

**Fogyasztói és próbavásárlásos
kutatás a
lakástakarékpénztár-piac
ágazati vizsgálatának
támogatásához**

Összesített eredmények
2010. november 29.



TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETÉS	- 4 -
1.1 A kutatás kontextusa és céljai	- 4 -
1.1.1 Kvalitatív fázis	- 4 -
1.1.2 Kvantitatív fázis	- 4 -
1.1.3 Próbavásárlás fázis	- 5 -
1.2 A kutatás módszere	- 5 -
1.2.1 A kvalitatív fázis módszertana	- 5 -
1.2.2 A kvantitatív fázis módszertana	- 6 -
1.2.3 A próbavásárlás fázis módszertana	- 9 -
2. VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ	- 12 -
3. A KVALITATÍV FÁZIS EREDMÉNYEI	- 16 -
3.1 Összegzés és következtetések	- 16 -
3.2 A pénzügyekkel kapcsolatos attitűdök	- 18 -
3.2.1 Attitűdök a megtakarításokkal kapcsolatosan	- 19 -
3.3 Megtakarítási szokások	- 21 -
3.3.1 Megtakarítási szokások	- 21 -
3.3.2 Megtakarítási célok	- 22 -
3.3.3 Megtakarítási formák értékelése és használata	- 23 -
3.3.4 Információszerzés	- 25 -
3.4 Lakásfinanszírozási stratégiák	- 26 -
3.5 Lakástakarékpénztár termék értékelése	- 27 -
3.5.1 A termékkel kapcsolatos attitűdök	- 27 -
3.5.2 A termékkel kapcsolatos döntési mechanizmus	- 32 -
3.5.3 A termékkel kapcsolatos használati szokások	- 35 -
4. A KVANTITATÍV FÁZIS EREDMÉNYEI	- 36 -
4.1 Összegzés és következtetések	- 36 -
4.2 A lakás-takarékpénztár konstrukció ismertsége és igénybevétele	- 38 -
4.2.1 Ismertségi és igénybevételei arányok	- 38 -
4.2.2 A konstrukciót ismerők, nem ismerők, igénybevevők profilja	- 39 -
4.2.3 A „kombihitelek” jellemzői	- 45 -
4.3 Az LTP-vel kapcsolatos ismeretek	- 53 -
4.4 Az igénybevétel motivációi ÉS AKADÁLYAI	- 61 -

4.5	Az igénybevétel módja	- 64 -
4.6	A Fundamenta és az Otp ügyfelek sajátosságai	- 78 -
4.7	A terméket nem ismerők reakciói	- 81 -
4.8	MELLÉKLET: A minta jellemzői	- 85 -
5.	A PRÓBAVÁSÁRLÁS FÁZIS EREDMÉNYEI	- 88 -
5.1	Összegzés és következtetések	- 88 -
5.2	kapcsolatfelvétel és igényfelmérés	- 92 -
5.2	Termék említés és ajánlás körülményei	- 93 -
5.4	Általános tájékoztatás a termék jellemzőiről	- 94 -
5.5	A hitellehetőségekről szóló információnyújtás	- 103 -
5.6	A tájékoztatás minősége	- 106 -
5.6	MELLÉKLETEK - Próbavásárlások	- 108 -

1. BEVEZETÉS

1.1 A KUTATÁS KONTEXTUSA ÉS CÉLJAI

A Gazdasági Versenyhivatal ágazati vizsgálatot indított a lakás-takarékpénztár piacon. A vizsgálat célja, hogy megismerje a piaci folyamatokat, illetve ezeket versenypolitikai szempontból értékelje.

Az ágazati vizsgálat során a GVH szükségesnek tartotta, hogy külön vizsgálja a keresleti oldal – azaz a jelenlegi és potenciális fogyasztók – véleményét is.

A Scale Research Kft. egy háromfázisú kutatást végzett, egy kvalitatív fókuszcsoportos kutatás tárta fel a fogyasztói gondolkodás mintáit, az alapvető attitűdöket és motivációkat, egy kvantitatív kutatás gyűjtötte össze és elemezte az attitűdökkel, ismerettel és használattal kapcsolatos adatokat, illetve próbavásárlások során vizsgálta az értékesítés során átadott információk mennyiségét és minőségét.

A három fázis céljait az alábbiakban foglaljuk össze.

1.1.1 Kvalitatív fázis

- ▶ megismerni a megtakarítási attitűdöket, összegyűjteni a termék-, illetve szolgáltató választás szempontjait, valamint feltárni az igénybevételkor kapott terméktájékoztató minőségét.
- ▶ a kvantitatív kérdőív, valamint a próbavásárlási jegyzőkönyv kialakítását segítse az ügyfél gondolkodás elemei mentén.

1.1.2 Kvantitatív fázis

Ez a fázis a következő területeket fedi le:

- ▶ A lakás-takarékpénztár konstrukció ismertsége, igénybevétele, az igénybe vevők jellemzői másokhoz képest
- ▶ A konstrukcióval kapcsolatos ismeretek, esetleges tévhitek, tévedések
- ▶ A tájékozódás forrásai, a szerződéskötés körülményei
- ▶ A konstrukció melletti döntés okai, motivációk, illeszkedése az élethelyzetbe és a lakástervekbe
- ▶ A pénztárválasztás körülményei, az adott pénztár választásának okai, a pénztárakkal való elégedettség, a kiutalással kapcsolatos tapasztalatok
- ▶ A nem használók esetében a nem használat okai, a lakás-takarékpénztár konstrukció megítélése
- ▶ A konstrukciót nem is ismerők esetében annak bemutatása után a fogyasztói reakciók, vélemények

1.1.3 Próbavásárlás fázis

A próbavásárlások célja az érdeklődő ügyfelek számára adott terméktájékoztatót pontos felmérése a termékigénylésének pontjain. A próbavásárlások során a következő szempontok megismerésére helyeztük a hangsúlyt:

- ▶ az ügyfél életkörülményeinek felmérése, illetve annak alapossága
- ▶ az ügyfél számára átadott termékinformációk köre
- ▶ a termékek bemutatása, a termékjellemzőkkel és termékelőnyökkel kapcsolatos információ átadása
- ▶ a termék igénybevétele szempontjából releváns információk átadásának körülményei, és a tájékoztató tartalmára, pontosságára vonatkozó részletek
- ▶ az értékesítés során a keresztértékesítési erőfeszítések intenzitása, illetve annak célja

1.2A KUTATÁS MÓDSZERE

A kutatás három fő fázisának módszertanát fázisonként az alábbiak tartalmazzák.

