozására. A minimumküszöbök megemeléséről, illetve a bankok tőkemegfelelésére és likviditására vonatkozóan jelölt ki új irányvonalat a **Bázel II., mely 2014. január 01-jén lépett hatályba**. A bankszektor stressz helyzet esetén jelentkező ellenálló képességét biztosítja, mely által kiterjed a szavatoló tőke veszteség elnyelő képességére, valamint a hitelintézetek likviditásának megfelelő szinten tartására. Szigorúbb nyilvánosságra hozatali követelményeket tartalmazott. Célja, hogy a kockázatok mérésére és kezelésére vonatkozó információk közzétételével segítse a lényeges kockázatokkal kapcsolatos tisztánlátást. Egyértelmű és részletes sztenderdeket fogalmazott meg, melyek megkönnyítették a hitelintézetek közötti összehasonlítást.

A **Nemzetközi Fizetések Bankja** a pénzügyi stabilitás megteremtését célozza. A hitelintézetek szabályozásának és felügyeletének erősítésével a nemzetközi fizetési gyakorlat egységesítését segíti. A tagországok implementálják és kötelező jelleggel alkalmazzák a bázeli normákat.

A Bázeli Bizottság ajánlásainak hatására számos vonatkozó jogszabály módosításra került az Európai Unióban.

7.1.1. De-Larosière jelentés és az új felügyeleti rendszer

A korábban említett brit elnök megfogalmazta induktív lépések szükségességének továbbgondolására az Európai Bizottság 2008-ban megbízott egy High Level Expert Group-

ot, hogy az európai pénzügyi szabályozás és felügyelés jövőjével kapcsolatban keressen megoldási javaslatokat.

A bizottság az alábbi kérdésköröket vizsgálta:

- 1) hogyan lehetne a leghatékonyabb módon megszervezni az európai pénzügyi intézmények és pénzpiacok felügyeletét, hogy biztosítsák a prudenciális működést
- 2) hogyan tudnak együttműködni az európai hatóságok nemzetközi szinten a pénzügyi stabilitás fenntartása érdekében

A jelentés alapján az Európai Bizottság elkészítette az „**omnibusz**” **direktívát**, mely egy felügyeleti struktúra létrehozása segítségével módosítja a különböző pénzügyi szektorok szabályait. A **makroprudenciális felügyelet** ellátására létrejött az Európai Rendszerkockázati Tanács (ESRC – European Systemic Risk Council), mely ellenőrzi és értékeli a pénzügyi rendszert fenyegető kockázatokat. Ajánlásokat ad ki és figyelmezteti a tagállamokat az esetleges kockázatokra.

A **mikroprudenciális felügyeletet** a Pénzügyi Felügyeletek Európai Rendszere (ESFS – European System of Financial Supervisin) látja el.

Az új felügyeleti hatóságok az alábbiak: Európai Bankfelügyeleti hatóság (EBA – European Banking Authority), az Európai Biztosítási és Foglalkoztatói Nyugdíjfelügyeleti Hatóság (EIOPA – European Insurance and Occupational Pensions Authority) és az Európai Értékpapír-piaci felügyeleti Hatóság.

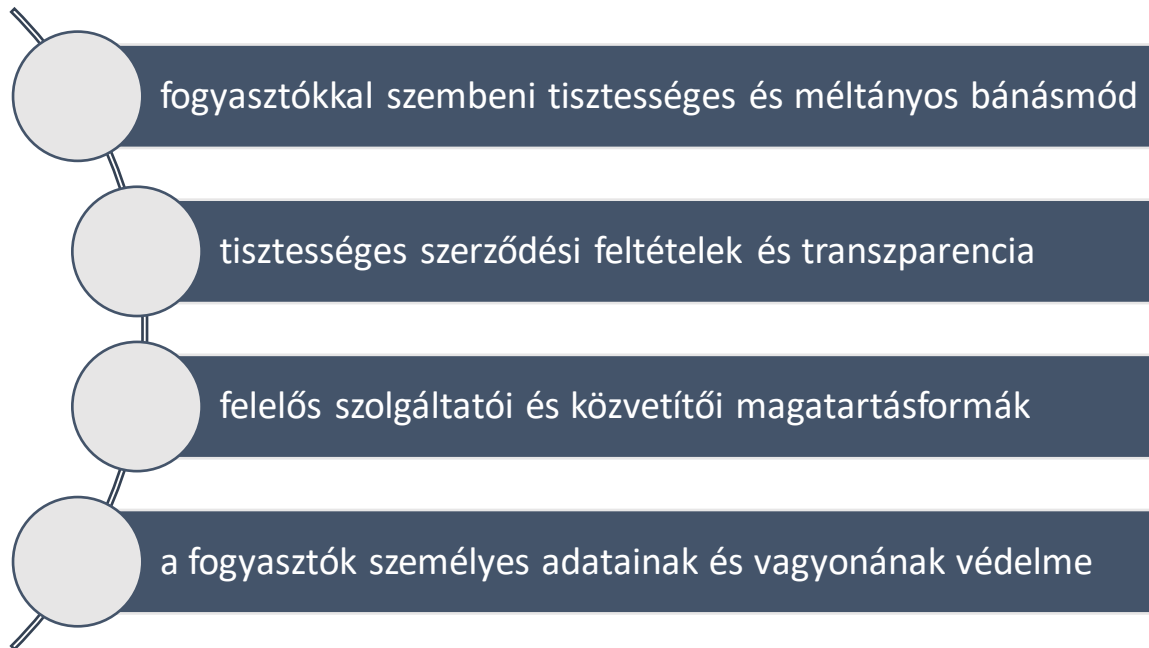
7.1.2. G20 ajánlás

A **G20-ak** a 2011. februárban lezajlott csúcstalálkozón hívták fel a figyelmet arra, hogy a nemzetek alakítsanak ki olyan általános alapelveket, melyek közvetlenül alkalmazhatók a **pénzügyi fogyasztóvédelem** területén. A megfogalmazott célok és törekvések a **pénzügyi fogyasztók érdekeinek védelmét, a piac tisztességes és transzparens működését kell, hogy szolgálják.**

A megrendült bizalom helyreállítására vonatkozó fogyasztóvédelmi tervek elkészítésére a **Gazdasági Együttműködés és Fejlesztés Szervezetét (OECD)** kérték fel. Céljuk a pénzügyi szektor működtetésének és kockázatvállalási szabályainak újragondolása volt, ugyanis a pénzügyi fogyasztóvédelem akkor működik a legjobban, ha megfelelő pénzügyi ismeretek mellett érthető termékek és szolgáltatások kerülnek piacra. Az oktatás, biztonság és érhetőség hármas pillérnek be kell kerülnie a felelős szabályozás keretrendszerébe.

A szervezet ezért együttműködött a **Pénzügyi Stabilitási Tanáccsal**, valamint nemzetközi szervezetekkel, továbbá konzultált a fogyasztói és iparági szereplőkkel is. Külön témakörben jelent meg a **piaci verseny**, továbbá a **penzügyi oktatás és tudatosság növelésének** jelentősége. A megfogalmazott alapelvek iránymutatásul szolgáltak valamennyi tagország számára.

22. számú ábra: A G20-ak által megfogalmazott általános alapelvek
A G20-ak által megfogalmazott általános alapelvek



Forrás: https://www.biztositasiszemle.hu/files/201110/fogyved_kockazati_2011h1.pdf, saját szerkesztés

7.1.3. Zöld Könyv a lakossági pénzügyi szolgáltatásokról

A lakossági pénzügyi szolgáltatások igénybevétele a mindennapi életünk része. Megkönnyítik a gazdaságban való részvételünket, továbbá elősegítik a hosszú távú tervezhetőséget, és védelmet biztosítanak az előre nem kalkulálható eseményekkel szemben. Ezek közé a szolgáltatások közé tartoznak a lakossági bankszámlák, a fizetési műveletek, a személyi kölcsönök, a jelzáloghitelek, a megtakarítások, a nyugdíjpénztárak, a befektetések és egyes biztosítási termékek. Az Európai Unióban az egységes piac létrehozása érdekében már sok intézkedés történt, de a lakossági pénzügyi szolgáltatások integrációja még nem valósult meg teljes mértékben. **A zöld könyv egy újabb lépés egy egységes európai tőke és pénzügyi szolgáltatási piac létrehozása felé.** A fizetési és banki szolgáltatások területén a verseny nem működik hatékonyan, így előfordulhat, hogy az ügyfelek nem részesülnek az EU

más területén már hozzáférhető, magasabb színvonalú, esetenként kedvezőbb árazású szolgáltatásból. Ösztönözni szeretnék a külföldi bankszámlanyitást, illetve, hogy a fogyasztók Európa-szerte a legkedvezőbb megtakarítási, biztosítási, jelzálog és nyugdíjajánlatok között válogathassanak. Az európai pénzügyi piacok további intézkedés hiányában széttagoltak maradhatnak.

Az Európai Bizottság által kiadott zöld könyv ismerteti a jelenleg fennálló helyzetet, továbbá megfogalmazta a tervezett és folyamatban lévő lépéseket, célkitűzéseket. A **pénzügyi szolgáltatások integrációját** az alábbiakban megfogalmazottak alapján képzelték el:

23. számú ábra: A Zöld Könyv a pénzügyi szolgáltatások integrációjáról

Zöld Könyv a pénzügyi szolgáltatók integrációjáról

1.

A megfelelően szabályozott nyílt piacok és erőteljes verseny választási lehetőséget, értéket és minőséget kínáló terméket hozzon létre, mely a fogyasztói igényeknek megfelel.

2.

A fogyasztók bizalmát megfelelő fogyasztóvédelemmel, illetve pénzügyileg eredményes és megbízható szolgáltatók jelenlétével kell erősíteni.

3.

Biztosítani kell, hogy a fogyasztók a pénzügyi körülményeiknek megfelelő döntéseket hozhassák.

Forrás: http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/finfocus/finfocus3/finfocus3_hu.pdf, saját szerkesztés

7.1.4. ECOFIN Tanács

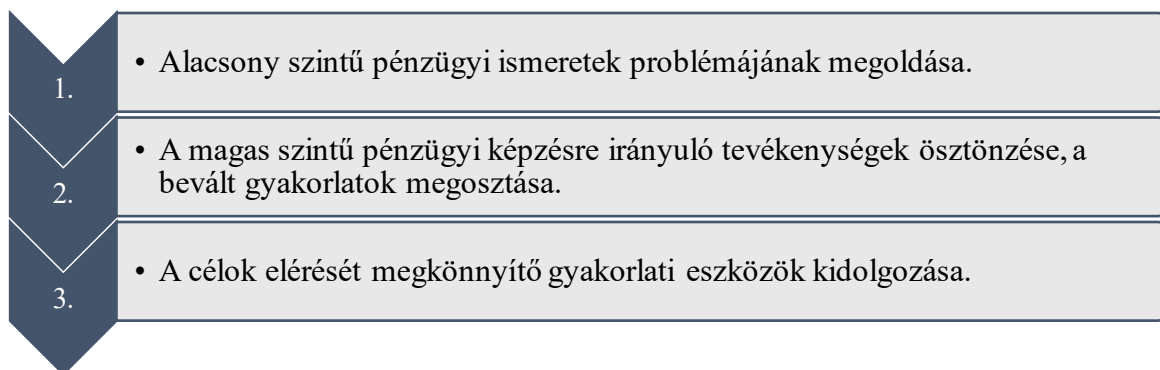
Az Gazdasági és Pénzügyi Tanácsot az uniós tagállamok gazdasági és pénzügyminiszterei alkotják. Három fő területért felel: **gazdaságpolitika, adóügyi kérdések és pénzügyi szolgáltatások szabályozása**.

Mivel az egységes piac a jelenleginél is integráltabb, nyitottabb és versenyképesebb lehetne, a Tanács az „Egységes piac a XXI. századi Európa számára” című közleményében arra kérte a tagállamokat, hogy tegyenek erőfeszítéseket a pénzügyi képzés elősegítése érdekében. A globalizáció a tudás és innováció intenzív fejlesztését igényli, ami közvetlen

előnyökkel jár Európa polgárai számára, hiszen a legjobb pénzügyi szolgáltatások közötti választás lehetőségét, továbbá az alapvető személyes pénzügyek ismeretét teszi lehetővé akár határon átnyúló viszonylatban is. A pénzügyi képzési programok kidolgozását az alábbiak révén támogatja:

24. számú ábra: Pénzügyi képzési programok támogatása (ECOFIN Tanács)

Pénzügyi képzési programok támogatása (ECOFIN Tanács)



Forrás: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/hu/TXT/?uri=CELEX:52007DC0808>, saját szerkesztés

7.1.5. Fehér Könyv Európa jövőjéről és a továbblépés lehetséges irányairól

A hozott intézkedések és szabályozás ellenére, az Európa előtt álló kihívások nem mérséklődnek. A gazdaságok hiába lábaltak ki a globális pénzügyi válságból, ez még mindig nem egységesen érzékelteti hatását. Vannak olyan állampolgárok, akik úgy érzik, hogy az Unió túlságosan beavatkozik mindennapi életükbe, mások pont az életszínvonalukhoz hozzáadott értékét vonják kétségbe. Továbbra is szükséges tehát egy közös meggyőződésen alapuló megközelítés, ahol az összefogással mindenki jól jár.

2017. március 25-én az európai uniós tagállamok 27 vezetője találkozott Rómában, hogy a Római Szerződés 60. évfordulóját megünnepeljék, valamint hogy Európa lehetséges fejlődési irányvonalát kijelöljék. Az összehívott találkozón áttekintették az elmúlt évtizedek eredményeit, számba vették értékeit, és megvitatták, hogy lehetne tovább alakítani a közös jövőt. Megegyeztek abban, hogy eljött a cselekvés ideje. Az eszközöket ezután a cél határozza meg. Gondoskodnunk kell arról, hogy ezek a kiívások ne hátráltassanak, hanem megoldásra sarkalljanak minket. Róma tehát egy új kezdetet is jelent, mivel az egyre inkább multipoláris Európában a biztonság és jólét kérdése újraértékelődik.

Az Európai Bizottság a **Fehér Könyvvel** járul hozzá ehhez az új fejezethez, melyben **feltérképezik az előttük álló lehetőségeket és kihívásokat, valamint bemutatják az**

azokra adandó egységes válaszokat. Az Európai Parlament, a nemzeti parlamentek, a regionális és helyi önkormányzatok, valamint a civil társadalom egésze részéről felmerült ötleteket, elképzeléseket vitatják majd meg.

A Fehér Könyv **öt forgatókönyvet vázol fel**, hogy az Európai Unió milyen utat jár majd be a jövőben. Nem kész menetrend, hanem gondolatébresztő előrejelzéseket tartalmaz. Bepillantást enged abba, hogy milyen lehet az EU 2025-ben. A tárgyalt lehetőségek széles skálán helyezkednek el, és az egyes forgatókönyvek esetenként fedik egymást, ezért kölcsönösen nem kizáró jellegűek. Nem záródokumentum. Útnak indított egy Európa jövőjéről szóló vitasorozatot, melyben a globalizációt, az új technológiák társadalomra és munkahelyekre gyakorolt hatását, valamint a biztonsággal kapcsolatos aggodalmakon át a populizmus térnyeréséig számos kardinális pontot jelöltek ki:

25. számú ábra: A Fehér Könyv öt forgatókönyve

A Fehér Könyv öt forgatókönyve

1. forgatókönyv

- **Minden megy tovább** - az Európai Unió az eredményközpontú reformprogram végrehajtására összpontosít

2. forgatókönyv

- **Csakis az egységes piac** - a tagállamok egyre több szakpolitikai területen képviselnek eltérő véleményt, ezért az egységes piac sérül

3. forgatókönyv

- **Aki többet akar, többet tesz** - minden tagország a megszokott módon halad tovább, de adott a lehetőség, hogy egyes területeken célirányos koalíciókat hozzanak létre.

4. forgatókönyv

- **Keveset hatékonyabban** - tesz azokon a szakpolitikai területeken ahol többet és gyorsabban tud megvalósítani, ahol pedig nem tud hozzáadott értéket biztosítani, kevesebbet tesz.

5. forgatókönyv

- **Sokkal többet együtt** - több hatáskört és erőforrást osztanak meg a tagállamokkal, és kiterjesztik a döntéshozatal

Forrás: https://ec.europa.eu/commission/white-paper-future-europe-reflections-and-scenarios-eu27_hu, saját szerkesztés

7.1.6. Bankunió

2012-ben vázolták fel először egy érdemi gazdasági és monetáris unió létrehozásának ütemtervét, mely egyik lényeges momentumuma egy integráltabb pénzügyi keret, azaz a **bankunió** létrehozása volt. A bankunió a Gazdasági és Monetáris Unió (EMU) és a belső piac

része, mely **egyesíti a felügyeleti feladatokat a felelősséggel, finanszírozással és szanálással**, valamint **kötelezi a bankokat a hozott szabályok alkalmazására**. Elsősorban a pénzügyi válság okozta hatásokra reagálva hozták létre. Két eleme van:

- 1) egységes felügyeleti mechanizmus (SSM)
- 2) egységes szanálási mechanizmus (SRM)

Az egységes felügyeleti mechanizmus közvetlenül ellenőrzi az euroövezet legnagyobb bankjait. Az egységes szanálási mechanizmus feladata pedig a csődbe jutó bankok adófizető állampolgárok és a gazdaság számára minimális költségekkel járó szanálása. Harmadik elemként még egyeztetés alatt áll az európai betétbiztosítási rendszer (EDIS). Szabályozásának köszönhetően arra kötelezi a bankokat, hogy mérsékeljék a vállalat kockázatokát, ill. minimális ügyfelekre történő költségáthárítás mellett, akkor is fizessék meg a tévedésük okozta veszteséget, ha szembe kell nézniük a megszűnés veszélyével.

7.2. Hazai szinten

Magyarországon szerencsére bankmentésre nem volt szükség, de a válságot követően kialakult helyzetben a kormány lépéskényszerbe került. Felismerték, hogy egyes kérdéskörök további rendezésére és pontosítására van szükség. Az új európai felügyeleti struktúrát alapul véve fokozták a felügyeleti tevékenységet, ill. igyekeztek mentőövet nyújtani a nehéz helyzetbe került családok számára, különös figyelmet szentelve a kiszolgáltatottá vált fogyasztók védelmére. Olyan kérdések kerültek szabályozásra, amiket már a válságtól függetlenül korábban szabályozni kellett volna. Ilyen például:

- 1) a pénzügyi közvetítőrendszer stabilitásának és felügyeletének megerősítése
- 2) hitelezési folyamat átalakítása
- 3) fogyasztóvédelemhez kapcsolódó kérdések

A hangsúly a **prevencióra** helyeződött. Nem csak a már felvett adósságok enyhítésére, hanem annak megelőzésére fókuszáltak.

A válságot követően mutatkozott meg igazán, hogy mekkora hiányosságok vannak a pénzügyi kultúra területén. Ahhoz, hogy stabil és fenntartható gazdaságot tudjunk felépíteni, elkerülhetetlen az intézmények szabályozása, korlátozása külön tekintettel a banki tevékenységekre a fogyasztói érdekek védelmében. A program két fő területre irányul: a **lakáshitel tartozások korrekciójára**, valamint a **közüzemi díjtartozások mérséklésére**. Tanulmányomban csak az első területre koncentrálok, hiszen a pénzügyi közvetítőrendszer megerősítése elkerülhetetlen ahhoz, hogy egy hosszan elhúzódó válság ne okozzon tartós károkat a gazdaságban.

Az intézkedések bevezetését megelőzően felmérést készítettek az adósságállomány nagyságáról. Kimutatták, hogy a háztartások nagy részre eladósodott, egy részük már a bírósági végrehajtás szakaszában van, őket a kilakoltatás veszélye fenyegeti. Kellőképpen alátámasztott volt az állami beavatkozás.

7.2.1. Garanciavállalás és tőkeemelés

Cél: a pénzügyi összeomlás elkerülése, hogy legkevesbé az adófizetők pénzének felhasználására kerüljön sor. Az állam a **garanciavállalásban és a tőkeemelésben** látta a megoldást. Garanciavállalás szakmai megalapozottsággal csak a pénzügyintézetek, az MNB elnökének, ill. a Felügyelet kezdeményezésére valósulhat meg. A Felügyelet a bankok működéséről és tőkehelyzetéről rendelkezik információkkal, az MNB pedig a rendszerkockázati szempontú értékelések elemzésével a makrostabilitásban tud közreműködni.

A garanciavállalás szabályait külön kormányrendeletben szabályozták. Ebben az esetben az állam egyfajta biztosítékként különleges vétójogot biztosító szavazatszám többségi részvényhez jut, illetve tulajdonosi irányítási jogot nyer a garancia beváltása esetén. A garanciavállalásért díjat számít fel. (Nagy Zoltán, 2010)

Ezzel szemben a tőkeemelés egy különleges osztalék többséget biztosító részvény, ahol vétójogot biztosító részvény kerül kibocsátásra.

Mindkét esetben biztosított a megfelelő mértékű megtérülés, valamint a pénzügyintézetek működése ellenőrizhetővé válik. Ezen kívül lehetőséget nyújt az állam részére a teljes irányítás átvételére, mely kizárólag csak bíróság közreműködésével valósulhat meg.

7.2.2. Az MNB szerepvállalása

Hazánkban a PSZÁF, majd a 2013-as fúziót követően az **MNB** feladata volt elsősorban a szabályozási keretrendszer újragondolása és átalakítása. Jelenleg a jegybank látja el a **pénz-, tőke- és biztosítási piac felügyeletét**, valamint a **fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti funkciókat**. Létrejött a **Pénzügyi Stabilitási Tanács**, mely feladata, hogy a pénzügyi közvetítőrendszer stabilitásának megőrzése érdekében figyelemmel kíséresse az üzleti és gazdasági kockázatokat, a pénzügyi piacok stabilitását, elemezze a pénzügyi közvetítőrendszert veszélyeztető kockázati tényezőket, valamint nyomon kövesse a nemzetközi piacokon zajló eseményeket.

2014 óta az **MNB együttműködik az Állami Számvevőszékkel, valamint a Nemzetgazdasági Minisztériummal a magyar lakosság pénzügyi kultúrájának fejlesztésében**. Állandó munkacsoportot hoztak létre, mely közös programot dolgozott ki a pénzügyi

ismeretek terjesztéséhez. Cél: a lakosság pénzügyi tudatosságának fejlesztése, ami elengedhetetlen a kiegyensúlyozott gazdasági fejlődéshez, valamint a pénzügyi rendszer kockázatainak mérsékléséhez. Segítséget szeretnének nyújtani a szükséges és alapvető pénzügyi információk megértéséhez, értelmezéséhez, valamint tudatos felhasználásához, hogy az emberek fel tudják mérni pénzügyi döntéseiket érintően a lehetséges jövőbeni következményeket. Elő kívánják segíteni, hogy megismerjék a pénzügyi fogalmakat, termékeket, és kezelni tudják a pénzügyi kockázatokat. Felhívják a figyelmet a kellő tájékozódás fontosságára, valamint az elérhető jogorvoslati lehetőségekre.

A három intézmény a jövőben összehangolja a pénzügyi kultúra helyzetével és fejlesztésével kapcsolatos kutatásait, felméréseit, továbbá szakmai rendezvényeket szerveznek, ill. együttműködnek a fogyasztók hatékony tájékoztatásában.

