



**A 14-17, ILLETVE A 18-30 ÉVESEK PÉNZÜGYI
KULTÚRÁJÁNAK FELMÉRÉSE**
Kvantitatív kutatási jelentés

Budapest
2006. szeptember

Tartalomjegyzék

VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ	3
1. HÁTTÉR	8
2. A KUTATÁS MÓDSZERTANA	9
3. A KUTATÁS EREDMÉNYEI	10
3.1. <i>Általános pénzügyi ismeretek</i>	10
A gazdasági és pénzügyi tájékozódás gyakorisága.....	10
Pénzügyi termékek, szolgáltatások iránti érdeklődés, és tájékozottság.....	11
A pénzügyi ismeretek forrásai.....	13
Tájékozódás a lehetőségekről a pénzügyi termékek, szolgáltatások kiválasztása előtt.....	14
Információ igény a pénzügyi termékekről.....	15
3.2. <i>Pénzforgalmi szolgáltatások</i>	16
A lakossági folyószámla érdemei.....	16
A pénzügyi fogalmak ismerete.....	17
Bankszámlával, átutalással / befizetéssel kapcsolatos ismeretek.....	19
Folyószámla: a folyószámlanyitás okai.....	20
Folyószámla: a számlanyitást megelőző bank-választás szempontjai.....	21
Folyószámla: a fizetési megbízások "részesedése".....	22
Folyószámla: a különböző fizetési megbízások választásának szempontjai.....	23
Folyószámla: fizetési megbízási módok használatának gyakorisága.....	26
Folyószámla: a leggyakoribb fizetési mód melletti döntés szempontjai.....	28
3.3. <i>Bankkártya használat</i>	29
A bankkártya, mint biztonságos fizetőeszköz.....	29
A bankkártya ismertség védjegy alapján.....	30
Bankkártyával rendelkezés, és a kártya-nem igénylés /kártya-igénylés indokai.....	31
Bankkártya választás szempontjai: melyik banknál igényeljen kártyát.....	33
A bankkártya funkcióinak ismerete.....	34
Készpénzfelvétel és vásárlás bankkártyával.....	35
Ismeretek a PIN kódról.....	37
A különböző kártyák (betéti, terhelési, hitel) jellemzői.....	37
A bankkártya havi használatának gyakorisága.....	39
3.4. <i>Hitelezés</i>	40
Hitelfelvétellel kapcsolatos pénzügyi kifejezések ismerete / tudásszint.....	40
Forint- és devizaalapú hitelek.....	42
Hitelkockázat a deviza alapú hiteleknel.....	43
Hitellel rendelkezés.....	44
Tájékozódás a hitelkonstrukciókról.....	45
A devizaalapú hitelfelvétel melletti döntés, ezzel kapcsolatos attitűdök.....	47
3.5. <i>Nyugdíj-előtakarékosság</i>	49
A nyugdíjpénztárak típusainak spontán ismertsége.....	49
Ismeretek a nyugdíjpénztári tagságról.....	49
A nyugdíjpénztár tagok ismeretei és attitűdjei.....	51

Vezetői összefoglaló

- A 14-17 éves korosztály (ld. fiatalabb) kevésbé érdeklődő és kevésbé tájékozott a pénzügyi világ hírei iránt, mint a 18-30 évesek (ld. idősebb) generáció. A fiatalabbak körében az általános attitűd, hogy kevésbé tartják fontosnak az ilyen jellegű ismerteket, és sokan, akik próbálkoznak is az ilyen jellegű hírek befogadására, kevésbé értik ezeket.
 - 14-17 évesek körében tízből egy fő érdeklődik a pénzügyi világ hírei, vagy termékek iránt, a 18-30 évesek közül tízből ketten. Tájékozottnak még ennél is kevesebben érzik magukat mindkét korosztályban.
 - Mindkét vizsgálati csoportban messze többen vannak azok, akik nem értik a pénzügyi információkat, a 14-17 évesek több, mint fele, és a 18-30 évesek harmada gondolja ezt magáról
- Az általános érdektelenség ellenére az is jellemző mindkét korosztályra, hogy ha nem is a többség, de viszonylag sokan elvileg fontosnak tartják a pénzügyi termékek és szolgáltatások ismeretét. Annak ellenére, hogy a többség érdektelenséget mutat a téma iránt, sokan nem tartják elegendőnek a rendelkezésükre álló információt a pénzügyi termékekről, szolgáltatásokról.
- Az általános tájékozatlanságból adódóan viszonylag kevesekre jellemző a fiatalabbak közül, hogy ismereteket szereznek a lehetőségekről, mielőtt kiválasztanak egy új pénzügyi terméket vagy szolgáltatást. A 18-30 évesek már megfontoltabban döntenek, két-harmad részük már igyekszik tájékozódni.
- A többségében diák, 14-17 éves korosztály leginkább a Diákhitelről szeretne több információhoz jutni, bár még ezen a területen is valamivel többen vannak azok, akik nem tartják szükségesnek, hogy több információt kapjanak. Ennek a korosztálynak a harmada a bankkártyákról, és valamivel kevesebben a betétekről, megtakarításokról szeretne több ismeretét.
- Az „életbe kilépő” 18-30 éves korosztály már más terület iránt érdeklődik. Elsősorban a lakáshitelek, valamint a fogyasztási hitelek tartoznak érdeklődésük fókuszába. A betétekről, megtakarításokról, a nyugdíjpénztárakról és a bankkártyákról minden negyedik szeretne több információt kapni.
- Elemzésünkben arra is kitértünk, hogy a fiatalabb, illetve az idősebb korosztály körében melyek azok a demográfiai csoportok, akik nagyobb érdeklődést mutatnak a pénzügyi világ felé. Általánosan azt tapasztaltuk, hogy a fiatalabbak körében a vidéki városokban

lakók, illetve a pénzügyi középiskolába járók a nyitottabbak, míg az idősebbek körében a budapestiek és a dolgozók, valamivel kevésbé a tanulók és legkevésbé az inaktívak (gyesen lévő, munkanélküliek).

- A tesztelt pénzügyi alapismeretek tekintetében a 18-30 évesek tájékozottabbak, mint a fiatalabbak.
 - A 14-17 évesek többsége a készpénz átutalási megbízásról és a fizetési mód kifejezésről hallott, de ezekben a témákban is csak átlagosan közepesre ítélték tudásszintjüket. A többi fogalomról a korosztály több, mint a fele nem hallott.
 - A 18-30 évesek háromnegyede hallott már a készpénz átutalási megbízásról, az egyszerű átutalási megbízásról, a teljesítés időpontjáról, a fizetési módról, a tranzakciós díjról és ezekről a fogalmakról összességében inkább jó tudásúnak tartják magukat. A VIBER, GIRO, értéknapi kifejezések jelentéséről körükben is csak nagyon keveseknek volt tudomása.
- A 14-17 évesek leginkább azért nyitottak **folyószámlát**, mert úgy gondolták, hogy hasznos, könnyebbséget jelent a pénzügyek intézésénél, de többen említették azt is, hogy a bankkártya használat miatt volt szükségük rá.
- A 18-30 évesek közül legtöbbször a bankkártya használat, illetve a jövedelmük átutalása miatt volt szüksége folyószámlára. Sokan említették még azt is, hogy így könnyebben intézhetik pénzügyeiket, de náluk már a hitelfelvétel is az okok között szerepelt.
- A folyószámlával rendelkező 14-17 évesek körében szinte mindenki azt a bankot választotta, amelyet szülei, ismerősei ajánlottak neki. 18-30 éveseknek viszont a legfontosabb a banki szolgáltatások minősége volt a választásnál, de hasonlóan fontos volt az ATM hálózat kiterjedtsége és a bankfiók földrajzi közelsége is.
- Mindkét csoportban a legelterjedtebb fizetési megbízási mód a papír alapú, amit leginkább megszokásból, vagy az egyszerűsége miatt használnak. Második leggyakoribb mód a banki szoftver segítségével intézni a banki megbízásokat – amit viszont a fiatalabbak használnak inkább.

- **A bankkártya használatának** biztonságával kapcsolatban kicsit bizonytalanság mutatkozik, viszonylag magas arányban, a 14-17 évesek bő harmada, a 18-30 évesek közel fele vélte csak teljesen biztonságosnak ezt a fizetési eszközt. Mindkét korosztály több, mint a fele gondolja nem teljesen biztonságosnak a bankkártya használatot.
- Bankkártyák közül legtöbben a VISA bankkártyákat ismerik mindkét korosztályban.
- A 14-17 évesek 12 százaléka, míg a 18-30 évesek kétharmada rendelkezik bankkártyával.
- Míg 14-17 évesek elsősorban azért döntöttek bankkártya mellett, mert kényelmes, és mert így készpénz nélkül is tudnak fizetni, addig a 18-30 évesek körében leginkább az automatizmus érvényesült, mivel fizetésüket bankszámlára kapják.
- A 14-17 évesek három negyedére jellemző, hogy családi, baráti sugallatra választanak bizonyos banknál bizonyos kártyaterméket. A 18-30 évesek körében a legtöbben, attól a banktól igényelték kártyáját, ahova a munkáltatójuk a fizetést is utalja. Minden harmadik említette a család, barátok ajánlását, és minden negyedik azt, hogy előbb több terméket összevetett, és a legkedvezőbbet választotta ki.
- Mindkét vizsgálati csoportból a megkérdezettek legalább háromnegyede tudta, hogy a bankkártya használható készpénzfelvételre, vásárlásra és mobil telefon feltöltésre.
 - A megkérdezettek többsége tudta, hogy készpénzfelvételnél kell fizetni díjat: a 14-17 évesek közül minden tízből nyolcan, a 18-30 évesek közül tízből kilencen.
 - Azt, hogy a bankkártyával történő vásárlásnál nem kell díjat fizetni, ezt a 14-17 évesek kétharmada, és a 18-30 évesek több, mint a fele tudta.
 - Azt, hogy a PIN kód egy titkos kód, amelyet készpénzfelvételkor mindig, vásárláskor csak akkor kell használni, ha a pénztáros kéri, a megkérdezettek fele tudta a két vizsgálati csoportban.
 - A fiatalabbak közel fele, az idősebbek több, mint a fele tudja a betéti kártyáról, hogy csak annyit költhetnek, és csak annyit vehetnek fel róla, amennyi pénz a számlájukon van.
 - A terhelési kártyákat nem nagyon ismerik a megkérdezett fiatalok: a fiatalabbak körében háromnegyede, az idősebbek fele nem tudta az ezzel kapcsolatos állításokat értelmezni.
 - Hasonlóan alacsony az ismeretszint a hitelkártyával kapcsolatban is, a fiatalabbak fele, az idősebbek bő harmada nem tudott érdemben válaszolni a kapcsolódó kérdésekre.

- A bankkártyával rendelkező fiatalabbak tizede soha nem használja bankkártyáját készpénzfelvételre, míg majdnem fele soha nem használja vásárlásra.
- A 18-30 évesek körében készpénzfelvételre szinte mindenki használja a kártyát, vásárlásra azonban csak négyből hárman.
- **A hitelekkel kapcsolatban** mindkét vizsgálati csoportban az első három legismertebb fogalom a havi törlesztő részlet, a jelzálog és a futamidő. A fiatalabbak ezekkel a fogalmakkal kapcsolatban a közepesnél gyengébbnek ítélték meg tudásszintjüket, még a legtöbbet a havi törlesztő részletről tudnak. A 18-30 évesek körében is erről a fogalomról tudnak a legtöbbet, de viszonylag stabil a tudásszintjük a többi kifejezésről is.
- A 14-17 évesek fele és a 18-30 évesek háromnegyede tudta, hogy a lakáshitelekhez forint és devizaalapon egyaránt hozzá lehet férni.
- Az önálló jövedelemmel rendelkezők több mint fele, azzal az állítással értett egyet, hogy a deviza alapú hitelek kockázatosabbak, mint a hasonló forint alapú hitelek.
- Az önálló jövedelemmel rendelkező 18-30 évesek közel fele rendelkezik valamilyen hitellel: legtöbben lakáshitellel (19%) rendelkeznek, de ennél nem sokkal kevesebben említették a gépjárműhitelt (15%), az áruhitelt (14%) és a személyi hitelt is (13%).
- A hitelszerződés megkötése előtt a hitelfelvevők két ötöde tájékozódott viszonylag alaposan az egyes konstrukciók részletei és díjai iránt. Ennél jóval kevesebben, egy negyedük tanulmányozta át apró részletekre kiterjedően is az egyes bankok ajánlatait. Minden tizedik hitelfelvevő csak a hasonló termékek legfontosabb jellemzőit vetik össze. Majdnem ugyanennyien, tehát majdnem minden tizedik hitelfelvevő nem nézett utána a részleteknek és költségeknek – merthogy a bankok által kínált termékek mind hasonlóak .
- A devizahitellel rendelkezők közül minden harmadik az alacsony THM miatt döntöttek ezen típusú hitel mellett , illetve közel énnnyien azért, mert a bank kedvezményt nyújtott az ilyen hitelek választása esetén.

- A 14-17 évesek harmada , míg a 18-30 évesek háromnegyede ismeri a **magánnyugdíj pénztárakat**, mint nyugdíj pénztárt. Az önkéntes nyugdíjpénztárakat kevesebben ismerik mindkét vizsgálati csoportban: minden tizedik 14-17 éves , és minden harmadik 18-30 éves .
- A fiatalok negyede tudja, hogy magánnyugdíj pénztárat kötelező és önkéntes pénztárat nem kötelező választani. A 18-30 éves, elvileg már több piaci és társadalmi ismerettel rendelkező fiatalok fele tudta, hogy magánnyugdíj pénztárt kötelező választani.
- Mindkét vizsgálati csoportban a megkérdezettek két ötöde gondolja a nyugdíjpénztári tagság legfontosabb céljának az időskori anyagi biztonság megteremtését.
- A 18-30 éves, önálló jövedelemmel rendelkezők egy harmada bevallásuk szerint nem tagja egyetlen nyugdíjpénztárnak sem.
- A nyugdíjpénztári tagsággal rendelkezők közel fele az OTP Nyugdíjpénztárnak a tagja.

1. Háttér

A GALLUP örömmel tett eleget a Magyar Nemzeti Bank „*A lakosság pénzügyi kultúrájának felmérése*” című kutatási felkérésének. A GALLUP évek óta számos alkalommal és rendszeresen végez pénzügyi ismeretekkel, bankok ügyfél elégedettségével kapcsolatos vizsgálatot Európában és a világ más tájain is.

Az MNB számára készített felmérés célja az volt, hogy a pénzügyi stabilitás szempontjából kiemelt három témára (hitelezés, nyugdíj-előtakarékosság, pénzforgalmi szolgáltatások és bankkártya) fókuszálva, közvélemény-kutatást készítsünk. Nemcsak survey jellegű kvantitatív, hanem fókuszcsoportos kvalitatív kutatást is készítettünk. Ebben a kutatási beszámolóban a kvantitatív kérdőíves kutatás eredményeit mutatjuk be.

A kutatás a fő témakörök felvezetéseként kitér a pénzügyekkel kapcsolatos általános attitűd vizsgálatára is. A kérdőív fő témakörei:

- általános pénzügyi ismeretek
- pénzforgalmi szolgáltatások
- bankkártya használat
- hitelezés
- nyugdíj-előtakarékosság.

A kvantitatív kutatás során összesen 2015 személyt kérdeztünk meg, ezen belül 1006 főt a 14-17 éves korcsoportból, és 1009 főt a 18-30 éves korcsoportból. A kérdőíves kutatás személyes megkérdezésen alapul.

2. A kutatás módszertana

Az MNB kutatási felkérésében a kutatás célcsoport a 14-17 évesek, illetve a 18-30 évesek köre. A minta nagysága pedig 1000-1000 fő a két korcsoportban.

Így a mintavétel során alapsokaságnak Magyarország 14. életétét de a 30. életétét be nem töltött állampolgárait tekintjük. Úgynevezett első mintavételi egységnek pedig az ország településeit fogjuk fel.

Első lépésben egyszerű véletlen kiválasztással – valós arányuknak megfelelően – kiválasztottuk a budapesti kerületeket, megyei jogú városokat, egyéb városokat és falvakat a minta nagyságának megfelelően (Primary Sampling Unit). A budapesti kerületek, illetve az 5 legnagyobb város (Győr, Pécs, Debrecen, Szeged, Miskolc) mindig minden mintába bekerül. A többi megyei jogú város közül véletlenszerűen választunk városokat két csoportban: nagyobb népességűek és kisebb népességűek, ezen túlmenően az egyéb városok (harmadik csoportként) is véletlenszerűen kerülnek a mintába.

A kis településeknél külön ügyelünk arra, hogy egy éven belül ugyanarra a településre lehetőleg ne menjünk vissza kérdezni.

A mintához 120 főcímlista készül. Azaz a minta ennyi elsődleges mintavételi pontot (Primary Sampling Unit) tartalmaz.

A második mintavételi lépcső keretében a meghatározott településekről a kellő számú (1 főcím és 3 pótcím, tehát négyszeres) az adott korcsoportnak megfelelő személy címét a BM Központi Adatfeldolgozó, Nyilvántartó és Választási Hivataltól vásároljuk meg. Az így készült minta lényegében véletlen minta, ezért elméletileg hibamentes.

Fontosnak tartjuk kiemelni, hogy az összegzett adatok kerekítése miatt, 1% pontos eltérések lehetnek a táblázatok adatai, illetve a grafikonokon látható számok között.

3. A kutatás eredményei

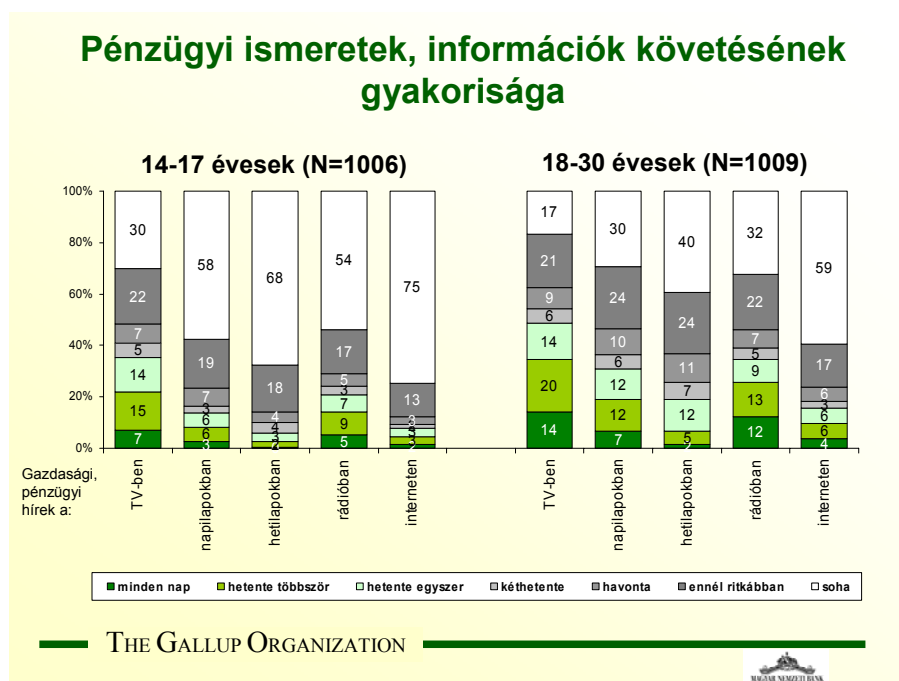
3.1. Általános pénzügyi ismeretek

A gazdasági és pénzügyi tájékozódás gyakorisága

Általánosan elterjedt nézet Magyarországon, hogy a lakosság pénzügyi (és gazdasági) ismeretei meglepően alacsonyak. Ez még inkább jellemző lehet az idősebbekre, mint a fiatalokra. Ebben az első alfejezetben ezt a kérdést járjuk körül, a két vizsgálati csoport (14-17 évesek és 18-30 évesek) pénzforgalommal, bankkártya használattal, hitelekkel és nyugdíjpénztárakkal kapcsolatos általános tájékozottságát elemezve.

Míg a 14-17 évesek 24%-a említette, hogy soha nem tájékozódik *egyetlen médiumban sem*, addig a 18-30 évesek körében ez az arány viszonylag alacsonyabb, „csak” 13%. Az eddigi kutatási tapasztalatainkat megerősítve, mindkét korcsoport a TV-t említették legmagasabb arányban a fő tájékozódási eszközként. A 14-17 éves korosztály egy ötöde hetente többször gyűjt gazdasági, pénzügyi híreket a televízióból (22%), és a 18-30 éves korosztálynak 34%-a.

1. ábra



A rádió a második leggyakoribb tájékozódási forrás ezekben a kérdésekben, a legfiatalabbak 14%-a, a 18-30 évesek 25%-a említette, hogy hetente többször is hallgat ilyen jellegű híreket. Hetente többször olvasnak gazdasági pénzügyi híreket napilapokban a 14-17 évesek 9%, és a 18-30 évesek 19%-a, míg hetilapokat ilyen gyakorisággal ennél kevesebben (3%, illetve 7%). Hetente többször az internetet is viszonylag kevesen nézik meg ebből a célból, a 14-17 évesek alig 4%-a, és a 18-30 évesek körében is csak minden tizedik (10%).

Ha a tájékozódás gyakoriságának mértékének azt tekintjük, hogy „hetente legalább egyszer” néz-e vagy hallgat-e vagy olvas-e a megkérdezett gazdasági és pénzügyi jellegű híreket, akkor is a TV, rádió és napilapok kerülnek az első három helyre, mint leggyakrabban említett információ források. A legfiatalabb korosztálynál azonban az Internet említési gyakorisága megelőzi a hetilapokét (8% és 6%), míg a 18-30 éves korosztály a hetilapokat gyakrabban használja, mint az internetet információforrásként (19% és 16%).