1.2.1 A kvalitatív fázis módszertana

Kvalitatív kutatás, 3 db fókuszcsoportos beszélgetés Budapesten, 25-49 éves férfiak és nők, LTP szerződéssel rendelkezők körében.

- ▶ 2 csoport LTP szerződéssel rendelkezők (nem kombi hitelesek) körében, továbbiakban „megtakarítási szakaszban lévő LTP-sek”
- ▶ 1 csoport LTP szerződéshez kapcsolódóan un. kombi hitel felvevők körében, továbbiakban „kombi hitelesek”

A kvalitatív kutatás elsősorban a válaszadók attitűdjét és motivációit vizsgálja. A kvalitatív módszer lehetőséget ad a fogyasztók gondolkodásának részletes megismerésére, választ ad a “mit”, "hogyan" és "miért" kérdésekre. Feltárja a fogyasztók érzelmi motivációit lehetővé téve ezáltal, a megismerés mellett, a fogyasztói gondolkodás tényleges megértését. Ugyanakkor a módszer a kis minta elemszámából adódóan nem alkalmas a számszerűsítésre, ezt a további kvantitatív kutatási fázis biztosítja.

Kombi hitelesek alatt azokat az LTP ügyfeleket kérdeztük meg, akik a lakás-előtakarékossági szerződésüket egy kereskedelmi bankkal kötött jelzálog-szerződéssel összekapcsolva kötötték.

1.2.2 A kvantitatív fázis módszertana

Az adatfelvétel **telefonon** zajlott, számítógéppel támogatott interjúk formájában.

Az adatfelvételi módszerből fakad, hogy a kérdések zöme spontán kérdés volt, azaz nem bocsátottunk a válaszadók rendelkezésére válaszlehetőségeket. Ez alól értelemszerűen kivételt képeztek a skálás kérdések, valamint az egyes állításokkal való egyetértést vizsgáló kérdések.

A mintatorzulások elkerülése érdekében a mintába mind vezetékes, mind mobilszámokat bevontunk, az adatfelvétel során pedig kvótát alkalmaztunk nemre, életkori csoportra, régióra és településtípusra.

Alapsokaságnak azokat tekintettük, akik 18-64 év közöttiek, egyéb más szűrőfeltételt (a piackutatásban szokásos foglalkozási és korábbi kutatásban való részvételi megkötéseken túl) a reprezentatív mintában a válaszadók felé nem támasztottunk.

Annak érdekében, hogy a lakás-takarékpénztárral rendelkezők külön is elemezhetőek legyenek, külön **dúsított** (boost) **használói** mintát hoztunk létre ilyen szerződéssel rendelkezőkre. Ebben a mintában azt is feltételként támasztottuk, hogy az LTP szerződés ügyeiben kizárólag, vagy főként ő legyen a döntéshozó a családon belül, azt viszont nem vártuk el, hogy a szerződés ténylegesen az ő nevében is legyen. A minta így ebben az esetben háztartásinak tekinthető, hiszen az LTP ügyben kompetens személy a család LTP-jéről, LTP-iről nyilatkozott.

A dúsított mintába csak olyan LTP szerződéssel rendelkezőket vontunk be, akik nem **más szerződés kapcsán** kötöttek LTP szerződést is. (Ennek tipikus példája az OTP-s „kombihitel”). Az ilyen fogyasztók ugyanis valójában más terméket kerestek és nem LTP-t, az LTP szerződés az ő esetükben járulékos és nem lényegi elem volt az akkori döntésben. Ráadásul, valós döntési helyzetben sem voltak a pénztárak között: a bankválasztással a pénztár kiválasztása is megtörtént.

A **reprezentatív mintába 1000** fő került be, míg a **használói mintában** (a dúsított minta és a reprezentatív mintába került, a kritériumoknak megfelelő válaszadók együttesen) **341** fő található. Ez utóbbiak **nem tartalmazzák a „kombihiteles”** LTP szerződéssel rendelkezőket.

A minta mérete				
	használó		ismeri, de nincs LTP-je	nem is ismeri a konstrukciót
	önállóan kötötte	más szerződéshez kapcsolódóan, nem önállóan kötötte (pl. kombihitel)		
reprezentatív minta (n=1000)	102	53	667	178
dúsított minta	239 ¹	-	-	-
összesen	341	53	667	187

¹ Az itt jelzett interjúkon kívül még 61 kérdőív elkészült, ezek esetében azonban a válaszok nem voltak konzisztensek a tekintetben, hogy önálló, vagy más szerződéshez kapcsolódó LTP szerződésről van szó. A minta homogenitása érdekében ezeket a kérdőíveket nem használtuk fel az elemzésben

Az elemzési dimenziók

Az elemzés során a következő lényeges csoportokat különböztetjük meg és mutatjuk be külön:

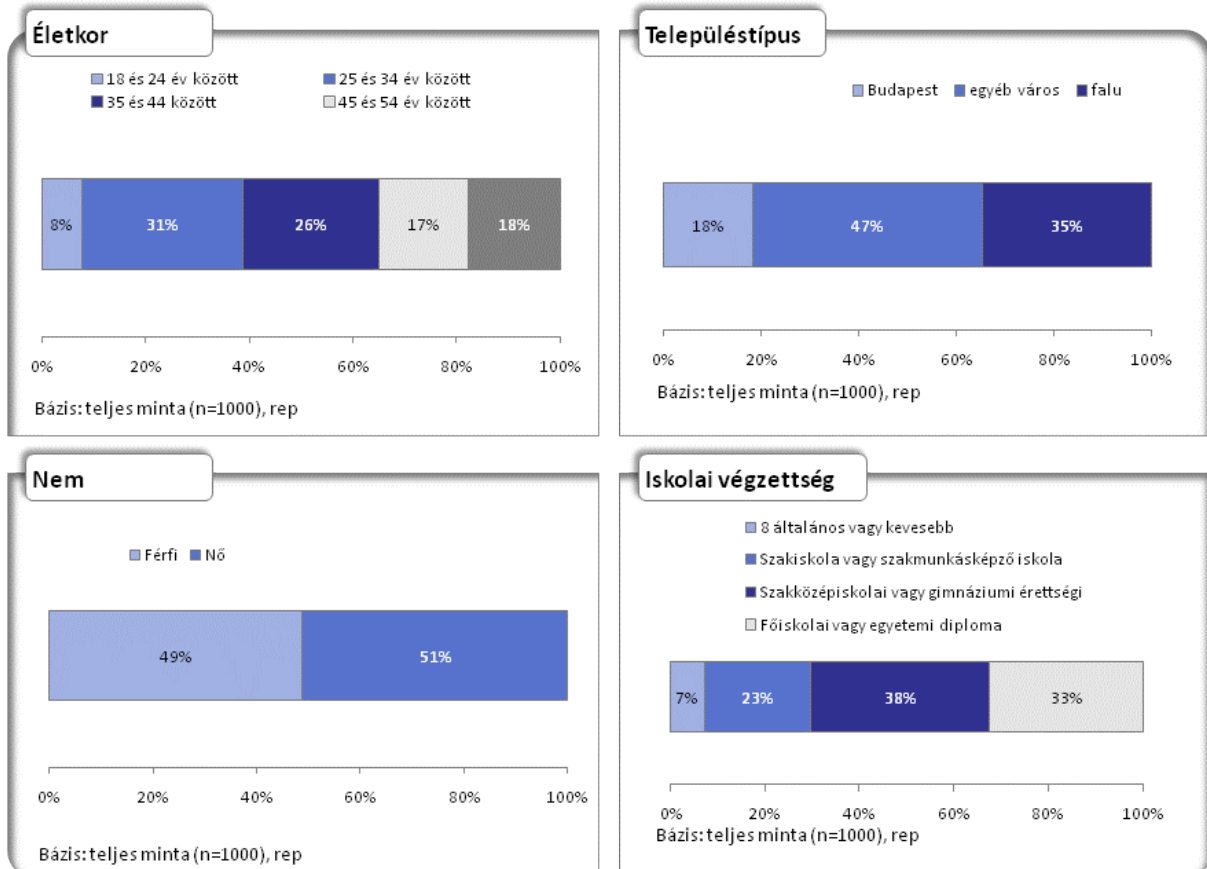
- ▶ Nem ismerők: akik egyáltalán nem hallottak még a lakás-takarékpénztári konstrukciókról (reprezentatív mintából)
- ▶ Ismerők, de nem használók: akiknek nincs LTP-jük, bár bevallásuk szerint ismerik, tudnak róla valamit (reprezentatív mintából)
- ▶ Használók: akiknek van LTP-jük, és ezt önállóan, más szerződéstől függetlenül kötötték (nem „kombihitelek”) (dúsított és reprezentatív mintából)

A reprezentatív mintában találtunk olyan válaszadókat, akiknek ugyan van LTP-jük, de azt **más szerződéssel kapcsolatosan kötötték**. Ezt a csoportot **össze fogjuk vetni az önálló LTP-vel rendelkezőkkel**.

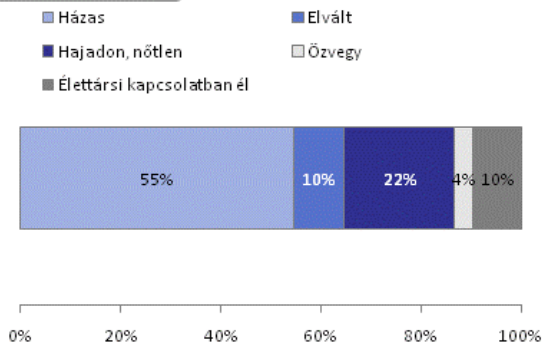
A minta jellemzői

Az alábbi grafikonok a minta jellemzőit mutatják be. A minta összességében arányos, bár a telefonos adatfelvételi mód kissé a magasabb végzettségűek felé tolta a minta összetételét.

A GVH számára fontos kérdés volt, hogy **cafeteria** juttatásban milyen arányban részesülnek a megkérdezettek, ugyanis léteznek elképzelések, amelyek szerint az LTP cafeteria juttatás lehetne. A **munkahellyel rendelkezők 51%-a** (a teljes minta 30%-a) kap ilyen juttatásokat. Ez az arány az LTP-vel rendelkezők körében sem lényegesen magasabb (56%).