A média segítségével pénzügyi szemléletformáló **kiadványokat** juttatnak el a középiskolákba. A **Pénziránytű Alapítvány** kiadványa segítségével közérthető nyelvezetben ismertetik meg a jegybank tevékenységét, valamint a legfontosabb háztartási és pénzügyi döntéseket a napi életünkhöz kapcsolódóan. Fő célja a lakosság pénzügyi jártasságának és tudatosságának fejlesztése más állami hatóságokkal, civil szervezetekkel és piaci szereplőkkel együttműködve. **Látogatóközpontot** hoztak létre a jegybank ismertségének növelésére, ismeretterjesztésre, valamint élményszerzés és érzelmi kötődés kialakítására. Oktató célú **vetélkedőket** szerveznek. A Múzeumok Éjszakája rendezvénysorozathoz kapcsolódóan **MNB open door nyílt hétvégét** tartanak épületvezetéssel, szakmai előadásokkal. Az MNB és BÉT támogatásával egy internet alapú komplex oktatási programcsomagot fejlesztettek, mely a **Pénzügyi Oktatási Program** keretében valósult meg. A képzéshez akkreditált tanári képzés kapcsolódik, valamint az iskolahálózatban is elérhető. A **Pénzügyi Navigátor Program** keretében hiteles és minőségbiztosított szakmai háttéranyagot állítottak össze széles körű lakossági rétegek eléréséhez. Fókusz ez esetben is a pénzügyi kultúrán van.

7.2.3. Fogyasztóvédelemmel kapcsolatos szabályozás – Magatartási Kódex

A fogyasztóvédelmi tevékenység legfontosabb szabályozása, hogy a korábbi gyakorlattal ellentétben - ahol az eljárás két lépcsős volt -, az új szabályozás a bejelentési és panaszkérelési eljárást megszüntette, helyette a közigazgatási hatósági eljárást alapul véve bevezette a **fogyasztóvédelmi eljárást**. A felügyelet így már hatékonyabban tudott fellépni az egyedi jogsértésekkel kapcsolatban. Külön szabályt alkottak a **fogyasztóvédelmi bírságolásra**, valamint **hatósági szerződés** keretében állapodtak meg az ügyfelekkel, hogy

tevékenységüket összhangba hozzák az új jogszabályi rendelkezésekkel, és felhagynak jogsértő magatartásukkal.

A pénzügyi intézményekre vonatkozó fogyasztóvédelmi szabályozás legismertebb formája a **Magatartási Kódex**. Célja a válság következtében keletkező problémák rendezése a lakossági hitelezés területén. A lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi intézmények ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartását írja elő. Normákat és szabályokat rögzít a bankok „etikus” viselkedésére vonatkozóan. **Három alapelvre** épül, melyet a pénzügyi intézményeknek a hitelnyújtás előtt és a törlesztési időszak alatt is figyelembe kell venni:

26. számú ábra: A Magatartási Kódex három alelve
A Magatartási Kódex három alelve



Forrás: https://www.mnb.hu/archivum/Felugyelet/root/fooldal/bal_menu/szabalyozo_eszkozok/magatartasi_kodex, saját szerkesztés

Az aláíró pénzügyi intézmények vállalták, hogy a kódex rendelkezéseit betartják, tudomásul veszik, hogy a felügyeleti szerv ezek betartását ellenőrzi, és az ellenőrzés eredményeit közlésekre közzéteszi. Azoknál a pénzügyi szolgáltatóknál, ahol a kódexet aláírták, „ügyfélbarát” magatartással találkozhatunk. Szigorított az ügyfél tájékoztatás és panaszkezelés, valamint az üzletszabályzatok pontosításra kerültek.

A magatartási kódexben **5 fejezetre** tagolták az iránymutató elveket, melyek közül a főbb szabályozási területek az alábbiak:

- 1) A felelős hitelezés általános normái
 - az ügyfél felelős döntést hozzon a hitelfelvételkor
 - az ügyfél képes legyen visszafizetni a hitelt
- 2) A hitelezői magatartás általános elvei szerződéskötés előtt
 - lehetővé kell tenni a banki termékek összehasonlítását
 - támogatni kell a tudatos döntéseket, fel kell hívni a figyelmet az MNB honlapjára, valamint az ott található kalkulátorokra
 - a hirdetésmények és magyarázatok legyenek átláthatóak és érthetőek
 - a banki dolgozók legyenek tájékozottak
 - a biztosítási termékek kockázataira fel kell hívni a figyelmet
 - a banki értébecslés eredményéről tájékoztatni kell az ügyfelet
- 3) A szerződési feltételek futamidő alatti egyoldalú módosításának szabályai
 - kerüljön rögzítésre a lakossági hitel- és kölcsönszerződésekben alkalmazott kamat, díj és egyéb költségelemek egyoldalú módosításának lehetősége, mely ha banktitkot tartalmaz és nem nyilvános, az MNB kérésére annak rendelkezésére kell bocsátani
 - a kamat díj és költségtényezők nem csak a hitelt felvevő kárára, hanem annak javára is módosulhatnak
 - az aktuális kamat csak a rögzített feltételek változásával módosulhat
 - a hitelhez kapcsolódó egyéb költségek, díjak és jutalékok évente maximum a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos inflációs mértékben emelhetők
- 4) a fizetési nehézségek esetén alkalmazandó szabályok
 - a pénzüintézetek a hitelekhez kapcsolódóan áthidaló módszereket dolgoznak ki, és erről tájékoztatják ügyfeleiket
 - a hitelszerződés módosítását követően bemutatják a törlesztőrészletet, amin látható például, hogy a futamidő hosszabbítás milyen változásokkal járt
 - lehetővé teszik a forintra történő konverziót, biztosítják az előtörlesztés és hitelkiváltás lehetőségét

5) szerződések megszüntetéséhez kapcsolódó norma, valamint a végrehajtási eljárás szabályozása

- ha a hitelfelvevő fizetési késedelembe esik, akkor a belső szabályzatban foglalt határidőn belül a bank felveszi vele a kapcsolatot (telefonon, írásban) annak érdekében, hogy mielőbb megoldást találjanak
- figyelembe veszik az ügyfél aktuális fizetőképességét és korábbi fizetési fegyelmét
- minden elmaradó adós részére írásbeli fizetési felszólítást küldenek
- a tőke, kamat, késedelmi kamat és egyéb díjtételek tételesen kerülnek megjelenítésre (Magatartási Kódex)

7.2.4. A hitelezési folyamat újraszabályozása

A hitelezési tevékenység számos jogszabály együttes figyelembevételével végezhető Magyarországon. A hitel és kölcsönnyújtás alapvető szabályrendszerét a **2013. évi CCX-XXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról** tartalmazza. Ide tartoznak a lízing és faktoring szerződés szabályai is.

A **2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről** rendelkezései javítják a fizetési biztosítékokat érintő hitelezői biztonságot, az adós és adóstársi kötelezettségek átláthatóságát.

2016. március 21-én lépett hatályba **2015. évi CCXV. törvény a pénzügyi közvetítőrendszer egyes szereplőit érintő törvények jogharmonizációs célú módosításáról a 2009. évi CLXII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről** módosításaként. Ez utóbbiakkal részletesebben is foglalkozunk.

A 2009. évi törvény a 2008/48/EK irányelv a fogyasztói hitel megállapodásokról irányelveit implementálja, másrészt a jelzáloghitelekre kiterjedő szabályozást biztosított. Rögzítette a fogyasztói jogokat, valamint a felelős hitelezés szabályainak alapjait.

Ezzel szemben a 2015. évi módosítás pontosította a THM fogalmának meghatározását, valamint néhány új fogalom meghatározással bővült. Módosult a hitelekhez kapcsolódó kereskedelmi kommunikáció, valamint szabályozták a hitelszerződés megkötése előtt adandó felvilágosítás tartalmát. Külön előírás vonatkozik a jelzáloghitel igényekhez kapcsolódó általános és személyes tájékoztatókra. A módosítás érinti a hitelképesség vizsgálatot, az árukapcsolást és a csomagban történő értékesítés szabályait, de kiter a fedezeti ingatlanok értékelésére, továbbá az idegen pénznemben fennálló tartozás átváltásának szabályaira is.

A szabályozás fókuszába a **tájékoztatási kötelezettség** került, mely elrendeli a hitelekkel kapcsolatos teljes körű felvilágosítást, illetve a szerződés tervezetének megismerhetővé tételét. A törvény kötelezően előírja, hogy a hitelszerződés megkötése előtt 3 nappal a pénzügyintézet köteles ügyfele részére átadni az aláírásra kerülő szerződések egy-egy példányát tanulmányozásra. A banki szakemberek felelőssége elmagyarázni a felvételre kerülő hitelügylet pénzügyi helyzetére gyakorolt hatását, a fizetési kötelezettség elmulasztásának szankcióit. A fogyasztó így már fel tudja mérni, hogy az igényelt hitel pénzügyi teljesítőképességének megfelelő-e.

A **kereskedelmi kommunikáció** a hitelezéssel kapcsolatban ki kell, hogy terjedjen a teljes hiteldíj mutató (THM) mellett az egyéb fizetendő járulékos költségekre, melyek torzíthatják a valós törlesztési összeget. A THM számítását külön jogszabályi rendelet szabályozza.

A hitelnyújtó a felelős hitelezés jegyében köteles ügyfelei hitelképességét vizsgálni. Ennek függvényében felállításra került egy **hitelezhetőségi limit**, ahol rögzítették a **jövedelmek és ingatlanok maximális terhelhetőségére** vonatkozó szabályokat.

A természetes személyek háztartásának jövedelmi viszonyait veszik figyelembe, mely a maximális havi törlesztési képességen alapul. 400.000 forint felett a jövedelmek 60%-a, ez alatti jövedelmek esetén pedig a jövedelmek 50%-a terhelhető törlesztéssel.

A jelzálogalapú, a gépjármű vásárlási, valamint pénzügyi lízing területén a jogalkotó a fedezetek forgalmi értékére vonatkozó kitétséget szabályozza. Elsősorban az ingatlanpiaci árváltozásokból eredő kockázatokat kívánják mérsékelni, ezért lakásvásárlás esetén például minimum 20% önerő bemutatását írják elő.

Előírták a **hitelszerződés kötelező tartalmi elemeit**, mivel korábban sok esetben problémát jelentett a szerződéssel kapcsolatos elállási és felmondási jog kérdésköre, különösen az elszámolási szabályokat illetően. Szabályozták az előtörlesztési lehetőségeket.

Az elmúlt egy évtized hitelezési gyakorlatában új szereplők jelentek meg a piacon. Ők az **ügynökök**, akik hitelközvetítői tevékenységgel foglalkoznak. Az ingatlanhitelek körülbelül 50-60%-át ők közvetítik a bankok felé. Eleinte szabályozatlan keretek között működtek, csak a pénzügyi intézmény és az ügynök közötti szerződésre alapozott kapcsolatot tartottak fenn, mely híján volt mindenféle szakmai előírásnak és kontrollnak. A jogalkotónak tevékenységi és intézményi szinten rendezni kellett a közvetítőkre vonatkozó szabályozást. A hitelintézeti törvény szabályait kiterjesztették a közvetítők rendszerére, továbbá 2011-ben a Hpt-ben rögzítették az **elvárt szakmai követelményeket**, ami a közvetítővel munkaviszonyban, megbízási viszonyban, vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló

magánszemélyekre, valamint a közvetítói alvállalkozóval jogviszonyban állókra terjed ki. Kiegészíti a szakirányú felsőfokú végzettség és azon szakképesítések felsorolását, amiket a középfokú végzettséggel együtt elfogadhatónak ítélt meg. 2016-ban további szigorításként legfeljebb **2 százalékban maximalizálták** a hitelközvetítésből származó **közvetítói jutalékot**. A jogszabályalkotó célja mindezzel a piac átláthatóbbá tétele volt, szűrve a közvetítói tevékenységet végzők körét. Remélve, hogy a piacon maradó partnerek tevékenysége így szabályozottabb és etikusabb lesz.

Fentieket a hitelnyújtó a törvényi szabályzás, valamint belső szabályzata alapján alkalmazni köteles.

7.2.5. Fair banki szabályozás

„A fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény és egyes kapcsolódó törvények módosításáról szóló **2014. évi LXXVIII. törvény „fair”**, azaz etikus bankrendszer néven vált ismerté, mely átláthatóvá és ezáltal követhetővé teszi a fogyasztói hitelszerződések kamatának alakulását. A jogszabály vonatkozó előírásait 2015. február 01. napjától kell alkalmazni.”

Forrás: <https://www.mnb.hu/fair-bank>

Az új szabályokkal elsősorban a **hitelkamat változásokat kívánták átláthatóbbá tenni**. Behatárolták, hogy adott futamidő alatt milyen gyakorisággal módosíthat az ügyfél által fizetendő kamat mértékén a bank. A devizahitel forintosítás időszakának lezárulásával az átalakított hitelkonstrukciók, valamint az újonnan felvételre kerülő hitelek legfontosabb kockázati eleme a kamat változása, és az ebből adódó esetleges törlesztőrészlet változás lett. A hitelek kamatozását két tényező határozza meg: referenciakamat és kamatfelár.

27. számú ábra: A hitelkamat összetétele

A hitelkamat összetétele



Forrás: saját szerkesztés

A jövőben a **referenciakamat** változásának gyakorisága lesz meghatározó a hitelfelvők számára. A kamatfelár változtatására ritkább esetekben kerülhet sor. A rögzített kamatozású hitelek esetén nem kell számolni a referenciakamat okozta bizonytalansággal. A három évnél rövidebb futamidejű hitelek lehetnek:

- 1) fix kamatozásúak
- 2) referenciakamathoz kötött hitel esetén a kamatfelár mértéke végig fix

A referenciakamat változása nem minősül egyoldalú kamatváltoztatásnak. A bankoknak a három évnél hosszabb futamidejű hiteleknél legalább három éves kamatperiódusra előre kell rögzíteni a kamatot, a referencia kamatlábhoz kötött hitel esetén a kamatfelárat. A lehetséges kamatváltozás mértékét a kamatváltoztatási mutató fejezi ki, ami valamilyen referenciahozam alapján kerül kiszámításra. A **kamatfelár-változtatási mutatót** kamatperiódusonként kell alkalmazni. A lehetséges kamatfelár mértékét fejezi ki valamilyen referenciahozam alapján, és a referenciakamathoz kerül hozzáadásra. A referencia kamatlábakat és mutatókat az MNB számítja ki, és ők is teszik közzé. A referenciakamathoz kötött hiteleknél a kamatfelár változtatási mutatókat kell figyelni.

A kamatkockázat továbbra is megmarad, viszont ha a futamidő során a bank arról tájékoztatja ügyfelét, hogy a következő kamatperiódusban magasabb kamatot kell fizetnie, lehetőség van a hitel kamatperiódus lejáratára előtt 60 nappal díjmentesen történő felmondására.

Az MNB azonban nem volt elégedett a bankok kamatokra vonatkozó alkalmazási gyakorlatával, így 2017-ben bevezette a **Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel (MFL)** minősítést. Lényege, hogy egyszerűbb és összehasonlíthatóbb hitelek kerüljenek piacra maximalizált költségtételek mellett.

Kritériumai:

- 1) maximum 3,5% kamatfelár
- 2) maximum 30 év futamidő
- 3) minimum 3 évig fix törlesztőrészlet biztosítása
- 4) a folyósítási díj a hitelösszeg maximum 0,75%-a, de legfeljebb 150.000,- Ft
- 5) az elő- és végtörlesztési díj nem haladja meg az elő- és végtörlesztett összeg 1%-át, a lakástakarékpénztári megtakarításból történő elő- és végtörlesztés díjmentes

A jegybank célja egy olyan összehasonlító oldal létrehozása, ahol a lakáshitel iránt érdeklődők még a bankok felkeresése előtt tájékozódhatnak. Nem titkolt céljuk, hogy a pénz-

intézetek közötti versenyt fokozzák, ezáltal pedig a hitelkamatfelárlak leszorítására törekednek. A piacot a fix kamatozású hitelek irányába kívánják terelni. Az MFL hitelek előnye a sztenderdizáltságban és összehasonlíthatóságban rejlik. Bevezetésük egy újabb lépés a szigorúbb hitelezési politika kialakításának lépcsőfokán.

7.2.6. Hitelinformációs rendszer – KHR

A központi hitelinformációs rendszer működését a **2011.évi CXXII. törvény (KHR törvény)** szabályozza. Ez egy olyan hitelinformációs adatbázis, amely segítségével a hitelnyújtó pénzüzetek érdemben fel tudják mérni a hiteligénylők hitelképességét. Nagyban **hozzájárul a hitelezési kockázatok csökkentéséhez, a felelős hitelezési tevékenység megkönnyítéséhez.** A KHR védi a hazai pénzügyi rendszert az olyan személyekkel szemben, akik korábban pénzügyi visszaéléseket követtek el.

A pénzügyi szervezetek adatot szolgáltatnak és adatot kapnak a KHR-ből. Az itt rögzített adatok banktitoknak minősülnek, és jogi védelem alatt állnak. Ha valaki olyan szolgáltatást vesz igénybe, melyre vonatkozó adatok a törvény alapján KHR-ben kezelendők, akkor a szerződésre vonatkozó adatokon kívül az ügyfél adatai kerülnek rögzítésre a rendszerben. A nyilvántartott adatok rendszeresen (havi fennálló tőketartozás, törlesztőrészlet) vagy eseti jelleggel (előtörlesztés) frissülnek. Ha hitelmulasztás történik, vagyis a meg nem fizetett tartozás meghaladja a legkisebb összegű havi minimálbért, és 90 napon túl fennáll, akkor a mulasztó adatai és annak sorsa is felvezetésre kerül. Nyilvántartják ezen kívül a csalás miatt elutasított hitelkérelmeket és kártyavisszaéléseket. Évente egy alkalommal mindenki számára díjmentesen biztosított a nyilvántartott adatokba történi betekintés, melyet bármely KHR-hez csatlakozott pénzügyi intézménynél kezdeményezhet.

A negatív és pozitív lista nagyban segíti a pénzügyi szolgáltatókat abban, hogy átlásák ügyfeleik hitelképességi lehetőségeit, segítve ezzel a túlzott eladósodás vagy adósságspirál kialakulását.

8. Következtetések és javaslatok

Primer és szekunder kutatásaimat alapul véve arra a következtetésre jutottam, hogy a pénzügyi intézményrendszer, a lakossági szegmens és kormányzati szektor közötti összhang megteremtése egy egységes és stabil jövőért, még mindig nem járt sikerrel. Mivel a bankszektor alapvetően a gazdasági fejlődés mozgatórugójaként működik, fontos, hogy a velük szemben tanúsított bizalom mielőbb helyreálljon. Az előítéletek megszüntetése nélkül a pénzüzetek nem tudnak kellő mértékben részt venni a gazdaság újraépítésében, valamint

az alapvető pénzügyi funkcióikat sem tudják megfelelően ellátni. Mindez az általános gazdasági fejlődés gátját jelenti.

Megítélésem szerint a bizalomhiány megszüntetésének legfőbb eszköze a pénzügyi kultúra és ismeretkör bővítése. A tudatos pénzügyi fogyasztóknak fontos szerepe van a nemzetgazdasági stabilitás elérésében és fenntartásában. A felelős pénzügyi magatartás a háztartások stressztűrő képességének javításán keresztül növeli a GDP-t. A magabiztos, pénzügyi tudatosságot tükröző attitűd hozzájárul a családok jólétének javulásához, a bankrendszer stabil és egészséges működéséhez, hazánk versenyképességének növeléséhez.

A pénzügyi kultúra fejlesztése többlépcsős folyamat. Én most a pénzügyi tudatosság fejlesztésének stratégiai lépéseit egészítem ki néhány gondolattal, melyet többéves hitelnyújtásai tapasztalat indukált. Munkám során gyakran szembesültem azzal a problémával, hogy a hiteligénylők egyénileg nem képesek kellő mértékben felmérni háztartásuk kockázatvállalási képességét. Míg befektetési területen a MIFID kérdőív segítségével történik egy kölcsönös egyetértésen alapuló besorolás a befektetési termékek igénybevételének köréről, **a hitelezési területen a pénzintézetek egyoldalú minősítést végeznek**. Szükség lenne egy kooperáción, párbeszédre nyugvó felelős döntést segítő **PÉNZÜGYI DIAGNÓZIS** bevezetése, mely a törvényi és belső banki előírásokon kívül egyénenként és élethelyzetenként határozná meg a kockázatvállalási képességet. Az ügyfelek így könnyebben mérnék fel pénzügyi lehetőségeiket, és a visszafizetésre vonatkozóan konkrét stratégiát alakíthatnának ki.

A pénzügyi diagnózis elkészítésével válaszokat kaphatunk az alábbi kérdésekre:

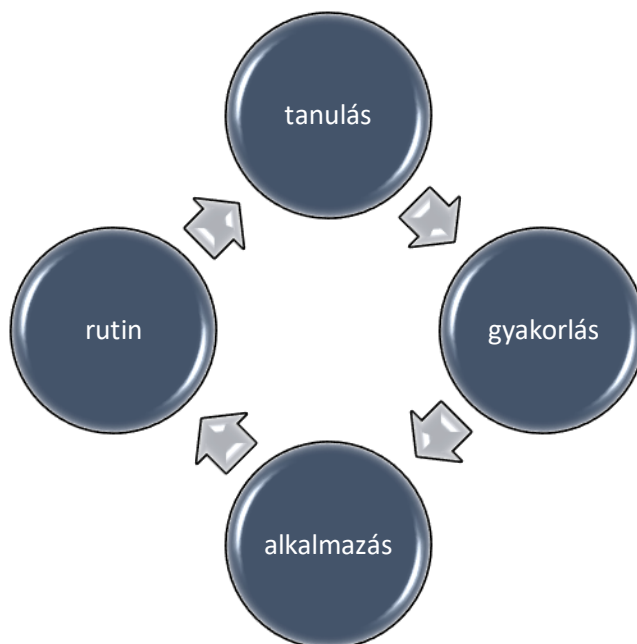
- 1.) Miből fizeti a törlesztőrészletet? A család megnövekedett terhei miatt miből finanszíroznák kiadásait?
- 2.) Mennyire stabil a jövedelem forrása? Mi történik, ha elbocsájtják a munkahelyéről vagy megbetegszik?
- 3.) Lehetséges-e előtörlesztés vagy végtörlesztés?
- 4.) Mi alapján dönt egy hitel mellett? Ár, kényelem, kondíció, kiszámíthatóság...?
- 5.) Rendelkezik-e megtakarítással? Várhatóan lesz-e plusz bevétele a jövőben?

A pénzügyi diagnózis tervezete a 41. számú mellékletben megtalálható. A **vizuális megjelenítés** segítségével átláthatóbb és magyarázóbb jellegűvé tehetjük a felmérést minden hiteligénylő számára, mely érdemben nyújt segítséget a döntéshozatalhoz. Költségkímélő, hiszen a felmérés a banki szolgáltatási csomag része lenne (bankfiókokban és online elérhető). Egyértelmű tájékoztatás, korrekt hitelbíráló, mely eredményeit a későbbi portfóliók

készsége igazolja vissza. Cél: átlátható hitelfelvétel, tudatos pénzügyi tervezés és visszafizetési struktúra kialakítása, valamint nem utolsó sorban egy **hitelfelvételi rutin elsajátítása**, melyet a 28. számú ábra szemléltet.

28. számú ábra: A hitelfelvételi rutin elsajátításának folyamata

A hitelfelvételi rutin elsajátításának folyamata



Forrás: saját szerkesztés

A pénzügyekkel kapcsolatos ismeretek elsajátításához tartozik a pénzügyi termékekkel történő megismerkedés. Fontos, hogy a pénzügyi fogyasztók érdemben tudják eldönteni, melyik terméket milyen igények kielégítésére, és milyen metódussal használjanak. A könnyebb megértés alapvető eleme a **grafikus elemeket alkalmazó módszer**, az **INFOGRAFIKA**, mely segítségével a megjelenített terméktérkép vagy tájékoztató anyag a lényeges információkat áttekinthetőbb formában képes továbbítani a célcsoport felé (42. számú melléklet).