Pénzügyi termékek, szolgáltatások iránti érdeklődés, és tájékozottság

Amint az előző alfejezetben elemzett adatok is már jelezték, a legfiatalabb generáció kevésbé tájékozódik, mint a 18-30 évesek csoportja. Nemcsak kevésbé tájékozottak, hanem kevésbé érdeklők, kevésbé tartják fontosnak az ilyen jellegű ismerteket, és kevésbé is értik a gazdasági, pénzügyi híreket, és -- kevésbé tartják elegendőnek az információkat. (ld. 2. és 3. ábrák)

Először azt elemezzük, *mennyire érdeklik a pénzügyi világ hírei, illetve a pénzügyi termékekkel, szolgáltatásokkal* kapcsolatos információk a két vizsgálati csoportot¹. A 14-17 éveseket inkább az érdektelenség jellemzi: 58-58%-at se a pénzügyi világ hírei, se a termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos információk nem érdeklik. Körükben alig 8%, illetve 13% az érdeklődők aránya.

A 18-30 évesek körében valamivel magasabb az érdeklődők és alacsonyabb az érdektelen aránya, de így is tízből közel minden negyedik ember azt válaszolta, hogy nem érdeklik a pénzügyi hírek (37%), és nem érdeklik a pénzügyi szolgáltatásokkal, termékekkel kapcsolatos információk (39%). Ezen korcsoporton belül az érdeklődők aránya 19%, illetve 21%.

Kissé ellentmondásosnak tűnik, hogy annak ellenére, hogy az érdeklődés alacsony a pénzügyi hírek és információk iránt, viszonylag sokan (de nem a többség) tartják *fontosnak a pénzügyi termékek és szolgáltatások ismeretét*: a 14-17 évesek 34%-a és a 18-30 évesek 42% gondolja így². A legfiatalabb korosztály körében azonban azoknak az aránya, akik ezt nem tartják fontosnak (40%), meghaladja azokét, akik fontosnak tartják, míg a 18-30 éves korosztály körében éppen fordítva, kevesebben vélik nem fontosnak (27%), mint fontosnak a pénzügyi termékek és szolgáltatások ismeretét.

Adataink megerősítik, hogy elég magas azoknak az aránya, akik *nem érzik magukat tájékozottnak* a pénzügyi termékek és szolgáltatások területén³, és ez főleg igaz a 14-17 évesekre, akik körében 65% véli így. Ez az arány alacsonyabb a 18-30 évesek körében (44%), de ez is messze meghaladja azokét, akik tájékozottnak tartják magukat (16%). A 14-17 évesek közül alig 7% vallotta magát tájékozottnak.

Mindkét vizsgálati csoportban messze többen vannak azok, akik *nem értik a pénzügyi információkat*, a 14-17 évesek 57%-a, és a 18-30 évesek 35%-a gondolja ezt magáról⁴. A hozzáértők aránya alig 16% a legfiatalabb korosztályon belül és 21% a 18-30 évesek körében.

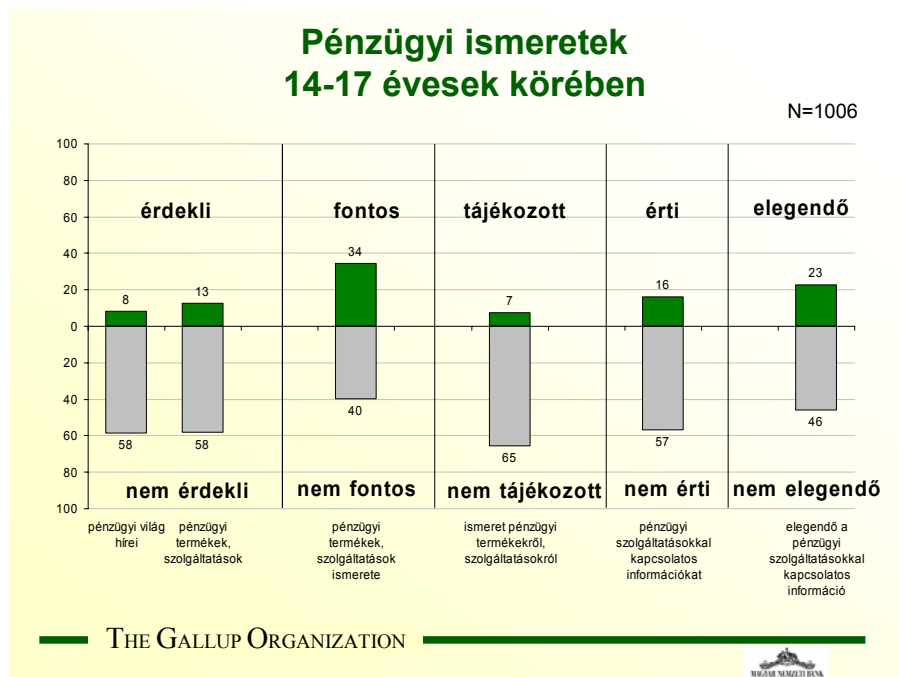
¹ Nem érdekli: az 1 és 2 értékek összege, érdekli: 4 és 5 értékek összege egy öt fokú skálán, ahol a skála 1 értéke jelentette, hogy egyáltalán nem érdekli és a skála 5 értéke jelentette, hogy nagyon érdekli.

² A 4 és 5 értékek összege egy öt fokú skálán, ahol a skála 1 értéke jelentette, hogy egyáltalán nem fontos és a skála 5 értéke jelentette, hogy nagyon fontos; nem tarja fontosnak: akik a skála 1 és 2 értékeit választották.

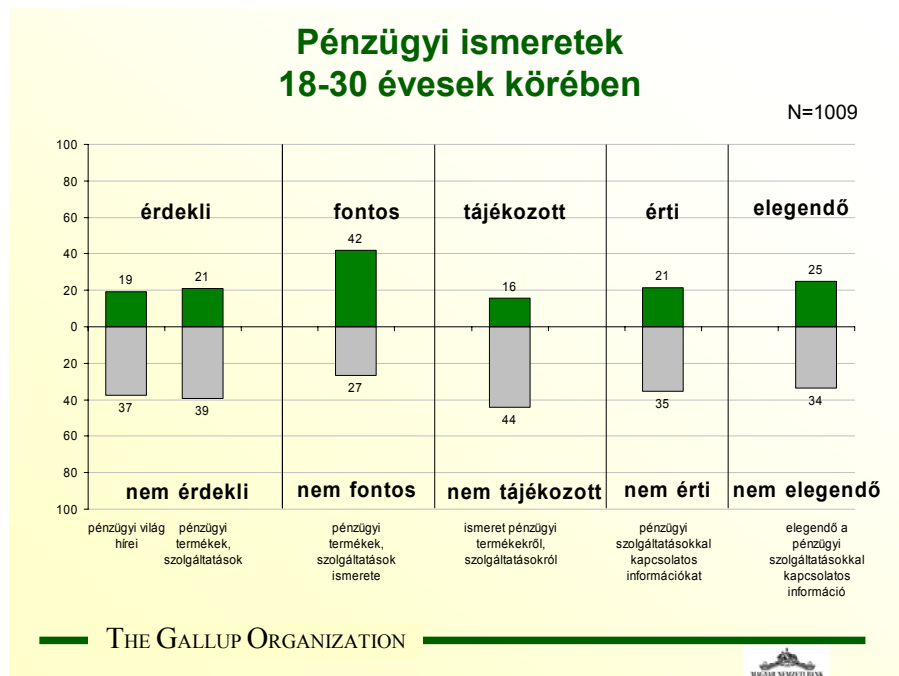
³ Az 1 és 2 értékek összege egy öt fokú skálán, ahol a skála 1 értéke jelentette, hogy egyáltalán nem tájékozott és a skála 5 értéke jelentette, hogy nagyon tájékozott; tájékozott, aki: 4 és 5 értéket választotta.

⁴ Az 1 és 2 értékek összege egy öt fokú skálán, ahol a skála 1 értéke jelentette, hogy egyáltalán nem érti, és a skála 5 értéke jelentette, hogy nagyon érti; érti, aki: 4 és 5 értéket választott.

2. ábra



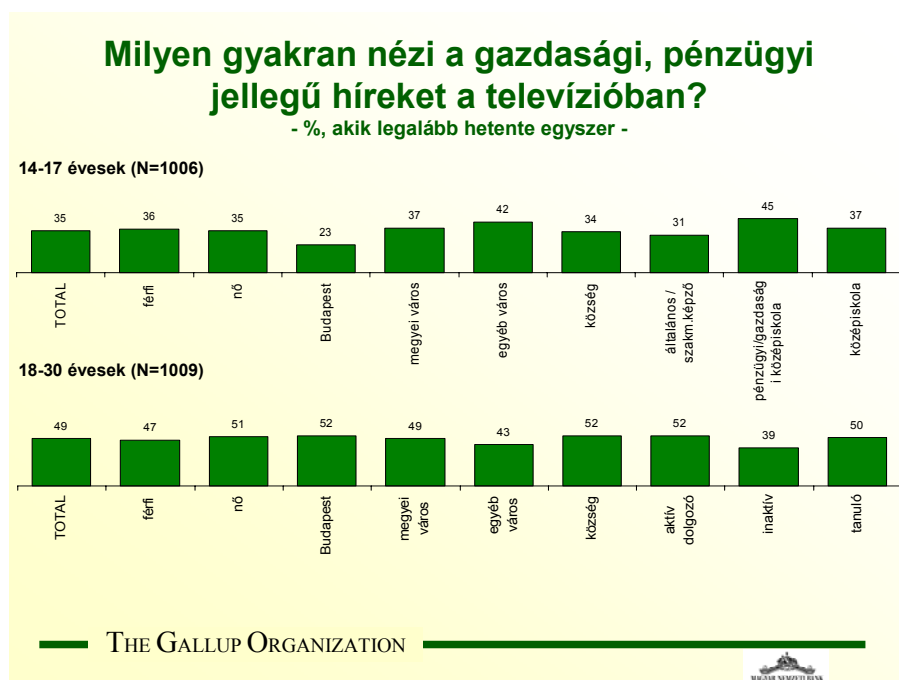
3. ábra



És végül, arra a kérdésünkre, hogy mennyire tartják elegendőnek a rendelkezésükre álló információkat a pénzügyi termékekről, szolgáltatásokról, messze magasabb arányban vallották mind a 14-17 éves, mind a 18-39 éves korcsoportból, hogy nem áll rendelkezésükre elegendő információ (46% és 34%)⁵. Mindkét csoportból, a megkérdezettek egy negyedének azonban van elegendő információja a pénzügyi termékekről és szolgáltatásokról: a 14-17 évesek 23%-a, a 18-30 évesek 25% említette ezt.

Elemzésünkben arra is kitértünk, hogy a fiatalabb, illetve az idősebb korosztály körében melyek azok a demográfiai csoportok, akik nagyobb érdeklődést mutatnak a pénzügyi világ felé. Általánosan azt tapasztaltuk, hogy a fiatalabbak körében a vidéki városokban lakók, illetve a pénzügyi középiskolába járók a nyitottabbak, míg az idősebbek körében a budapestiek és a dolgozók, és legkevésbé az inaktívok (gyesen lévők, munkanélküliek).

4. ábra



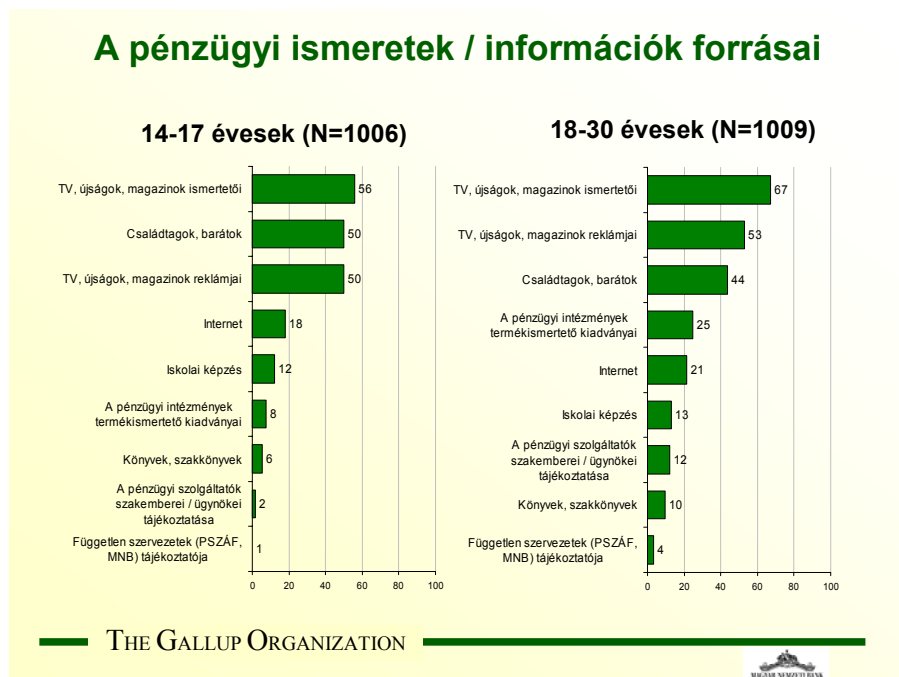
A pénzügyi ismeretek forrásai

Mindkét vizsgálati csoportban a megkérdezettek többsége a televízió, újságok és magazinok ismertetőiből szerzi pénzügyi ismereteit és információit: a 14-17 évesek 56%-a, és a 18-30 évesek 67%-a említette ezt a forrást.

A második és harmadik leggyakoribb forrás a televíziók, újságok és magazinok reklámjai, illetve a családtagokkal, barátokkal folytatott beszélgetésekből kinyert információk. A legfiatalabb korosztály 50%-50%-a említette mindkét típusú forrást. A 18-30 évesek körében többen említették a reklámokat (53%), mint a családtagokkal, barátokkal folytatott beszélgetéseket (44%).

⁵ Az 1 és 2 értékek összege egy öt fokú skálán, ahol a skála 1 értéke jelentette, hogy egyáltalán nem (áll rendelkezésükre elegendő információ), és a skála 5 értéke jelentette, hogy teljes mértékben (elegendő információ áll rendelkezésükre); elegendőnek az véli: aki: 4 és 5 értéket választotta.

5. ábra



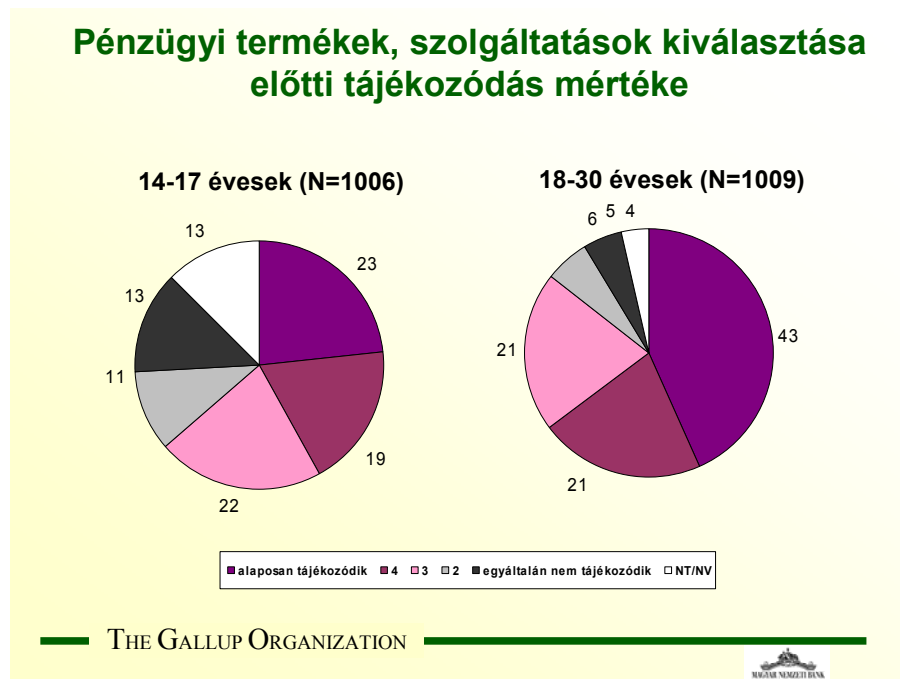
A további források említése viszonylag alacsony, és a sorrendjük is eltérő a két vizsgálati csoportban. Abban viszont újra megegyeznek, hogy legkevésbé használják a független szervezetek (PSZÁF, MNB) tájékoztatóit az ismeretszerzésre: a 14-17 évesek 1%, és a 18-30 évesek 4% említette ezt a forrást. A 14-17 évesek 18%-a említette az Internetet, 12%-a az iskolai képzést, 8% a pénzügyi intézmények termékismertetőit, 6% a szakkönyveket és 2% a pénzügyi szolgáltatók tájékoztatóit. A 18-30 évesek körében ugyanezeknek a forrásoknak az említése némileg magasabb: az Internetet 21%, az iskolai képzést 13%, a termékismertetőket 25%, a szakkönyveket 10% és a szakemberek tájékoztatóit 12% említette.

Tájékozódás a lehetőségekről a pénzügyi termékek, szolgáltatások kiválasztása előtt

Míg a legfiatalabb korosztály kevesebb mint fele említette, hogy tájékozódik a lehetőségekről, mielőtt kiválasztana egy új pénzügyi terméket vagy szolgáltatást (42%), addig a 18-30 évesek szinte két harmada teszi ugyanezt (65%). Ezen belül 23%, illetve 43% azoknak az aránya, akik „alaposan tájékozódnak”, ha ilyen helyzetbe kerülnek.

A pénzügyi területen dolgozók számára talán kissé érthetetlen az a hétköznapi gondolkodás, ami szerint jelentős számban vannak olyanok is, akik úgy választanak új pénzügyi terméket és szolgáltatást, hogy előtte nem tájékozódnak. Ez nemcsak a 14-17 évesek egynegyedére jellemző (24%), hanem az idősebbek 11 százalékára. A 14-17 évesek körében viszonylag magas azoknak is az aránya, akik nem tudtak vagy nem akartak válaszolni erre a kérdésre (13%).

6. ábra



Információ igény a pénzügyi termékekről

A kutatásban résztvevőknek egy kártya segítségével hét terméket mutattunk be (betétek és megtakarítások, diákhitel, lakossági folyószámla/ számlaműveletek, nyugdíjpénztárak, bankkártyák, lakáshitelek és fogyasztási hitelek), és mindegyik esetében megkérdeztük, hogy van-e szükségük további információkra vagy nincs.

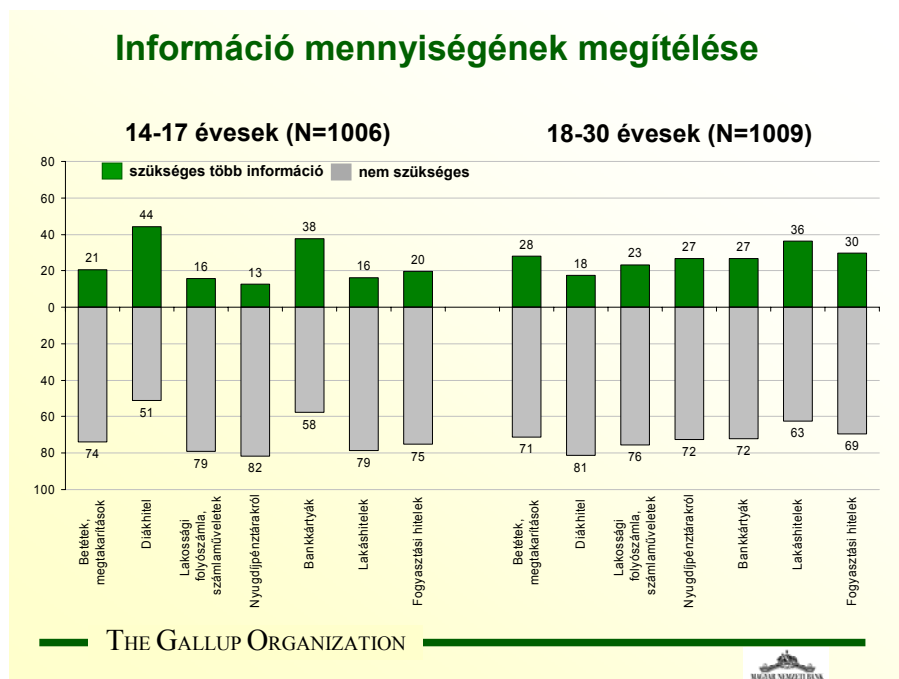
Mindkét vizsgálati csoportban, mind a hét bemutatott termék esetében a megkérdezettek többsége azt válaszolta, hogy nincs szüksége további információkra. Messze magasabb arányban vélik ezt a megkérdezettek, mint sem hogy bevallják, szükségesnek tartanak további információkat. Az életkori sajátosságból adódik, hogy az általános trend ellenére van egy-egy termék, amellyel kapcsolatban többen is megemlítették információigényüket.

A többségében diák 14-17 éves korosztályból a legmagasabb arányban természetesen a diákhiteleket említették mint olyan terméket, amelyről további információkra lenne szükség (44%), de erről a termékről is mindent tud, vagy legalábbis nem hiányol több információt, a korosztály 51%-a. Második legmagasabb arányban említették a bankkártyákat (38%), a harmadik helyen a betéteket, megtakarításokat (21%), és szinte hasonló arányban, negyedik helyen a fogyasztási hiteleket (20%). A lakossági folyószámláról, számlavezetésről, illetve a lakáshitelekről még kevés 14-17 éves igényel tájékoztatást (16-16%), akárcsak a nyugdíjpénztárakkal kapcsolatos információkról (10%).