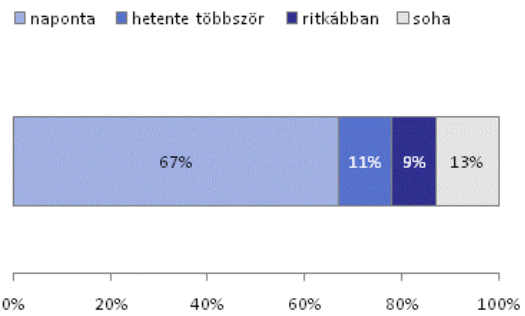


Családi állapot



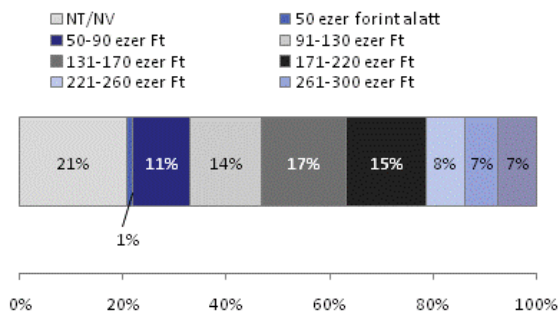
Bázis: teljes minta (n=1000), rep

Internet használat



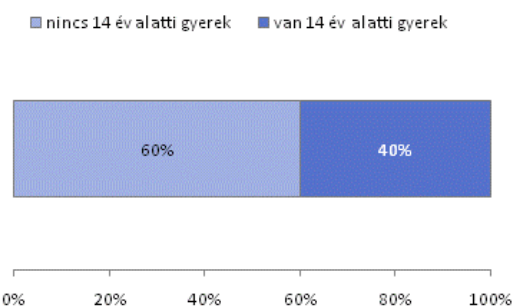
Bázis: teljes minta (n=1000), rep

Havi háztartási jövedelem

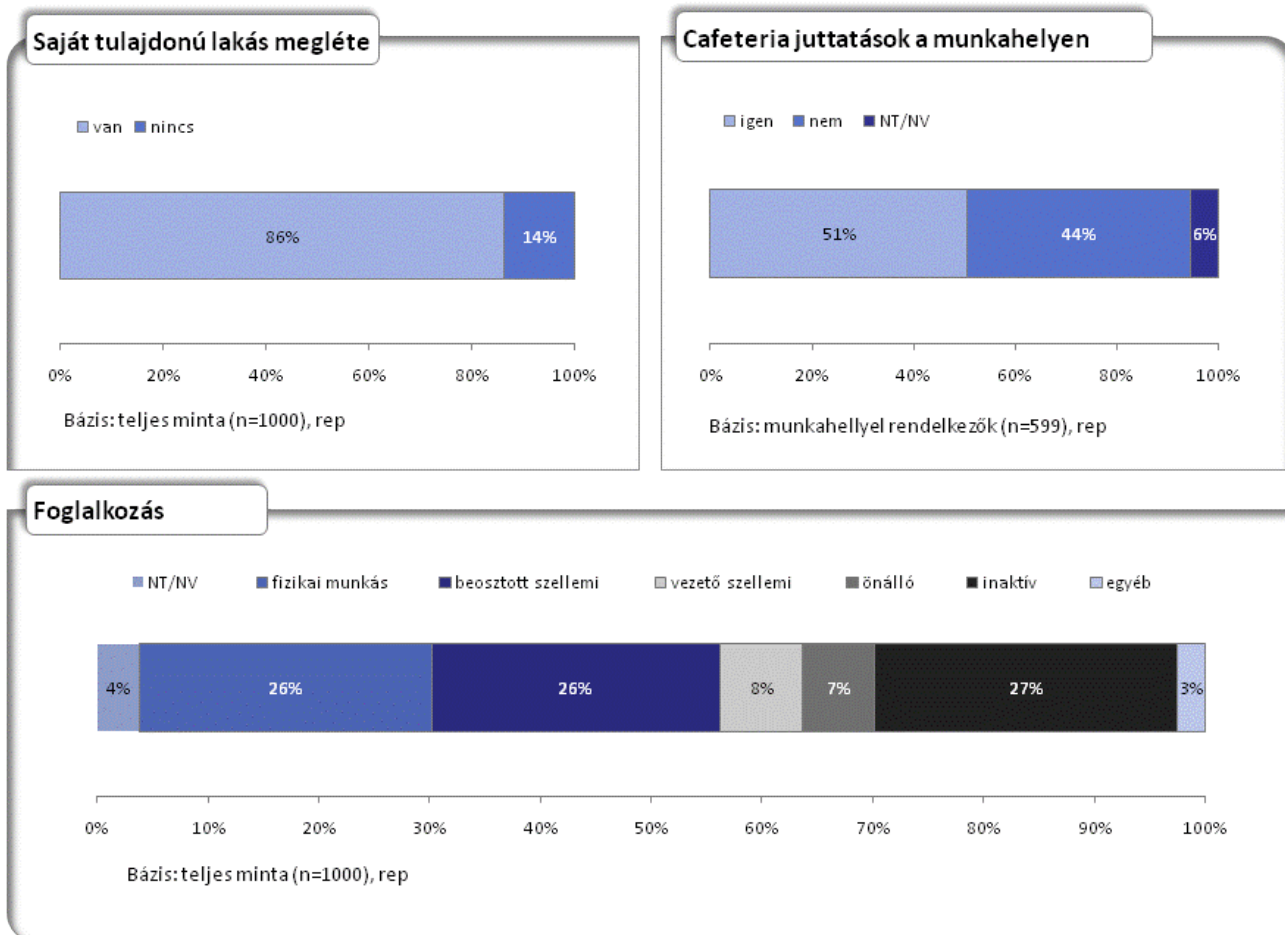


Bázis: teljes minta (n=1000), rep

Gyermek háztartásban



Bázis: teljes minta (n=1000), rep



1.2.3 A próbavásárlás fázis módszertana

A Scale Research 2010. **október végén és november** elején (2010. október. 26 és november 12-e között) a lakás-takarékpénztár piac két meghatározó szereplőjénél az OTP Lakástakarék és a Fundamenta Lakáskassa termékek körében értékesítési próbavásárlást végzett.

A próbavásárlások során az értékesítés folyamatát **két csatornán** keresztül vizsgáltuk. A GVH által biztosított értékesítési csatornák megoszlása adatsor alapján, az értékesítési csatornák egymáshoz viszonyított súlyának megfelelően összesen 26 (13 OTP és 13 Fundamenta Lakás-takarékpénztári megtakarítás) fiókot látogattunk meg és 29 (14 OTP és 15 Fundamenta Lakás-takarékpénztári megtakarítás) tanácsadó értékesítését vizsgáltunk.

Mindkét értékesítési csatornán keresztül céltudatosan a **lakáscélú megtakarítások iránt érdeklődött a próbavásárló** és ezzel kapcsolatban kért felvilágosítást. A bankfióki próbavásárlás során a bank saját ügyfeleként kért felvilágosítást az érdeklődő, ezzel is növelve a vizsgálat hitelességét. A próbavásárlások Budapesten és több vidéki nagyvárosban történtek meg.