A másik hasonló grafikai elemeket tartalmazó módszer a **GONDOLATTÉRKÉP** (mind map), mely Tony Buzan nevéhez fűződik. A módszer egy olyan vizuális kommunikációs technikát takar, mely magas intellektussal rendelkező, de tanulási nehézségekkel küzdő diákok részére lett kifejlesztve. Az emberi gondolkodás sajátosságait alapul véve hatékonyabb elsajátítást és megértést tesz lehetővé azáltal, hogy az agy kapacitásának jobb kihasználásán alapul. Az ábrák, színek, formák és struktúrák átláthatóvá teszik az ismeret-

anyagot. Felépítését tekintve asszociációkra épül. Egyik dolog felidézi a másikat, így eredményesebb az új ismeretanyag rendszerbe történő beillesztése. A verbális ismeretek képi megjelenítése mindkét agyféltekét egyszerre használja. A tananyag önálló feldolgozása és saját gondolatokká történő lefordítása teszi sikeressé. Felépítése úgy néz ki, hogy a gondolatterkép tárgya központi helyen helyezkedik el. A fő témák ebből ágaznak ki, majd az ágak a központba kapcsolódó szerkezetet formálnak. A különféle színek, kódok, kiemelések teszi szemléletesebbé (54. számú ábra).

Legfőbb kihívást mégis a **szemléltető és döntéstámogató tájékoztatók** minél szélesebb tömegekhez történő eljuttatása jelenti, ezért az ötlet megvalósításához első körben a költséghatékonyságot szem előtt tartva az online kommunikációs felületeket venném igénybe.

29. számú ábra: Szemléltető és döntéstámogató tájékoztatók

Szemléltető és döntéstámogató tájékoztatók

<p>Infografikus tájékoztató a tudatos hitelfelvétel lépéseiről</p> <ul style="list-style-type: none"> • Közösségi média, YouTube, MNB és valamennyi pénzügyi szolgáltató 	<p>Gondolatterképbe foglalt termék-tájékoztató</p> <ul style="list-style-type: none"> • Közösségi média, YouTube, MNB és valamennyi pénzügyi szolgáltató honlapján 	<p>Pénzügyi diagnózis</p> <ul style="list-style-type: none"> • MNB és valamennyi pénzügyi szolgáltató honlapján, letölthető mobil applikációval
--	--	---

Forrás: saját szerkesztés

Míg a gondolatterképbe foglalt tájékoztató anyagok könnyen megjeleníthetők a hagyományos kommunikációs eszközökön, így például plakátokon, prospektusokon, hírlevelekben, DM levelekben és bankszámlakivonatokon, napjainkban a leghatékonyabb és legnagyobb tömegeket elérő kommunikációs csatornák a **KÖZÖSSÉGI MÉDIÁBAN** jelennek meg (Facebook, LinkedIn, Tumblr, Google, Plus, Twitter, YouTube, Flickr, Foursquare, Instagram, Myspace). **Ezeket az oldalakat az emberek szórakozás mellett információ szerzésre használják**, így a megfelelő, értéket képviselő kommunikáció megosztásaival könnyedén, gyorsan és költségkímélő módon érhetjük el célcsoportjainkat.

Legfőbb előnye a kétirányú kommunikáció, ahol a tartalom megosztása után visszajelzéseket kaphatunk a felhasználóktól kedvtelések, kommentek, megosztások alapján.

Felmérések és költséges piackutatások kivitelezése nélkül ismerhetjük meg az emberek véleményét, így ingyen tudjuk a későbbiekben személyre szabni a tartalmat. A felhasználók együttműködése - így az egész közösség- alakítja az oldal tartalmát.

Az infografikus folyamatábrák, gondolattérképek, pénzügyi diagnózis **mobileszközön keresztül, alkalmazás letöltésével** történő elérése (leképezve Android, IOS, Windows operációs rendszerre), továbbá videós csatornákon keresztül képi megjelenítés mögé illesztett hanganyag a **hátrányos helyzetűek** (pl. a vakok és gyengénlátók) **számára** is elérhető információforrást tudnak biztosítani.

Az ötletek hasznosságát mutatja, hogy a pénzügyi intelligencia bizonyos mértékű elsajátításával az emberek megfontoltan és körültekintően tudnak eljárni egy-egy hiteltermék kiválasztásánál, kisebb valószínűséggel választanak átláthatatlan, felesleges, esetenként indokolatlanul drága termékeket (gyorskölcsönök). Megfelelő alap birtokában könnyebben tartanak lépést az innovatív, piachoz alkalmazkodó kínálattal. Szemléletüket képesek átadni ismerőseiknek illetve a következő generációnak. Minőségi szolgáltatásra tartanak igényt és elvárják a hatékonyságot. Likviditási szemléletükben megjelenik a megtakarítási és befektetési szemlélet, a kockázatok mérséklése.

9. Összefoglalás

Szakdolgozatom készítése, ill. a hozzá kapcsolódó kutatómunkám során a bankok és ügyfelek érintettségével kapcsolatban számos a pénzügyeket befolyásoló folyamatot és tényezőt vizsgáltam meg. Áttekintettem a rendszerváltás okozta változásokat, melyek kihatással voltak a lakosság pénzügyi és jövedelmi helyzetének átalakulására, a fogyasztói szokások és mentalitás megváltozására. Feltérképeztem a privatizáció befolyásoló hatását a magyar társadalom szerkezetének átalakulására, továbbá a foglalkoztatottság és munkaerő piaci folyamatok változásait. A háztartások törekvéseit a korábban megszokott életszínvonal fenntartására, valamint a bankok szerepét és hozzájárulását az eladósodás folyamatában. Megvizsgáltam az azóta megtett utat, és a jelen helyzetet, különös tekintettel a 2008-as pénzügyi válság kialakulásának és begyűrűzésének globális és hazai hatásaira. Szemléltettem a külföldi bankok megjelenésének befolyásoló jellegét, stratégiáját, marketingeszközeit, továbbá működésüket egy alacsony szintű pénzügyi kultúrával rendelkező környezetben. Kiemeltem két hazai nagybank szerepvállalását a pénzügyi tudatosság fejlesztésének területén, valamint vizsgáltam a lakosság hitelfelvételi döntésekben szerepet játszó indokait és motivációját, magatartását és pszichológiáját. Viselkedésük szerint kategóriákba rendeztem a személyi-

ségtípusokat. Ezt követően a nemzetközi és hazai szinten történő eladósodást mérséklő szabályozási és felügyeleti rendszer kialakítását vizsgáltam. Részleteiben ismertettem a közreműködő szervezeteket, azok céljait és pénzüzetek működésére gyakorolt hatásait, előírásait, valamint a megelőzésre irányuló programok szerepének felértékelődését a stabilitás és fenntarthatóság jegyében. Végül a hitelfelvételi szokások kapcsán végzett kutatásom eredményeit ismertettem, és javaslatot tettem további lépések meghozatalára.

A pénzügyi tudatosság felmérésére vonatkozó primer kutatásom pénzügyi ismeretekre és szokásokra vonatkozó 2017. őszi eredményei az alábbiak szerint összegezhető:

- 1) A közvélemény kutatás arra a kérdésre vonatkozóan, hogy nyomon követik-e pénzügyi világ történéseit, 60% feletti arányban igenlő válasszal zárult. Ez mindenképpen bizalomkeltő a jövőre nézve, mivel azt a visszajelzést sugallja, hogy az emberek többet foglalkoznak a pénzügyeikre befolyással bíró külső jelenségekkel. Igyekeznek döntéshozatali folyamataik során a kapott információkat megfelelő módon értékelni és beépíteni.
- 2) A válaszadók 92%-a áll kapcsolatban bankokkal, ami azt jelzi, hogy napjainkban elkerülhetetlen a kapcsolatfenntartás pénzüzetekkel (legyen ez bármely terület: befektetés, hitelezés...). Fontos törekedni a megfelelő partneri kapcsolat kiépítésére, a korábbi bizalomvesztettség mielőbbi helyreállítására.
- 3) A kölcsönös bizalom erősítése különösen a hitellel rendelkező ügyfelek körében preferált és időszerű. A felmérés szerint ugyanis a háztartások kicsivel több, mint felének jelenleg is van fennálló hiteltartozása. A különböző kormányzati intézkedések hatása ugyan jelentősen átalakította a hitelhez jutás feltételrendszerét, de nem szabad megfeledkezni a válság okozta sérelmek rendezéséről sem.
- 4) A válaszadók több, mint felének nyílt lehetősége pénzügyi tanulmányokat folytatni, ami szintén pozitív irányú előrelépés, hiszen többnyire csak szakképzés keretében elsajátítható ismeretanyagról van szó. A különféle kormányzati és banki kezdeményezések igyekeznek minél több iskolapadba eljuttatni a szükséges alapismereteket.
- 5) Pénzügyi ismereteiket tanulmányaik ellenére erős közepesre minősítették kutatásban részt vevők. E mögött állhatnak rossz tapasztalatok, ill. alul- és túlértékelt tudás. Mindkettő korrigálására szükség van, melyben nagy szerep jut a pénzüzeteknek.
- 6) A megkérdezettek 80%-a az ötös skálán 3-4-esre minősítette anyagi helyzetét. Ami a hitelezett háztartások arányát tekintve pozitívumként értékelhető, mivel a

törlesztőrészek nagysága a jövedelmi helyzetekhez mérten arányosan került kialakításra.

- 7) A háztartások pénzügyeinek előzetes megtervezésére irányuló kérdés vonatkozásában véleményem szerint szintén pozitív irányú előrelépés történt, mivel a felmérésben résztvevők 82%-a válaszolta azt, hogy előre megtervező havi kiadásait, tehát rendelkezik saját költségvetéssel.
- 8) Annak ellenére, hogy az emberek nagy többsége jól informálnak tarja magát a pénzügyek területén, 65%-nak még mindig lenne igénye a pénzügyi kultúrája fejlesztésére. Ebbe a körbe beletartozhatnak azok, akik egyáltalán nem részesültek semmilyen finansziális képzésben, de ide sorolhatók azok is, akik a saját tudásuk kiegészítésére vágnak.
- 9) Az emberek jelentős többsége (45%) még mindig családon belül kér elsősorban tanácsot pénzügyi döntései meghozatalához, ami nem szerencsés abban az esetben, ha a családban senki nem rendelkezik pénzügyi előképzettséggel. A bankok itt csak a második helyre szorultak. Ez a pozíció mindenképpen jelzésértékű, a társadalmilag kialakult norma a változtatását sürgeti.
- 10) Ezt sajnos nem segíti elő azon tény, hogy a felmérés szerint közepes, ill. ennél rosszabb a többség benyomása a pénzügyi szolgáltatókról. A korábbi bizalomvesztett állapot egészségtelen mértékben elhúzódik.
- 11) A hitelfelvételi tapasztalattal rendelkezők körében különböző véleményekkel találkozunk arra vonatkozóan, hogy a tanácsadás mennyiben segítette őket a hitelfelvételi döntés meghozatalában. Szélsőséges válaszok ritkán születtek, kisebb nagyobb mértékben mindenkinek segítségére voltak a pénzintézetek. Itt nyilván ismételt szerepet játszik a különböző szintű pénzügyi ismeretek miatti szubjektív megítélés.
- 12) Abban a kérdésben, hogy mennyire segítik a bankok ügyfeleik pénzügyi ismereteinek bővítését, az előző kérdéshez hasonló arányú válaszok születtek. Nyilván a kettő szorosan összefügg egymással, hiszen a hitelfelvételkor sok olyan információhoz hozzájutunk, melyekkel az igény felmerülését megelőzően nem találkoztunk.
- 13) A felmérésből kiderül, hogy a bankok törekvéseit a pénzügyi kultúra fejlesztésében szintén közepesre értékelték leginkább. Látható, hogy van fogadókészség a

pénzintézetek kezdeményezésére, de még mindig nem találták meg azokat a csatornákat, ahol a legmegfelelőbb módon juttathatják el a szükséges információkat ügyfeleikhez.

- 14) Tartós fogyasztási cikkek vásárlásához sok szolgáltató kínál különféle hiteleket, melyek könnyen, akár már vásárláskor az üzletben elérhetők. Ezeket a termékeket (gyorskölcsönöket) tudták a legkevésbé megfelelő módon használni az emberek. A sok negatív tapasztalat talán itt hozta a legnagyobb előrelépést, mivel a válaszadók alig 16%-a vásárolna már csak hitelből.
- 15) A felmérésben részt vevők döntő többsége kockázatkerülőnek vallja magát, ami sajnos nem jelenti azt, hogy mindig sikerül a legmegfelelőbb döntést hozni. Ez a tény ismételten visszavezet minket a pénzügyi edukáció fontosságához.
- 16) Nagy többség szerint szükség van új kommunikációs csatornák bevonására a pénzügyi kultúra fejlesztéséhez, melyekre én is több megoldást javasoltam. Különösen fontos ez a hátrányos helyzetűek számára, akik fogyatékoságukból adódóan kötöttebb formában képesek csak információhoz jutni.

Mindezek tükrében arra a következtetésre jutottam, hogy a hazai lakossági, valamint pénzügyi szektor pénzügyi helyzete és pénzügyekhez történő hozzáállása kapcsán számos teendő van még. A felmérés alapján kiderült, hogy a háztartások szempontjából egyre inkább nélkülözhetetlen egy bizonyos szintű pénzügyi intelligencia elsajátítása. A pénzügyekben jártas emberek megfontoltan és körültekintően járnak el egy-egy szolgáltatás vagy termék kiválasztásánál, kisebb valószínűséggel használnak átláthatatlan, felesleges termékeket. Megfelelő alap birtokában könnyebben tartanak lépést az innovatív, piachoz alkalmazkodó kínálattal. Szemléletüket képesek átadni ismerőseiknek illetve a következő generációnak. Minőségi szolgáltatásra tartanak igényt és elvárják a hatékonyságot. Likviditási szemléletükben megjelenik a megtakarítási és befektetési szemlélet, a kockázatok mérséklése.

Az egyén és a társadalom szempontjából létfontosságú, hogy a következő generáció már tudatos pénzügyi döntéseket tudjon hozni. Az ügyfelek jobb megismerésével a bankok élményt teremthetnek a pénzügyekben, mely a bizalom erősödésével lojális és elégedett ügyfeleket hoz számukra. A világos, átlátható információk és tájékoztatás egyértelműen segítik mindkét felet az optimális termék kiválasztásában a fair banki magatartás és etikai elvárások betartásával. Az információs rés szűkülése elengedhetetlen a felelős döntéshozatal megvalósulásához.

A megfelelő **pénzügyi magatartásmodell** kialakításával el kell érni, hogy a pénzügyi tudatosság beépüljön az emberek mindennapjaiba, része legyen életüknek. Emellett a pénzügyintézetek munkáját segíteni kell, hogy felelős hitelezési politikát folytathassanak. A hitelek szerepe ugyanis meghatározó jelleggel bír a gazdaságban. Amellett, hogy biztosítja a folyamatos fogyasztást, elengedhetetlen feltétele a fejlesztésnek, innovációnak és előrelépésnek.

Az Európai Unió és az állam szerepe sem elhanyagolható, hiszen magasabb szintű pénzügyi kultúra esetén az újraelosztási és stabilizációs törekvések nagyobb hangsúlyt kapnak, melyek elősegítik az országok versenyképességének javulását. A válság óta eltelt időszak tapasztalatai a pénzügyi szektor negatív megítélését eredményezték, így a kormány feladata, hogy összhangba hozza az üzleti szféra érdekeit a társadalmi felelősségvállalással, a pénzügyi szereplők profitmaximalizálási törekvéseit a felelős hitelyújtással. Felelősége van egy olyan működési környezet kialakításában, mely megfelelő szabályozási és felügyeleti keretek között támogatja és megóvja hazánk és az Európai Unió értékeit, hiszen a pénzügyi piacok globálissá válásával a kockázatok nemzetközivé nőttek ki magukat. Egyre több olyan innováció jelenik meg a piacon, mely előrelátást és szabályozást igényel, felkészülve egy esetleges újabb jövőbeni válság okozta sokkhatás kivédésére.

Irodalomjegyzék

Könyvek

1. **DR. FODOR MÓNICA, FÜREDINÉ DR. KOVÁCS ANNAMÁRIA, DR. HORVÁTH ÁGNES, RÁCZ GEORGINA** (2012): Fogasztói magatartás
Budapest: Perfekt Kiadó, 140 p.
ISBN: 978-963-394-678-7
2. **FODOR LÁSZLÓ** (2013): Gazdaságpszichológia
Budapest: Noran Libro Kiadó, 494 p.
ISBN: 978-615-527-424-4
3. **GÁL ERZSÉBET** (2011): Praktikus bankszakmai ismeretek
Budapest: Saldó Kiadó, 278 p.
ISBN: 978-963-638-390-9
4. **JÁNOSA ANDRÁS** (2015): Adatelemzés IBM SPSS Statistics megoldások alkalmazásával
Budapest: Magyar Könyvvizsgálói Kamara, 390 p.
ISBN: 978-963-618-368-4
5. **LENTNER CSABA** (2016): Rendszerváltás és pénzügypolitika
Budapest: Akadémiai Kiadó, 336. p.
ISBN: 978-963-059-804-0
6. **SOÓS KÁROLY ATTILA** (2009): Rendszerváltás és privatizáció - Elsődleges és másodlagos privatizáció Közép-Európában és a volt Szovjetunióban
Budapest: Corvina kiadó, 148 p.
ISBN: 978-963-135-838-4
7. **SZABÓ LÁSZLÓ** (2001): A vállalati piackutatás gyakorlata
Budapest: Perfekt Zrt., 194 p.
ISBN: 978-963-394-440-0
8. **VÍGVÁRI ANDRÁS** (1992): Rendszerváltás és privatizáció
Budapest: Szakszervezetek gazdaság és társadalomkutató Intézete, 158 p.
ISBN: 963-608-140-9
9. **WALTER GYÖRGY** (2016): Kereskedelmi banki ismeretek
Budapest: Alinea Kiadó, 251. p.
ISBN: 978-615-530-399-9

Cikkek

1. **AGÁRDI IRMA-GYULAVÁRI TAMÁS** (2017): „CRM stratégiák a bank és biztosítási szektorban”
Vezetéstudomány/Budapest Management Review, XLVIII. évfolyam (2), 40-52.p.
ISSN: 0133-0179
2. **BETHLENDI ANDRÁS** (2007): „A hitelpiac szerepe a hazai háztartások fogyasztási és megtakarítási döntéseiben,,
Közgazdasági Szemle, LIV. évfolyam (12) 1041-1065.p.
3. **CZAGANY LÁSZLÓ-GARAI LÁSZLÓ** (2004): „A szociális identitás, az információ és a piac”
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei JATEPress Szeged, 267-281.p.
ISSN: 1588-8533
4. **JOHN E. GRABLE** (2004): „Environmental and Biophysical Factors Associated with Financial Risk Tolerance”
Journal of Financial Counseling and Planning, Volume 15 (1)
5. **NAGY ZOLTÁN** (2010): „A gazdasági válság hatása a pénzügyi intézmények és szolgáltatások szabályozására”
Sectio Juridica et Politica, Miskolc, XXVIII. évfolyam 229-243.p.
ISSN: 0866-6032
6. **ERZSÉBET NÉMETH, DÁNIEL BÉRES, KATALIN HUZDIK, BOGLÁRKA ZSÓTÉR** (2016): „Financial personality types in Hungary – research methods and results”
Financial and Economic Review, Volume 15 (2) 153-172 p.
ISSN: 2415-9271

Jogszabályok

1. *2009. évi CLXII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.10.07.08.44
Forrás URL: https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=a0900162.tv
2. *2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.10.07.08.30.
Forrás URL: https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1300237.TV

3. *2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről* [online webhely]
 Letöltés időpontja: 2017.10.07.08.33.
 Forrás URL: https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1300005.TV
4. *2015. évi CCXV. törvény a pénzügyi közvetítőrendszer egyes szereplőit érintő törvények jogharmonizációs célú módosításáról* [online webhely]
 Letöltés időpontja: 2017.10.07.08.37.
 Forrás URL: https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1500215.TV&txtreferrer=00000003.TXT
5. *462/2015. (XII.29.) Korm. rendelet a jelzáloghitel nyújtásával, közvetítéssel kapcsolatos eljárásra, a hiteltanácsadásra és a foglalkoztatottak szakmai ismereteire vonatkozó szabályokról* [online webhely]
 Letöltés időpontja: 2017.10.24.12.57
 Forrás URL: https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1500462.KOR

Elektronikus források

1. *Az Európai Közösségek Bizottsága: A Bizottság közleménye, Pénzügyi képzés*
 Letöltés időpontja: 2017.09.30.17.09. [online webhely]
 Forrás URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/hu/TXT/?uri=CELEX:52007DC0808>
2. *A Magyar Nemzeti Bank tájékoztatója magánszemélyek részére a Központi Hitelinformációs Rendszerről* [online webhely]
 Letöltés időpontja: 2017.10.07.13.04.
 Forrás URL: <https://www.mnb.hu/letoltes/khr-mintatajekoztato-140124.pdf>
3. *A munkanélküliek száma legmagasabb iskolai végzettség szerint* [online webhely]
 Letöltés időpontja: 2017.09.30.08.02.
 Forrás URL: http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_hosszu/h_qlf011a.html
4. *Árvai Zsófia, Dávid Zsuzsanna, Vincze Judit: Hitelinformációs rendszerek* [online webhely]
 Letöltés időpontja: 2017.09.16.13.24.
 Forrás URL: <https://www.mnb.hu/letoltes/cbtanulmany.pdf>
5. *Bárdossy Cecilia dr., Czajlik István, Horváth Anna dr., Kiss Erika, Sziliné Dr. Bán Gyöngyvér, Pap Judit: A felügyelet 2011. 1. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentése* [online portálcikk]
 Letöltés időpontja: 2017.09.30.16.32.

- Forrás URL: https://www.biztositasizemle.hu/files/201110/fogyved_kockazati_2011h1.pdf
6. *Customer Relationship Management* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.16.13.54.
Forrás URL: <http://searchcrm.techtargget.com/definition/CRM>
 7. *Dr. Németh Erzsébet, Jakovác Katalin, Dr. Mészáros Aranka, Kollár Péter, Dr. Várpalotai Viktor: Pénzügyi kultúra fejlesztési programok felmérése kutatási jelentés* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.16.13.20.
Forrás URL: https://www.asz.hu/storage/files/files/Publikaciok/Elemzesek_tanulmanyok/2016/penzugyi_kult_fejl_programok.pdf?ctid=976
 8. *Együttműködési megállapodás a pénzügyi kultúra fejlesztése terén* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.30.09.01.
Forrás URL: <https://www.mnb.hu/letoltes/0415mnbpszafmegallpodas-penzugyi-kultura-fejlesztte.pdf>
 9. *Fair Bank* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.10.07.12.48.
Forrás URL: <https://www.mnb.hu/fair-bank>
 10. *Fehér Könyv* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.30.06.43.
Forrás URL: https://ec.europa.eu/commission/white-paper-future-europe-reflections-and-scenarios-eu27_hu
 11. *Gelegonya Judit: A külföldi tulajdonú bankok szerepe* [online portálcikk]
Letöltés időpontja: 2017.09.16.12.26.
Forrás URL: <https://www.vg.hu/gazdasag/makrogazdasag/a-kulfoldi-tulajdonu-bankok-szerepe-41781/>
 12. *Jacques de Larosière: The high-level group on the financial supervision in the EU* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.30.16.28.
Forrás URL: http://ec.europa.eu/internal_market/finances/docs/de_larosiere_report_en.pdf
 13. *Jakovác Katalin: A pénzügyi kultúra fejlesztés nemzeti stratégiái: tapasztalatok és tanulságok* [online portálcikk]
Letöltés időpontja: 2017.09.29.18.02.