Az „életbe kilépő” 18-30 éves korosztály már más információk iránt érdeklődik. Habár körükben is többségben vannak a tájékozott / vagy érdektelen / személyek, találunk olyan termékeket, amelyekről szívesen vennék a további információkat. Elsősorban a lakáshitelek iránt érdeklődnek, és 36%-nak lenne szüksége ezekről további információkra. Másodsorban pedig a fogyasztási

hitelekről, és 30% igényelne további információkat. A betéteket, megtakarításokat 28%, a nyugdíjpénztárakat 27% és a bankkártyákat is 27% említette, mint olyan termékeket, amelyekről több tájékoztatást vélnek szükségesnek maguk számára. A 18-30 évesek a diákhiteleket említették a legalacsonyabb arányban, erről a termékről tartanak a legkevesebben igényt új információkra.

7. ábra



3.2. Pénzforgalmi szolgáltatások

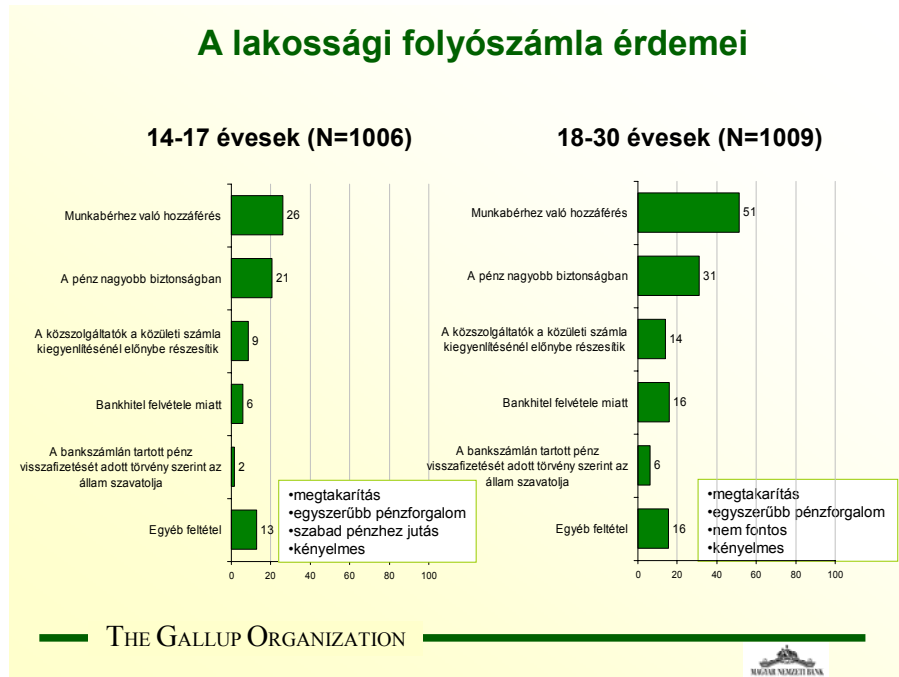
A lakossági folyószámla érdemei

Nyitott kérdés formájában érdeklődtünk, hogy a két vizsgálati csoport tagjai miért tartják fontosnak, érdemesnek, hogy lakossági folyószámlát nyissanak.

A két vizsgálati csoportban egy kivétellel ugyanaz az említési sorrend, de a 18-30 éves korosztály mindent magasabb arányban emelt ki. Ez a kivétel a bankhitel felvétel említése: míg a legfiatalabb korosztály a negyedik helyen, addig a 18-30 éves korosztály a harmadik helyen említette mint olyan indokot, amiért érdemes szerintük folyószámlát nyitni.

A 14-17 éveseknek azért érdemes folyószámlát nyitni az érintettek véleménye szerint, mert munkabérükhöz így tudnak majd hozzáférni és mert a pénz így nagyobb biztonságban van. A 18-30 évesek körében is ezek a vezető indokok, de a munkabérhez való hozzáférést 51% említette, és a nagyobb biztonságot 31%. 10%-nal magasabb említést a 14-17 évesek körében már csak az egyéb indokok, a 18-30 évesek körében pedig a bankhitel felvétel, közüzemi számlák kiegészítésének előnye, illetve az egyéb indokok értek el.

8. ábra



Mindkét vizsgálati csoport az utolsó helyen említette, hogy azért érdemes folyószámlát nyitni, mert az állam (OBA) törvényes keretek között garantálja a bankszámlán tartott pénz visszafizetését. (a 14-17 évesek 2%-a és a 18-30 évesek 6% említette ezt).

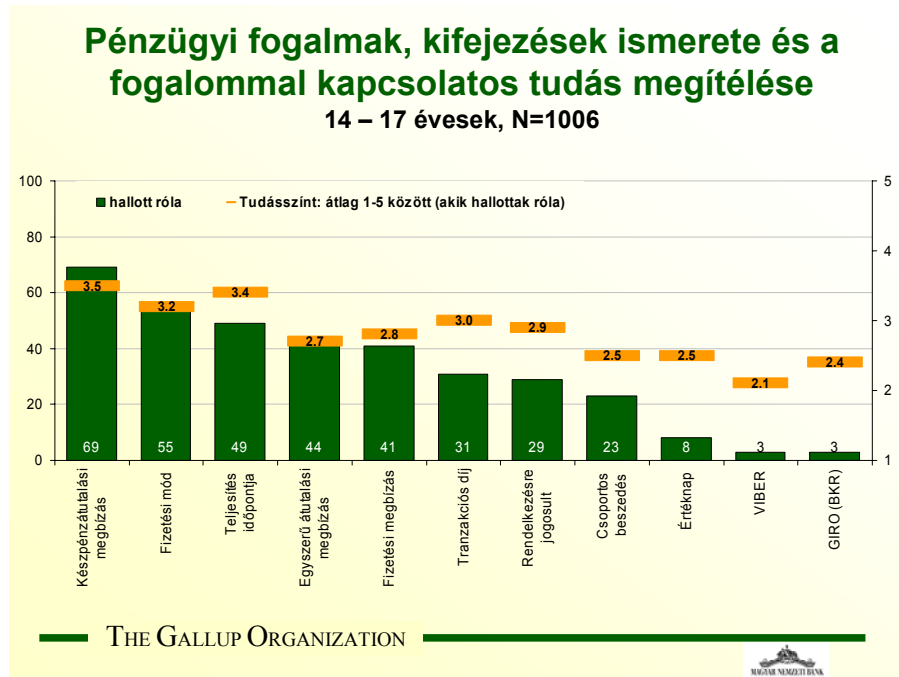
A pénzügyi fogalmak ismerete

Egyes pénzügyi fogalmak ismertek, mások pedig alig ismertek a két vizsgálati csoportban. Az eddigi trendnek megfelelően, valószínűleg a gyakoribb és kiterjedtebb bankhasználat miatt, a 18-30 évesek körében viszonylag többen vannak, akik ismerik ezeket a fogalmakat, és tudásuk, ismereteik is vannak róluk.

A 14-17 évesek többsége hallott a készpénz-átutalási megbízásról (69%), illetve a fizetési módról (55%), de viszonylag többen vannak azok is, akiknek ismerősek az olyan fogalmak, mint a teljesítés időpontja (49%), egyszerű átutalási megbízás (44%), fizetési megbízás (41%) vagy tranzakciós díj (31%).

Ezekről a fogalmakról messze magasabb arányban hallottak a 18-30 évesek, az említési arány 70% és 89% között mozog. Mind a 14-17, mind a 18-30 éves vizsgálati csoportra jellemző, hogy a legkevésbé ismert fogalmak számukra az értéknap (8%, illetve 22%), a VIBER (3%, illetve 12%) és a GIRO (3%, illetve 18%).

9. ábra



10. ábra



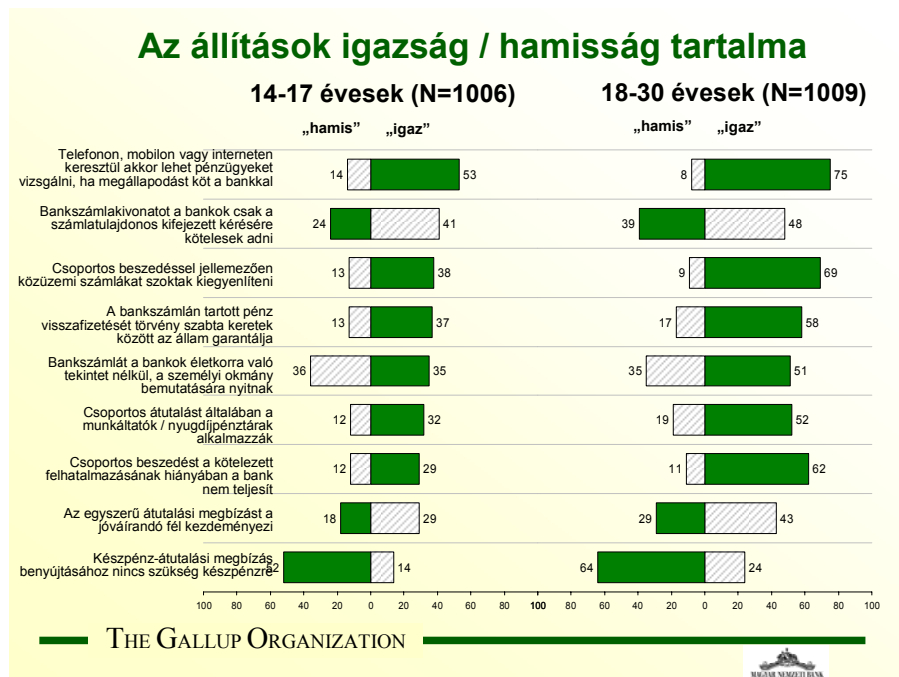
Azon 14-17 évesek körében, akik hallottak ezekről a fogalmakról, a tudásszint 2.1 (a VIBERről való tudásszint átlaga 5-s skálán) és 3.5 (a készpénz-átutalási megbízásról való tudásszint átlaga) átlagpontok között mozog⁶. A 18-30 évesek körében a tudásszint értékelésének átlagpontjai ennél magasabbak, 3.4 és 4.0 között mozognak. A csoportos beszédéről, illetve a GIRO rendszerről való tudásukat értékelték átlagosan a legalacsonyabbra (3.4), míg a készpénz-átutalási megbízásról való tudásukat a legmagasabbra (4.5).

Bankszámlával, átutalással / befizetéssel kapcsolatos ismeretek

Kilenc kijelentést kellett értékelniük a megkérdezetteknek azok igazságtartalma szerint. A 14-17 évesek körében elég magas azoknak az aránya, kik nem tudtak/nem akartak válaszolni a kérdésre, 28% és 59% között mozog. A 18-30 évesek körében ennél alacsonyabb a bizonytalanok aránya, de körükben is 12%-29% mozog arányuk.

A 14-17 évesek többsége tudta, hogy a készpénz-átutalási megbízás benyújtásához **nincs szükség** készpénzre (52%), és egy negyedük azt is tudta, hogy bankszámlakivonatot a bankok **nemcsak** a számlatulajdonos kifejezett kérésére kötelesek adni (24%). Viszonylag kevesebben, de szinte egy ötödüknek volt közülük tudomásuk arról, hogy az egyszerű átutalási megbízást **nem** a jóváírandó fél kezdeményezi (18%). A 18-30 évesek körében többen tudták a helyes választ ezekre az állításokra, a fenti sorrendben: 64% vélte hamisnak, hogy nincs szükség készpénzre készpénzbeli átutalásnál, 39% vélte hamisnak, hogy csak számlatulajdonos kérésére adnak a bankok számlakivonatot és 29%, hogy a jóváírandó fél kezdeményezi az egyszerű átutalási megbízást.

11. ábra



⁶ Azoknak, akik hallottak adott fogalomról, értékelniük is kellett tudásszintjüket egy egytől ötig terjedő skálán.

A 14-17 körében a többség véli igaznak azt az állítást, hogy telefonon, mobiltelefonon és interneten keresztül csak a bankkal kötött megállapodás következtében lehet pénzügyeket intézni (53%), de viszonylag sokan tudják azt is, hogy csoportos beszédessel jellemzően közüzemi számlát szoktak kiegyenlíteni (38%), és hogy a bankszámlán tartott pénz visszafizetését a bankok kötelesek garantálni (37%). Fontosnak tartjuk kiemelni, hogy a fiatalok 41% azt gondolja igaznak, hogy a bankszámlakivonatot csak a számlatulajdonosok kérésére kötelesek kiadni a bankok.

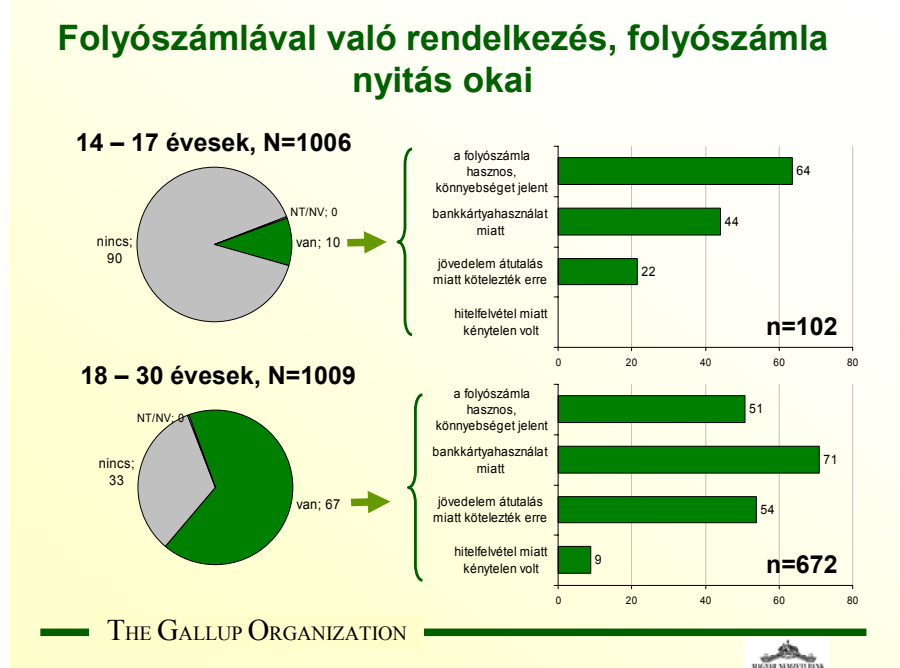
A 18-30 évesek körében az igaznak tartott állítások között az első két helyen ugyanazok szerepelnek, mint a 14-17 évesek körében, csak természetesen, többen tartották igaznak őket: háromnegyedük tudja, hogy telefonon, mobilon, interneten keresztül pénzügyeket intézni csak a bankkal kötött megállapodás után lehet, és 69% tudta, hogy a közüzemi számlák mennek jellemzően csoportos beszédés keretében. Az igaznak tartott (és valóban igaz) állításokkal egyetértők aránya minden esetben meghaladja az 50%-t ebben a vizsgálati csoportban.

Az egyik legérdekesebb eltérés a két csoport között, hogy míg a 14-17 évesek az igaz állítások között legutoljára említették, hogy a csoportos beszédést a bankok felhatalmazás hiányában nem teljesítik (29%), addig a 18-30 évesek körében ez a harmadik leggyakoribb igaz állítás, amellyel a kérdezettek egyetértettek (62%).

Folyószámla: a folyószámlanyitás okai

A 3.2. alfejezet további kérdései azokra vonatkoznak, akik rendelkeznek folyószámlával: a 14-17 évesek 10%-ra (102 fő) és a 18-30 évesek 67%-ra (672 fő).

12. ábra



A 14-17 évesek leginkább azért nyitottak folyószámlát, mert úgy gondolták, hogy hasznos, könnyebbséget jelent a pénzügyek intézésénél (64%). Viszonylag többen említették azt is, hogy a

bankkártya használat miatt (44%), és kevesebben, hogy a jövedelmük felvétele miatt (22%). Senki nem említette, hogy hitelfelvétel miatt volt szüksége folyószámlára.

A 18-30 évesek körében kissé más az említési sorrend és említési arány. Legtöbben, szinte háromnegyede ennek a vizsgálati csoportnak, a bankkártya használat miatt nyitott folyószámlát (71%). A kérdések kicsivel több mint felének volt szükség erre a jövedelmük átutalása miatt (54%) és azért, hogy könnyebben intézhesse pénzügyeit (51%). A hitelfelvételt, mint okot, minden tizedik 18-30 éves megkérdezett említette (9%).

Folyószámla: a számlanyitást megelőző bank-választás szempontjai

A megkérdezettek egy ötfokú skála segítségével különböző szempontokat értékelték aszerint, hogy mennyire voltak ezek fontosak annak a banknak a kiválasztásánál, ahol folyószámlájukat nyitották.

13. ábra



A folyószámlával rendelkező 14-17 évesek körében szinte mindenki azt a bankot választotta, amelyet szülei, ismerősei ajánlottak neki (81%). Második és harmadik leggyakoribb választási szempont a banki szolgáltatások minősége (59%), illetve az ügyfélkiszolgálás színvonala (51%) volt körükben. Legkevesebben, alig minden tizedik folyószámlával rendelkező fiatal emelte ki a hitelkeret-kondíciókat választási szempontként (11%).

A folyószámlával rendelkező 18-30 évesek más bankválasztási szempontokat emeltek ki fontosnak, ugyanakkor minden egyes szempontot többen is említettek, mint a legfiatalabbak. Ennek a második vizsgálati csoportnak a legfontosabb a banki szolgáltatások minősége (74%) volt, de hasonlóan fontos volt az ATM hálózat kiterjedtsége (70%) és a bankfiók földrajzi

közelsége is (69%). A telefon, internet alapú szolgáltatások játszották a legkevesebb szerepet a 18-30 évesek bankválasztásában (32% említette) – valószínű, hogy amikor ez a korosztály nyitotta (első) folyószámláit, nem voltak még elterjedtek ezek a szolgáltatások.

Folyószámla: a fizetési megbízások "részesedése"

A következőkben arra kértük az interjúalanyokat, hogy mutassák be éves fizetési megbízásaik megoszlását a egyes fizetési megbízás-módok szerint.

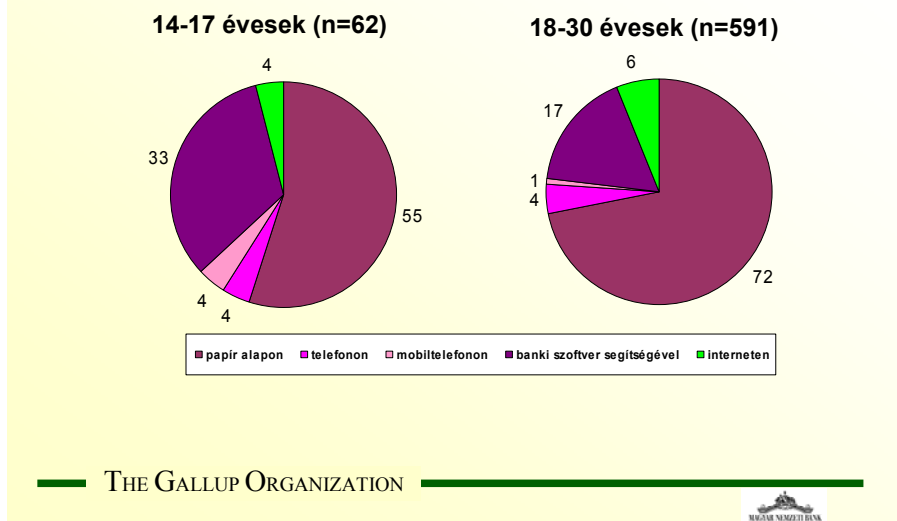
Kiemeljük, hogy a folyószámlával rendelkező 14-17 évesek közül 62 fő, míg a 18-30 évesek közül 591 fő tudott válaszolni kérdésünkre, és tudott különböző megbízási módokat kiemelni (a folyószámlával rendelkező 14-17 évesek 4%-a, a 18-30 évesek 8%-a nem tudott vagy nem akart válaszolni).

Mindkét csoportban a legelterjedtebb fizetési megbízási mód a papír alapú: a folyószámlával rendelkező 14-17 évesek *átlagosan* 55%-a, míg a 18-30 évesek *átlagosan* 72%-a említette. Második leggyakoribb mód a banki szoftver segítségével intézni a banki megbízásokat – és az eddigiektől eltérő módon, a 14-17 évesek körében többen említették ezt a módot, mint a 18-30 évesek körében (33%, illetve 17%).

A telefonon, mobiltelefonon és interneten keresztül történő megbízások *átlagos* aránya nem túl magas. A mobiltelefont többen említették a 14-17 évesek körében (4% vs 1%), míg az internetet a 18-30 évesek körében (6% vs 4%).