A terepmunka megkezdése előtt öt (három fióki és 2 tanácsadói) próbavásárlással - a váratlan információk feltérképezése céljából - pontosítottuk a kérdőívet. Az előzetes vizsgálat és a korábbi próbavásárlási tapasztalatokra alapozva a kérdőív felépítése a következő főbb témaköröket fedte le:

- ▶ Igényfeltárás – a próbavásárló előre meghatározott élethelyzetének feltárása a termékigény pontosítása érdekében
- ▶ Termékajánlás
 - ▶ Releváns termékajánlás és ahhoz kapcsolódó érvelés
 - ▶ Termékkel kapcsolatos szóbeli és írásbeli tájékoztatás, különös figyelmet fordítva a díjakra, igénylési feltételekre és kondíciókra, a betéti és hitelkamat jellegére, az állami támogatás feltételeinek bemutatására, a kamatadó mentességre
 - ▶ a terméktájékoztatás pontossága, összevetve a termékjellemzőkkel
- ▶ Reakció az ügyfél ellenvetésére, pontosító kérdéseire
- ▶ A tájékoztatás minőségének vizsgálata, az információ mennyiségi és minőségi szempontok szerinti értékelése

Próbavásárlók kiválasztása és felkészítése:

A próbavásárlói kör összeállításakor célunk az, hogy úgynevezett „naiv” ügyfélképet tudjanak magukról adni, azaz az értékesítési munkatárs számára ne legyen felismerhető a próbavásárlási szituáció. A fentiekből adódóan a próbavásárlók kiválasztásánál a következő kritériumokat vettük figyelembe:

- ▶ Jó rövidtávú memória (amely a szituációs anyag memorizálásához, valamint a próbavásárlási esemény pontos utólagos rögzítéséhez szükséges)
- ▶ Képesség az elhangzott információk kontextusban történő rögzítésére
- ▶ Erős önfegyelem
- ▶ Kívülről átlagosnak látszó kommunikációs készség

A kiválasztott próbavásárlók felkészítése minden esetben személyesen zajlott le, ez garantálja azt, hogy minden próbavásárló azonosan fogja értelmezni a vizsgálati dimenziókat.

Minőség-ellenőrzés

A próbavásárlások minőségét a következőképpen ellenőrizzük:

- ▶ Amennyiben van ügyfélhívó, annak sorszámát a kérdőívhez kérjük csatolni
- ▶ Az összes szöveges jegyzetet, valamint a kapott írásos anyagokat is összegyűjtjük, és a kérdőívben rögzített adatokkal összevetjük

- ▶ A kitöltött kérdőívek logikai konzisztenciáját kétszer ellenőrizzük a kérdőívek leadásakor
- ▶ Ellentmondás vagy hiányos adat esetén a próbavásárlót telefonon felhívjuk, vele egyeztetünk

A résztvevő próbavásárlókat az adott városban élő, az adott települést ismerő kollégáink közül választjuk ki.

A próbavásárlók anonimitásának megőrzése

Annak érdekében, hogy a próbavásárlás tényére ne derüljön fény, a következő szabályokat követjük:

- ▶ A próbavásárlásokat koncentráltan, rövid időszak alatt végezzük el
- ▶ Egy fiókot mindig különböző próbavásárlók keresnek fel
- ▶ A próbavásárlók semmilyen, a kutatáshoz kapcsolódó anyagot nem vihetnek az ügyféltérbe

2. VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

Ismertség

A lakás-takarékpénztári termék **ismertsége magas**, a lakosság négyötöde ismeri a terméket és fel tudja sorolni leglényegesebb tulajdonságait, lakáscélú megtakarítási terméknek tartja, melyhez állami támogatás kapcsolódik. A magas ismertséghez kapcsolódóan az információszerzésben **nagyon jelentős az informális csatornák szerepe**, úgy tűnik, hogy a fogyasztók a mindennapokban a termékről beszélnek, egymásnak ajánlják. A **reklámok** értelemszerűen befolyásolják az ismereteket, de **nem ez az időben első forrás**. Más a helyzet ugyanakkor azok körében, akik **nem önálló szerződést kötöttek** (kombihitelesek). **Ők legjellemzőbben először a banki ügyintézőtől hallanak a termékről**, kevésbé rendelkeznek előzetes ismeretekkel, számukra az ügyintéző tájékoztatása alapvető.

Igénybevétel

A megkérdezettek **egy hatodának** van legalább egy lakás-takarékpénztári szerződése a családban, ami alig kevesebb, mint az autóhitelt vagy személyi kölcsönt igénybevevők száma. A fenti mutatókhoz mérve a 16%-os elterjedtséget, figyelembe véve továbbá azt, hogy a Magyarországon a lakáscélok finanszírozására vannak más államilag támogatott eszközök is, az **LTP igénybevételi arányát magasnak tekinthetjük**.

Emellett az **LTP használó családok harmada esetében több szerződés** együttes jelenléte figyelhető meg. Ugyanakkor az árnyalja a képet, hogy az esetek harmadában nem önállóan, magáért az LTP kedvéért kötötték a szerződést, hanem más szerződéshez kapcsolódóan, a mellé, ami nem az eredeti funkció szerinti használatot jelent és lényegesen alacsonyabb motivációs elkötelezettséget, gyakran akár kényszer érzetet jelenít meg a termék irányába. A kombi hitelesek gyakran úgy érzik enélkül nem kapták volna meg a hitelt.

Igénybevétel motiváció

Az LTP termék igénybevétele esetén a **racionális motivációk** közül a két legfontosabb a lakáscél és az állami támogatás.

A **lakáscél** egy általános igény, szinte mindenki fel tud sorolni valamilyen célt ebben a vonatkozásban. Mivel azonban ez általában hosszabb távú cél, így gyakori, hogy LTP szerződéskötéskor még nem kellően körvonalazott, ami alapvetően befolyásolja a konstrukció hitel részével kapcsolatos alacsony involváltságot, hiszen az csak a pontos cél és jövőbeli lehetőségek ismeretében válik értékelhetővé.

A nem kellően körvonalazott, bár meglévő lakáscél ugyanakkor igénybevételi korlátot is jelent néhány terméket ismerő, de nem használó számára. A használat során a leggyakoribb lakáscél a **lakásfelújítás** és a **gyermek lakhatásáról** való gondoskodás, a termék **kevésbé az első lakásra gyűjtő** fiatal (26 év alatti) korosztály terméke, ők inkább a szülők szerződésének kedvezményezettjei, illetve eleve valamivel kevesebb ismerettel rendelkeznek a termékről. Az, hogy a fő felhasználási terület nem az első lakás megvétele adódhat a termék azon viszonylagos hátrányából is, hogy a lakás árakhoz képest relatíve alacsony a megtakarítási periódus elérhető legnagyobb összege, illetve az igényelhető kedvezményes kamatozású hitel összege.