- Forrás URL: <http://www.penzugyiszemle.hu/tanulmanyok-eloadasok/a-penzugyi-kultura-fejlesztés-nemzeti-strategiai-tapasztalatok-es-tanulsagok>
14. *Közös fellépés a pénzügyi kultúra fejlesztéséért* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.10.07.09.18
Forrás URL: https://www.mnb.hu/archivum/Sajtoszoba/mnbhu_pressreleases/mnbhu_pressreleases_2014/mnbhu_sajtokozlemeney_20140508
 15. *Központi Hitelinformációs Rendszer* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.16.13.13.
Forrás URL: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/hitel-lizing/hitelfelvetel/kozponti-hitelinformacios-rendszer>
 16. *Magatartási Kódex* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.16.12.48.
Forrás URL: https://www.mnb.hu/archivum/Felugyelet/root/fooldal/bal_menu/szabalyozo_eszkozok/magatartasi_kodex
 17. *OTP Bank – alapelvek és célkitűzések* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.29.18.03.
Forrás URL: <https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/vallalati-felelossegvallalas-es-fenntarthatosag/strategia-es-a-felelossegvallalas-menedzsmentje/strategia>
 18. *OTP Bank - felelősségvállalás* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.16.12.49.
Forrás URL: <https://www.vg.hu/gazdasag/makrogazdasag/a-kulfoldi-tulajdonu-bankok-szerepe-41781/>
 19. *OTP Bank - fenntarthatóság* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.16.12.50.
Forrás URL: <https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/penzugyi-kultura-fejlesztese>
 20. *OTP Bank – a pénzügyi kultúra fejlesztése* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.29.18.05.
Forrás URL: <https://www.otpbank.hu/csr/hu/a-penzugyi-kultura-fejlesztese>
 21. *OTP Bank – stratégia és jövőkép* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.29.18.34.
Forrás URL: <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/StrategiaJovokep>
 22. *Pénzügyi kultúra fejlesztése* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.16.12.55.

- Forrás URL: https://www.unicreditbank.hu/hu/rolunk/tarsadalmi_feelossegvallalasi_sunk/tarsadalom_es_kozosseg/penzugyi_kultura_fejlesztese.html
23. *Raaj Rajat, Stephanie Scott, Ed Mullen, Yibo Chen* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.29.13.45.
Forrás URL: <https://rpubs.com/RAAJ/110886>
24. *Reálkeresetek alakulása* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.30.11.46.
Forrás URL: https://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_qli042.html
25. *Sági Matild: Társadalmi folyamatok* [online portálcikk]
Letöltés időpontja: 2017.09.30.07.56.
Forrás URL: <http://ofi.hu/tudastar/jelentes-magyar/tarsadalmi-folyamatok>
26. *Svájci devizakölcsön összetétele* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.30.12.16.
Forrás URL: <http://w3.hdsnet.hu/hitelkarosultak/Devizakolcson.html#T5>
27. *Takács Hunor: Légyvár hitelből: Magyarország is borulhat?* [online portálcikk]
Letöltés időpontja: 2017.09.30.12.40.
Forrás URL: <https://www.penzcentrum.hu/hitel/legvar-hitelbol-magyarorszag-is-borulhat.1007103.html>
28. *Zöld Könyv* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.30.16.56.
Forrás URL: http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/finfocus/finfocus3/finfocus3_hu.pdf

Mellékletek

1. számú melléklet

30. számú ábra: Kérdőív a felelős hitelfelvételről, hitelfelvételi szokásokról

Kérdőív: Felelős hitelfelvétel - hitelfelvételi szokások

A kitöltő neme

- Nő
- Férfi

A kitöltő életkora

- 18-25
- 26-40
- 41-55
- 56-65
- 66 felett

A kitöltő legmagasabb iskolai végzettsége

- általános iskola
- szakmunkásképző
- középfokú végzettség
- főiskola
- egyetem
- tudományos fokozat

Melyik megyében lakik?

- Somogy
- Zala

Nyomon követi Ön a pénzügyi világ történéseit?

- Igen
- Nem

Kapcsolatban áll bank(ok)kal?

- Igen
- Nem

Jelenleg van hitele?

- Igen
- Nem

Tanulmányai során lehetősége nyílt pénzügyi ismereteket tanulni?

- Igen
- Nem

Milyenek minősíti pénzügyi ismereteit? (1-nagyon rossz, 5-nagyon jó)

1 2 3 4 5

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Megítélése szerint mennyire ismeri háztartása pénzügyi lehetőségeit (hitelfelvételi, megtakarítási képesség...stb)? (1-semennyire, 5-teljes mértékben)

1 2 3 4 5

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Milyenek ítéli meg anyagi helyzetét? (1-nagyon rossz, 5-nagyon jó)

1 2 3 4 5

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Előre tervezi háztartása pénzügyeit (kiadások, bevételek)?

- Igen
- Nem

Lenne igénye pénzügyi kultúrája fejlesztésére?

- Igen
- Nem

Pénzügyi döntései meghozatalakor kitől kér elsősorban tanácsot?

- pénzügyi szolgáltató
- ismerősök, barátok, kollégák
- családtagok
- online v. call centeren keresztül tájékozodom

Milyen az általános benyomása a pénzügyi szolgáltatókról? (1-nagyon rossz, 5-nagyon jó)

1 2 3 4 5

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

A hiteligénylés során nyújtott tanácsadás/az átadott tájékoztató dokumentumok köre mennyiben segítette a felelős hitelfelvételi döntés meghozatalában? (1-semennyire, 5-teljes mértékben)

1 2 3 4 5

	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--

Véleménye szerint mennyire segítik a pénzügyi szolgáltatók ügyfeleik pénzügyi ismereteinek bővítését? (1-semennyire, 5-nagyon)

1 2 3 4 5

	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--

Mennyire tartja hitelesnek a bankok törekvéseit a pénzügyi kultúra bővítésének terén? (1-egyáltalán nem, 5-teljes mértékben)

1 2 3 4 5

	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--

Tartós fogyasztási cikk vásárlása során a megtakarítások felhasználását vagy a hiteltermékek igénybevételét részesíti előnyben?

- Megtakarítások
- Hitelfelvétel

Mennyire kockázatkerülő a pénzügyi döntések meghozatalában? (1-egyáltalán nem, 5-teljes mértékben)

1 2 3 4 5

	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--

Szükség van új kommunikációs csatornák elérésre a pénzügyi ismeretek elsajátításához/bővítéséhez?

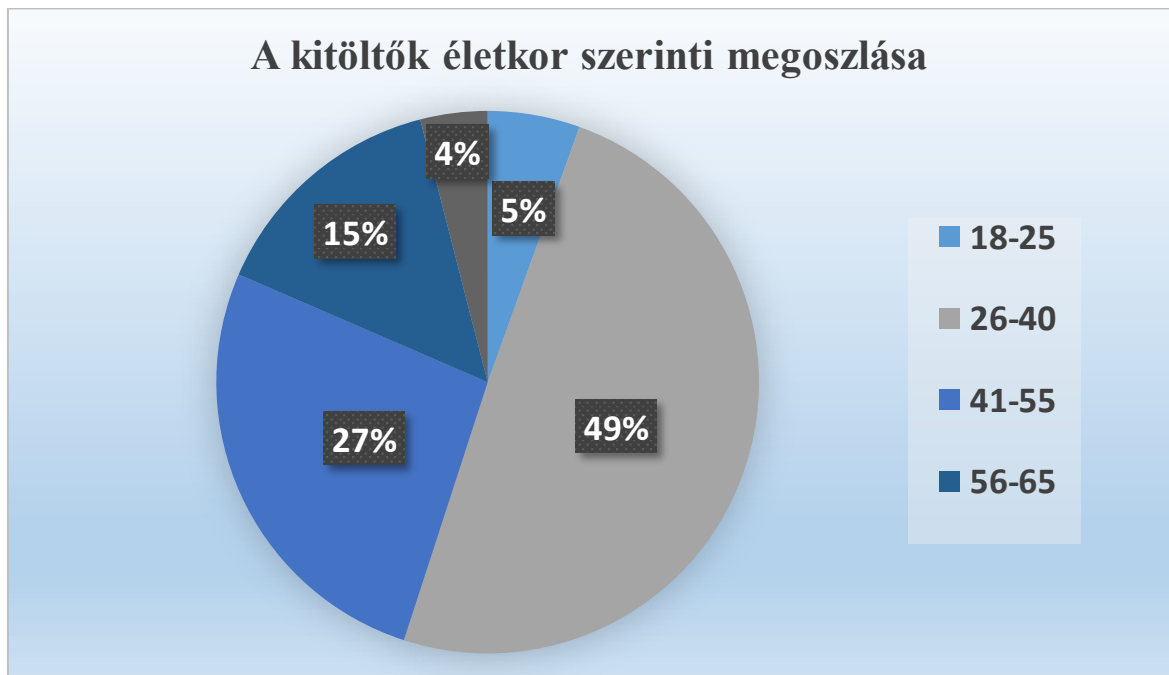
- Igen
- Nem

31. számú ábra: A kitöltők nemek szerinti megoszlása



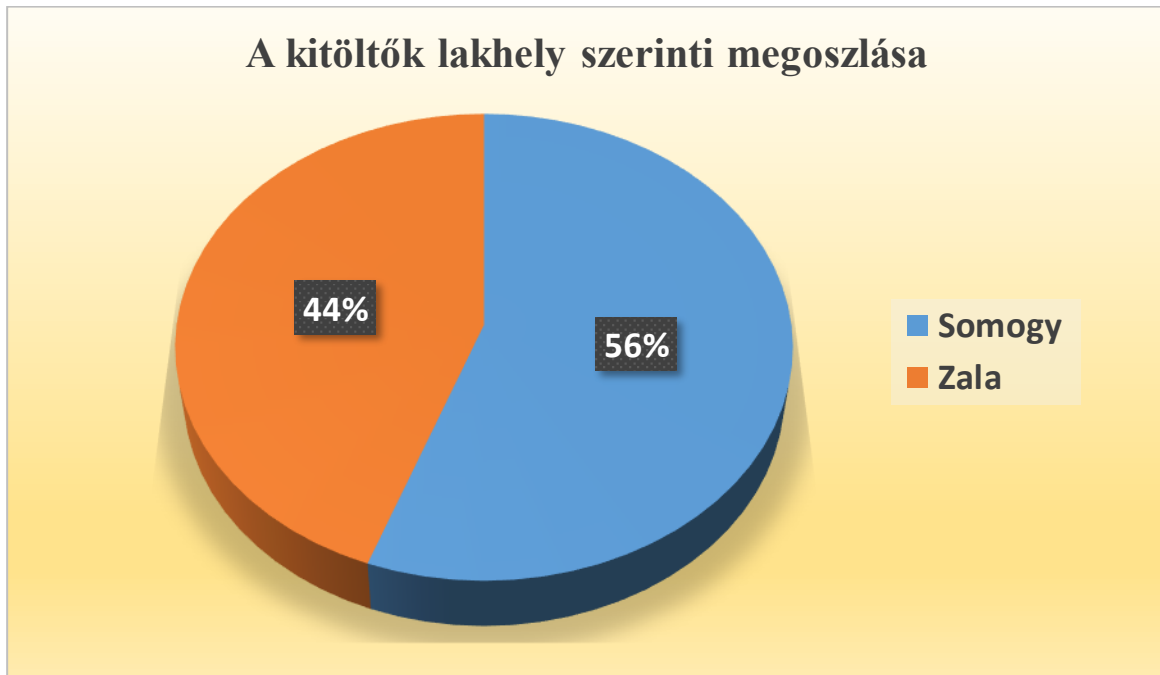
Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

32. számú ábra: A kitöltők életkor szerinti megoszlása



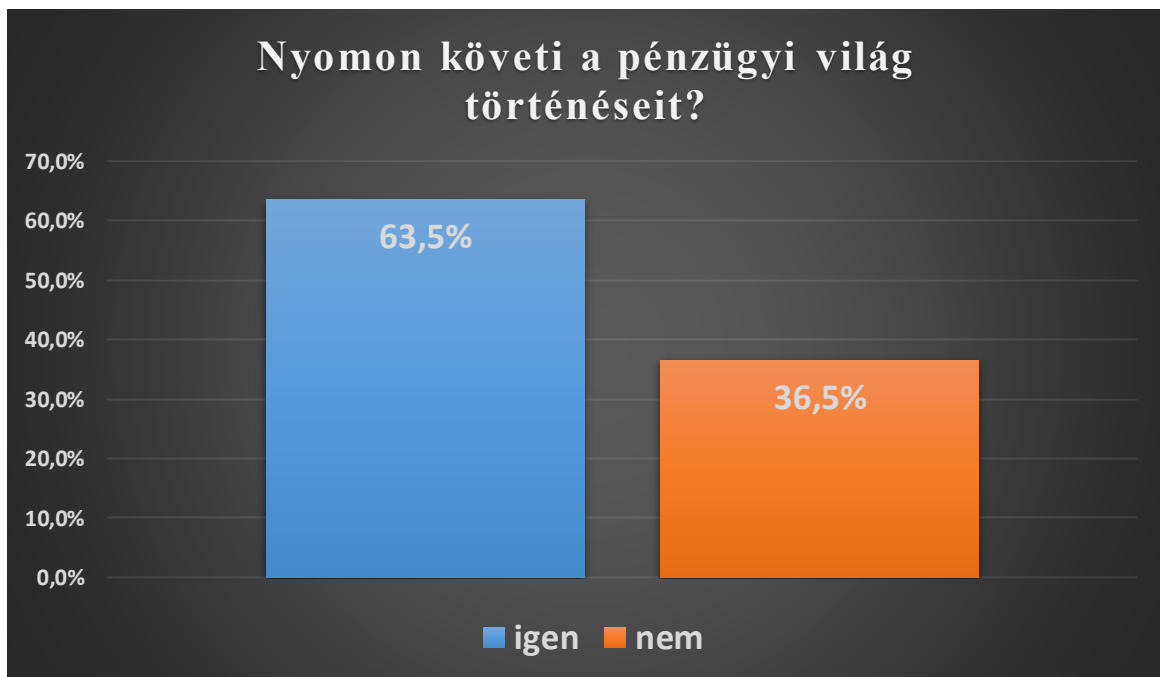
Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

33. számú ábra: A kitöltők lakhely szerinti megoszlása



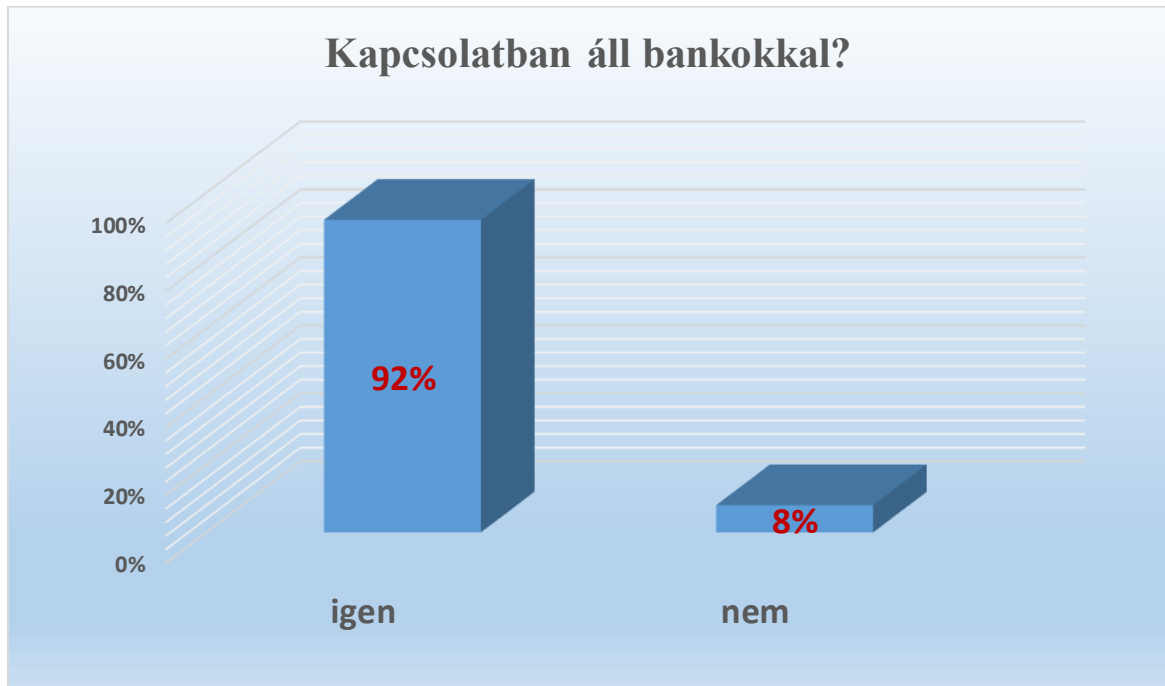
Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

34. számú ábra: A pénzügyi világ történéseinek nyomonkövetése



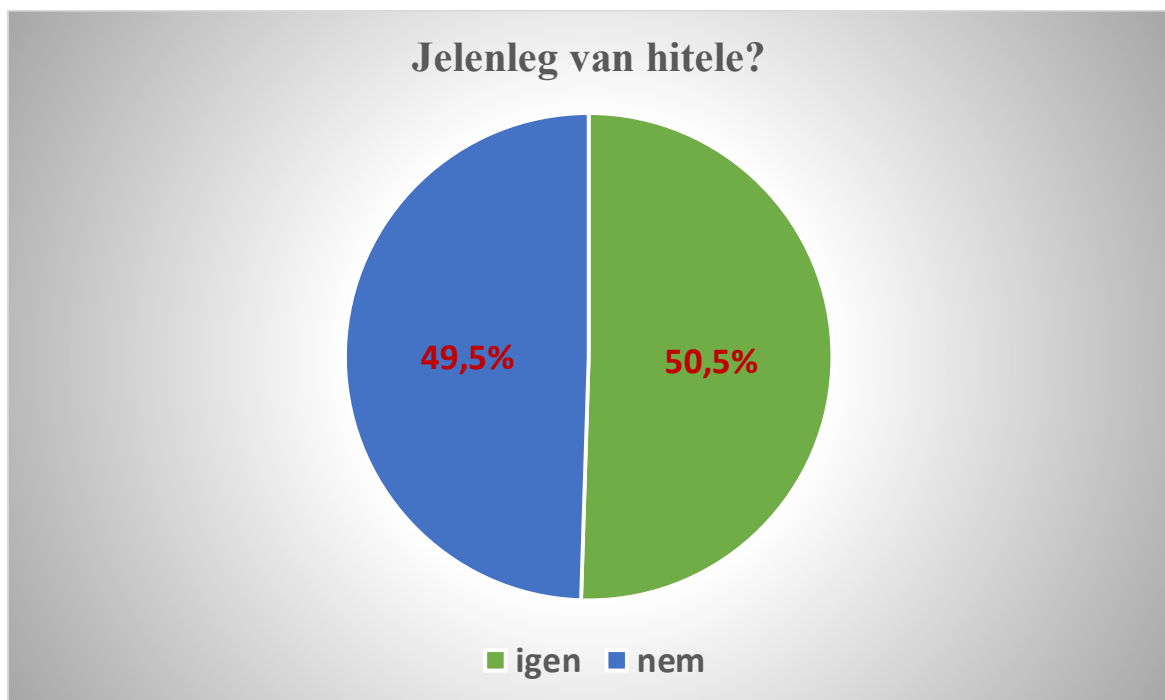
Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

35. számú ábra: Bankkapcsolatok



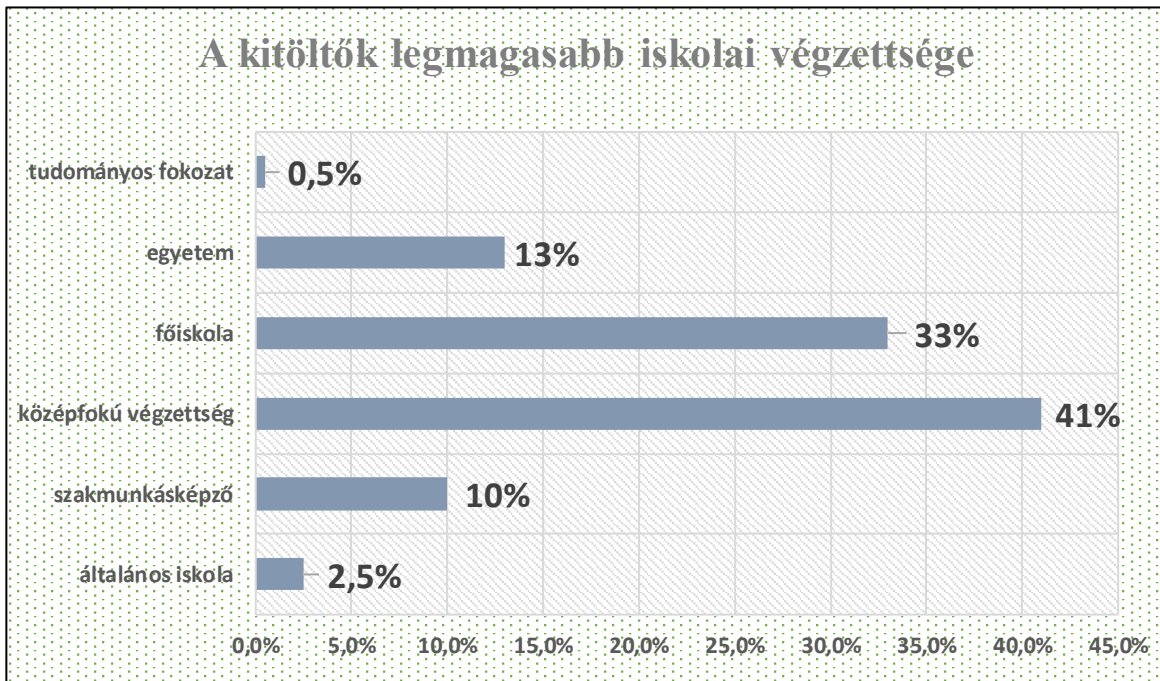
Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