14. ábra

Az egyes fizetési megbízások részesedése az éves fizetési megbízásból (átlagok bemutatása)



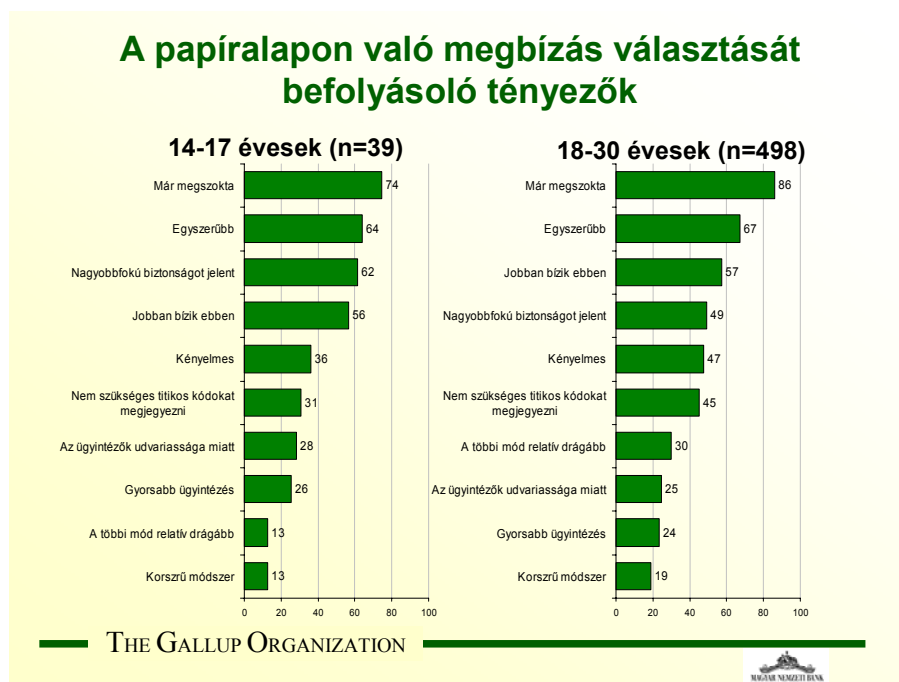
Folyószámla: a különböző fizetési megbízások választásának szempontjai

Azoktól, akik használnak különböző fizetési megbízásokat pénzügeik intézésére, azt is megkérdeztük, hogy miért döntöttek adott fizetési mód választásában. A 14-17 évesek közül kevesen használnak egyes megbízási módokat (a papír alapú megbízások kivételével az összes többi), ezért ezekben az esetekben nem százalékosan mutatjuk be a választási szempontokat, hanem csak egyszerűen az említések számát jelezzük.

A papír alapú megbízást mind a 14-17, mind a 18-30 évesek inkább megszokásból használják (74%, illetve 86%), valamint azért, mert egyszerűnek tartják (64%, illetve 67%). A 14-17 évesek harmadik helyen említették a nagyobb fokú biztonságot (62%), negyedik helyen a nagyobb bizalmat (56%). A 18-30 évesek körében is ugyanezek szerepelnek a harmadik és negyedik helyen (49% és 57%).

Azt, hogy korszerű lenne ez a mód, a legkevesebben vélik mindkét csoportban (13%, illetve 19%). A 14-17 évesek közül azt is ugyanilyen kevesen említették, hogy a papíralapú megbízás mellett azért döntöttek volna, mert a többi megbízás viszonylag drágább (13%, míg a 18-30 évesek körében 30% véli így).

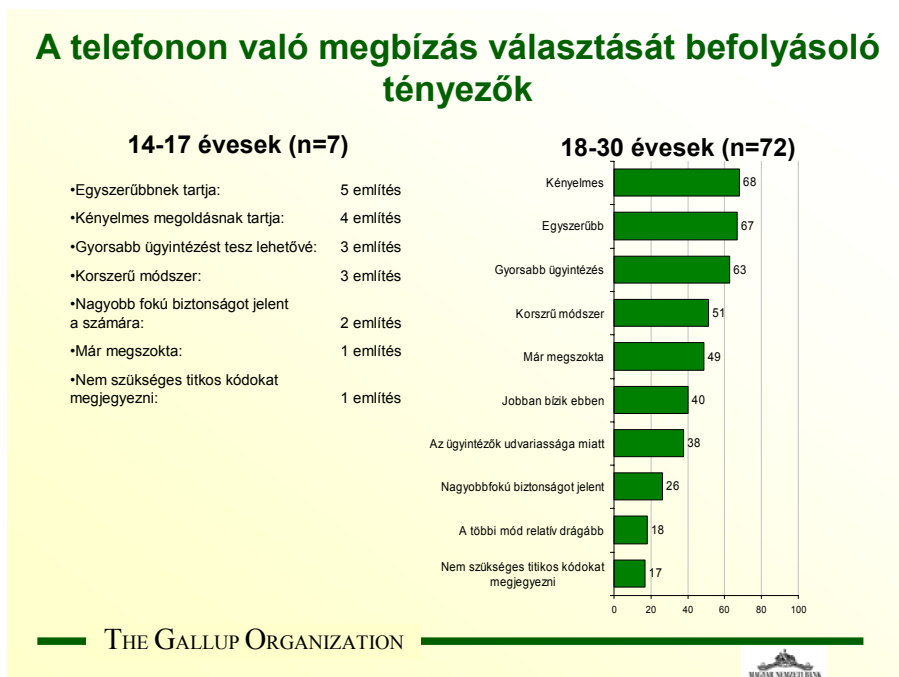
15. ábra



A telefonos megbízási módokat a 18-30 évesek választották elég nagy számban ahhoz, hogy a választási szempontokat is elemezni lehessen körükben. A legtöbben azért döntöttek ezen mód mellett, mert kényelmes (68%), egyszerű (67%) és gyorsabb az ügyintézés (61%). Viszonylag többen említették az is, hogy korszerű módszer (51%) és hogy már megszokták ezt (49%). Az említések legvégén szerepel, hogy azért döntenek a telefonos megbízás mellett, mert így nem szükséges titkos kódokat megjegyezni (17%).

A 14-17 évesek körében az egyszerűség, a kényelem, a gyorsaság és korszerűség játszanak közre, amikor a telefonos megbízási mód mellett döntenek.

16. ábra



Hasonlóan a telefonos megbízás melletti döntés szempontjaihoz, a mobiltelefont is ugyanezen okok miatt használják a megkérdezettek, amikor megbízásokat indítanak. A 18-30 évesek kényelemből (67%), mert gyorsabb az ügyintézés (67%), mert korszerű a módszer (67%), és mert egyszerűbb (51%), a 14-17 évesek pedig ugyanezért használják. A 18-30 évesek körében a legkevésbé játszik szerepet az ügyintézők udvariassága, amikor a mobil telefonos módot választották ilyen ügyeik intézésére.

Amint az alábbi ábrák jelzik, a további két megbízási mód (internet, banki szoftver) melletti döntés szempontjai is ugyanezek voltak: kényelem, korszerűség, gyorsaság, egyszerűség, és legkevésbé volt fontos szempont az ügyintézők udvariassága. Annak ellenére, hogy Internet alapú megbízások a legolcsóbbak közé tartoznak (ha nem ez maga a legolcsóbb), a 18-30 évesek körében 27% említette, hogy ez lett volna a döntését befolyásoló tényező.

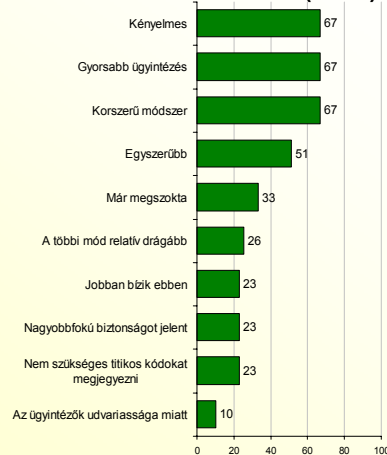
17. ábra

A mobiltelefonon való megbízás (WAP, SMS) választását befolyásoló tényezők

14-17 évesek (n=7)

- Egyszerűbbnek tartja: 7 említés
- Gyorsabb ügyintézést tesz lehetővé: 7 említés
- Kényelmes megoldásnak tartja: 6 említés
- Korszerű módszer: 6 említés
- Már megszokta: 3 említés
- Nem szükséges titkos kódokat megjegyezni: 3 említés
- Az ügyintézők kedvessége miatt: 2 említés
- Nagyobb fokú biztonságot jelent a számára: 2 említés
- Jobban bízik ebben, mint a többi lehetőségben: 1 említés
- A többi módot relatív drágábbnak tartja: 1 említés

18-30 évesek (n=39)



THE GALLUP ORGANIZATION



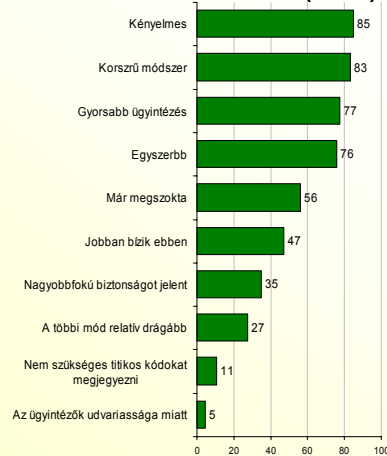
18. ábra

Interneten való megbízás választását befolyásoló tényezők

14-17 évesek (n=7)

- Korszerű módszer: 6 említés
- Kényelmes megoldásnak tartja: 6 említés
- Gyorsabb ügyintézést tesz lehetővé: 5 említés
- Egyszerűbbnek tartja: 3 említés
- Már megszokta: 2 említés
- Jobban bízik ebben, mint a többi lehetőségben: 2 említés
- A többi módot relatív drágábbnak tartja: 2 említés

18-30 évesek (n=66)

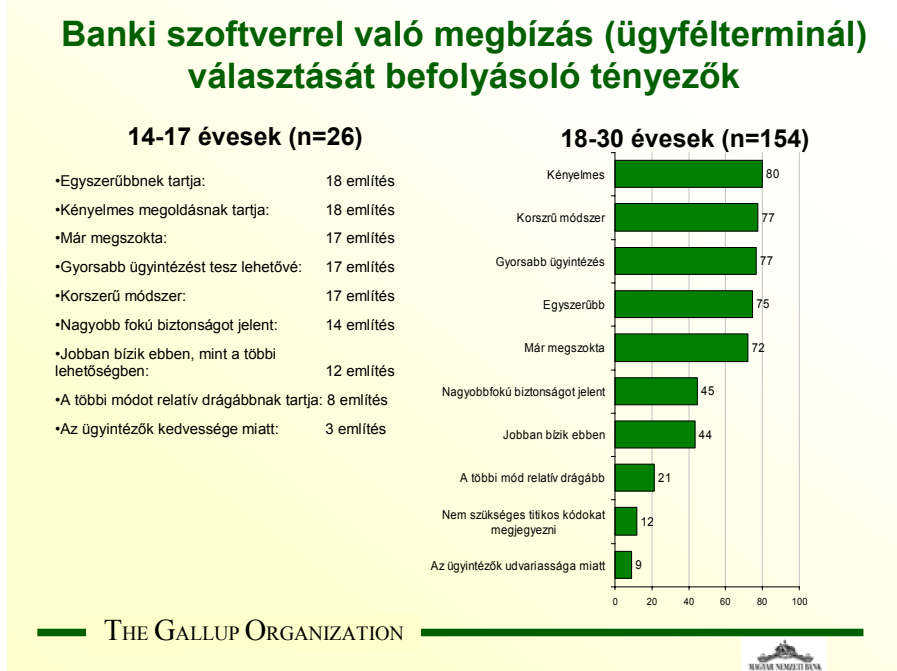


THE GALLUP ORGANIZATION



Kiemeljük, hogy a banki szoftvereket viszonylag többen említették meg a 14-17 korosztályból (26 fő), de körükben is a választási szempontok említési számát jelöljük a százalékok helyett.

19. ábra



Folyószámla: fizetési megbízási módok használatának gyakorisága

A folyószámlával rendelkezők azt is értékelték, hogy milyen gyakran használják pénzügyeik intézésére az egyszerű átutalási megbízásokat, az állandó átutalásokat, a csoportos beszédési megbízásokat és a készpénz-átutalási megbízásokat.

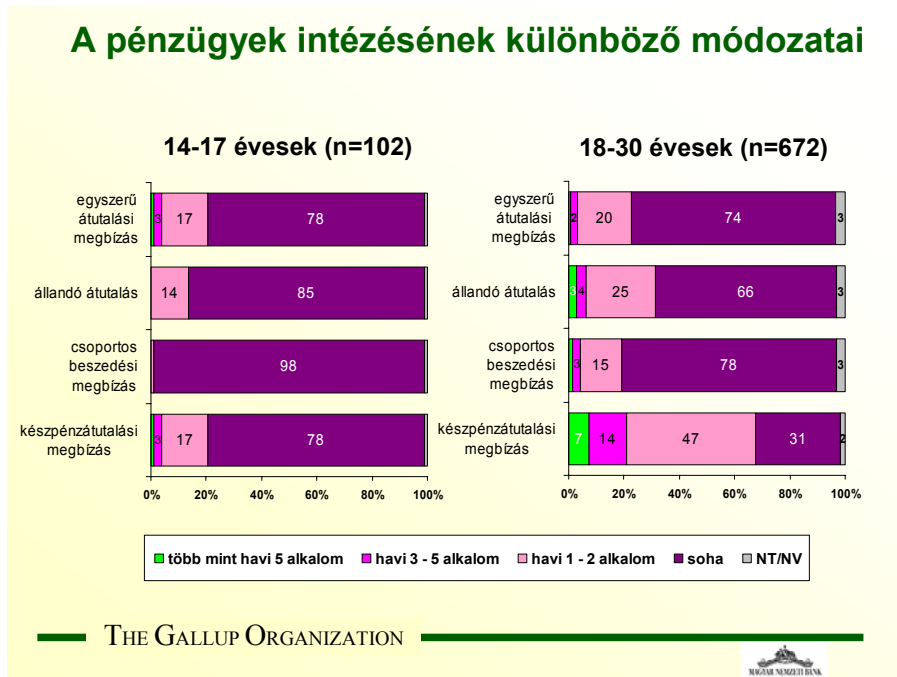
A folyószámlával rendelkező 14-17 évesek 67%-a, és a 18-30 évesek 13%-a említette, hogy soha nem használja ezeket a fizetési módokat pénzügyeik intézésére.

Legalább havi egy alkalommal használják a készpénz-átutalási megbízást a 14-17 évesek 21%-a, és a 18-30 évesek 68%-a. A 14-17 évesek ugyanilyen arányban említették (és ugyanilyen gyakorisággal is használják) az egyszerű átutalási megbízásokat (21%), ennél kevesebben az egyszeri átutalási megbízásokat (14%) és elhanyagolható arányban a csoportos beszédési megbízásokat (1%). Amikor arra kérdeztünk rá, mi a leggyakoribb általa használt fizetési mód, akkor a készpénz-átutalási megbízásokat említették a fiatalok.

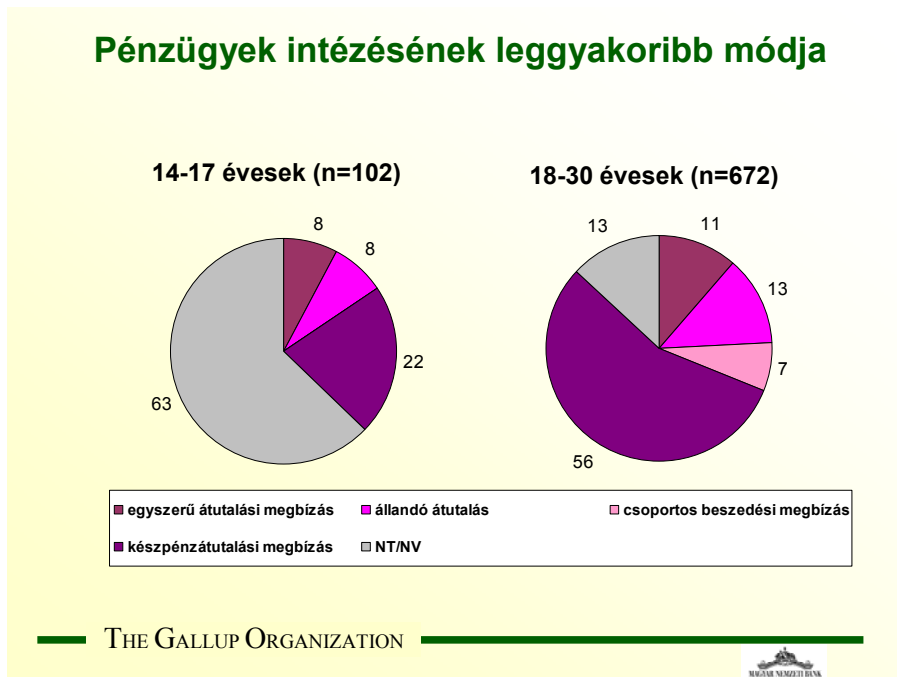
A 18-30 évesek magasabb arányban használják mindezeket a módokat. Második helyen, a készpénz-átutalási megbízások után az állandó megbízásokat említették (31%), majd harmadik helyen az egyszeri átutalásokat (23%), és legvégül ők is a csoportos beszédési megbízásokat viszonylag kisebb arányban (19%). Ezek közül a leggyakrabban a készpénz-átutalási megbízásokat használják (56%).

Havonta többször, mint 5 alkalommal csak a készpénz-átutalási megbízást használják viszonylag magasabb említésre méltó arányban és ezt is csak a 18-30 évesek (7%). Ilyen gyakoriságú ügyintézés a többi fizetési mód segítségével nem nagyon bonyolítanak a vizsgálati csoportjainkban (kevesebb, mint 3% az említési arány).

20. ábra



21. ábra

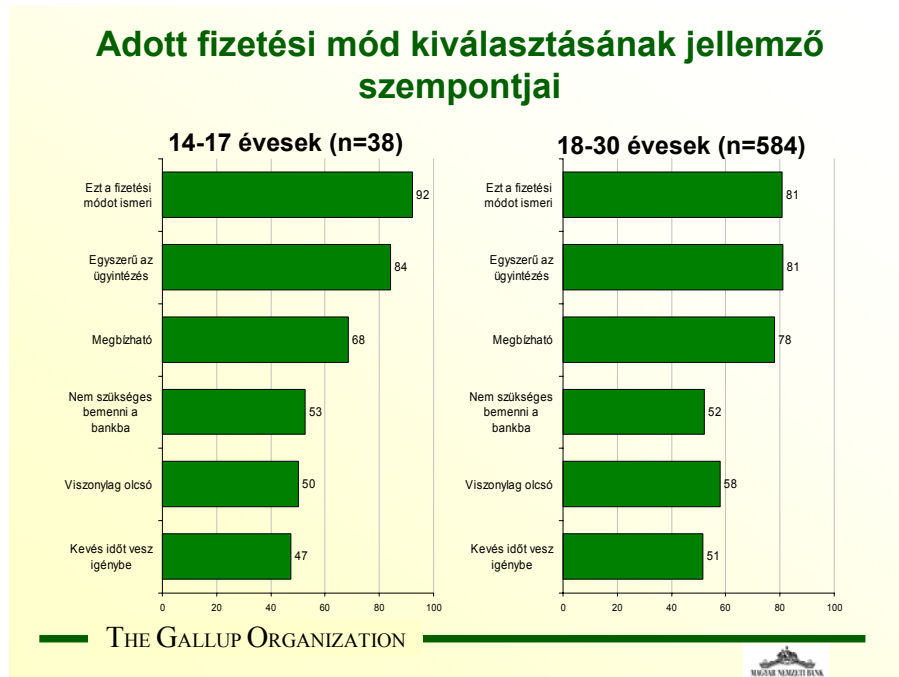


Folyószámla: a leggyakoribb fizetési mód melletti döntés szempontjai

Azon kevés 14-17 éves körében, akik említettek *leggyakoribb* fizetési módot az előző kérdésre (38 fő), szinte mindenki azzal indokolta az adott mód kiválasztását (leggyakrabban a készpénz-átutalási megbízást), hogy ezt ismeri: 92% említette ezt a szempontot. Minden nyolcadik véli egyszerűnek az ügyintézés az általa leggyakoribban használt módon keresztül (84%), és minden hetedik megbízhatónak (68%). A fiatalok fele említette azokat a szempontokat, hogy nem szükséges bemenni a bankba (53%), és hogy viszonylag olcsó (50%). Legkevesebben mondták, hogy szerepet játszott választásukban az is, hogy kevés időt vesz igénybe az adott fizetési mód (47%).

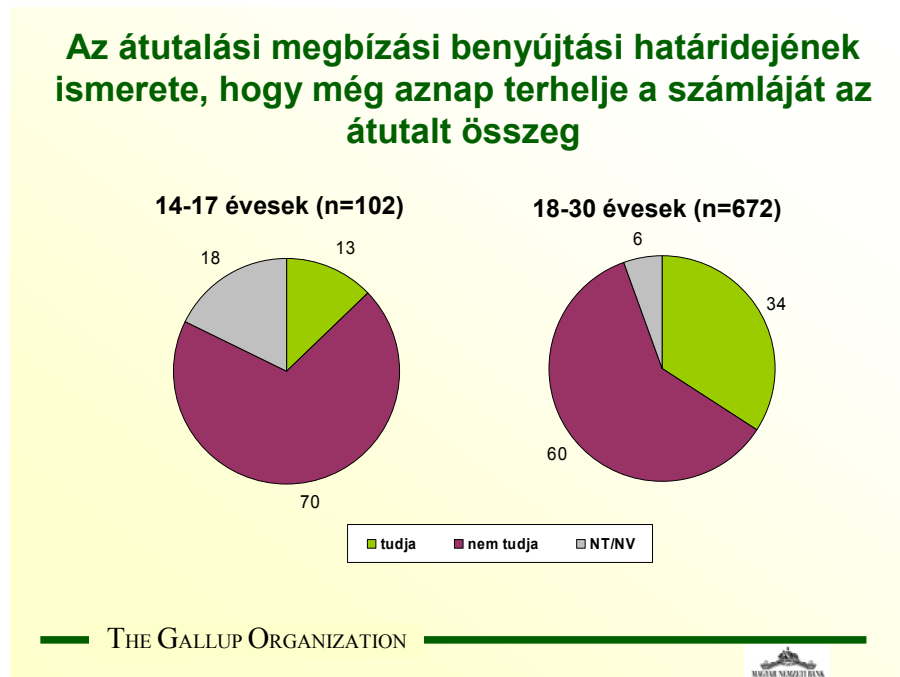
A 18-30 évesek több mint fele említette az összes szempontot, mint olyant, amely szerepet játszott azon adott leggyakoribb fizetési mód kiválasztásában (esetükben is a készpénz-átutalási megbízás). Minden nyolcadik 18-30 éves említette, hogy ezt a fizetési módot ismeri (81%), hogy egyszerű az adott típusú fizetési mód (81%), és hogy megbízható (78%). A legkevesebben, de még mindig a megkérdezettek több mint fele, említették azt is, hogy kevés időt vesz igénybe (51%).