Az **állami támogatás** a termék leginkább ismert, legpozitívabbnak ítélt tulajdonága, mindenki szeretne belőle részesülni, lehetőség szerint maximálisan kihasználni, mellette az összes anyagi előny (kamatadó-mentesség, kedvező hitel) kevésbé lényeges.

Az igénybevétel nagyon fontos **emocionális motiváló** tényezője a **rendszeres megtakarításra való ösztönzés**. Ez abból is jól látszik, hogy bár az LTP termék igénybevétele szoros kapcsolatban áll a megtakarítási képességgel, korántsem csak a jó megtakarítási képességű családok használják a terméket, sokuk számára az LTP eszköz a rendszeres megtakarítás elérésére.

A **hitellehetőség** csak egy addicionális előnye a terméknek, a szerződéskötés pillanatában a jövő kiszámíthatatlansága (lakásárak, hitel konstrukciók) miatt nem jelentős motiváló tényező. A döntő többség tud a lehetőségről, de mind az igénybevételi hajlandóság, mind a tényleges igénybevétel relatív alacsony. Ami azt mutatja, hogy a kiszámíthatatlanság mellett egyrészt a jelenlegi terméktulajdonságok (összeg nagysága, kamata) sem elég vonzó, másrészt a termék fő előnye, az állami támogatás, már a megtakarítási rész esetén és csak ott érvényesül.

Helyettesítő termékek

Az LTP termék fent említett alapvető tulajdonságai mentén, mint lakáscél, megtakarítás és állami támogatás együttes jelenléte, illetve az emocionális igényt kielégítő rendszeres megtakarításra való ösztönzési képessége kapcsán **egyedi termék a piacon, nincs közvetlen helyettesítője**. Ha nem létezne a termék, az LTP-vel rendelkezők negyede nem kötött volna szerződést más termékre. A többiek elsősorban megtakarítási számlán vagy lekötött betétben takarékoskodnának és hitel tekintetében banki konstrukciókat vennének igénybe. Ugyanakkor ezek a termékek a szerződéskötéskor nem jelentettek reális alternatívát a termék egyedisége miatt.

Termékismeret

Az LTP szerződéssel rendelkezők és a nem használók egyaránt **tisztában vannak a termék alapvető kondícióival**, mint az állami támogatás mértéke, igénybevételének feltételei, szerződéses módozatok, hitel választhatóság. Hiányos ismeret, bizonytalanság vagy tévhitek kapcsolódnak a hitelképesség-vizsgálat szükségességéhez, havi megtakarítási összeg módosíthatóságához, a szolgáltatók számához, valamint ahhoz kapcsolódóan, hogy egy ember csak egy szerződést köthet saját nevére. Összességében elmondható, hogy a **tudáshiány nem különösebben akadály a termék igénybevételének**.

A használók általában **elégedettek a szerződéskötéskor kapott információk mennyiségével**, csupán a kombi hitelek egy része érezte úgy, hogy a fő szerződés árnyékában elsikkadt az LTP ismertetése, ami a kötelező jelleggel együtt a kezdetben rossz érzést váltott ki bennük. Ugyanakkor a kombi hitelek termékismerete nem marad el azoktól, akik kifejezetten és önállóan erre a termékre szerződtek.

A **próbavásárlások eredményei** is a fenti megállapítás támasztják alá. A közvetlen illetve közvetett csatornák ügyintézői egyaránt **kellő részletességgel** tárják fel az ügyfél élethelyzetét és általában minden esetben megtörténik a releváns LTP termékajánlás. A terméktájékoztatás a támogatásról, annak mértékéről, a minimum összegről, futamidőkről és a szerződéses összegről megfelelően részletes és pontos. A legnagyobb előnyként az állami támogatást említik az ügyintézők, kiemelve az elvesztés esetleges okait is, lefedve ezáltal a fogyasztói motiváció legrelevánsabb elemét. A hitelfelvétel lehetősége is elhangzik, bár annak részleteit lényegesen kisebb arányban fejtik ki az ügyintézők, sokkal inkább a megtakarítási részre helyezik a hangsúlyt. A tájékoztatás ugyanakkor mindenképpen hiányosnak mondható a kamat és a járulékos költségek vonatkozásában. Általánosan elmondható, hogy a tanácsadók több időt szánnak a tájékoztatásra, ezáltal több részletet tárnak fel a termék kondícióiból.

Visszatérve a lakossági felmérésre, elmondható, hogy a **konstrukciók összehasonlítása jellemzően nem történik meg**, amelynek oka lehet egyrészt, hogy a három alapvető motiváló tényező (lakáscél, állami támogatás és a megtakarításra ösztönzés) mindkét pénztár esetében azonos. Másrészt az figyelhető meg, hogy a termék első kötése elsősorban ügynöki, ügyintézői vagy baráti, családi rábeszélésre, emocionális alapon történik meg, nem saját, manifeszt igényből származik, az ajánlás viszont általában adott szolgáltatóhoz kötött, így az összehasonlítás eleve elmarad.

Elégedettség

A termékhez összességében **magas használói elégedettség** kötődik, amit az is jelez, hogy a terméket használók harmadának volt már korábban LTP szerződése és nagy arányban újrakötné azt. Az ismerők, de nem használók illetve a nem ismerők egyaránt elismerik, hogy egy jó és egyedi termékről van szó, de az igénybevétel korlátjaként az ajánlat számukra irreleváns voltát hangsúlyozták, nincs rá szükségük, mert nincs lakáscéljuk, vagy nem tudnak megtakarítani. A nem ismerők csupán 12%-a fejezte ki érdeklődését a termék iránt, ami azt mutatja, hogy **a terméket nem ismerők körében alacsony az igénybevételi potenciál**, a felvilágosító munka nem eredményezne jelentősen nagyobb LTP használatot.

3. A KVALITATÍV FÁZIS EREDMÉNYEI

3.1 ÖSSZEGZÉS ÉS KÖVETKEZTETÉSEK

A **pénzügyi gazdálkodás** tekintetében, azon résztvevők esetén, akik tudatosan döntöttek az LTP mellett, legjellemzőbb attitűd a megfontoltság, a könnyelműség elutasítása. A megtakarítással rendelkezők számára belefér valamennyi ésszerű kockázat is, ám ezt a nehéz helyzetbe került kombi hitelek elutasítják.