36. számú ábra: A hitellel rendelkezők aránya



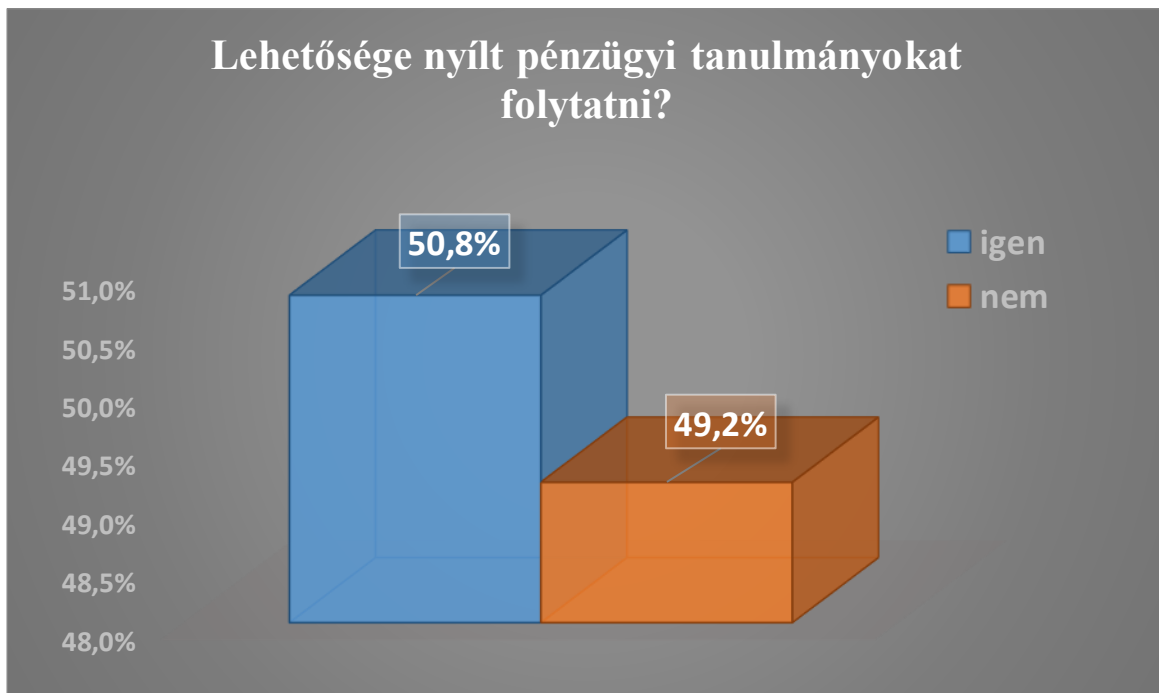
Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

37. számú ábra: A kitöltők legmagasabb iskolai végzettsége



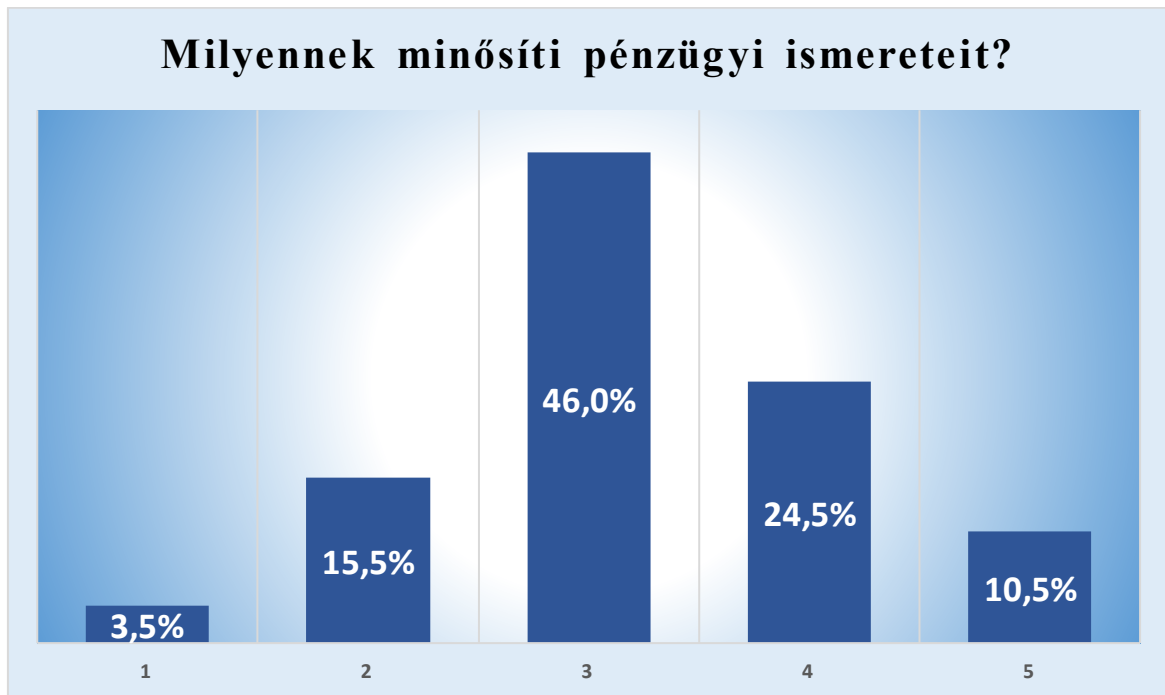
Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

38. számú ábra: Pénzügyi tanulmányokban való részvételi arány



Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

39. számú ábra: Pénzügyi ismeretek minősítése



Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

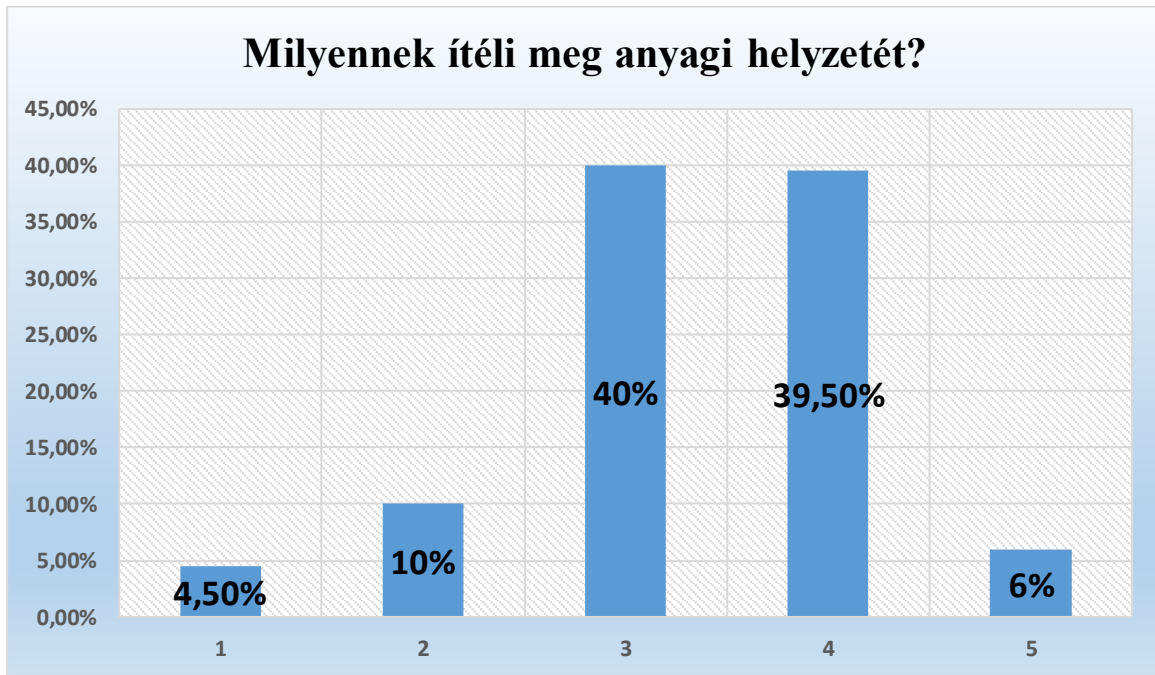
40. számú ábra: A háztartások pénzügyi lehetőségeinek ismerete



Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

12. számú melléklet

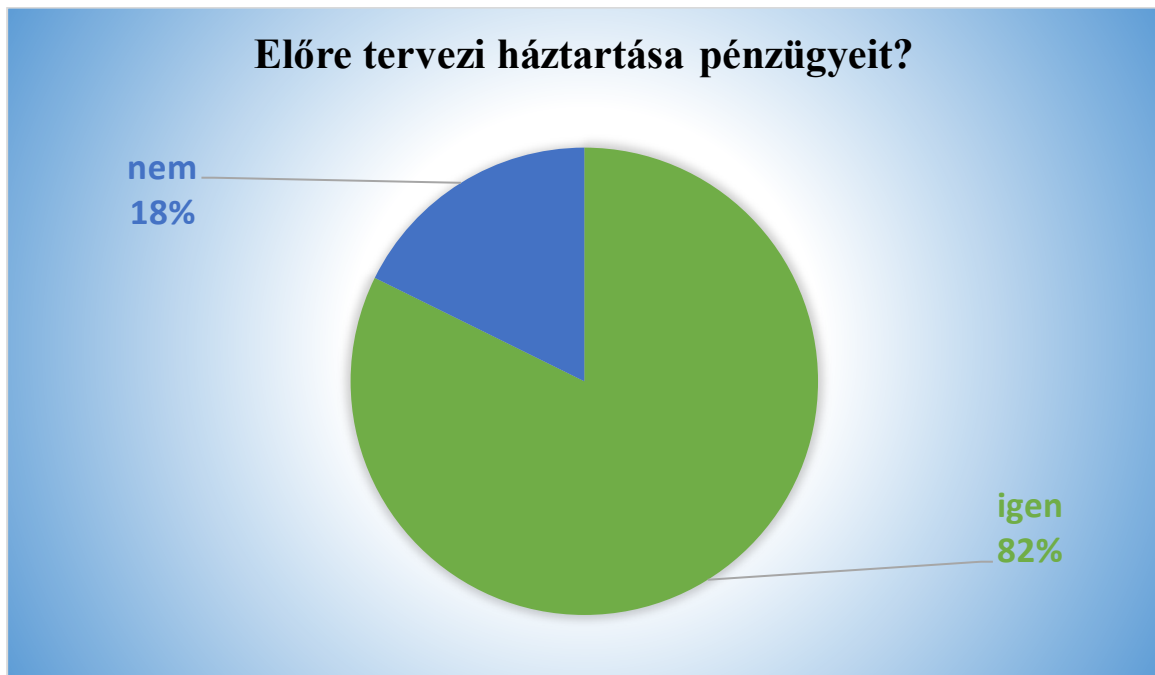
41. számú ábra: Anyagi helyzet megítélése



Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

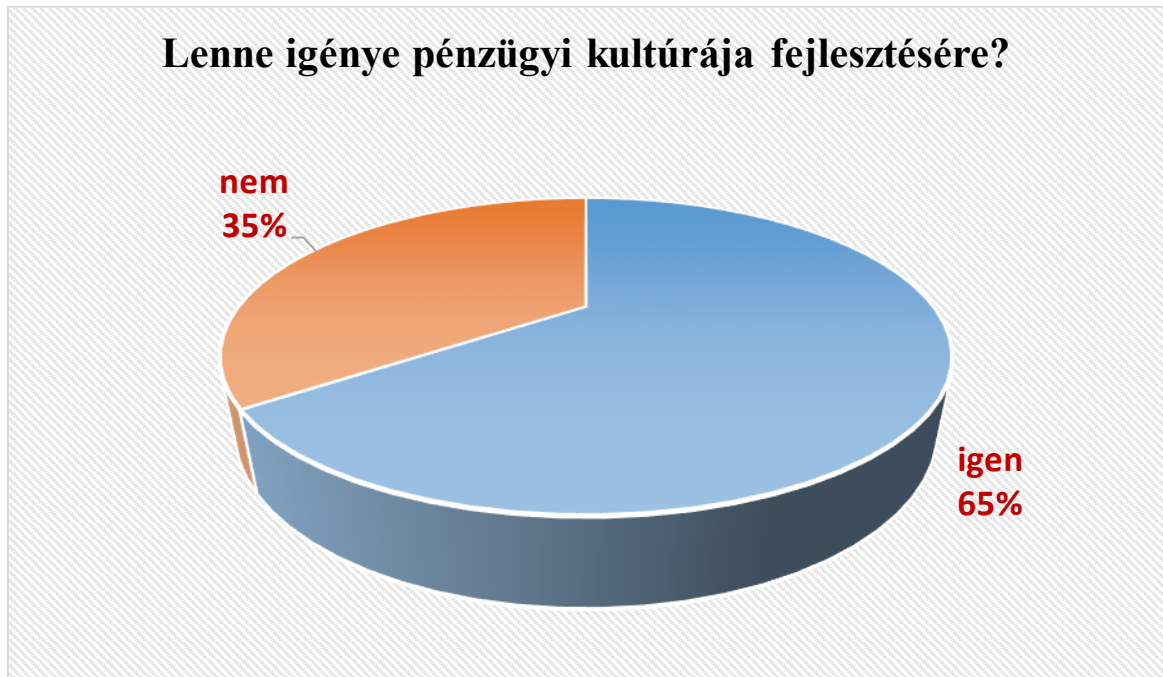
13. számú melléklet

42. számú ábra: A háztartásuk pénzügyeit előre tervezők aránya



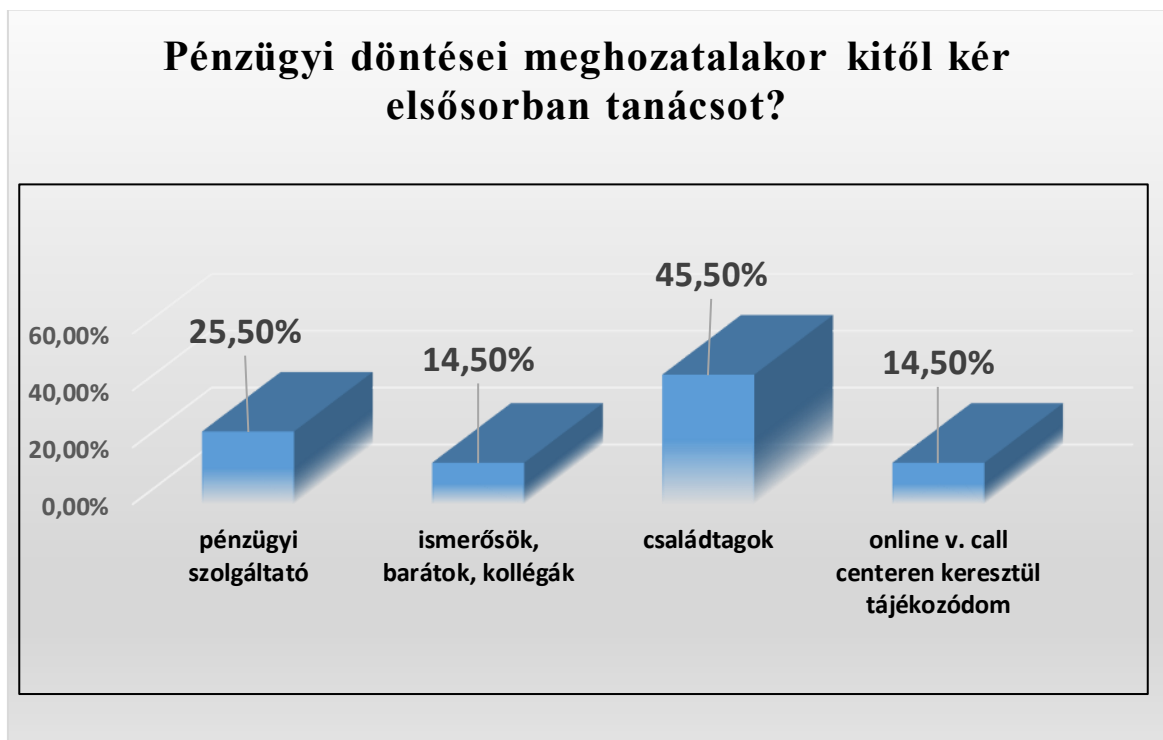
Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

43. számú ábra: A pénzügyi kultúrájuk fejlesztését igénylők aránya



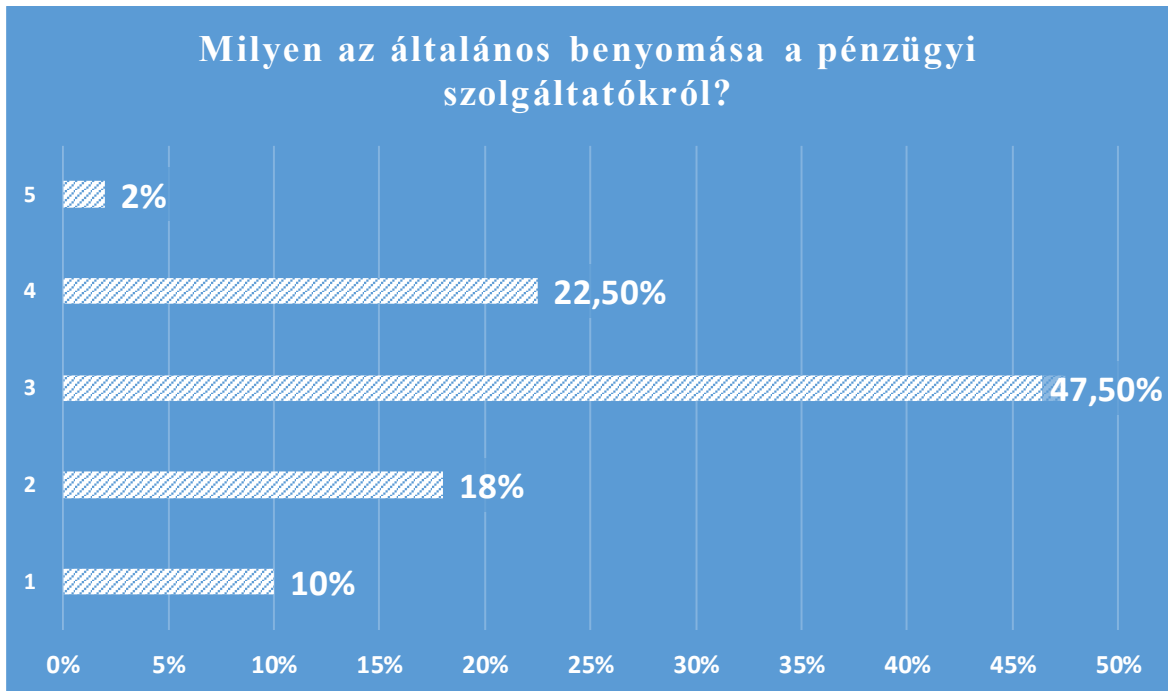
Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

44. számú ábra: Külső források bevonása a pénzügyi döntéshozatalba



Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

45. számú ábra: Általános benyomás a pénzügyi szolgáltatókról



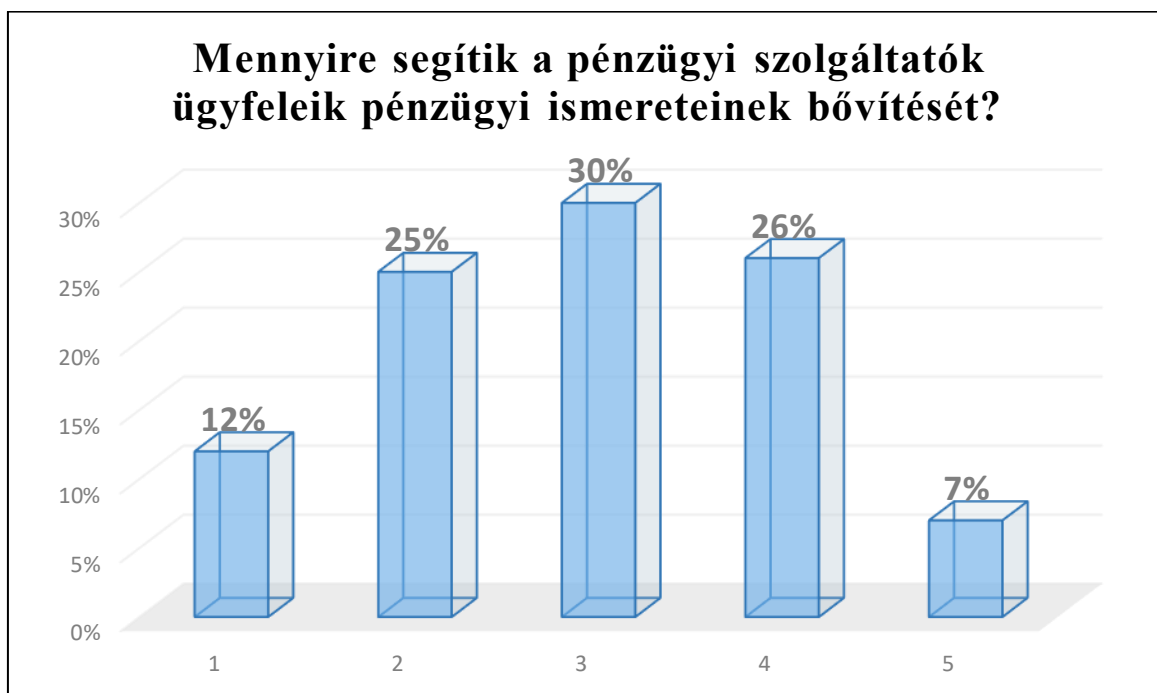
Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

46. számú ábra: A felelős hitelfelvételi döntés során nyújtott tanácsadás



Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

47. számú ábra: Pénzügyi szolgáltatók részvétele az ismeretek bővítésében



Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

48. számú ábra: A bankok hiteles törekvései a pénzügyi kultúra fejlesztésében



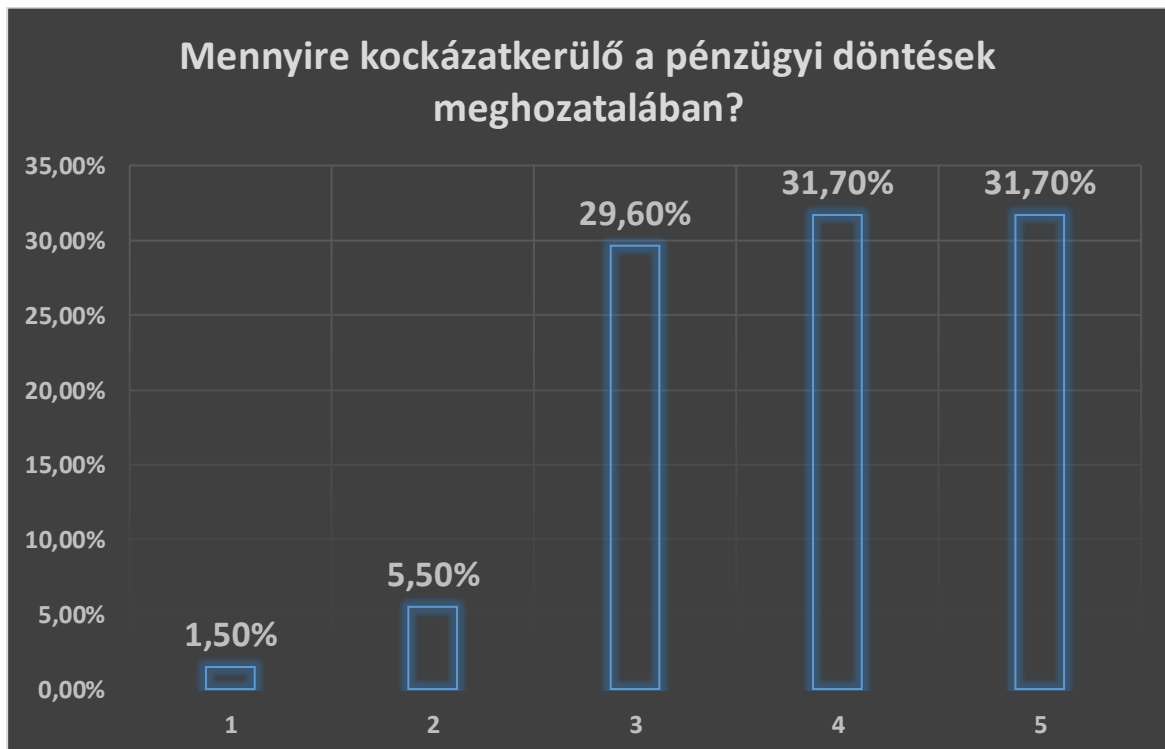
Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