22. ábra



Az utolsó kérdés ebben az alfejezetben arra irányult, hogy tudják-e a megkérdezettek, mikor kell benyújtaniuk az átutalási megbízást ahhoz, hogy még aznap számlájára terheljék az átutalt összeget. Mind a 14-17, mind a 18-30 éves, folyószámlával rendelkező vizsgálati csoport többsége mondta, hogy ezt nem tudja (70%, illetve 60%). A 14-17 évesek közül minden tizedik, míg a 18-30 évesek közül minden harmadik adott igenlő választ kérdésünkre (13%, illetve 34%).

23. ábra



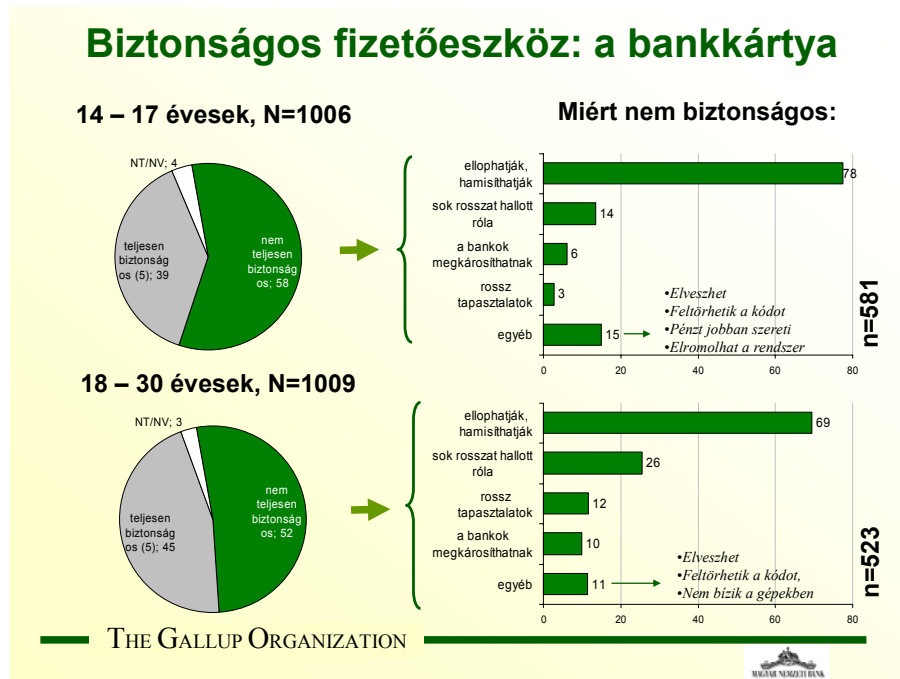
3.3. Bankkártya használat

A bankkártya, mint biztonságos fizetőeszköz

A megkérdezettek ötfokú skála segítségével értékelték, mennyire vélik biztonságosnak a bankkártyát, mint fizetési eszközt, ahol az 1 érték jelentette, hogy egyáltalán nem biztonságos, és az 5 érték jelentette, hogy teljes mértékben biztonságos. Viszonylag magas arányban, a 14-17 évesek 39%-a, a 18-30 évesek 45%-a vélte *teljesen biztonságosnak* ezt a fizetési eszközt. A legfiatalabbak 58%, a 18-30 évesek 52% gondolja nem teljesen biztonságosnak a bankkártya használatot (ebből 3-3% azoknak az aránya, akik *egyáltalán nem tartják* biztonságosnak).

Akik a skála 1, 2, 3 és 4 értékeit választották (581, illetve 523 fő), azokat arra is megkértük, indokolják meg, miért nem tartják biztonságosnak, hogy bankkártyával fizessenek. Az indokok között előkelő helyet foglal mindkét vizsgálati csoportban, hogy ellophatják, meghamisíthatják, ezt a kártya-biztonságban kételkedő 14-17 évesek 78%-a, a 18-30 évesek 52% említette. Médiából, ismerősöktől is sok rosszat hallottak a fiatalabbak 14%-a és a 18-30 évesek 26%-a. A rossz tapasztalatokat 3%, illetve 12% említette a két vizsgálati csoportból, míg azt, hogy a bankok is megkárosíthatják az ügyfeleiket 6%, illetve 10% gondolja.

24. ábra



A bankkártya ismertség védjegy alapján

Legmagasabb spontán ismertsége a VISA bankkártyáknak van mind a 14-17, mind a 18-30 éves korosztály körében (56%, illetve 68%). Közel ilyen magas arányban említették a Master Card-t is mindkét csoportban (52%, illetve 67%). A Diners és American Express spontán említése viszonylag alacsony, az egyéb kártyák említése pedig 7-9% között mozog.

Bankkártyák spontán ismertsége:	14-17 évesek	18-30 évesek
VISA classic / business/electron/arany	56%	68%
MasterCard /standard/arany/platina/business, Maestro, Cirrus, MasterCard electronic	52%	67%
Diners	1%	5%
Amex blue/green/gold	1%	3%
Egyéb	9%	7%

Az „egyéb” említések között olyanok szerepelnek, mint például diákkártya, vagy Takarékszövetkezeti kártya, vagy Multipont, Eurocard, Elektropont, illetve adott bankok kártyái (OTP, ERSTE, K&H, stb).

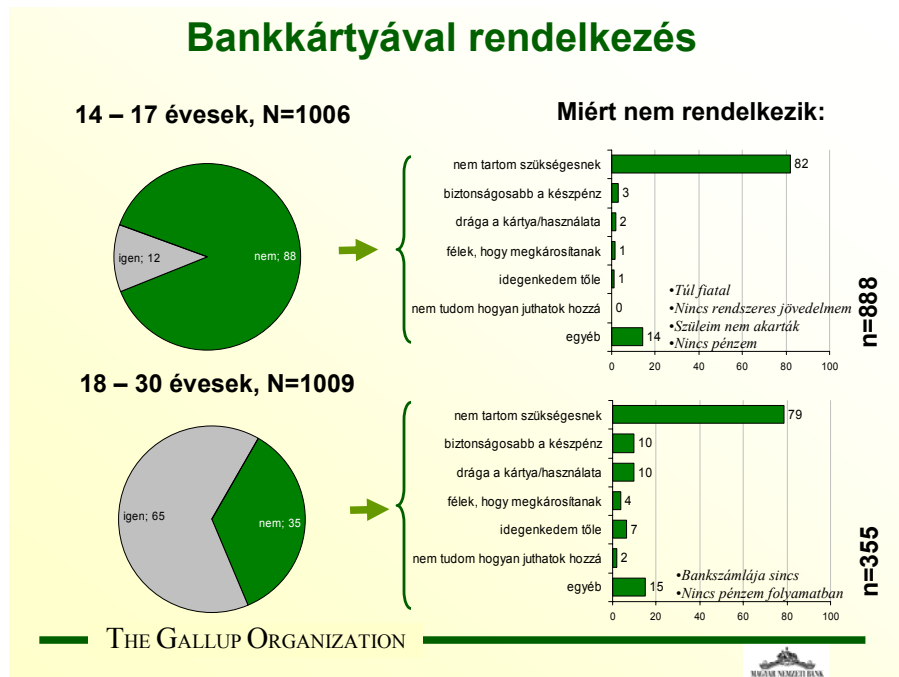
Bankkártyával rendelkezés, és a kártya-nem igénylés /kártya-igénylés indokai

A 14-17 évesek körében viszonylag magas a bankkártyával nem rendelkezők aránya (88%). Ezzel szemben a 18-30 évesek alig harmada mondta csak, hogy nincs bankkártyája (35%).

Akiknek nincs bankkártyájuk, függetlenül életkoruktól, azért nincs, mert nem tartják szükségesnek (a bankkártyával nem rendelkezők 14-17 évesek 82%-a, a 18-30 évesek 79%-a említette). Az összes többi indokot ehhez képest sokkal kevesebben említették, így például azt, hogy biztonságosabb a készpénz (3%, illetve 10%), hogy drága a kártya és annak használata (2%, illetve 10%), hogy idegenkedik tőle (1%, illetve 7%) és hogy fél, hogy megkárosítják (1%, illetve 4%).

A kártyával nem rendelkező 18-30 évesek körében 2% említette, hogy szeretne kártyát, de nem tudja hol, és hogyan kell igényelnie, és ezért nincs még kártyája.

25. ábra



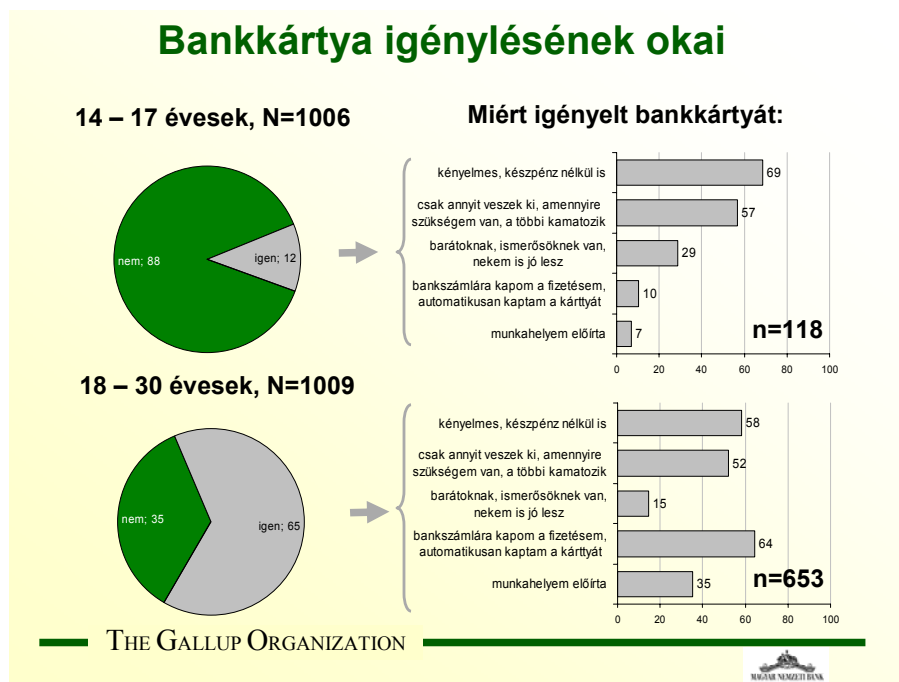
Az egyéb említések között olyan indokokat találunk, hogy „túl fiatal vagyok hozzá” vagy hogy a szülei még nem akarták (ezek az indokok a 14-17 évesek körében hangzottak el), vagy hogy nincs pénzünk, nincs folyószámlájuk. A kutatásban bemutatottakon kívül a kártyával nem rendelkező fiatalok 14% említett egyéb indokot, míg a 18-30 évesek 15%-a.

Kutatásunkban nem csak arra voltunk kíváncsiak, miért nem igényeltek a megkérdezettek bankkártyát, hanem arra is, hogy miért döntöttek a kártyaigénylés mellett. Ugyanis a legfiatalabbak körében is 12% rendelkezik már bankkártyával, a 18-30 évesek körében pedig már 65%.

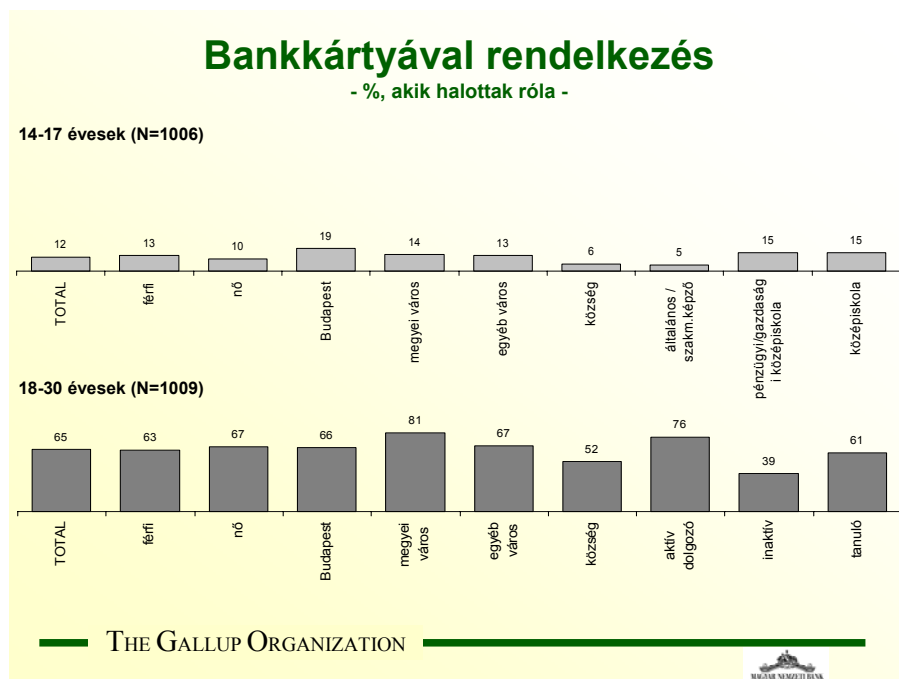
A bankkártya igénylés okai eléggé eltérőek a két vizsgálati csoportban. Míg a kártyával rendelkező 14-17 évesek elsősorban azért döntöttek bankkártya mellett, mert kényelmes, és mert így készpénz nélkül is tudnak fizetni (69%), addig a 18-30 évesek körében az automatizmus érvényesült, mivel fizetésüket bankszámlára kapják (64%). A 14-17 évesek körében a második leggyakoribb szempont az volt, hogy szükségük van a bankkártyára, mert így mindig annyit vehetnek ki, amennyire szükségük van, a többi kamatozhat (57%), a harmadik szempont pedig az, hogy a barátoknak, ismerősöknek is van (29%).

A kényelmet, mint szempontot a 18-30 évesek is második leggyakoribb arányban említették (58%), és harmadiknak azt, hogy szükségük van rá, hogy mindig csak annyi pénzt vehessenek ki, amennyi éppen kell nekik (52%). Az, hogy a barátoknak, ismerősöknek is van, legkevésbé játszott szerepet ennél a korosztálynál (15%).

26. ábra



27. ábra

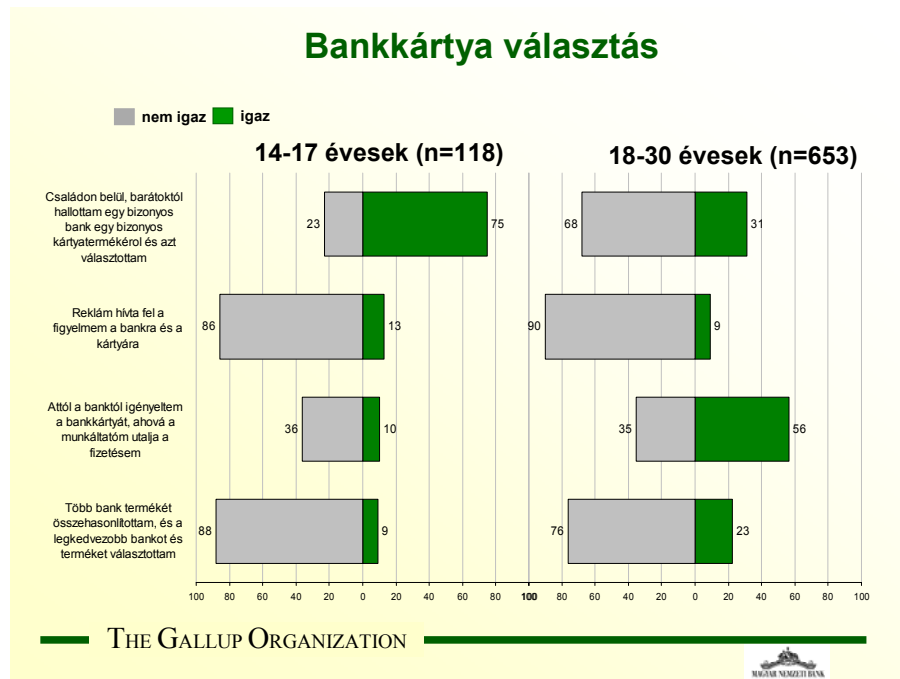


Bankkártya választás szempontjai: melyik banknál igényeljen kártyát

A 14-17 évesek három negyedére jellemző, hogy családi, baráti sugallatra választanak bizonyos banknál bizonyos kártyaterméket (75%). Azt, hogy a reklámok sugallatára választottak volna, azt 86% nem tartotta magára nézve igaznak, minthogy azt sem, hogy úgy választottak volna bankot, hogy több banki terméket összehasonlítottak, és utána kiválasztották a legkedvezőbb bankot / terméket (88%).

A 18-30 évesek más szempontokat emeltek ki. Körükben a legtöbben, 56% attól a banktól igényelte kártyáját, ahova a munkáltatója a fizetését is utalja. Szinte egy harmaduk említette a család, barátok ajánlását (31%), és szinte egy negyedük azt, hogy előbb több terméket összevetett, és a legkedvezőbbet választotta ki (23%). Ezt az utóbbi állítást, miszerint előbb elemeznék, hasonlítanak és utána a legkedvezőbbet választják, a 18-30 évesek 76% nem tartotta magára nézve igaznak. Minthogy azt sem, hogy a reklámok hatására döntenének egyik vagy másik bank, és bankkártya mellett (90%).

28. ábra



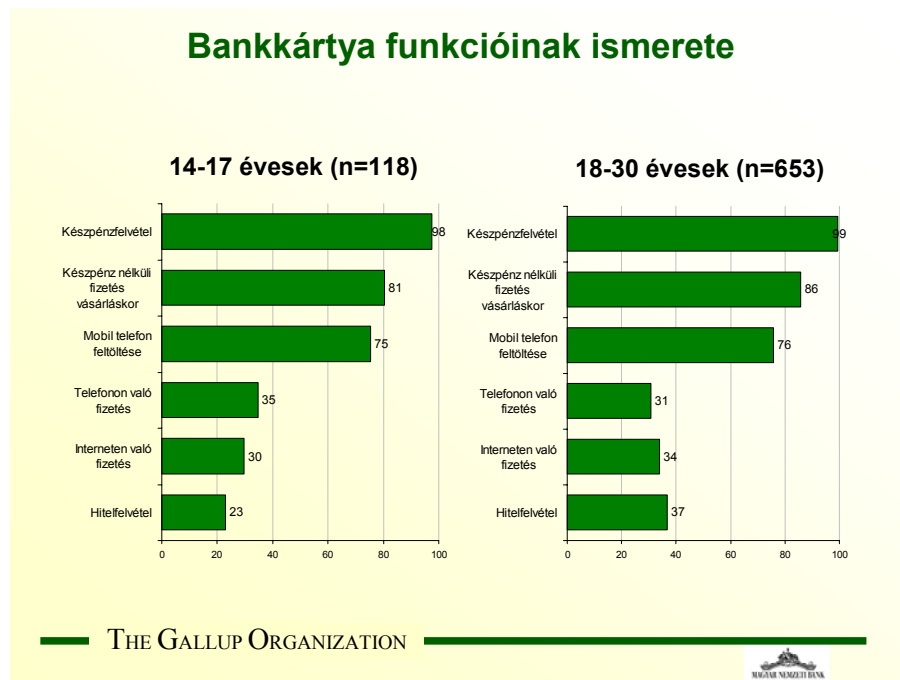
A bankkártya funkcióinak ismerete

Mindkét vizsgálati csoportból a megkérdezettek legalább háromnegyede tudta, hogy a bankkártya használható készpénzfelvételre, vásárlásra és mobil telefon feltöltésre. Ezeknek a funkcióknak az említése a 14-17 évesek körében 98%, 81% és 75%, míg a 18-30 évesek körében 99%, 86% és 76%. Ebben a kérdésben alig különböznek egymástól a különböző korosztályok.

Azt, hogy a bankkártyával lehet fizetni telefonon és interneten keresztül, a vizsgálati csoportok egy harmada tudta. A telefonon történő fizetést a 14-17 évesek 35% és a 18-30 évesek 31% említette, míg az internetet a fiatalok 30%-a és az idősebben 34%.

Annak ellenére, hogy a 14-17 éves fiatalok még nem nagyon érintettek a különböző hitelfelvételekben, legalacsonyabb arányban, de még mindig 25%-uk említette, hogy egy bankkártya használható hitelfelvételre is. A 18-30 évesek 37% tudta ezt. (A kérdésben nem volt specifikálva, hogy hitelkártyáról vagy más kártyáról van-e szó).