A **megtakarítások** tekintetében a kombi hitelek nem értékelhetők, mivel egyáltalán nem rendelkeznek megtakarítással, míg a megtakarítási szakaszban lévő LTP-seknek az LTP-n felül is van valamennyi tartalékuk. Rendszeresség szempontjából két csoport különböztethető meg, a nagy önfegyellemmel rendelkező megtakarítók, akik minden hónapban azonos összeggel takarékoskodnak, bármi történik, és a „maradék elvet” vallók, akik a hó végén megmaradó összeget teszik félre. Ez utóbbi csoport számára a rendszerességre ösztönző termékek alapvető fontosságúak, mivel bevallottan lényegesen kevesebb önfegyellemmel rendelkeznek.

A **megtakarítási célok** között a lakásra való takarékoskodás mindenképpen a hosszú távú, 5 éven túli időszakba tartozik, már a közép és rövid távú célok között is található lakáscél, ami kisebb vagy nagyobb lakásfelújítást jelent.

A **megtakarítási formák** tekintetében elmondható, hogy elsősorban a betéteket részesítik előnyben a résztvevők, annak ellenére, hogy a kamatát nagyon alacsonynak tartják. Befektetési termékeket csak néhány megkérdezett használt aktívan. Az LTP speciális konstrukcióját egyik forma sem tudja helyettesíteni, elsősorban az állami támogatás és a rendszerességre való ösztönzés együttes meglétének hiányában. Az LTP hitel felvételének lehetősége itt kevésbé merült fel, mint a helyettesíthetőség gátja, ami abból adódik, hogy inkább megtakarítási terméknek tartják az LTP-t, semmint hitellel kombinált megoldásnak.

A **lakás előtakarékosági** termék két legfontosabb termékelőnye az állami támogatás és a rendszeres megtakarításra való ösztönzés. Emellett a hitel csak egy addicionális előnye a terméknek, amelynek hasznossága csak a lejáratkor dől el annak függvényében, hogy mire lesz elég az összeg, illetve milyenek lesznek a banki hitel kínálatok. Ugyanakkor a termék legnagyobb hátránya az alacsony kamata és az elérhető szerződéses összeg alacsony hányada a lakásárhoz viszonyítva. A lakásárhoz viszonyított alacsony összeg gyakran eredményezi azt, hogy csak kisebb, elsősorban felújítási célok valósulnak meg belőle.

A megtakarítási időszakban lévőknek egyértelműen pozitív képük kapcsolódik a termékhez, tájékoztatásuk, igényeiknek megfelelően, kielégítő volt a szerződéskötési időszakban. A résztvevők általában tisztában vannak a termék alapvető kondícióival, mint az állami támogatás mértéke, igénybevételének feltételei, szerződéses módozatok, hitel választhatósága, módosíthatóság.

A kombi hitelek között azonban vannak olyanok, akik csak egy plusz tehernek érzik a terméket, amely érzés elsősorban a szerződéskötéskor tapasztalt kényszerből és alacsony tájékoztatási színvonalból adódik.

A termék első kötése elsősorban ügynöki, ügyintézői vagy baráti, családi rábeszélésre, emocionális alapon történik meg, nem saját igény felmerülése esetén. Emellett a döntés racionális eleme az állami támogatás. A személyes ajánlás alapján való kötés következtében azonban a versenytárs termékkel való részletes összehasonlítás általában nem történik meg.

Összességében a termékhez magas használói elégedettség kötődik, gyakori a többedik kötés és a lejáratkori azonnali újrakötés. Aki már egyszer túllépett a termék viszonylagos komplexsége által generált kezdeti bizonytalanságon és pozitív tapasztalattal rendelkezik, mindenképpen újra köti azt. Ebben egyedül a kombi hitelek egy csoportja, a nehéz helyzetben lévő, alulinformáltak képeznek némi kivételt.

3.2A PÉNZÜGYEKKEK KAPCSOLATOS ATTITÚDÖK

Annak érdekében, hogy a résztvevők oldottabban, szabadabban ki tudják fejezni a pénzügyi attitűdökkel kapcsolatos érzéseiket, bemelegítő feladatként pénzügyi gazdálkodáshoz köthető közmondásokat, szólásokat kellett értékeljenek abból a szempontból, hogy melyek állnak hozzájuk a legközelebb és melyek azok, amelyek egyáltalán nem jellemzők a gondolkodásukra.

A legjellemzőbbek a következők voltak:

„Addig nyújtózkodj, amíg a takaród ér.”

„Szemesnek áll a világ.”

„Kockázat nélkül nincs siker.”

„Soha nem mondd, hogy soha.”

A legerősebb állítások pedig a következők:

„Könnyen jött, könnyen ment.”

„Lustaság fél egészség.”

„Az élet küzdelem.”

A fenti feladat és annak résztvevők általi értékelése alapján elmondható, hogy a legerősebb attitűd a felelőtlen magatartás elutasítása. Valamennyien úgy érzik felelősen döntenek pénzügyeikben, inkább megfontoltak, körüljárják az adott témát, minthogy gyorsan belevágjanak valamilyen kedvezőnek tűnő ajánlatba.

Ugyanakkor jól elkülöníthető a megtakarítási szakaszban lévő LTP-s ügyfelek, valamint a kombi hitelesek attitűdje. A felelőtlen magatartás elutasítása a megtakarítási szakaszban lévők esetében tényleges attitűdöt jelent, míg a kombi hiteleseknél inkább a kognitív disszonancia mentén egyfajta utólagos önigazolást.

A **megtakarítási szakaszban lévő LTP-s ügyfelek**, takarékoskodók, tartalékokkal rendelkezők, így belefér számukra valamennyi ésszerű kockázat is, amit mindenképpen vállalni kell:

„A legtöbb dolog kétesélyes, ezért vállalni kell azt a kis kockázatot.”

Szorgalom, bátorság, racionalitás, előre gondolkodás, utánajárás, megfontoltság, mely kis merészséggel párosul a leggyakrabban elhangzó jellemzők önmagukról.