49. számú ábra: Tartós fogyasztási cikkek – hitel/megtakarítás



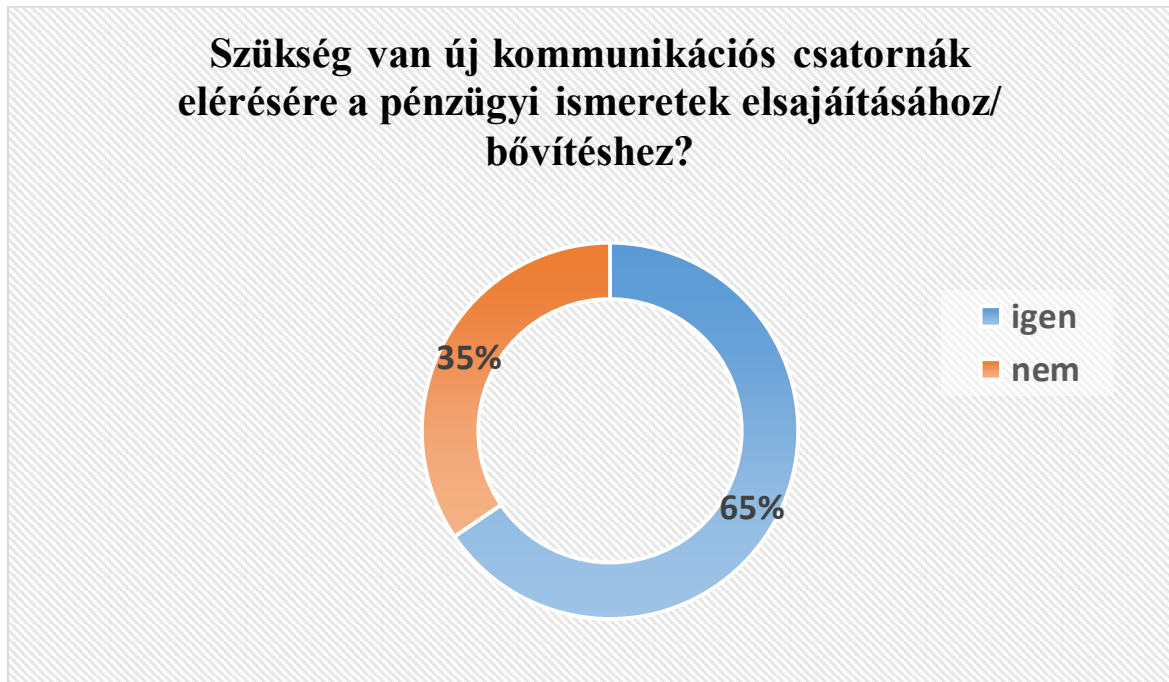
Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

50. számú ábra: Kockázatkerülő képesség a pénzügyi döntésekben



Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

51. számú ábra: Új kommunikációs csatornák bevonásának szükségessége



Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

23. számú melléklet

1. számú táblázat: A válaszadók főbb demográfiai jellemzői – számítási segédtable

Kitöltő neme	férfi	66	33%
	nő	134	67%
	összesen	200	100%
Kitöltő kora	18-25	10	5%
	26-40	98	49%
	41-55	54	27%
	56-65	30	15%
	66 felett	8	4%
	összesen	200	100%
Legmagasabb iskolai végzettség	általános iskola	5	2,5%
	szakmunkásképző	20	10%
	középfokú végzettség	82	41%
	főiskola	66	33%
	egyetem	26	13%
	tudományos fokozat	1	0,5%
	összesen	200	100,0%
Melyik megyében lakik	Somogy	112	56%
	Zala	88	44%
	összesen	200	100%

Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, saját szerkesztés

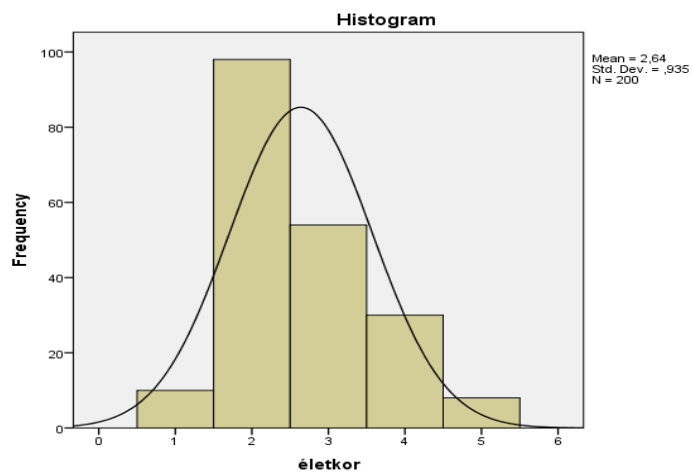
2. számú táblázat: A kérdőívet kitöltők életkorának normál eloszlása

életkor

N	Valid	200
	Missing	0
Mean		2,64
Median		2,00
Mode		2
Std. Deviation		,935
Variance		,875
Skewness		,703
Std. Error of Skewness		,172
Kurtosis		-,065
Std. Error of Kurtosis		,342
Range		4
Minimum		1
Maximum		5
Sum		528

életkor

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25	10	5,0	5,0	5,0
	26-40	98	49,0	49,0	54,0
	41-55	54	27,0	27,0	81,0
	55-65	30	15,0	15,0	96,0
	66 felett	8	4,0	4,0	100,0
Total		200	100,0	100,0	



Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, SPSS 22.0 saját szerkesztés

3. számú táblázat: A kitöltők iskolai végzettségének és pénzügyi ismereteinek kapcsolat szorosság vizsgálata (crosstabulation)

iskolai végzettség * pénzügyi ismeret (1-nagyon rossz, 5-nagyon jó)

			pénzügyi ismeret					Total
			1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	
iskolai végzettség	általános iskola	fő	2	0	3	0	0	5
		%	40,0%	0,0%	60,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	szakmunkásképző	fő	3	6	11	0	0	20
		%	15,0%	30,0%	55,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	középfokú végzettség	fő	0	14	43	22	3	82
		%	0,0%	17,1%	52,4%	26,8%	3,7%	100,0%
	főiskola	fő	2	9	22	18	15	66
		%	3,0%	13,6%	33,3%	27,3%	22,7%	100,0%
	egyetem	fő	0	3	12	7	4	26
		%	0,0%	11,5%	46,2%	26,9%	15,4%	100,0%
	tudományos fokozat	fő	0	0	1	0	0	1
		%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Összesen		fő	7	32	92	47	22	200
		%	3,5%	16,0%	46,0%	23,5%	11,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	61,319 ^a	20	,000
Likelihood Ratio	57,618	20	,000
Linear-by-Linear Association	20,760	1	,000
N of Valid Cases	200		

a. 19 cells (63,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,04.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	,554			,000
	Cramer's V	,277			,000
Interval by Interval	Pearson's R	,323	,063	4,802	,000 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,305	,064	4,503	,000 ^c
N of Valid Cases		200			

a. Not assuming the null hypothesis. b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, SPSS 22.0 saját szerkesztés

4. számú táblázat: A kitöltők iskolai végzettségének és anyagi helyzetének kapcsolat szorosság vizsgálata (crosstabulation)

iskolai végzettség * milyennek ítéli meg anyagi helyzetét (1-nagyon rossz, 5-nagyon jó)

			anyagi helyzet					Total
			1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	
iskolai végzettség	általános iskola	fő	3	1	0	1	0	5
		%	60,0%	20,0%	0,0%	20,0%	0,0%	100,0%
	szakmunkásképző	fő	3	5	7	5	0	20
		%	15,0%	25,0%	35,0%	25,0%	0,0%	100,0%
	középfokú végzettség	fő	2	10	34	31	5	82
		%	2,4%	12,2%	41,5%	37,8%	6,1%	100,0%
	főiskola	fő	1	2	29	29	5	66
		%	1,5%	3,0%	43,9%	43,9%	7,6%	100,0%
	egyetem	fő	0	2	10	12	2	26
		%	0,0%	7,7%	38,5%	46,2%	7,7%	100,0%
	tudományos fokozat	fő	0	0	0	1	0	1
		%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Összesen		fő	9	20	80	79	12	200
		%	4,5%	10,0%	40,0%	39,5%	6,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	59,212 ^a	20	,000
Likelihood Ratio	38,673	20	,007
Linear-by-Linear Association	20,504	1	,000
N of Valid Cases	200		

a. 20 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	,544			,000
	Cramer's V	,272			,000
Interval by Interval	Pearson's R	,321	,072	4,769	,000 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,255	,070	3,703	,000 ^c
N of Valid Cases		200			

a. Not assuming the null hypothesis. b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, SPSS 22.0 saját szerkesztés

5. számú táblázat: A kitöltők anyagi helyzetének és háztartásaik pénzügyi lehetőségeinek kapcsolat szorosság vizsgálata (crosstabulation)

Milyennek ítéli meg anyagi helyzetét és (1-nagyon rossz, 5-nagyon jó) mennyire ismeri háztartása pénzügyi lehetőségeit (1-semennyire, 5-teljes mértékben)

			pénzügyi lehetőség					Total
			1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	
anyagi helyzet	1,00	fő	1	3	3	2	0	9
		%	11,1%	33,3%	33,3%	22,2%	0,0%	100,0%
	2,00	fő	1	3	10	4	2	20
		%	5,0%	15,0%	50,0%	20,0%	10,0%	100,0%
	3,00	fő	0	3	22	26	29	80
		%	0,0%	3,8%	27,5%	32,5%	36,3%	100,0%
	4,00	fő	1	2	10	24	42	79
		%	1,3%	2,5%	12,7%	30,4%	53,2%	100,0%
	5,00	fő	0	0	0	3	9	12
		%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	100,0%
Összesen		fő	3	11	45	59	82	200
		%	1,5%	5,5%	22,5%	29,5%	41,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	57,269 ^a	16	,000
Likelihood Ratio	54,277	16	,000
Linear-by-Linear Association	41,837	1	,000
N of Valid Cases	200		

a. 17 cells (68,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,14.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	,535			,000
	Cramer's V	,268			,000
Interval by Interval	Pearson's R	,459	,061	7,260	,000 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,423	,060	6,561	,000 ^c
N of Valid Cases		200			

a. Not assuming the null hypothesis. b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis. c. Based on normal approximation.

Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, SPSS 22.0 saját szerkesztés

6. számú táblázat: A kitöltők iskolai végzettségének, valamint benyomásainak a pénzügyi szolgáltatókról kapcsolat szorosság vizsgálata (crosstabulation)

iskolai végzettség *benyomása a pénzügyi szolgáltatókról (1-nagyon rossz, 5-nagyon jó)

		benyomás pü-i szolg.					Total	
		1,00	2,00	3,00	4,00	5,00		
iskolai végzettség	általános iskola	fő	0	1	2	2	0	5
		%	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	0,0%	100,0%
	szakmunkásképző	fő	3	8	7	2	0	20
		%	15,0%	40,0%	35,0%	10,0%	0,0%	100,0%
	középfokú végzettség	fő	8	16	38	18	2	82
		%	9,8%	19,5%	46,3%	22,0%	2,4%	100,0%
	főiskola	fő	8	5	35	18	0	66
		%	12,1%	7,6%	53,0%	27,3%	0,0%	100,0%
	egyetem	fő	3	5	13	5	0	26
		%	11,5%	19,2%	50,0%	19,2%	0,0%	100,0%
	tudományos fokozat	fő	0	1	0	0	0	1
		%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Összesen		fő	22	36	95	45	2	200
		%	11,0%	18,0%	47,5%	22,5%	1,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22,033 ^a	20	,339
Likelihood Ratio	22,080	20	,336
Linear-by-Linear Association	,243	1	,622
N of Valid Cases	200		

a. 19 cells (63,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	,332			,339
	Cramer's V	,166			,339
Interval by Interval	Pearson's R	,035	,069	,492	,624 ^c
	Spearman Correlation	,067	,071	,951	,343 ^c
N of Valid Cases		200			

a. Not assuming the null hypothesis. b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis. c. Based on normal approximation.

Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, SPSS 22.0 saját szerkesztés

29. számú melléklet

7. számú táblázat: A kitöltők iskolai végzettségének, valamint a pénzügyi szolgáltatók nyújtotta tanácsadás/dokumentáció kapcsolat szorosság vizsgálata

iskolai végzettség * a hiteligényes során nyújtott tájékoztatás/dokumentáció mennyiben segítette a felelős döntés meghozatalában (1-semennyire, 5-teljes mértékben) (crosstabulation)

			tanácsadás segítette					Total
			1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	
iskolai végzettség	általános iskola	fő	1	2	2	0	0	5
		%	20,0%	40,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	szakmunkásképző	fő	5	7	8	0	0	20
		%	25,0%	35,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100,0%
középfokú végzettség		fő	15	17	33	15	2	82
		%	18,3%	20,7%	40,2%	18,3%	2,4%	100,0%
főiskola		fő	6	10	16	26	8	66
		%	9,1%	15,2%	24,2%	39,4%	12,1%	100,0%
egyetem		fő	2	5	15	4	0	26
		%	7,7%	19,2%	57,7%	15,4%	0,0%	100,0%
tudományos fokozat		fő	1	0	0	0	0	1
		%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Összesen		fő	30	41	74	45	10	200
		%	15,0%	20,5%	37,0%	22,5%	5,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	45,813 ^a	20	,001
Likelihood Ratio	48,682	20	,000
Linear-by-Linear Association	9,634	1	,002
N of Valid Cases	200		

a. 18 cells (60,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	,479			,001
	Cramer's V	,239			,001
Interval by Interval	Pearson's R	,220	,062	3,174	,002 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,253	,062	3,681	,000 ^c
N of Valid Cases		200			

a. Not assuming the null hypothesis. b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis. c. Based on normal approximation.

Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, SPSS 22.0 saját szerkesztés

8. számú táblázat: A kitöltők iskolai végzettségének, valamint a pénzügyi szolgál-tók hozzájárulása a pénzügyi ismeretek bővítéséhez kapcsolat szorosság vizsgálata

**iskolai végzettség * mennyire segítik a bankok ügyfeleik pénzügyi ismereteinek bővítését
(1-semennyire, 5-nagyon)**

			bankok segítségével pü-i ismeretek nyújtásában					Total
			1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	
iskolai vég- zettség	általános iskola	fő	0	1	3	1	0	5
		%	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%	0,0%	100,0%
	szakmunkásképző	fő	2	8	7	3	0	20
		%	10,0%	40,0%	35,0%	15,0%	0,0%	100,0%
	középfokú végzettség	fő	12	18	27	17	8	82
		%	14,6%	22,0%	32,9%	20,7%	9,8%	100,0%
	főiskola	fő	6	16	16	25	3	66
		%	9,1%	24,2%	24,2%	37,9%	4,5%	100,0%
	egyetem	fő	3	7	7	6	3	26
		%	11,5%	26,9%	26,9%	23,1%	11,5%	100,0%
	tudományos fokozat	fő	1	0	0	0	0	1
		%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Összesen		fő	24	50	60	52	14	200
		%	12,0%	25,0%	30,0%	26,0%	7,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23,380 ^a	20	,270
Likelihood Ratio	21,741	20	,355
Linear-by-Linear Association	,660	1	,417
N of Valid Cases	200		

a. 15 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	,342			,270
	Cramer's V	,171			,270
Interval by Interval	Pearson's R	,058	,068	,812	,418 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,080	,069	1,124	,262 ^c
N of Valid Cases		200			

a. Not assuming the null hypothesis. b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, SPSS 22.0 saját szerkesztés

9. számú táblázat: A kitöltők anyagi helyzetének, valamint a pénzügyi szolgáltatók törekvéseinek hitelessége a pénzügyi kultúra bővítése terén kapcsolat szorosság vizsgálata (crosstabulation)

anyagi helyzet * mennyire tartja hitelesnek a bankok törekvéseit a pénzügyi kultúra fejlesztése terén? (1-semennyire, 5-teljes mértékben)

			bankok hitelessége pü-i kultúra fejlesztésében					Total
			1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	
anyagi helyzet	1,00	fő	3	6	0	0	0	9
		%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	2,00	fő	6	7	5	2	0	20
		%	30,0%	35,0%	25,0%	10,0%	0,0%	100,0%
	3,00	fő	16	15	35	13	1	80
		%	20,0%	18,8%	43,8%	16,3%	1,3%	100,0%
	4,00	fő	14	12	30	19	4	79
		%	17,7%	15,2%	38,0%	24,1%	5,1%	100,0%
	5,00	fő	2	1	3	4	2	12
		%	16,7%	8,3%	25,0%	33,3%	16,7%	100,0%
Összesen	fő		41	41	73	38	7	200
	%		20,5%	20,5%	36,5%	19,0%	3,5%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	35,028 ^a	16	,004
Likelihood Ratio	34,721	16	,004
Linear-by-Linear Association	16,293	1	,000
N of Valid Cases	200		

a. 16 cells (64,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,32.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	,418			,004
	Cramer's V	,209			,004
Interval by Interval	Pearson's R	,286	,064	4,202	,000 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,267	,068	3,903	,000 ^c
N of Valid Cases		200			

a. Not assuming the null hypothesis. b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, SPSS 22.0 saját szerkesztés

10. számú táblázat: A kitöltők életkorának, valamint kockázatkerülő képességének kapcsolat szorosság vizsgálata (crosstabulation)

**életkor * mennyire kockázatkerülő a pénzügyi döntések meghozatalában?
(1-egyáltalán nem, 5-teljes mértékben)**

			kockázatkerülő					Total
			1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	
életkor	18-25	fő	0	0	3	4	3	10
		%	0,0%	0,0%	30,0%	40,0%	30,0%	100,0%
	26-40	fő	2	4	34	25	33	98
		%	2,0%	4,1%	34,7%	25,5%	33,7%	100,0%
	41-55	fő	1	4	11	20	18	54
		%	1,9%	7,4%	20,4%	37,0%	33,3%	100,0%
	55-65	fő	0	2	7	13	8	30
		%	0,0%	6,7%	23,3%	43,3%	26,7%	100,0%
	66 felett	fő	0	1	5	1	1	8
		%	0,0%	12,5%	62,5%	12,5%	12,5%	100,0%
Összesen		fő	3	11	60	63	63	200
		%	1,5%	5,5%	30,0%	31,5%	31,5%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,131 ^a	16	,589
Likelihood Ratio	15,170	16	,512
Linear-by-Linear Association	,611	1	,434
N of Valid Cases	200		

a. 15 cells (60,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,12.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	,266			,589
	Cramer's V	,133			,589
Interval by Interval	Pearson's R	-,055	,067	-,781	,436 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,032	,069	-,448	,654 ^c
N of Valid Cases		200			

a. Not assuming the null hypothesis. b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Forrás: 2017. évi saját kutatás alapján, SPSS 22.0 saját szerkesztés

33. számú melléklet

11. számú táblázat: A kitöltők iskolai végzettsége és pénzügyi ismeretei – számítási segédtábla diagramhoz

	1-nagyon rossz	2	3	4	5-nagyon jó	átlag
általános iskola	2	0	3	0	0	2,2
szakmunkásképző	3	6	11	0	0	2,4
középiskolai végzettség	0	14	43	22	3	3,17
főiskola	2	9	22	18	15	3,53
egyetem	0	3	12	7	4	3,46
tudományos fokozat	0	0	1	0	0	3

Forrás: SPSS 22.0. keresztábla 2017. évi saját kutatás alapján

34. számú melléklet

12. számú táblázat: A kitöltők iskolai végzettsége és anyagi helyzete – számítási segédtábla diagramhoz

	1-nagyon rossz	2	3	4	5-nagyon jó	átlag
általános iskola	3	1	0	1	0	1,8
szakmunkásképző	3	5	7	5	0	2,7
középiskolai végzettség	2	10	34	31	5	3,15
főiskola	1	2	29	29	5	3,53
egyetem	0	2	10	12	2	3,54
tudományos fokozat	0	0	1	0	0	3

Forrás: SPSS 22.0. keresztábla 2017. évi saját kutatás alapján

35. számú melléklet

13. számú táblázat: A kitöltők anyagi helyzete és háztartásaik pénzügyi lehetőségeinek ismerete – számítási segédtábla diagramhoz

anyagi helyzet/háztartás pénzügyi ismeretei	1-semeny-nyire	2	3	4	5-teljes mértékben	átlag
1	1	3	3	2	0	2,67
2	1	3	10	4	2	3,15
3	0	3	22	26	29	4,01
4	1	2	10	24	42	4,32
5	0	0	0	3	9	4,75

Forrás: SPSS 22.0. keresztábla 2017. évi saját kutatás alapján

36. számú melléklet

14. számú táblázat: A kitöltők iskolai végzettsége és benyomás a pénzügyi szolgáltatókról – számítási segédtabla diagramhoz

	1-nagyon rossz	2	3	4	5-nagyon jó	átlag
általános iskola	0	1	2	2	0	3,2
szakmunkásképző	3	8	7	2	0	2,4
középiskolai végzettség	8	16	38	18	2	2,88
főiskola	7	5	35	18	1	3,02
egyetem	2	5	13	5	1	2,92
tudományos fokozat	0	1	0	0	0	2

Forrás: SPSS 22.0. keresztábra 2017. évi saját kutatás alapján

37. számú melléklet

15. számú táblázat: A kitöltők iskolai végzettsége, valamint a pénzügyi szolgáltatók nyújtotta tanácsadás/dokumentáció – számítási segédtabla diagramhoz

	1-személyre	2	3	4	5-teljes mértékben	átlag
általános iskola	1	2	2	0	0	2,2
szakmunkásképző	5	7	8	0	0	2,15
középiskolai végzettség	15	17	33	15	2	2,66
főiskola	6	10	16	26	8	3,3
egyetem	1	5	15	4	1	2,96
tudományos fokozat	1	0	0	0	0	1

Forrás: SPSS 22.0. keresztábra 2017. évi saját kutatás alapján

38. számú melléklet

16. számú táblázat: A kitöltők iskolai végzettsége, valamint a pénzügyi szolgáltatók nyújtotta tanácsadás/dokumentáció – számítási segédtabla diagramhoz

	1-személyre	2	3	4	5-nagyon	átlag
általános iskola	0	1	3	1	0	2,4
szakmunkásképző	2	8	7	3	0	2,55
középiskolai végzettség	12	18	27	17	8	2,89
főiskola	6	16	16	25	3	3,05
egyetem	3	7	7	6	3	2,96
tudományos fokozat	1	0	0	0	0	1

Forrás: SPSS 22.0. keresztábra 2017. évi saját kutatás alapján

39. számú melléklet

17. számú táblázat: A kitöltők anyagi helyzetének, valamint a pénzügyi szolgáltatók törekvéseinek hitelessége a pénzügyi kultúra bővítése terén – számítási segédtabla diagramhoz

anyagi helyzet/pénzügyi kultúra fejlesztés	1-semenyire	2	3	4	5-teljes mértékben	átlag
1	2	6	1	0	0	1,89
2	6	7	5	2	0	2,15
3	16	15	35	13	1	2,6
4	14	12	30	19	4	2,84
5	2	1	3	4	2	3,25