29. ábra



Készpénzfelvétel és vásárlás bankkártyával

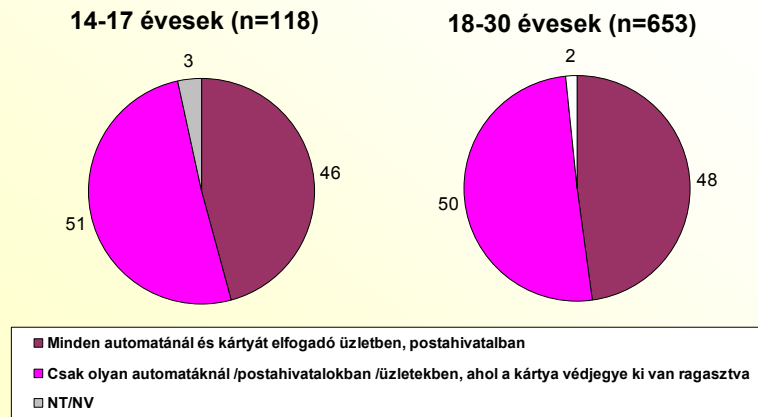
Mindkét vizsgálati csoportban erőteljesen megoszlik a vélemény arról, hogy hol lehet bankkártyával fizetni, illetve hogy hol lehet készpénzt felvenni. Annak ellenére, hogy nagyon szoros az említési aránya mindkét felajánlott alternatívának, mind a 14-17 évesek, mind a 18-30 évesek körében többen említették, hogy csak olyan automatáknál, postahivatalokban, üzletekben lehet bankkártyával készpénzt felvenni, illetve vásárolni, ahol a kártya védjegye ki van ragasztva. (51% és 50%). A másik lehetőséget, miszerint minden automatánál és kártyát elfogadó üzletben, postahivatalban lehet kártyát használni, a 14-17 évesek 46%-és a 18-30 évesek 48%-a említette.

A megkérdezettek többsége tudta, hogy készpénzfelvételnél kell fizetni díjat: a 14-17 évesek közül minden tízből nyolcan (80%), a 18-30 évesek közül tízből kilencen (87%). 11-11% mindkét vizsgálati csoportból azonban úgy tudja, hogy csak akkor kell fizetni a készpénzfelvételért, ha nem a saját bank automatájából vesz fel pénzt. A legfiatalabbak közül 7% azoknak az aránya, (a 18-30 évesek körében 1%), akik úgy tudják, soha nem kell fizetniük.

Bankkártyával történő vásárlásnál nem kell díjat fizetni, ezt a 14-17 évesek 65%, és a 18-30 évesek 57% tudta. Nem elhanyagolható azoknak az aránya egyik vizsgálati csoportban sem, akik úgy tudják, hogy ebben az esetben is kell fizetni: a legfiatalabbak közel egy negyede (23%), a 18-30 évesek egy harmada (32%) tudja így. Minden tizedik megkérdezett nem tudott vagy nem akart válaszolni erre a kérdésre (mindkét mintából).

30. ábra

A kártyával történő vásárlás vagy készpénzfelvétel helyszínei

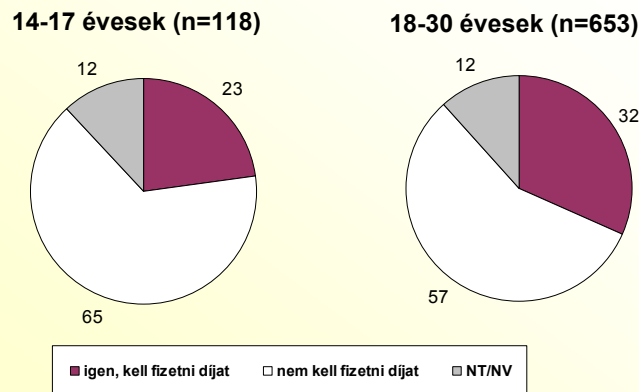


THE GALLUP ORGANIZATION



31. ábra

A kártyával történő vásárlás díja



THE GALLUP ORGANIZATION



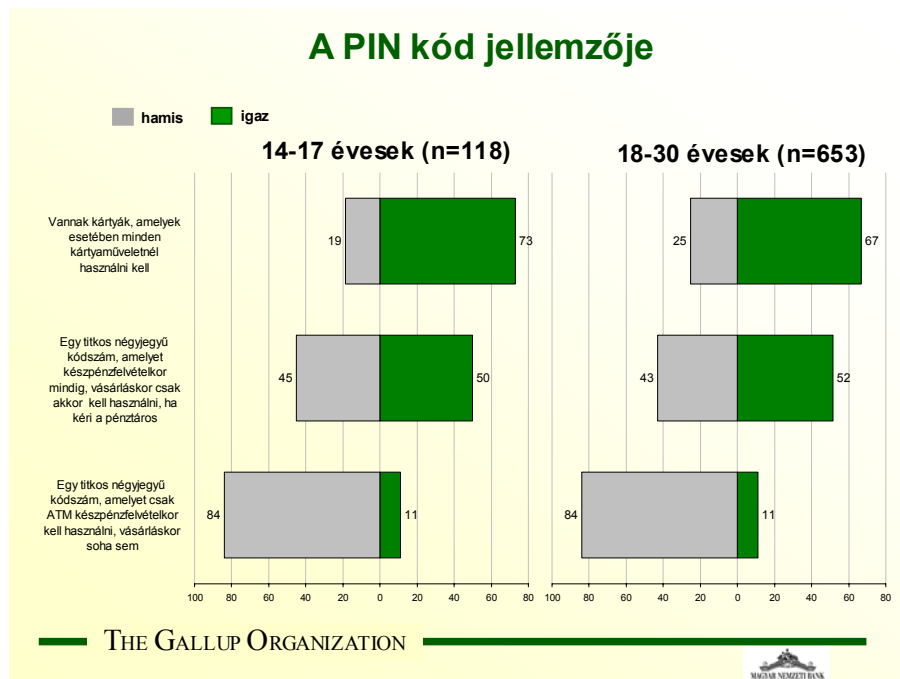
Ismeretek a PIN kódról

Mind a 14-17, mind a 18-30 éves korosztály nagy többsége tudta (84-84%), hogy a PIN kód **nem** egy olyan titkos kód, amelyet csak készpénzfelvételre kell használni és vásárláskor soha. Azoknak az aránya, kik igaznak vélik ezt az állítást, 11-11% mindkét vizsgálati csoportban.

Azt, hogy vannak olyan kártyák, amelyek esetében minden kártyaműveletnél használni kell a PIN kódot, a 14-17 évesek 73%-a, a 18-30 évesek 67% tudta. Ennek ellenkezőjét viszonylag kevesen, de abszolút értékben elég sokan állították: a fiatalok 19%-a és az idősebbek 25%-a.

A megkérdezetteket leginkább megosztó definíció az volt, hogy a PIN kód egy titkos kód, amelyet készpénzfelvételkor mindig, vásárláskor csak akkor kell használni, ha a pénztáros kéri. Ezzel nem értett egyet a 14-17 évesek 45%-a és a 18-30 évesek 43%-a. A helyes választ adók aránya 50%, illetve 52% a két vizsgálati csoportban.

32. ábra



A különböző kártyák (betéti, terhelési, hitel) jellemzői

A megkérdezettek ismereteit a különböző kártyatípusokról három-három állítás segítségével teszteltük. A betéti, a terhelési és a hitelkártyával kapcsolatban kellett a megkérdezetteknek eldönteniük, hogy igaz vagy hamis az az állítás, miszerint:

- csak annyit költhetnek, illetve csak annyi készpénzt vehetnek fel, amennyi a számlájukon van,
- hitelkereten belül költhetnek, de az adott hónap végén a teljes tartozásukat ki kell egyenlítsék,

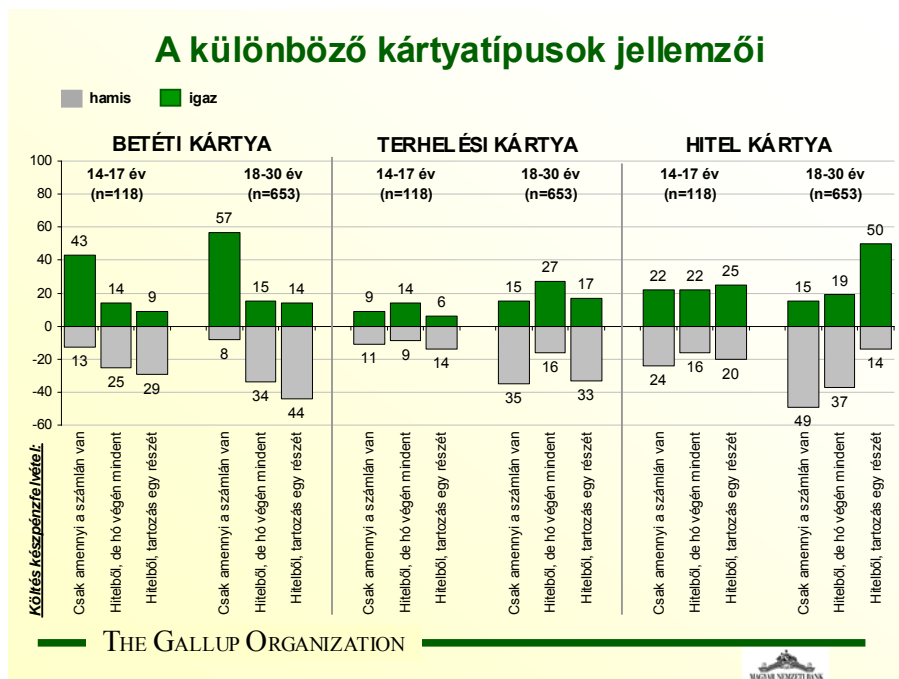
- hitelkereten belül költhetnek, és az adott hónap végén nem kell a teljes tartozásukat kiegyenlítsék.

A 14-17 évesek körében viszonylag sokan tudják a betéti kártyáról, hogy csak annyit költhetnek, és csak annyit vehetnek fel róla, amennyi pénz a számlájukon van (43%), a 18-39 évesek körében ez az arány még magasabb (57%). Ezt az állítást hamisnak tartók aránya ebben a két vizsgálati csoportban 13%, illetve 8%. Azok aránya, akik nem tudtak válaszolni erre a kérdésre, 41-58% között mozog a fiatalok körében és 33-48% között az idősebbek körében.

A terhelési kártyákat nem nagyon ismerik a megkérdezett fiatalok: a 14-17 évesek körében 73-75% azok aránya, kik nem tudták ezen állítások igazságtartalmát megbecsülni, és nagyon magas a 18-30 évesek körében is: 47-53%. Éppen ezért nem is meglepő, hogy a 14-17 évesek alig 14%-a és a 18-30 évesek alig 27% tudta a terhelési kártyáról, hogy annak hitelkeretén belül költhetnek, de az adott hónap végén a teljes tartozást vissza kell fizetni. Ezt az állítást a fiatalok körében 9%, az idősebbek körében 16% tartja hamisnak.

Hasonlóan alacsony az ismeretszint a hitelkártyával kapcsolatban is, a 14-17 évesek 49-56%-a, a 18-30 évesek 33-41%-a nem tud válaszolni kérdésünkre. A legfiatalabb korosztály egy negyede (25%), az idősebb korosztály fele (50%) tudja, hogy a hitelkeretből költhetnek, és hónap végén ennek csak egy részét kell visszafizetniük. 20%, illetve 14% a két vizsgálati csoportból azoknak az aránya, akik ennek az ellenkezőjét vélik igaznak.

33. ábra

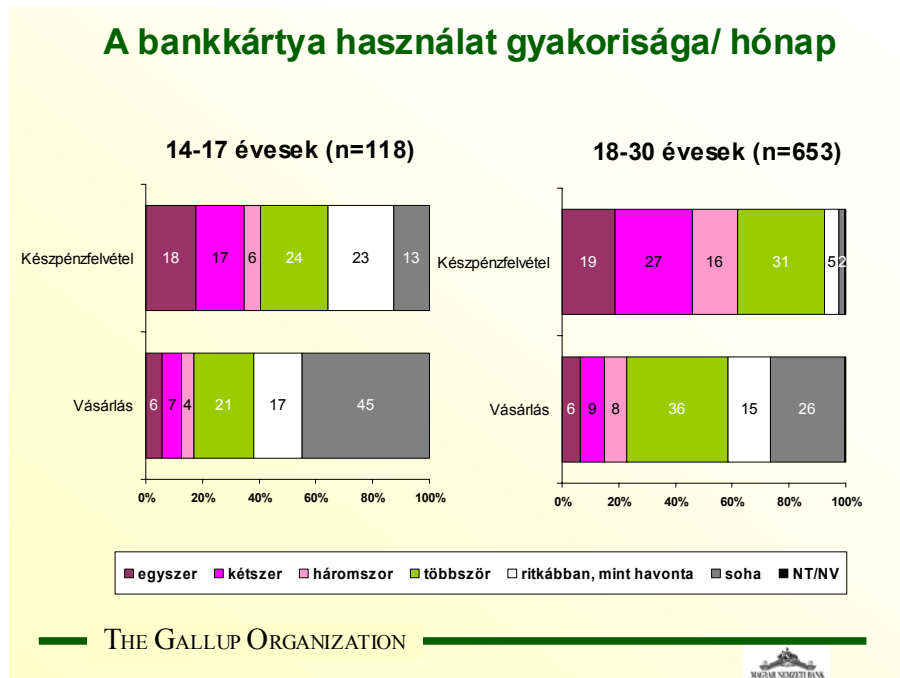


A bankkártya havi használatának gyakorisága

A bankkártyával rendelkező 14-17 évesek 13% soha nem használja bankkártyáját készpénzfelvételre, míg 45% soha nem használja vásárlásra. 10% azoknak az aránya, aki se készpénzfelvételre, se vásárlásra nem használják kártyájukat. Valamilyen gyakorisággal használják készpénzfelvételre kártyájukat a fiatalok 87%-a: ebből havonta többször 24% használja, és ritkábban mint havonta 23%. Vásárlásra már ennél kevesebben, 55%-uk használja a bankkártyát, ebből 21% havonta többször vásárol vele, és 17% ritkábban mint havonta.

A 18-30 éves korosztályból szinte mindenki használja valamilyen gyakorisággal készpénzfelvételre a kártyáját (98%), ebből 31% havonta többször -- és 5% ritkábban mint havonta. Ebben a korosztályban kevesebben vannak, akik soha nem használják kártyájukat készpénzfelvételre (2%) vagy vásárlásra (26%). A kártyabirtokosok körében szintén 2% azoknak az aránya, akik se egyikre, se másikra nem használják kártyájukat. Vásárlásra ennél valamivel kevesebben, de így is a kártyával rendelkező 18-30 évesek háromnegyede vásárol kártyával, sőt, 36%-uk havonta többször is. Ritkábban mint havonta 15% használja kártyáját vásárlásra.

34. ábra



3.4. Hitelezés

Hitelfelvétellel kapcsolatos pénzügyi kifejezések ismerete / tudásszint

Tizenkét hitelfelvétellel kapcsolatos pénzügyi kifejezésről kérdeztük meg a vizsgálati csoportokat, hogy hallottak-e róla, majd amelyekről hallottak, az azokról való tudásszintjüket értékelniük is kellett egy ötfokú skála segítségével.

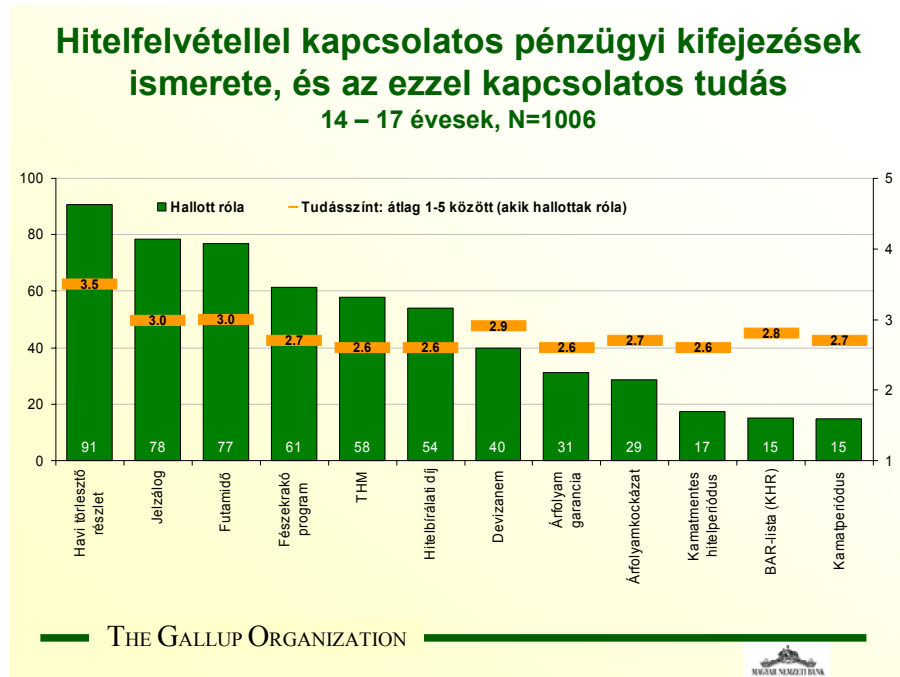
Mindkét vizsgálati csoportban az első három legismertebb fogalom a havi törlesztő részlet, a jelzálog és a futamidő – a 18-30 évesek körében 95%, 91% és 92% ezek említési aránya, de hasonlóan sokan hallottak ezekről a 14-17 évesek körében is (91%, 78% és 77%).

A 18-30 évesek körében hasonlóan sokan említették a hitelbírálati díjat (84%), a fészekrakó programot (81%) és a THM-t (77%), mint ismert fogalmat. Ha nem is ilyen magas arányba, de ezekről a fogalmakról a 14-17 éveseknek is a több mint fele hallott már (a fenti sorrendben: 54%, 61% és 58%).

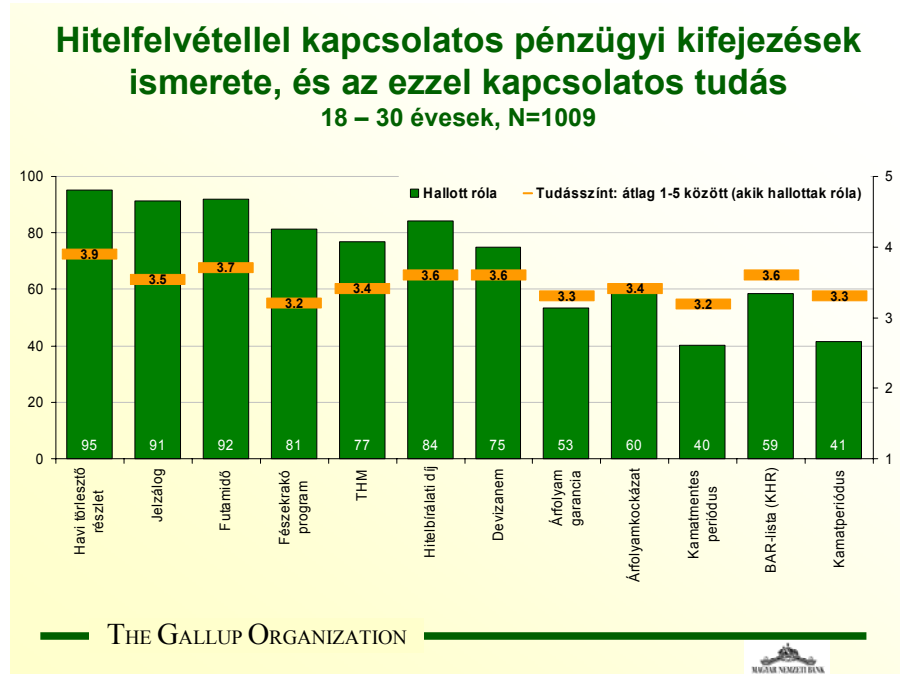
A 18-30 évesek több mint fele hallott még az olyan fogalmakról is, mint a devizanem (75%), árfolyamkockázat (60%), BAR-lista /KHR (59%) és árfolyam garancia (53%). A devizanemről, az árfolyam garanciáról és árfolyamkockázatról viszonylag sokan hallottak a legfiatalabbak körében is (40%, 31% és 29%), de a BAL-listáról /KHR-ről már jóval kevesebben (15%). Legkevesebben, de a 18-30 évesek még mindig két ötöde hallott a kamatperiódusról és a kamatmentes periódusról (41% és 40%). A 14-17 évesek közül csak 17%, illetve 15% említette ezeket a fogalmakat.

Átlaggal jelezve, a 14-17 évesek tudásszintje 2.6 és 3.5 között mozog, legmagasabbra értékelté tudásukat a havi törlesztő részletről. A 18-30 évesek körében is erről a fogalomról tudnak a legtöbbet, de viszonylag stabil a tudásszintjük a többi kifejezésről is: az átlagok 3.2 és 3.9 között mozognak.

35. ábra



36. ábra



Forint- és devizaalapú hitelek

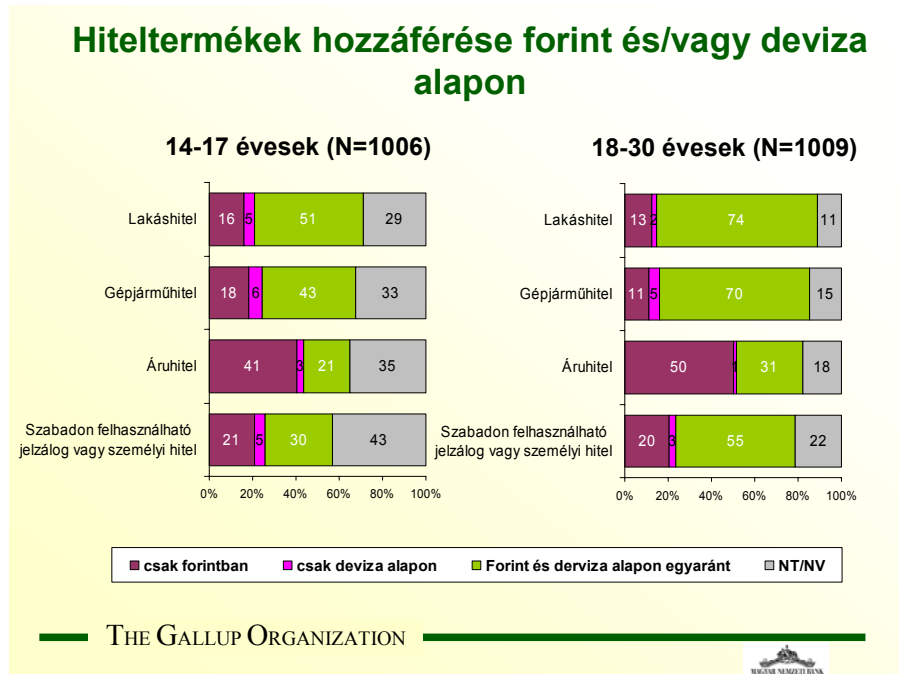
A 14-17 évesek fele (51%) és a 18-30 évesek háromnegyede (74%) tudta, hogy a lakáshitelekhez forint és devizaalapon egyaránt hozzálehet férni. Azt, hogy csak forintban lehet ilyen hitelt igényelni, a fiatalok 16%-a, az idősebbek 13%-a említette.

A gépjárműhitelekkel kapcsolatban hasonlóan magas arányban, a legfiatalabb korosztály 43%-a és a 18-30 éves korosztály 70%-a említette, hogy mind forintban, mind devizában felvehető. Körükben 18%, illetve 11% azoknak az aránya, akik úgy tudják, csak forintban lehet ilyen hitelhez jutni.

Az áruhitelt csak forintban lehet felvenni, mondja a 14-17 évesek 41%-a és a 18-30 évesek 50%-a, de viszonylag sokan vannak azok is, akik mind a forint, mind a devizaalapú hitelekről tudnak ezzel a termékkel kapcsolatban (21%, illetve 31%).

A szabadon felhasználható jelzálog vagy személyi hitelről a fiatalok több, mint két ötöde nem tudta megmondani, hogy forintban vagy devizában vagy mindkettőben fel lehet-e ezt venni (43%), de a 18-30 évesek körében is erről tudtak a legkevesebbet (az NT/NV válaszok aránya itt a legmagasabb, 22%). A válasz alternatívák közül azonban a legtöbben amellet voltak mindkét vizsgálati csoportból, hogy forintban és devizában is lehet felvenni ilyen típusú hitelt. Mind a fiatalok, mind az idősek egy ötöde gondolja, hogy csak forintban hozzáférhetőek a szabadon felhasználható jelzálog vagy személyi hitelek (21%, illetve 20%).

37. ábra



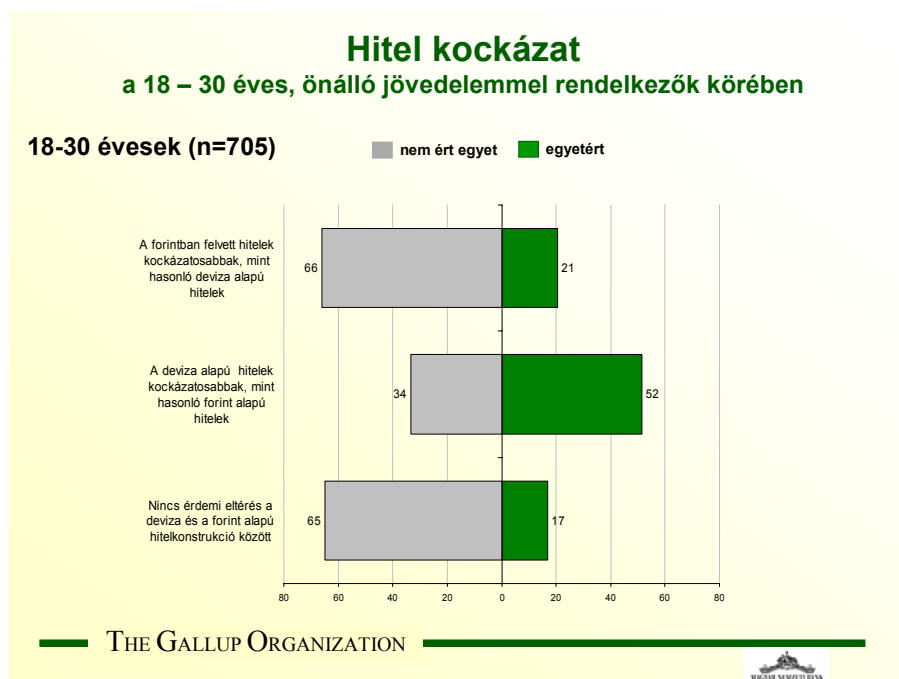
Hitelkockázat a deviza alapú hiteleknél

A devizalapú hitelek kockázatáról, illetve arról, hogy milyen hatással lehetnek a deviza alapú hitelek havi törlesztőrészletére a pénzügyi változások, csak azokat a 18-30 éveseket kérdeztük meg, akik már rendelkeznek önálló jövedelemmel, összesen 705 főt.

A megkérdezettek több mint fele, és egyben a legnagyobb arányban, azzal az állítással értettek egyet, hogy a deviza alapú hitelek kockázatosabbak, mint a hasonló forint alapú hitelek (52%). Ezzel szemben közülük 34% állította az ellenkezőjét.

Azzal, hogy a forintban felvett hitelek kockázatosabbak lennének a hasonló deviza alapú hiteleknél, a megkérdezettek két harmada nem értett egyet (66%), míg egy ötödük egyetértett (21%). Ehhez hasonló eloszlást követ annak az állításnak a megítélése is körükben, miszerint nincs érdemi eltérés a deviza és forint alapú hitelek között: 65% nem ért egyet, míg 17% egyetért ezzel az állítással.

38. ábra



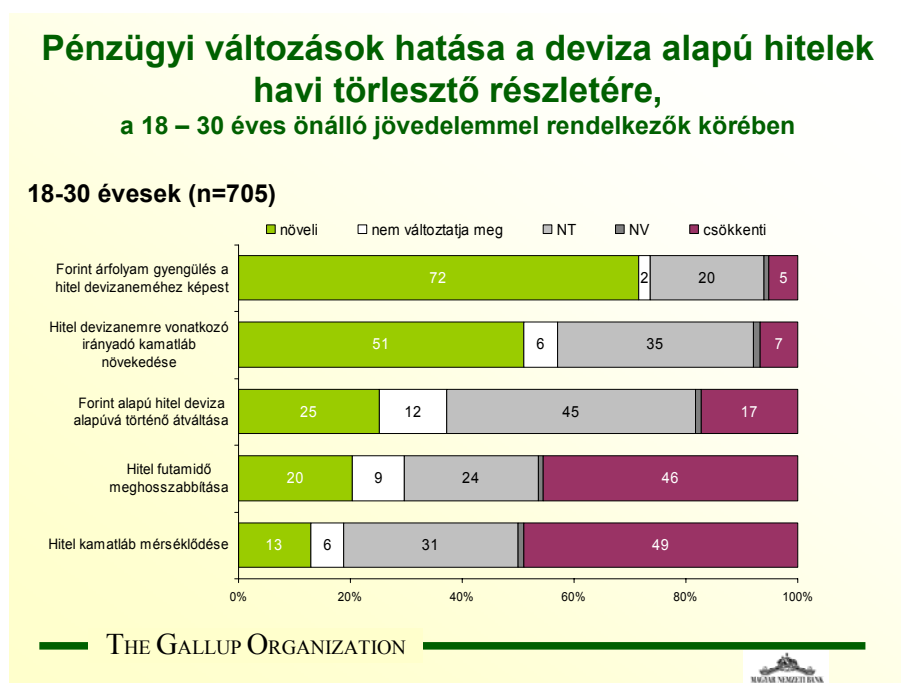
A deviza alapú hitelek törlesztőrészletei nagyon érzékenyek lehetnek a pénzügyi változásokra, de a kevés pénzügyi és gazdasági ismeretekkel rendelkező lakosság körében nagyon kevesen vannak, akik becsülni tudják a tényleges hatásokat. A 18-30 éves, önálló jövedelemmel rendelkező fiatalok körében is viszonylag magas azoknak az aránya, akik nem tudták értékelni az általunk felvetett szempontokat. Azok aránya, kik nem tudtak válaszolni, 20% és 45% között mozog – legtöbbször azt nem tudták megítélni, hogy a forint alapú hitel deviza alapúvá (akár euróban, akár svájci frankban) történő átváltása hogyan befolyásolja a devizahitel törlesztőrészletét. A sok bizonytalan válaszoló mellett mégis többségben vannak azok, akik úgy gondolják, ez a típusú átváltás növeli a deviza hitel havi törlesztőrészletét (25%), és kevesebben, akik szerint ez csökkenti (17%).

Két változásról tudták eléggé magabiztosan megjelölni a kérdezettek, hogy azok növelik a deviza

hitel törlesztőrészletét, és még két másik kettőről, hogy azok csökkentik azt. A megkérdezettek szinte háromnegyede (72%) gondolja, hogy a forint árfolyamának gyengülése a hitel devizanemhez képest **növeli** a deviza alapú hitelek törlesztőrészleteit, és ugyanezt gondolja a megkérdezett 51% a hitel devizanemére vonatkozó irányadó kamatláb változásának hatásáról is.

Ezzel szemben közel fele a megkérdezetteknek gondolja úgy, hogy a hitel kamatláb mérséklődése, illetve a hitel futamidejének meghosszabbítása **csökkenti** a devizahitelek havi törlesztőrészletét (49% és 46%).

39. ábra



Hittel rendelkezés

Az önálló jövedelemmel rendelkező 18-30 évesek körében mértük fel azt is, hogy rendelkeznek – e diákhittel, lakáshittel, gépjárműhittel, személyi hittel, áruhittel vagy szabad felhasználású jelzáloghittel, és ha igen, ezek milyen alapúak, forint vagy deviza.

A megkérdezettek 48%-a rendelkezik valamilyen hittel. Az önálló jövedelemmel rendelkező 18-30 évesek körében legtöbben lakáshittel (19%) rendelkeznek, de ennél nem sokkal kevesebben említették a gépjárműhitelt (15%), az áruhitelt (14%) és a személyi hitelt is (13%) körükben. A diákhittel és szabad felhasználású jelzáloghittel alig a válaszolók 4-4%-a rendelkezik.

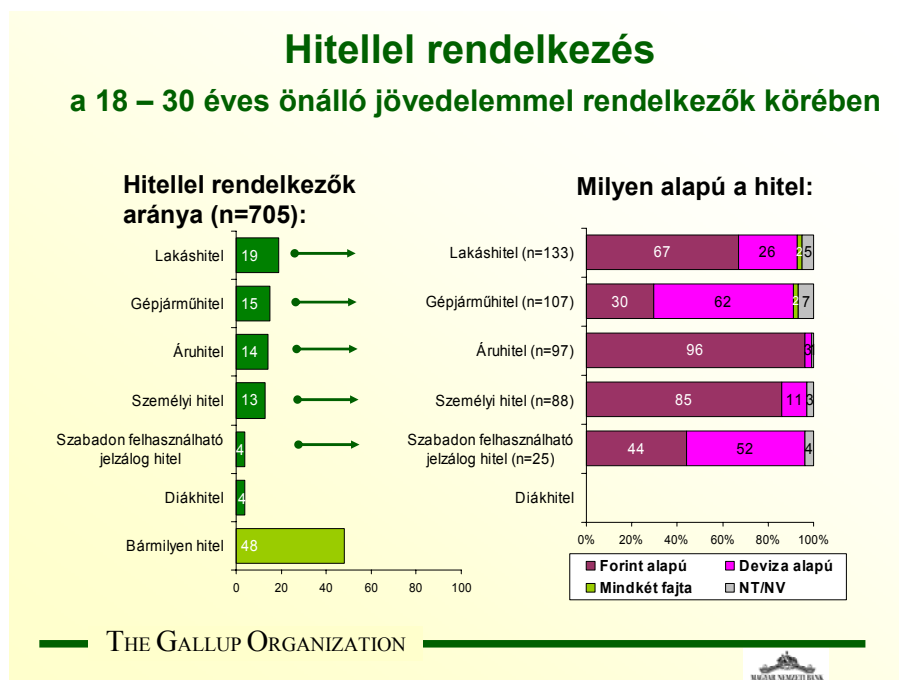
A diákhittel kapcsolatban értelemszerűen nem kérdeztük meg, hogy forint vagy devizalapú-e.

Két kivétellel, a hitelek többsége forint alapú. Az egyik kivétel a *gépjárműhitel*, amelyet devizában vett fel a megkérdezettek 62%-a és forintban 30%-a. A másik kivétel a *szabad felhasználású jelzáloghitel*: alig 25 fő 18-30 éves, önálló jövedelemmel rendelkező fiatal említette, hogy

rendelkezik ilyen hitellel, és körükben a többség, 52% devizaalapúval, míg 44% forint alapúval.

A *lakáshitelek* kétharmadát vették fel forintban (67%), míg egy negyedét devizában (26%) a megkérdezettek, és kevesen, 2%-uk mindkét fajtában. Szinte mindenkinek forint alapú az *áruhitel* (96%), alig 3% azoknak az aránya, kik devizalapon vettek fel ilyen hitelt. Személyi hitelük is inkább forint alapú (85%), de minden tizedik jövedelemmel rendelkező 18-30 éves devizaalapú személyi hitellel rendelkezik (11%).

40. ábra



Tájékozódás a hitelkonstrukciókról

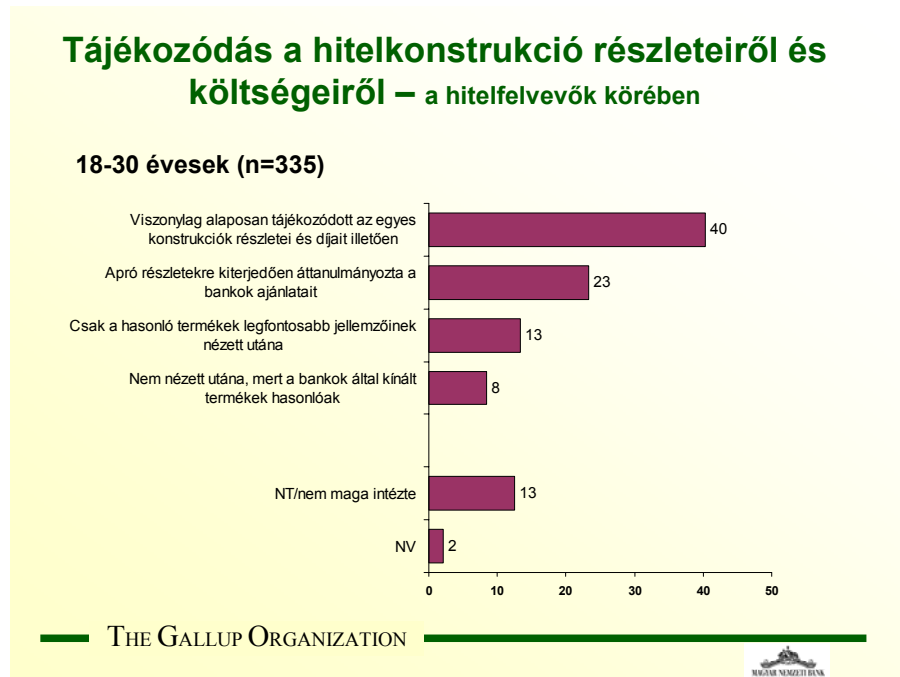
A hitelszerződés megkötése előtt a hitelfeltevő 18-30 évesek két ötöde tájékozódott viszonylag alaposan az egyes konstrukciók részletei és díjai iránt (40%). Ennél jóval kevesebben, egy negyedük tanulmányozta át apró részletekre kiterjedően is az egyes bankok ajánlatait (23%). Olyanok hitelfeltevők is vannak a vizsgálati csoportunkban, akik csak a hasonló termékek legfontosabb jellemzőit vetették össze (13%). Azt, hogy nem nézett utána a részleteknek és költségeknek – merthogy a bankok által kínált termékek mind hasonlóak -, 8%-uk mondta.

A hitelfelvétel előtt mindenki igyekszik mérlegelni a különböző bankok kínálatát, hogy a számára legmegfelelőbb hitelkonstrukció mellett dönthessen végül. A hitelfeltevők fele gondolja magáról, hogy (azért döntött az adott bank mellett, mert) az adott banknak volt a leginkább meggyőző az ajánlata (51%). A második és harmadik leggyakoribb indokként említették, hogy az adott banknak már a hitelfelvételt megelőzően is ügyfele volt (35%) és hogy a családja, barátja tanácsát fogadta meg (32%).

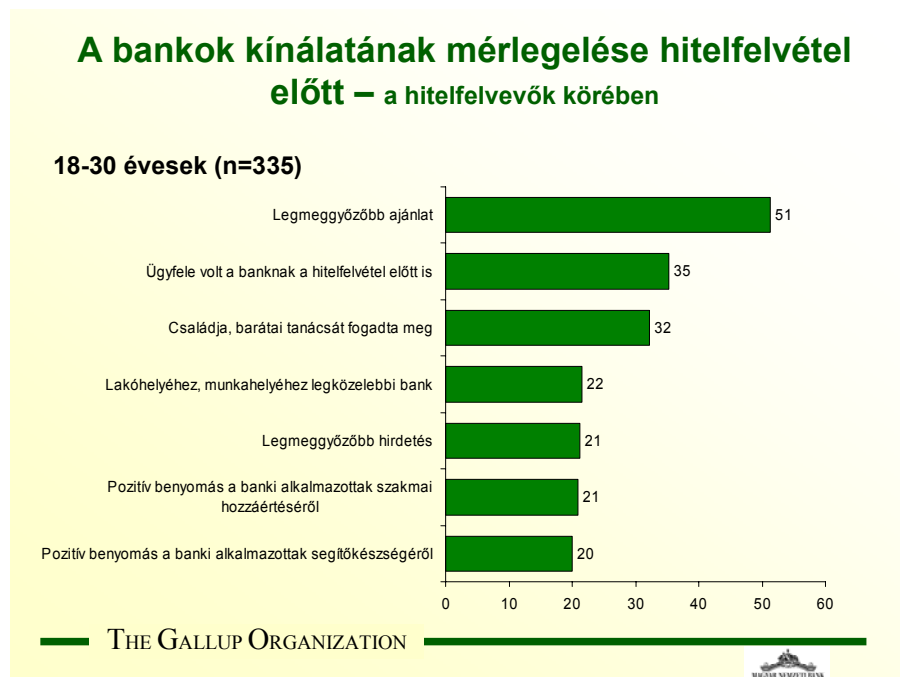
Az összes többi, általunk felvetett indokot a fiatal hitelfeltevők egy ötöde mérlegelte, mielőtt

döntött volna a hitelfelvételről. 22% döntött az adott banknál a földrajzi közelség miatt, 21% döntött úgy a bank meggyőző hirdetései-, illetve a bank alkalmazottjairól szerzett pozitív benyomásai alapján.

41. ábra



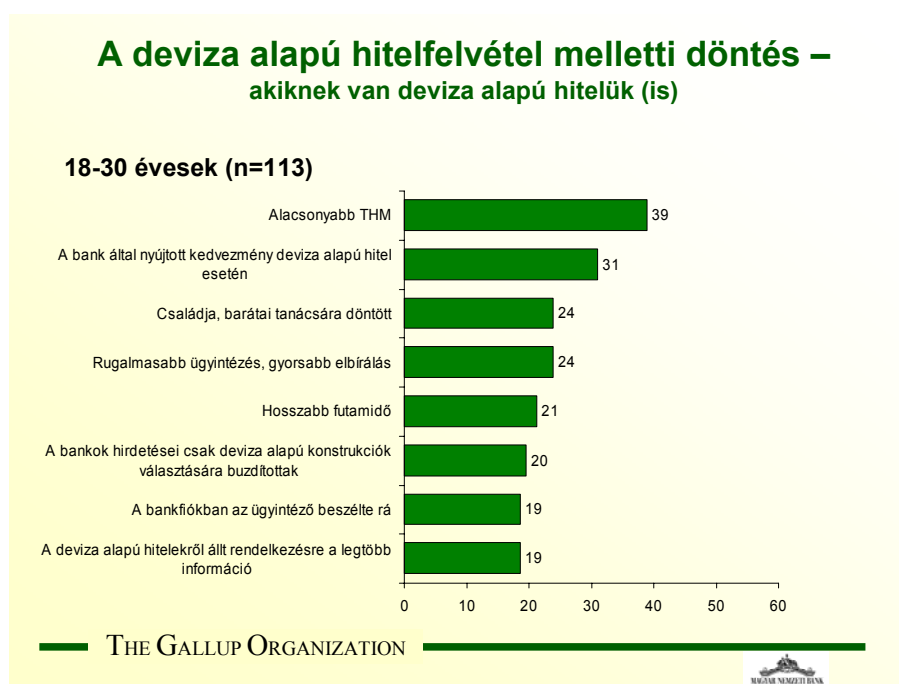
42. ábra



A devizaalapú hitelfelvétel melletti döntés, ezzel kapcsolatos attitűdök

A devizahitellel rendelkezők közül a legtöbben az alacsony THM miatt döntöttek ezen típusú hitel mellett (39%), valamint azért, mert a bank kedvezményt nyújtott az ilyen hitelek választása esetén (31%). Egy negyedük döntött a deviza hitel mellett, mert családja, barátja ezt tanácsolta (24%) vagy azért, mert gyorsabb elbírálást, rugalmasabb ügyintézés tapasztaltak / gondoltak (24%). A válaszolók egy ötöde jelezte, hogy a döntését azt befolyásolta, hogy a bankok csak deviza alapú konstrukciók választására buzdítottak (21%), valamint hogy a bankfiókban az ügyintéző beszélte rá erre a választásra (19%). Legkevesebben választották a devizahitelt azért, mert ezekről állt a legtöbb információ a rendelkezésükre (19%).