Forrás: SPSS 22.0. keresztábra 2017. évi saját kutatás alapján

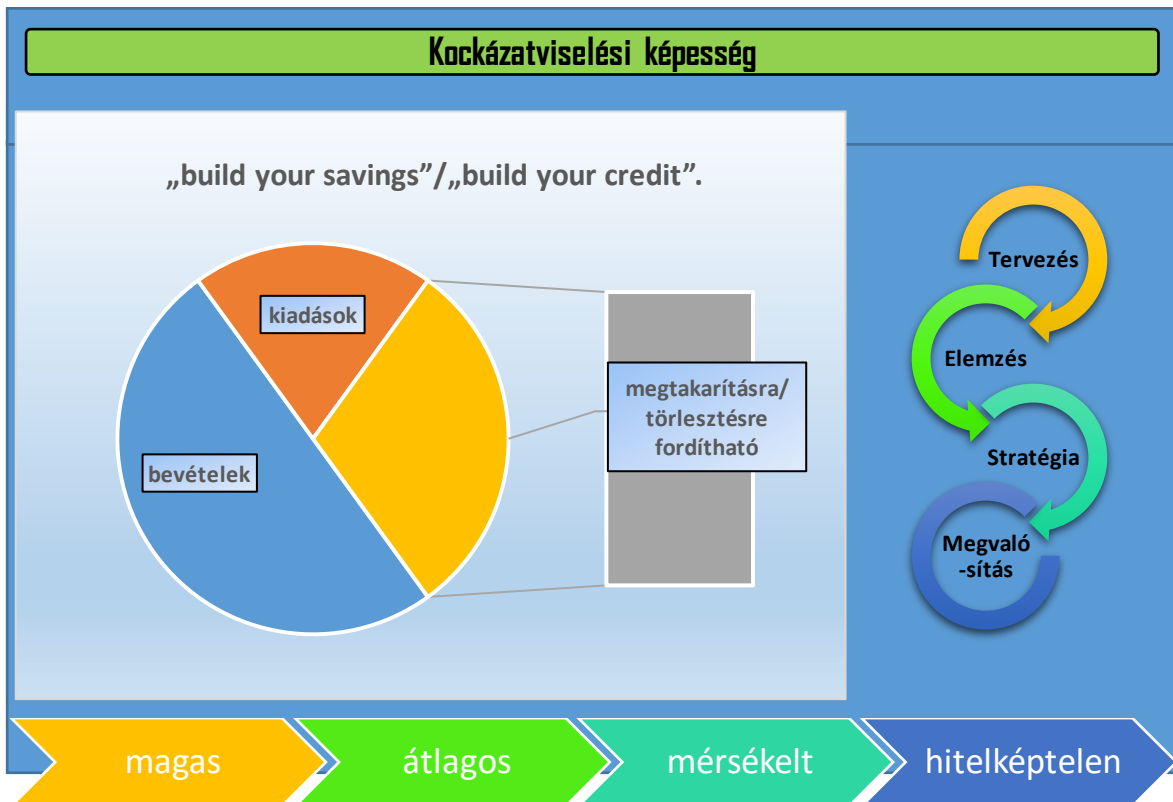
40. számú melléklet

18. számú táblázat: A kitöltők életkora, valamint kockázatkerülő képességük – számítási segédtabla diagramhoz

	1-egyáltalán nem	2	3	4	5-teljes mértékben	átlag
18-25	0	0	3	4	3	4
26-40	2	4	34	25	33	3,85
41-55	1	4	11	20	18	3,93
55-65	0	2	7	13	8	3,9
66-	0	1	5	1	1	3,25

Forrás: SPSS 22.0. keresztábra 2017. évi saját kutatás alapján

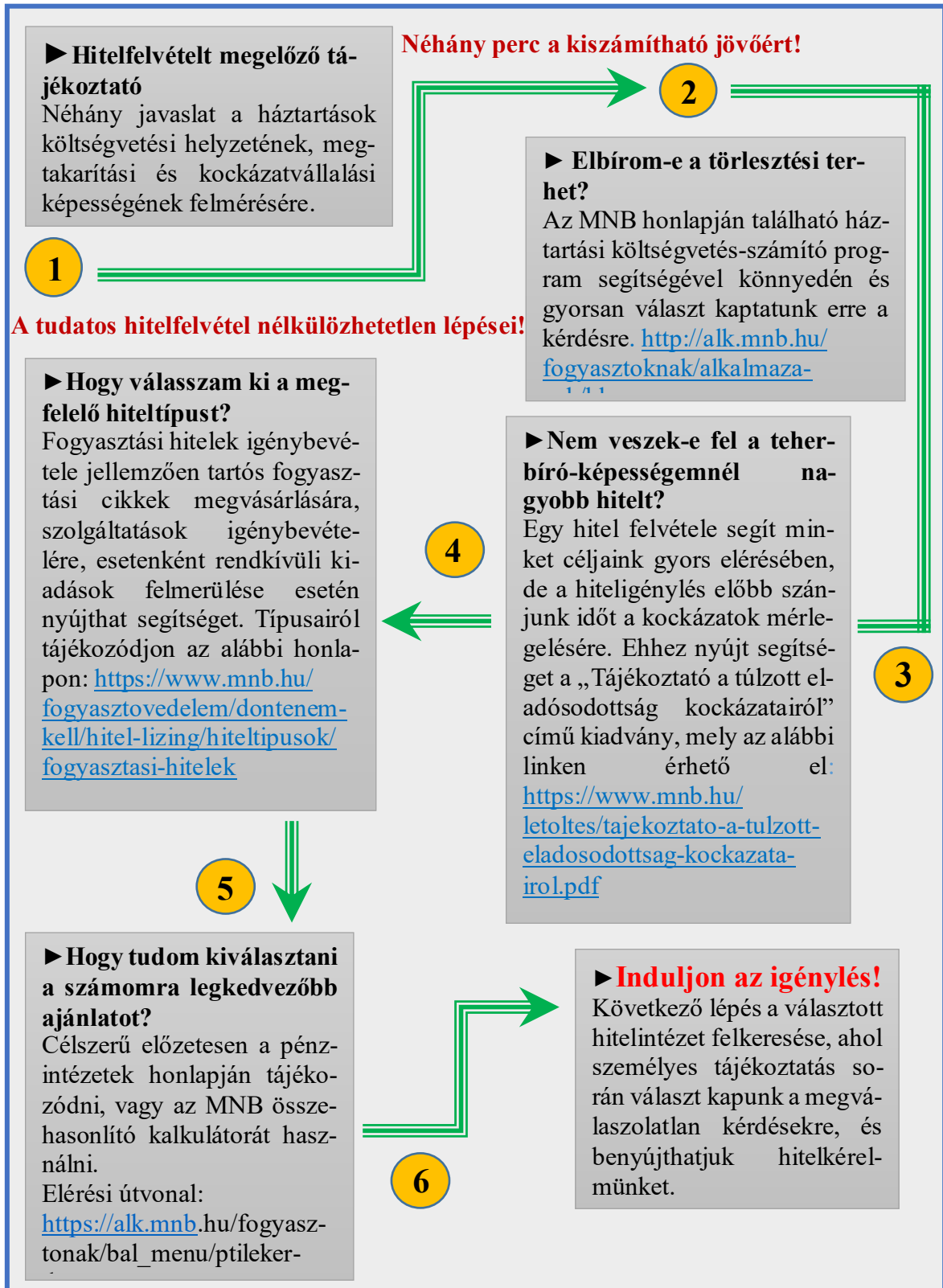
PÉNZÜGYI DIAGNÓZIS	
BEVÉTELEK (Ft/hó)	
Bérijövedelem	
Nyugdíj	
Anyasági támogatások (gyes, gyed...)	
Családi pótlék	
Vállalkozói tevékenységből származó jövedelem	
Cafeteria	
Jutalom	
Bérleti díjbevétel (lakás, termőföld...)	
Megtakarításból származó jövedelem	
Ösztöndíj	
Természetbeni juttatások (bérlet, étkezési utalvány, tűzifa...)	
Egyéb bevételek	
KIADÁSOK (Ft/hó)	
Közüzemi költségek (gáz, villany, víz- és csatornadíj, közös ktg.)	
Kommunikációs kiadások (telefon, internet, TV)	
Egészségügyi kiadások (gyógyszer)	
Bevásárlás (élelmiszer, ruházat, tisztítószer...)	
Járművel, közlekedéssel kapcsolatos kiadások (bérlet, tankolás...)	
Lakbér	
Biztosítások	
Oktatási kiadások (iskola, óvoda, bölcsőde)	
Szórakozással kapcsolatos kiadások (színház, mozi, utazás...)	
Szolgáltatással kapcsolatos kiadások (fodrász, kozmetikus...stb.)	
Megtakarítási jellegű kiadások	
Egyéb kiadások	



Forrás: saját szerkesztés

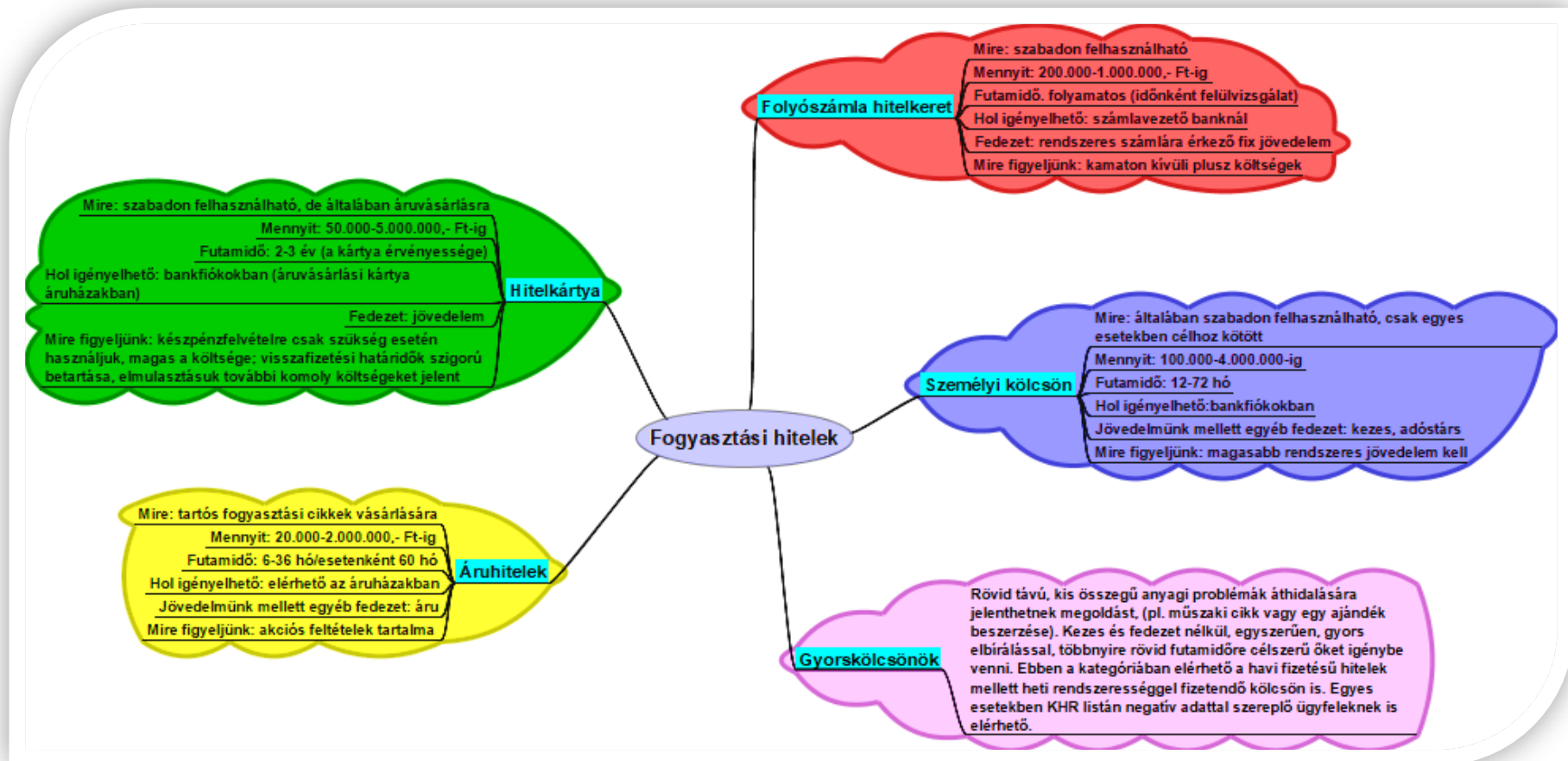
53. számú ábra: Infografika a hitelfelvételi folyamatról

INFOGRAFIKA a hitelfelvételi folyamatról



Forrás: saját szerkesztés

INFOGRAFIKA a hitelfelvételi folyamatról



Kutatási koncepció

SZAKDOLGOZATI KUTATÁSI KONCEPCIÓ KÍSÉRŐ LAP (3 példányban szövegszerkesztővel töltendő ki!)

Hallgató neve: **KIS-BERKES EMÍLIA**

Neptun kódja: **TPQQGO**

Tagozat: **levelező**

Szak/szakirány: **pénzügy mester szak / vállalati pénzügy**

Évf./csoportszám: **2017/2018. 1. félév**

Lakcíme: **[törölt személyes adatok]**

Értesítési címe: **[törölt személyes adatok]**

Telefon (mobil): **[törölt személyes adatok]**

E-mail: **[törölt személyes adatok]**

A szakdolgozat címe: **Felelős hitelfelvétel és kockázatok mérséklése a lakossági hitelezésben**

A szakdolgozat témavezetője:

Neve, beosztása: **Balázné Dr. Lendvai Marietta**

Elérhetőségei: **Menedzsment és Gazd.inf. Intézeti Osztály (D.épület 2.em.215.)
telefon: +36(92) 509-926
e-mail: balazs.marietta@uni-bge.hu**

Vállalom, hogy a fenti témában a témavezetői teendőket ellátom és az elkészült dolgozatot **határidőre**, írásban véleményezem.

Zalaegerszeg, 2017. év szeptember hó 16. nap

.....
témavezető/konzulens

A szakdolgozat kutatási koncepciója:

1. A KUTATÁS ELŐZMÉNYE

A Magyar Nemzeti Bank napjainkban is küzdelmet vív a magyar fogyasztók pénzügyi kultúrájának és pénzügyi tudatosságának fejlesztése érdekében. A bankok tevékenysége befolyásoló jelleggel bír a jövő társadalmi és gazdasági életére vonatkozóan, így mind a bankok, mind pedig ügyfeleik érdeke, hogy a hitelt igénylők tájékozottak legyenek a pénzügyek területén, kellő körültekintéssel hozzák meg pénzügyi döntéseiket, mérsékelve ezzel a jövőben felmerülő esetleges negatív hatású kockázatokat. Számos országban, így hazánkban is a pénzügyi válság kirobbantását követő időszak hozadékaként nemzetstratégiai prioritásként határozták meg a pénzügyi kultúra fejlesztését. Tanulmányomban arra a kérdésre keresek választ, hogy milyen tényezők befolyásolják pénzügyi ismereteinket és a hitelfelvételi szokásainkat.

2. A KUTATÁS CÉLJA, TARTALMA, MÓDSZERE

2.1. A kutatás célja

Szakdolgozatomban célul tűztem ki, hogy mélyebben megvizsgálom a hazai háztartások pénzügyi intézetekhez viszonyát, valamint a háttérben rejtő pénzügyi tájékozatlanság okait.

2.2. A kutatás tartalma

A kitűzött célhoz vezető út:

- **Áttekintem** a magyarországi helyzetet a rendszerváltás időszakától napjainkig. Ezen belül **részletezem** a társadalmi szerkezet átalakulása következtében újrastrukturált jövedelemelosztás, munkaerőpiaci változások (foglalkoztatottság, munkanélküliség) hatását a családok anyagi helyzetére, költségvetéséi döntéseire vonatkozóan. **Megjelölöm** az eladósodottsági folyamat kezdetét.
- **Meghatározom** a bankok, pénzügyi szolgáltatók globális és hazai megjelenésének gazdaságpolitikai hatásait, az általuk bevezetett pénzügyi trendeket. **Tanulmányozom** a pénzügyi intézetek stratégiai céljait, illetve alkalmazott marketing eszközeit. Ez utóbbinál különös figyelmet szentelek a CSR (társadalmi felelősségvállalás) programokra.

- **Definiálok** a pénzügyi kultúra fogalmát és tényezőit. Majd visszatérek az egyén pénzügyi tudatosságának vizsgálatához. **Megvizsgálom** a megváltozott fogyasztói szokásokat és magatartástrendeket. **Tanulmányozom** a pénzügyi ismeretek hiányának okait, különös tekintettel a szociális, demográfiai és gazdasági okokra. A magam által felállított értékrend alapján **osztályozom** a hitelfelvevőket. Személyiségprofil alapján **vizsgálom** a fogyasztói döntéseik mögött húzódó pszichológiai okokat, kiemelve az érzelmi dimenziókat, lelki tényezőket.
- **Szemléltetem** a pénzügyi edukáció terén látott banki aktivitást és intézkedéseket, valamint **részletezem** két, a hazai piacon jelentős részesedéssel rendelkező bank, az OTP Bank Nyrt., valamint az Unicredit Hungary Zrt. pénzügyi kultúra fejlesztésében való szerepvállalását és erőfeszítéseit.
- **Felvázolom** a hitelezési tevékenységet szabályzó intézkedéseket, ahol a válságot követő jogszabályi környezet által alkotott hazai és nemzetközi korlátozásokkal ismerkedünk meg. **Rámutatok** az MNB szerepvállalására, **áttekintem** a fogyasztóvédelmet érintő változásokat, főként a Magatartási Kódex által megfogalmazott felelős magatartással szembeni elvárásokra vonatkozóan. **Vázolom** a hitelezési folyamat újraszabályozását, a Fair Banki törvény tartalmát, illetve a központi hitelinformációs rendszer (KHR) nyújtotta lehetőségeket.
- Primer kutatás keretében kvantitatív technikával kutatást végzek, ahol online csatornán keresztüli megkérdezéssel **keresem a választ** a pénzügyi kultúrát érintő kérdéskörre.
- Végül megvizsgálom a kapott eredményeket, valamint **javaslatot teszek** további lépések szükségességéről a pénzügyi tudatosság fejlesztéséhez.

2.3. A kutatás módszere

A primer kutatásomat a hipotézist alapul véve tervezem meg. A kutatást kvantitatív technikával és online csatornán keresztüli megkérdezéssel végeztem, mivel ennél a módszernél az adatok számszerűsíthetők, és alkalmasak statisztikai elemzések elvégzésére. Az összeállított kérdőívet a közösségi médián keresztüli megosztással rögzítettem, annak érdekében, hogy a statisztikai értékeléshez véletlenszerűen kiválasztott minták álljanak rendelkezésemre. Ez a technika nem biztosított teljes reprezentativitást, hiszen csak az

internetet használók körében volt lehetőség a felmérés elvégzésére. Az adatgyűjtést 2017. szeptember és október hónapban végeztem. A kutatás célterülete Somogy és Zala megye volt.

Az online megkérdezéssel mintegy 200 fő elérésével elemeztem az alábbi öt kérdéskörre adandó válaszokat:

- *Demográfiai adatok:* nem, kor, legmagasabb iskolai végzettség, lakhely
- *Pénzügyi kultúrára vonatkozó adatok:* igény a pénzügyi tudatosság fejlesztésre, pénzügyek tervezése
- *Szolgáltatók megítélése:* tapasztalat a pénzintézetekkel fenntartott kapcsolat és hitelezés területén, kockázatkerülő képesség, fogyasztói szokások, anyagi helyzet
- *Pénzügyi tájékozottság, ismeretszerzés:* pénzügyi történések nyomon követése, milyen forrásból történik, milyennek ítélik meg, és hogy történik az információk felhasználása a pénzügyi döntéshozatal során, új kommunikációs csatornák iránt igény
- *Pénzügyi szolgáltatók:* általános benyomás, a pénzügyi kultúra fejlesztésében és a hitelfelvétel során nyújtott segítség megítélése, hitelessége

A kérdőív teljes egészében zárt kérdéseket tartalmazott. A válaszadók ötfokozatú skálán jellemezték benyomásaikat. Az állításokról el kellett dönteniük, hogy milyen mértékbe igaz. Az egyes azt jelzi, hogy valami egyáltalán nem jellemző, míg az ötös, ha valami teljes mértékben jellemző. A kérdőív kialakítása során a cél az volt, hogy a felmérésben részt vevő magánszemélyek, minden, a jelenlegi pénzügyi helyzetre vonatkozó és pénzügyi kultúra fejlesztésére irányuló igényre kiterjedjen, lehetővé téve azok bemutatását és értékelését. A kérdőív 21 kérdést tartalmazott, vázát a megválaszolendő kérdések adták. Kitöltése a Google Form (Google Űrlap) alkalmazásával történt. A teljes kérdőív a szakdolgozat mellékletei közt megtalálható.

3. HIPOTÉZIS

Az eddig ismertetett tartalmat alapul véve a továbbiakban áttérek a pénzügyi kultúrát érintő kérdéskör részletesebb vizsgálatához, ahol szekunder kutatásaimhoz kapcsolódóan az alábbi hipotézisek vizsgálatát fogalmaztam meg:

H₁: A hitelfelvevők iskolai végzettsége összefüggést mutat azzal, hogy az egyén rendelkezik pénzügyi ismeretekkel (tehát korábban már részesült valamilyen jellegű pénzügyi oktatásban).

H₂: A kitöltők iskolai végzettsége hatással van a jelenlegi anyagi helyzetükre.

H₃: Az anyagi helyzet kapcsolatban áll a háztartások pénzügyi lehetőségeinek ismeretével.

H₄: Az iskolai végzettség befolyásolja a pénzügyi szolgáltatókról kialakult benyomások különbözőségét.

H₅: Az iskolai végzettség meghatározza a pénzügyi szolgáltatók nyújtotta tanácsadás/dokumentáció megítélését.

H₆: A különböző iskolai végzettséggel rendelkezők eltérően értékelik a pénzügyi szolgáltatók hozzájárulását a pénzügyi ismeretek bővítéséhez.

H₇: A eltérő anyagi helyzetben lévők másként értékelik a pénzintézetek törekvéseit a pénzügyi kultúra fejlesztésében.

H₈: Az életkor befolyásolja a kockázatvállalási hajlandóság mértékét.

4. A KUTATÁSI LOGIKAI VÁZÁT SZEMLELTETŐ ALGORITMUS



5. A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Az adatfeldolgozás a Microsoft Excel és az SPSS adatelemző és statisztikai szoftver 22.0 verzió segítségével történt. Az eredmények szemléletesebb bemutatásához grafikonokat és diagramokat készítettem, melyek a mellékletben megtalálhatók. A teljes mintára vonatkozóan változónként leíró statisztikai elemzést végzek. Ez egy kiértékelési eljárás, ahol a megadott adatok által leírt jelenséget összefoglalóan jellemző információhoz jutunk. **Gyakorisági eloszlással** kimutatom a sokaságban szereplő egyes ismérv értékek előfordulási gyakoriságát, valamint a kapcsolódó statisztikai mutatókat. **Keresztábla elemzés**sel vizsgálom a nominális és ordinális mérésű szintű összefüggéseket. Elvégzem a függetlenség vizsgálatot, valamint a sztochasztikus kapcsolatok (asszociáció) vizsgálatát. Az adatok elemzése során az ismérvek közötti kapcsolat fennállását a normális skálán mért ismérvek esetén χ^2 **próbával**, valamint a **Cramer-féle együtthatóval**, ordinális skálán mért ismérvek esetén pedig a **Spearman-féle rangkorrelációs együtthatóval** jellemzem.

A kapott eredmények kiértékelését követően összegzem a megállapításokat, majd javaslatot teszek további, eddig nem alkalmazott területek bevonására a pénzügyi kultúra terjesztéséhez.