43. ábra



A devizahitelekre vonatkozó állítások igazságtartalmáról nemcsak a devizahitellel rendelkezőket kérdeztük, hanem azokat is, akik rendelkeznek bármilyen hitellel. A hitelfelvevők egy ötöde, illetve az egyik állítás esetében egy harmada nem tudott válaszolni kérdésünkre. Arról, hogy az árfolyam garancia igénybevételével a kockázatokat a bank és az ügyfél megosztva viseli-e vagy nem, nem tudtak egyértelmű választ adni: 35% vélte igaznak, és szinte hasonló arányban, 33% vélte hamisnak az állítást – és 33% volt bizonytalan.

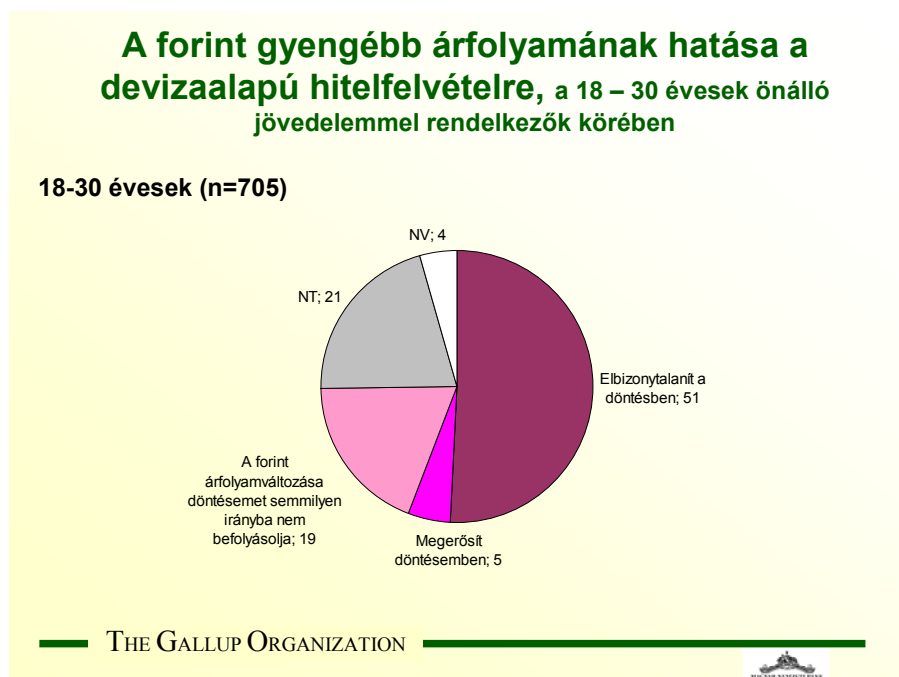
A legmagabiztosabbak abban a kérdésben voltak a hitelfelvevők, hogy a kockázatok teljes mértékben az ügyfelet terhelik: 71% értett egyet, míg 10% nem ezzel az állítással. 19% nem tudott (vagy nem akart) válaszolni erre a kérdésre. A 18-30 éves hitelfelvevők nagy többsége vélte hamisnak, hogy az árfolyamváltozásból eredő kockázatok teljes mértékben a bankot terhelik (73%). Hasonlóan sokan gondolják, hogy nem igaz, hogy a devizaárfolyamok változása nem befolyásolja a törlesztőrészletet a futamidő alatt (69%).

44. ábra



A forint gyengébb árfolyamának hatása elbizonytalanítja az önálló jövedelemmel rendelkező 18-30 évesek felét abban, hogy deviza alapú hitelt vegyenek fel (51%), míg 5%-kat megerősíti ebben. Egy ötödük gondolta, hogy ez nincs döntésére hatással (19%), míg egy negyedük nem tudott erre válaszolni (25%).

45. ábra

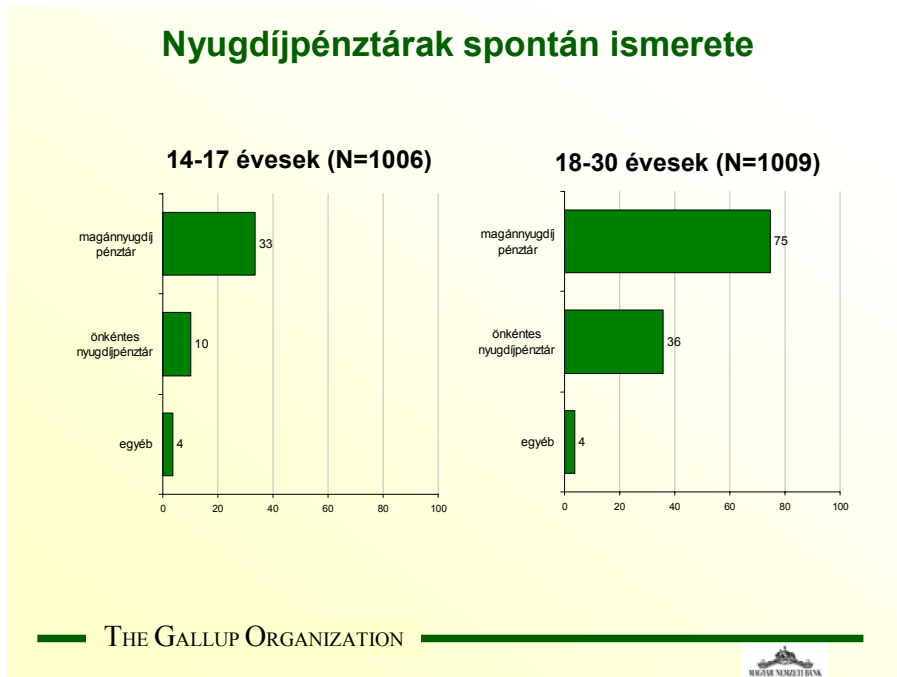


3.5. Nyugdíj-előtakarékosság

A nyugdíjpénztárak típusainak spontán ismertsége

A 14-17 évesek harmada (33%), míg a 18-30 évesek háromnegyede (75%) tudta spontánul megnevezni a magánnyugdíj pénztárakat, mint általa ismert nyugdíjpénztárt. Az önkéntes nyugdíjpénztárakat kevesebben ismerik mindkét vizsgálati csoportban: minden tizedik 14-17 éves (10%), és minden harmadik 18-30 éves (36%) ismeri ezeket.

46. ábra



Ismeretek a nyugdíjpénztári tagságról

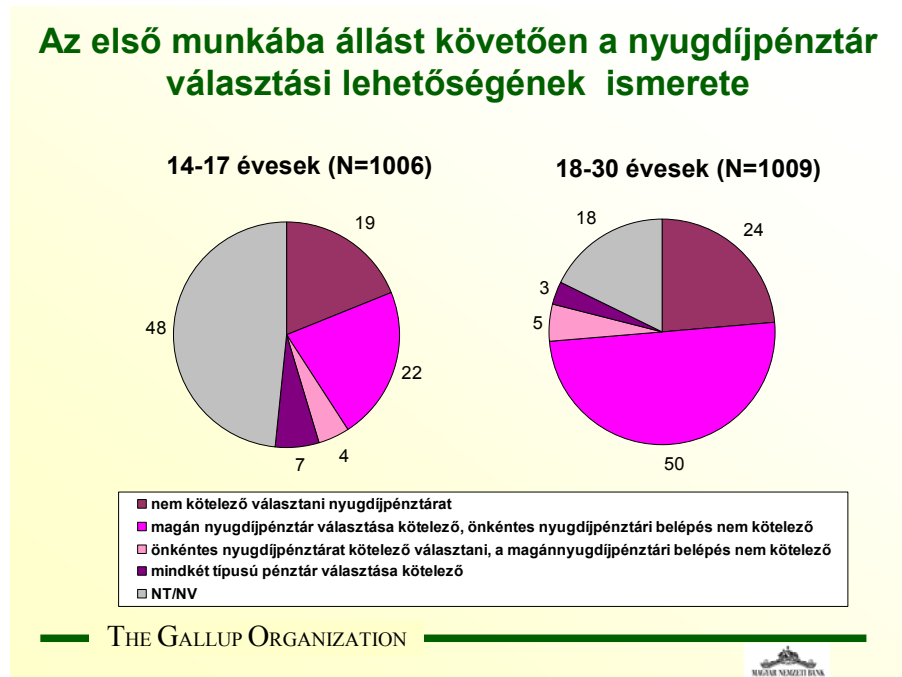
Elgondolkodtató azon eredményünk, miszerint a 14-17 évesek fele nem tudja, hogy az első munkába állást követően „mi dolga” lesz az nyugdíjpénztárakkal kapcsolatban (48%). Alig vannak többen, akik tudják, hogy magán-nyugdíjpénztárat kötelező és önkéntes pénztárat nem kötelező választani (22%), mint azok, akik szerint nem kötelező választani nyugdíjpénztárt (19%). A fiatalabb korcsoport 4%-a úgy tudja, az önkéntes pénztárat kötelező választani, míg a magán-nyugdíjpénztárat nem kötelező, és körükben 7% azoknak az aránya, akik mindkét típusú nyugdíjpénztár választását kötelezőnek gondolják.

A 18-30 éves, elvileg már több piaci és társadalmi ismerettel rendelkező fiatalok fele tudta, hogy magán nyugdíjpénztárt kötelező és önkéntest nem kötelező választani az első munkába lépéskor (50%)⁷. Egy negyedük azon a véleményen van, hogy nem kötelező nyugdíjpénztárt választani

⁷ Megjegyezzük, hogy a 18-30 éves aktív fiatalok körében is 58% tudta, hogy magán-nyugdíjpénztárban kötelező, míg önkéntes pénztárban nem kötelező belépni az első munkába állást követően.

(24%), míg 3% gondolja, hogy mindkét nyugdíjpénztár típus választása kötelező. Körükben kevesebben vannak a bizonytalanok, mint a másik vizsgálati csoportban, de itt is 18% a kérdésre válaszolni nem tudók aránya.

47. ábra



Mindkét vizsgálati csoportban a megkérdezettek két ötöde gondolja a nyugdíjpénztári tagság legfontosabb céljának az időskori anyagi biztonság megteremtését (60%, illetve 61%).

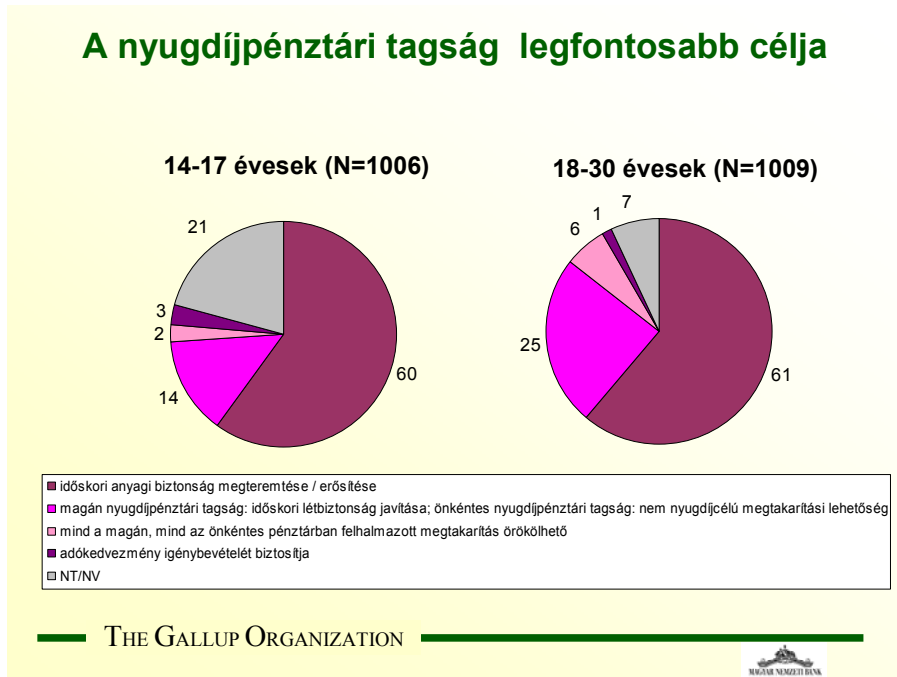
Azzal az állásponttal, hogy a magán nyugdíjpénztárak az időskori létbiztonsághoz, míg az önkéntes nyugdíjpénztárak a nem nyugdíj célú megtakarításokhoz biztosítanak lehetőséget, a fiatalok 14%-a, míg az idősebbek 25%-a ért egyet.

A két vizsgálati csoportban 2%, illetve 6% azoknak az aránya, akik szerint azért jó elsősorban taggá vélni, mert a magán és önkéntes pénztárakban felhalmozott megtakarítás örökölhető, míg egy kevesen (3%, illetve 1%) elsősorban az adókedvezmény igénybevitelét jelölték meg, mint a tagság legfontosabb célja.

A kérdésre nem válaszolók aránya 21% a 14-17 évesek körében és 7% a 18-30 évesek körében.

48. ábra

A nyugdíjpénztári tagság legfontosabb célja



A nyugdíjpénztár tagok ismeretei és attitűdjei

A 18-30 éves, önálló jövedelemmel rendelkezők egy harmada **bevallásuk szerint** nem tagja egyetlen nyugdíjpénztárnak sem (36%).

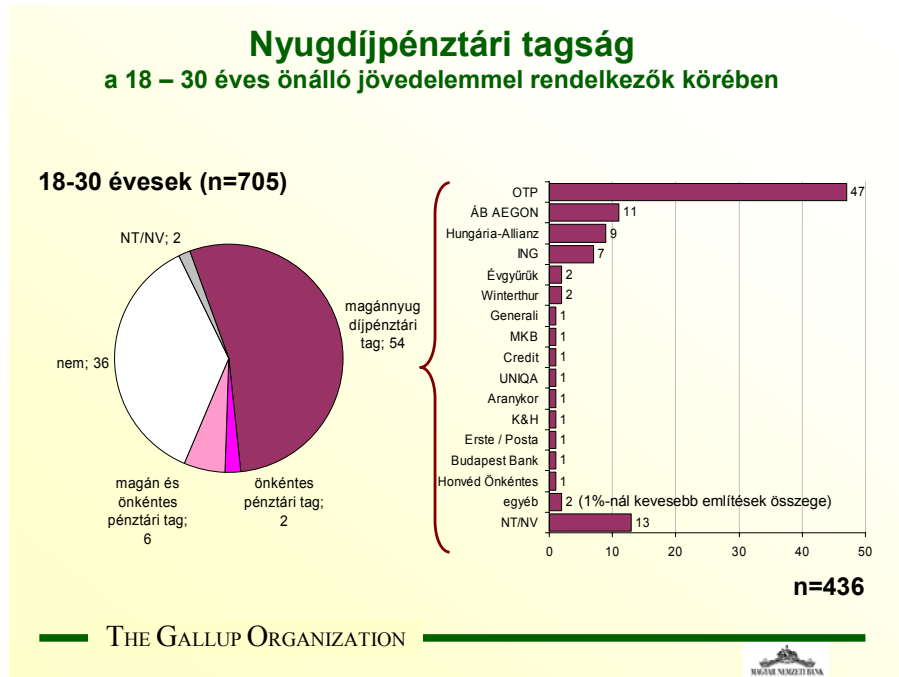
Közel kétharmaduk említette, hogy tagja valamilyen nyugdíjpénztárnak (62%), ebből 54% ! magán-nyugdíjpénztárnak, 2% önkéntes nyugdíjpénztárnak, és 6% mindkét típusú pénztárnak tagja. A fejezet további kérdéseit csak azoknak a 18-30 éves, önálló jövedelemmel rendelkező fiataloknak tettük fel, akik tagjai valamilyen nyugdíjpénztárnak, összesen 436 főnek.

A nyugdíjpénztárak közül a legnagyobb részesedése az OTP Nyugdíjpénztárnak van: a valamilyen nyugdíjpénztári tagsággal rendelkezők 47% említette spontánul, hogy ennek a pénztárnak a tagja.

Ennél jóval kevesebben, de a második legmagasabb arányban említették az ÁB AEGON Nyugdíjpénztárt (11%), valamint harmadik helyen a Hungária Allianz Nyugdíjpénztárt (9%). Legkevesebben az ING Nyugdíjpénztárhoz tartoznak ebben a vizsgálati csoportban(6%). Az összes többi nyugdíjpénztárt kevesebb, mint 2%-a a tagoknak említette, és 13%-uk nem tudta, nem akarta megmondani, mely nyugdíjpénztárnak a tagjai.

Arra a kérdésünkre, hogy milyen szempontok játszottak szerepet abban, hogy kiválasszanak egy adott nyugdíjpénztárt, az érintetteknek fele válaszolta, hogy a munkaadója tanácsolta (54%). Családi „örökség” játszott szerepet a tagok 27%-nál, míg a pénztárról szóló korábbi hírek, információk 26%-nál. A nyugdíjpénztári tagok egy ötödét a pénztárak keresték meg és „szervezték be” (20%). Minden tizedik válaszoló pedig összehasonlította az egyes pénztárak ajánlatait, és abba lépett be, amelyik számára a legkedvezőbbnek tűnt (11%).

49. ábra



A nyugdíjpénztárak kiválasztásánál elsősorban a pénztár hozama játszott szerepet (43%). Második és harmadik legfontosabb szempont volt a pénztár alapítóinak háttere (26%), valamint a működési költségeket fedező levonások mértéke (21%). A pénztári befektetések összetétele a pénztártagok 17%-nál volt fontos, és legkevésbé számított a pénztártagok száma (15%), mikor arról döntöttek, melyik pénztárnak váljanak tagjává.

A nyugdíjpénztár tagok 37%-a kíséri figyelemmel a tájékoztató anyagokat, illetve a pénztár honlapján megjelent információkat, és közülük 32% egy éven belül nézte meg utoljára.

A legtöbbben az ÁB AEGON Nyugdíjpénztár tagjai közül követik figyelemmel a tájékoztató anyagokat, míg legkevésbé az OTP Nyugdíjpénztár tagok közül. Az ÁB AEGON és ING pénztártagok közül mondták a legtöbbben, hogy egy éven belül nézték meg az információkat.

Tájékoztatók, információk nyomon követése és legutóbbi megtekintésük:

	N=	Nem követi figyelemmel	1 éven belül	több, mint 1 éve	NT
OTP	204	67%	29%	2%	1%
ÁB AEGON	48	50%	42%	4%	4%
ALLIANZ	40	58%	38%	5%	
ING/NN	32	56%	41%	3%	
Total	436	64%	32%	4%	1%

Azt, hogy a nyugdíjpénztári befizetések mekkora hányada kerül ténylegesen jóváírásra egyéni számláján, a nyugdíjpénztári tagok 17%-a mondta, hogy tudja. Közülük 3% aki jelezte, hogy véleménye szerint 90% feletti rész jóváírásra kerül, és ez az arány attól függetlenül ennyi, hogy ki melyik pénztár tagja.

A tagok többsége úgy véli, hogy a jóváírásra kerülő hányad 80-90% között mozog (a válaszolók 8% említette). A legtöbben az OTP ügyfelei közül gondolják így, minden tizedik említette.

Nyugdíjpénztári befizetések mekkora hányada kerül ténylegesen jóváírásra az egyéni számlán						
	N=	<i>Nem tudja</i>	80% alatt	80-90% között	90% fölött	NT
OTP	204	83%	2%	10%	3%	1%
ÁB AEGON	48	85%	4%	6%		4%
ALLIANZ	40	80%	10%	8%	3%	
ING/NN	32	72%	13%	9%	3%	3%
Total	436	82%	4%	8%	3%	2%

Azt, hogy mekkora hozamot ért el 2005-ben annak a pénztárnak a hozama, amelynek a megkérdezett is tagja, 15% tudta. 10% alatti hozamról a 18-30 éves nyugdíjpénztár tagok 5%-a számolt be, 10-15% közötti hozamról a válaszolók 8%, míg 15% feletti hozamról a válaszolók 2%-a.

Az OTP Nyugdíjpénztár ügyfelei közül mondták a legkevesebben, hogy nem tudják erre a kérdésre a választ, és körükben mondták a legtöbben azt is, hogy 10-15% volt 2005-ben a pénztáruk hozama.

Mennyi a választott nyugdíjpénztár hozama 2005-ben:						
	N=	<i>Nem tudja</i>	10% alatt	10-15% között	15% felett	NT
OTP	204	82%	6%	8%	1%	3%
ÁB AEGON	48	88%	4%	4%		4%
ALLIANZ	40	95%		3%	3%	
ING/NN	32	88%	6%	3%		3%
Total	436	83%	5%	8%	2%	3%

A nyugdíjpénztár tagok 78% nem tudta megmondani, hogy majdani nyugdíjának mekkora hányada fog származni a magán-nyugdíjpénztárban felhalmozott megtakarításokból. Közülük a legtöbben azonban úgy gondolják, hogy majdani nyugdíjuknak fele fog ebből a megtakarításból származni (11%). További 4-4% említette, hogy nyugdíjának 60-75%-a, 80-90%-a, illetve 95-100%-a innen fog származni. (Az 1-100 között terjedő skálán az átlag 57.7%).