6. A KUTATÁS RELEVANCIÁJA

A kutatás eredményei fontosak, mivel a pénzügyi ismeretek egyre szélesebb körben történő eljuttatása az emberekhez még jelenlegi is akadályokba ütközik. Fontos választ kapnunk arra vonatkozóan, hogy megéri-e a befektetett energia és erőfeszítés. Helyesek-e az alkalmazott módszerek. Milyen veszélyeket és kockázatokat rejt magában a jövőre nézve, ha nem fektetünk elég hangsúlyt a tudatos pénzügyi döntések elsajátítására.

7. MUNKA ÉS ÜTEMTERV

2017. szeptember: szakirodalom összegyűjtése és feldolgozása, kutatási téma meghatározása

2017. szeptember-október: kérdőív összeállítása, adatgyűjtés, az empirikus vizsgálat lefolytatása, eredményeinek feldolgozása

2017. október-november: az elméleti rész összeállítása

2017. november-december: utólagos korrekciók, javítások

8. A SZAKDOLGOZATHOZ SZÜKSÉGES FORRÁSOK

szakirodalmi anyagok és könyvek, jogszabály gyűjtemények, szakfolyóiratok, statisztikai könyvek, külföldi szakirodalom, honlapokon közzétett publikus tájékoztatók

9. BIBLIOGRÁFIA

Könyvek

1. **DR. FODOR MÓNICA, FÜREDINÉ DR. KOVÁCS ANNAMÁRIA, DR. HORVÁTH ÁGNES, RÁCZ GEORGINA** (2012): Fogyasztói magatartás
Budapest: Perfekt Kiadó, 140 p.
ISBN: 978-963-394-678-7
2. **FODOR LÁSZLÓ** (2013): Gazdaságpszichológia
Budapest: Noran Libro Kiadó, 494 p.
ISBN: 978-615-527-424-4
3. **GÁL ERZSÉBET** (2011): Praktikus bankszakmai ismeretek
Budapest: Saldó Kiadó, 278 p.
ISBN: 978-963-638-390-9
4. **JÁNOSA ANDRÁS** (2015): Adataelemzés IBM SPSS Statistics megoldások alkalmazásával
Budapest: Magyar Könyvvizsgálói Kamara, 390 p.
ISBN: 978-963-618-368-4
5. **LENTNER CSABA** (2016): Rendszerváltás és pénzügypolitika
Budapest: Akadémiai Kiadó, 336. p.
ISBN: 978-963-059-804-0
6. **SOÓS KÁROLY ATTILA** (2009): Rendszerváltás és privatizáció - Elsődleges és másodlagos privatizáció Közép-Európában és a volt Szovjetunióban
Budapest: Corvina kiadó, 148 p.
ISBN: 978-963-135-838-4
7. **SZABÓ LÁSZLÓ** (2001): A vállalati piackutatás gyakorlata
Budapest: Perfekt Zrt., 194 p.
ISBN: 978-963-394-440-0
8. **VÍGVÁRI ANDRÁS** (1992): Rendszerváltás és privatizáció
Budapest: Szakszervezetek gazdaság és társadalomkutató Intézete, 158 p.
ISBN: 963-608-140-9

9. **WALTER GYÖRGY** (2016): Kereskedelmi banki ismeretek
Budapest: Alinea Kiadó, 251. p.
ISBN: 978-615-530-399-9

Cikkek

1. **AGÁRDI IRMA-GYULAVÁRI TAMÁS** (2017): „CRM stratégiák a bank és biztosítási szektorban”
Vezetéstudomány/Budapest Management Review, XLVIII. évfolyam (2), 40-52.p.
ISSN: 0133-0179
2. **BETHLENDI ANDRÁS** (2007): „A hitelpiac szerepe a hazai háztartások fogyasztási és megtakarítási döntéseiben,,
Közgazdasági Szemle, LIV. évfolyam (12) 1041-1065.p.
3. **CZAGANY LÁSZLÓ-GARAI LÁSZLÓ** (2004): „A szociális identitás, az információ és a piac”
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei JATEPress Szeged, 267-281.p.
ISSN: 1588-8533
4. **JOHN E. GRABLE** (2004): „Environmental and Biophysical Factors Associated with Financial Risk Tolerance”
Journal of Financial Counseling and Planning, Volume 15 (1)
5. **NAGY ZOLTÁN** (2010): „A gazdasági válság hatása a pénzügyi intézmények és szolgáltatások szabályozására”
Sectio Juridica et Politica, Miskolc, XXVIII. évfolyam 229-243.p.
ISSN: 0866-6032
6. **ERZSÉBET NÉMETH, DÁNIEL BÉRES, KATALIN HUZDIK, BOGLÁRKA ZSÓTÉR** (2016): „Financial personality types in Hungary – research methods and results”
Financial and Economic Review, Volume 15 (2) 153-172 p.
ISSN: 2415-9271

Jogszabályok

1. 2009. évi CLXII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.10.07.08.44
Forrás URL: https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=a0900162.tv

2. *2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.10.07.08.30.
Forrás URL: https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1300237.TV
3. *2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.10.07.08.33.
Forrás URL: https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1300005.TV
4. *2015. évi CCXV. törvény a pénzügyi közvetítőrendszer egyes szereplőit érintő törvények jogharmonizációs célú módosításáról* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.10.07.08.37.
Forrás URL: https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1500215.TV&txtreferer=00000003.TXT
5. *462/2015. (XII.29.) Korm. rendelet a jelzáloghitel nyújtásával, közvetítéssel kapcsolatos eljárásra, a hiteltanácsadásra és a foglalkoztatottak szakmai ismereteire vonatkozó szabályokról* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.10.24.12.57
Forrás URL: https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1500462.KOR

Elektronikus források

1. *Az Európai Közösségek Bizottsága: A Bizottság közleménye, Pénzügyi képzés*
Letöltés időpontja: 2017.09.30.17.09. [online webhely]
Forrás URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/hu/TXT/?uri=CELEX:52007DC0808>
2. *A Magyar Nemzeti Bank tájékoztatója magánszemélyek részére a Központi Hitelinformációs Rendszerről* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.10.07.13.04.
Forrás URL: <https://www.mnb.hu/letoltes/khr-mintatajekoztato-140124.pdf>
3. *A munkanélküliek száma legmagasabb iskolai végzettség szerint* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.30.08.02.
Forrás URL: http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_hosszu/h_qlf011a.html
4. *Árvai Zsófia, Dávid Zsuzsanna, Vincze Judit: Hitelinformációs rendszerek* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.16.13.24.
Forrás URL: <https://www.mnb.hu/letoltes/cbtanulmany.pdf>

5. *Bárdossy Cecília dr., Czajlik István, Horváth Anna dr., Kiss Erika, Sziliné Dr. Bán Gyöngyvér, Pap Judit: A felügyelet 2011. 1. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentése* [online portálcikk]
Letöltés időpontja: 2017.09.30.16.32.
Forrás URL: https://www.biztositasiszemle.hu/files/201110/fogyved_kockazati_2011h1.pdf
6. *Customer Relationship Management* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.16.13.54.
Forrás URL: <http://searchcrm.techtarget.com/definition/CRM>
7. *Dr. Németh Erzsébet, Jakovác Katalin, Dr. Mészáros Aranka, Kollár Péter, Dr. Várpalotai Viktor: Pénzügyi kultúra fejlesztési programok felmérése kutatási jelentés* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.16.13.20.
Forrás URL: https://www.asz.hu/storage/files/files/Publikaciok/Elemzesek_tanulmanyok/2016/penzugyi_kult_fejl_programok.pdf?ctid=976
8. *Együttműködési megállapodás a pénzügyi kultúra fejlesztése terén* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.30.09.01.
Forrás URL: <https://www.mnb.hu/letoltes/0415mnbpszafmegallpodas-penzugyi-kultura-fejlesztte.pdf>
9. *Fair Bank* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.10.07.12.48.
Forrás URL: <https://www.mnb.hu/fair-bank>
10. *Fehér Könyv* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.30.06.43.
Forrás URL: https://ec.europa.eu/commission/white-paper-future-europe-reflections-and-scenarios-eu27_hu
11. *Gelegonya Judit: A külföldi tulajdonú bankok szerepe* [online portálcikk]
Letöltés időpontja: 2017.09.16.12.26.
Forrás URL: <https://www.vg.hu/gazdasag/makrogazdasag/a-kulfoldi-tulajdonu-bankok-szerepe-41781/>
12. *Jacques de Larosière: The high-level group on the financial supervision in the EU* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.30.16.28.

- Forrás URL: http://ec.europa.eu/internal_market/finances/docs/de_larsiere_report_en.pdf
13. *Jakovác Katalin: A pénzügyi kultúra fejlesztés nemzeti stratégiái: tapasztalatok és tanulságok* [online portálcikk]
Letöltés időpontja: 2017.09.29.18.02.
Forrás URL: <http://www.penzugyiszemle.hu/tanulmanyok-eloadasok/a-penzugyi-kultura-fejlesztes-nemzeti-strategiai-tapasztalatok-es-tanulsagok>
 14. *Közös fellépés a pénzügyi kultúra fejlesztéséért* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.10.07.09.18
Forrás URL: https://www.mnb.hu/archivum/Sajtoszoba/mnbhu_pressreleases/mnbhu_pressreleases_2014/mnbhu_sajtokozlemeney_20140508
 15. *Központi Hitelinformációs Rendszer* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.16.13.13.
Forrás URL: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/hitel-lizing/hitelfelvetel/kozponti-hitelinformacios-rendszer>
 16. *Magatartási Kódex* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.16.12.48.
Forrás URL: https://www.mnb.hu/archivum/Felugyelet/root/fooldal/bal_menu/szabalyozo_eszkozok/magatartasi_kodex
 17. *OTP Bank – alapelvek és célkitűzések* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.29.18.03.
Forrás URL: <https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/vallalati-felelossegvallalas-es-fenntarthatosag/strategia-es-a-felelossegvallalas-menedzsmentje/strategia>
 18. *OTP Bank - felelősségvállalás* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.16.12.49.
Forrás URL: <https://www.vg.hu/gazdasag/makrogazdasag/a-kulfoldi-tulajdonu-bankok-szerepe-41781/>
 19. *OTP Bank - fenntarthatóság* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.16.12.50.
Forrás URL: <https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/penzugyi-kultura-fejlesztese>
 20. *OTP Bank – a pénzügyi kultúra fejlesztése* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.29.18.05.
Forrás URL: <https://www.otpbank.hu/csr/hu/a-penzugyi-kultura-fejlesztese>

21. *OTP Bank – stratégia és jövőkép* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.29.18.34.
Forrás URL: <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/StrategiaJovokep>
22. *Pénzügyi kultúra fejlesztése* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.16.12.55.
Forrás URL: https://www.unicreditbank.hu/hu/rolunk/tarsadalmi_felelossegvallalasi_sunk/tarsadalom_es_kozosseg/penzugyi_kultura_fejlesztese.html
23. *Raaj Rajat, Stephanie Scott, Ed Mullen, Yibo Chen* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.29.13.45.
Forrás URL: <https://rpubs.com/RAAJ/110886>
24. *Reálkeresetek alakulása* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.30.11.46.
Forrás URL: https://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_qli042.html
25. *Sági Matild: Társadalmi folyamatok* [online portálcikk]
Letöltés időpontja: 2017.09.30.07.56.
Forrás URL: <http://ofi.hu/tudastar/jelentes-magyar/tarsadalmi-folyamatok>
26. *Svájci devizakölcsön összetétele* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.30.12.16.
Forrás URL: <http://w3.hdsnet.hu/hitelkarosultak/Devizakolcson.html#T5>
27. *Takács Hunor: Légyvár hitelből: Magyarország is borulhat?* [online portálcikk]
Letöltés időpontja: 2017.09.30.12.40.
Forrás URL: <https://www.penzcentrum.hu/hitel/legvar-hitelbol-magyarorszag-is-borulhat.1007103.html>
28. *Zöld Könyv* [online webhely]
Letöltés időpontja: 2017.09.30.16.56.
Forrás URL: http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/finfocus/finfocus3/finfocus3_hu.pdf

A kutatási koncepciót elfogadom/nem fogadom el.

Zalaegerszeg, 2017. év szeptember hó 22. nap

Témavezető neve: Balázsné Dr. Lendvai Marietta PhD

Aláírás

Elérhetőségei: Menedzsment és Gazd.inf. Intézet D. épület 2. emelet

Szobaszám: 215

Fogadó óra: szerda 14.30-16.30

Telefon: (92) 509-926

mellék/ egyéb: -

e-mail: Balazs.Marietta@uni-bge.hu

NYILATKOZAT

Alulírott **KIS-BERKES EMÍLIA** büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a szakdolgozatomban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját, önálló munkám eredményei.

A szakdolgozatban felhasznált adatokat a szerzői jogvédelem figyelembevételével alkalmaztam.

Ezen szakdolgozat semmilyen része nem került felhasználásra korábban oktatási intézmény más képzésén diplomaszerzés során.

Tudomásul veszem, hogy a szakdolgozatomat az intézmény plágiumellenőrzésnek veti alá.

Zalaegerszeg 2017. év december hónap 19. nap

Kis-Berkes Emília sk.

hallgató aláírása

ÖSSZEFOGLALÁS

FELELŐS HITELFELVÉTEL ÉS KOCKÁZATOK MÉRSÉKLÉSE A LAKOSSÁGI HITELEZÉSBEN

Szakdolgozat címe

KIS-BERKES EMÍLIA

Hallgató neve

Levelező tagozat/ Pénzügy mester szak/ Vállalati pénzügy szakirány

Tagozat/Csoport/Szak/Szakirány

A Magyar Nemzeti Bank napjainkban is küzdelmet vív a magyar fogyasztók pénzügyi kultúrájának és pénzügyi tudatosságának fejlesztése érdekében. A bankok tevékenysége befolyásoló jelleggel bír a jövő társadalmi és gazdasági életére vonatkozóan, így mind a bankok, mind pedig ügyfeleik érdeke, hogy a hitelt igénylők tájékozottak legyenek a pénzügyek területén, kellő körültekintéssel hozzák meg pénzügyi döntéseiket, mérsékelve ezzel a jövőben felmerülő esetleges negatív hatású kockázatokat. Számos országban, így hazánkban is a pénzügyi válság kirobbantását követő időszak hozadékaként **nemzetstratégiai prioritásként határozták meg a pénzügyi kultúra fejlesztését**. Szakdolgozatomban célul tűztem ki, hogy **mélyebben megvizsgálom a hazai háztartások pénzügyi intézetekhez való viszonyát, valamint a háttérben rejtő pénzügyi tájékozatlanság okait**. Arra a kérdésre keresek választ, hogy **milyen tényezők befolyásolják pénzügyi ismereteinket és a hitelfelvételi szokásainkat**.

Ahhoz, hogy az eladósodás okait megérthessük, **áttekintem a magyarországi helyzetet a rendszerváltás időszakától napjainkig**. Részletezem a társadalmi szerkezet átalakulása következtében **újrastrukturált jövedelemelosztás, valamint munkaerőpiaci változások** (foglalkoztatottság, munkanélküliség) hatását a családok anyagi helyzetére, költségvetéségi döntéseire vonatkozóan, az eladósodottsági folyamat kezdetét. Felvázoltam a rendszerváltás hatására **átrendeződött politikai és gazdasági helyzetet, a lakosság pénzügyi helyzetét, a hitelfelvétel okait és motivációit**.

Ezt követően vizsgálom a 2008-2009-ben begyűrűző **amerikai pénzügyi rendszerből induló, aszimmetrikus válsághelyzet** hazai és nemzetközi piacra, bankszektorra gyakorolt hatását, az ígéretekre és bizalomra történő hitelezést, az ingatlanpiaci buborék kipattanásának okait. Kitérek a **devizahitelek** árfolyamkockázatára, a svájci menekülővalutává válásának részleteire. Összegzem a kormányzat, felügyeleti szervek és ügyfelek felelősségét, a hibás döntéshozatal elemeit.

Definiálom a **pénzügyi kultúra** fogalmát és tényezőit. Fókuszba kerül **az egyén pénzügyi tudatosságának vizsgálata**. Megvizsgálom a **megváltozott fogyasztói szokásokat és magatartástrendeket**. Tanulmányozom a **pénzügyi ismeretek hiányának okait**, különös tekintettel a szociális, demográfiai és gazdaságok okokra. A magam által felállított értékrend alapján **osztályozom a hitelfelvevőket**. **Személyiségprofil alapján vizsgálom a fogyasztói döntéseik mögött húzódó pszichológiai okokat, szokásokat, attitűdöket**, kiemelve az érzelmi dimenziókat, lelki tényezőket.

Szemléltetem a **pénzpiacok globálissá válását**, a pénzügyintézetek klasszikus értelemben vett szerepét, és **kockázatokkal kereskedővé** alakulását, a külföldi bankok megjelenését Magyarországon. Meghatározom a bankok, pénzügyi szolgáltatók gazdaságpolitikai hatásait, az általuk bevezetett pénzpiaci trendeket. Tanulmányozom a **pénzügyintézetek stratégiai céljait**, illetve alkalmazott **marketing eszközeit**. Ez utóbbinál különös figyelmet szentelek a **CSR (társadalmi felelősségvállalás)** programokra, a **prudenciális értékek** védelmére. Felsorakoztatom, hogy az átalakuló bankrendszer milyen kihívásokkal szembesült a válságot követően. Szemléltetem a **pénzügyi edukáció** terén látott **banki aktivitást és intézkedéseket**. Részletezem két, a hazai piacon jelentős részesedéssel rendelkező bank (OTP Bank Nyrt. és Unicredit Hungary Zrt.) pénzügyi kultúra fejlesztésében való szerepvállalását és erőfeszítéseit.

A továbbiakban áttérek a pénzügyi kultúrát érintő kérdéskör részletesebb vizsgálatához, ahol **szekunder kutatás**aimhoz kapcsolódóan hipotézisek vizsgálatát fogalmazom meg. A hipotézisek felállításával arra a kérdésre keresem a választ, hogy a különböző paraméterekkel rendelkező **embereket mi befolyásolja hitelfelvételi döntéseikben**, illetve **mekkora felelősséget tulajdonítanak ebben a pénzügyintézeteknek**. **Primer kutatás** keretében kvantitatív technikával kutatást végzek, ahol online csatornán keresztüli megkérdezéssel **keresem a választ a pénzügyi kultúrát érintő kérdéskörré**. Online megkérdezéssel mintegy 200 fő elérésével elemeztem az alábbi öt kérdéskörré adandó válaszokat:

- *Demográfiai adatok:* nem, kor, legmagasabb iskolai végzettség, lakhely

- *Pénzügyi kultúrára vonatkozó adatok:* igény a pénzügyi tudatosság fejlesztésre, pénzügyek tervezése
- *Szolgáltatók megítélése:* tapasztalat a pénzintézetekkel fenntartott kapcsolat (kiemelten hitelezés), kockázatkerülő képesség, fogyasztói szokások, anyagi helyzet
- *Pénzügyi tájékozottság, ismeretszerzés:* pénzügyi világ történéseinek nyomon követése (milyen módon valósul meg), milyennek ítélik ismereteiket, és hogy történik az információk felhasználása a pénzügyi döntéshozatal során, új kommunikációs csatornák iránt igény
- *Pénzügyi szolgáltatók:* általános benyomás, a pénzügyi kultúra fejlesztésében és a hitelfelvétel során nyújtott segítség megítélése, hitelessége

Felsorakoztatom a **lakosság eladósodását mérséklő, a hitelezési tevékenységet szabályozó nemzetközi és hazai intézkedéseket**, ahol a válságot követő jogszabályi környezet által alkotott országokon átívelő korlátozásokkal és javaslatokkal ismerkedünk meg (pl. Fehér Könyv, Zöld Könyv, G20 ajánlás, ECOFIN). Rámutatok az **MNB szerepvállalására**, áttekintem a **fogyasztóvédelmet érintő változásokat**, főként a Magatartási Kódex és Fair által megfogalmazott felelős magatartással szembeni elvárásokra vonatkozóan. Vázolom a **hitelezési folyamat újraszabályozását**, a Fair Banki törvény tartalmát, illetve a központi hitelinformációs rendszer (KHR) nyújtotta lehetőségeket.

Primer és szekunder kutatásaim eredményeit alapul véve javaslatot teszek további lépések szükségességéről a pénzügyi tudatosság fejlesztéséhez, a bankokkal szemben érzett bizalomhiány helyreállításához. Ismertetem az általam kidolgozott **új szemléltető és döntéstámogató rendszereket**, a *pénzügyi diagnózis* alkalmazásában rejlő lehetőségeket, a grafikus elemek használatát *infografikai* és *gondolattérkép* (mind map) struktúra keretében. Rámutatok a **közösségi médiában rejlő kétirányú kommunikációra** épülő lehetőségekre, a **hátrányos helyzetűeket érintők** számára is elérhető információforrásokra.

Végső következtetésként megfogalmazom és összegzem, hogy a hazai lakossági, valamint pénzintézeti szektor pénzügyi helyzete és pénzügyekhez történő hozzáállása kapcsán számos teendő van még. Többek között nélkülözhetetlen egy bizonyos szintű **pénzügyi intelligencia elsajátítása**. A pénzügyekben jártas emberek megfontoltan és körültekintően járnak el egy-egy szolgáltatás vagy termék kiválasztásánál, kisebb valószínűséggel használnak átláthatatlan, felesleges termékeket, valamint **megfelelő alap** birtokában könnyebben tartanak lépést az innovatív, piachoz alkalmazkodó kínálattal. **Szemléletüket képesek átadni ismerőseiknek illetve a következő generációnak**. Minőségi szolgáltatásra tartanak

igényt és elvárják a hatékonyságot. Likviditási személetükben megjelenik a megtakarítási és **befektetési szemlélet, a kockázatok mérséklése.**

Az egyén és a társadalom szempontjából létfontosságú, hogy a következő generáció már tudatos pénzügyi döntéseket tudjon hozni. Az ügyfelek jobb megismerésével a bankok élményt teremthetnek a pénzügyekben, mely a bizalom erősödésével lojális és elégedett ügyfeleket hoz számukra. A **világos, átlátható információk** és tájékoztatás egyértelműen segítik mindkét felet az optimális termék kiválasztásában a fair banki magatartás és etikai elvárások betartásával. Az **információs rés szűkülése** elengedhetetlen a **felelős döntéshozatal** megvalósulásához.

A megfelelő **pénzügyi magatartásmodell** kialakításával kell elérni, hogy a pénzügyi tudatosság beépüljön az emberek mindennapjaiba. Emellett a pénzügyintézetek munkáját segíteni kell, hogy felelős hitelezési politikát folytathassanak, hiszen a hitelek biztosítják a folyamatos fogyasztást. Elengedhetetlen résztvevői a fejlesztésnek, innovációnak és előrelépésnek.

Az Európai Unió és az állam szerepe, hogy a pénzügyi kultúra fejlesztésén keresztül az **újraelosztási és stabilizációs törekvések** nagyobb hangsúlyt kapnak, mivel ezek segítik elő az **országok versenyképességének javulását**. A válság óta eltelt időszak tapasztalatai a pénzügyi szektor negatív megítélését eredményezték, így kiemelt feladat **összhangba hozni az üzleti szféra érdekeit a társadalmi felelősségvállalással, a pénzügyi szereplők profitmaximalizálási törekvéseit a felelős hitelnyújtással.** Felelősség egy olyan működési környezet kialakításában, mely megfelelő szabályozási és felügyeleti keretek között támogatja és óvja hazánk és az Európai Unió értékeit, hiszen a pénzügyi piacok globálissá válásával a kockázatok nemzetközivé nőttek ki magukat. Egyre több olyan innováció jelenik meg a piacon, mely előrelátást és szabályozást igényel, felkészülve **egy esetleges újabb jövőbeni válság okozta sokkhatás kivédésére.**