A **kombi hitelesek** között jelentős számban vannak a törlesztő részletek megugrása miatt nehéz helyzetben lévő, semmilyen tartalékkal nem rendelkező válaszadók, így nem meglepő, hogy a kockázati hajlandóság

körükben ma alacsony, és számukra a felelőtlenség elutasítása még erősebb, hiszen önigazolást keresnek arra, hogy ami történt velük nem az ő felelőtlen magatartásuk eredménye.

„Nem vagyok, könnyelmű, pazarló, nagyravágó.”

„Mind kevesebbet kell kívánni, a normál dolgokra sem jut, nem hogy az álmainkra.”

3.2.1 Attitűdök a megtakarításokkal kapcsolatosan

A megtakarításokkal rendelkező körében a három alapvető attitűd a spóroláshoz, a biztonságérzethez és a jövőre való gondoskodáshoz, öngondoskodáshoz köthető.

„Befektetés egy jobb jövőre.”

A spórolás, bár nevében benne van, nem hordoz számukra negatív tartalmat, inkább büszkéek erre az attitűdre. Azt vallják, hogy a megtakarítási hajlandóság habitus, neveltetés és egyéni fejlődés kérdése:

„Én mindig ilyen voltam, már gyerekkoromban is.”

„Ezt láttam a szüleimtől is.”

Jellemző, hogy akik változásról számolnak be megtakarítási hajlandóságuk terén, három időponthoz kötik azt, a saját önálló kereset megjelenéséhez, a szülőktől való külön költözéshez, illetve a gyerekek megszületéséhez.

„Amíg otthon laktam kifolyt a pénz a kezeim közül, kicsit későn eszméltem, amikor albérletbe költöztem.”

Ugyanakkor az elmúlt időszak eseményei szintén nyomot hagytak gondolkodásukban, hiszen szerintük a média egyre inkább azt sulykolja, hogy *„ha nem teszel félre, nem lesz nyugdíjad”*, illetve *„a mai világ egyre bizonytalanabb”*, kell az a biztonságérzet, amit a megtakarítás nyújt.

„Ha a jövedelmed 10-20%-át félre tudod tenni az már jó.”

A **kombi hitelesek** nehéz anyagi helyzetükre hivatkozva egyáltalán nem rendelkeztek megtakarításokkal, legjellemzőbb attitűd az esetükben a háritás, a *„jó lenne, de...”* hozzáállás.

„Mégis miből?”

„Régen sokkal könnyebb volt takarékosodni, mert kiszámíthatóbbak voltak az árak.”

Náluk pont azok az élethelyzet szerinti változások, amik megtakarításra ösztönözték az előző csoportot (elköltözés a szülőktől, gyerekszületés) éppen fordítva, a megtakarítások megszűnését eredményezték.

Érzékelhető, hogy a megtakarítás hiánya attitűd kérdése is, hiszen mondhatnánk azt, hogy ennek a csoportnak azért nincs megtakarítása, mert előrehozták lakásigényük megvalósítását, megtakarításaikat a lakásukba fektették. Azonban az látható, hogy eleve kis önrésszel rendelkeztek a lakásvásárláskor, tehát előtte sem raktak igazán félre, és emellett a lakáscél tekintetében sem különböznek alapvetően a másik

csoporttól, hiszen a jelenlegi lakásukat átmenetinek tartják, a jövőben ők is tovább szeretnék lépni, de erre jelenleg sem takarékoskodnak.

3.2.2 Attitűdök a hitelekkel kapcsolatban

A hitelekkel kapcsolatban a legjellemzőbb a „rossz érzés”, mint első asszociáció:

„feláldozott haszon, ördögi kör, nyűg, kockázatos, tartok tőle”

A negatív érzéseiket a kiszámíthatatlan és kedvezőtlen banki konstrukciókkal indokolják:

„Kétszer annyit kell visszafizetni, mint amennyit felvettél”

„Régen a szüleink, mikor lakáshitelt vettek fel, kiszámítható volt, hogy 10 év múlva is ugyanannyit fizettek.”

A megtakarításos csoport esetén néhány esetben pozitívumok is felmerültek, megfelelő célok esetén lehet egy kihasználható lehetőség is. Ilyen elfogadható cél például a diákhitel, ami hosszabb távon a magasabb jövedelem ígéretét rejti magában, illetve a lakáshitel, amennyiben az albérleti díj fizetést vált ki.

Jól látszik ugyanakkor, a kombi hitelek nehéz helyzete hiszen esetükben jellemző, hogy a fizetésük fele vagy még annál is több a hiteltörlesztésre megy el, így számukra a hitel szóval kapcsolatos első asszociáció még mélyebb:

„torokszorító érzés”

3.3 MEGTAKARÍTÁSI SZOKÁSOK

3.3.1 Megtakarítási szokások

A megtakarítási fázisban lévő LTP-sek közül szinte valamennyi résztvevőnek volt valamennyi megtakarítása az LTP-n felül.

A **rendszeresség** tekintetében két markánsan elkülönülő hozzáállás figyelhető meg, az egyik, aki rendszeresen havonta ugyanazt az összeget rakja félre, illetve a másik, akinek a megtakarítása a hó végén fennmaradó kisebb-nagyobb összegekből jön össze.

A havi rendszeres fix összeg a csoportokban inkább jellemző volt a fiatal, még nem házas férfiakra.

„Nekem így könnyebb, mert ha megengedném magamnak, hogy most ebben a hónapban mégsem 50000 forintot tegyek félre, hanem inkább vegyek egy plusz winchestert, akkor következő hónapban ismét megengedőbb lennék magammal és akkor soha sem érném el a célomat.”

Az összeget általában a célhoz kötötten számolták vissza mintsem a jelenlegi költségstruktúrájuk mentén, azaz nem azt nézték, hogy most mennyi marad meg nekik, hanem, hogy mennyi kell megmaradjon, ahhoz hogy a kitűzött célt, a lakást adott időn belül elérjék.

A nőkre sokkal jellemzőbb volt a „maradék stratégia”, ami nagyobb rugalmasságot engedélyez. Ezért az ő esetükben volt leginkább jellemző az is, hogy segítségre van ebben szükségük, azaz olyan terméket választanak, ami megköveteli a rendszerességet és kevésbé likvid, pl. életbiztosítás vagy megtakarítási számla.

Ahogy a fentiekben említettük, a kombi hitelek nem rendelkeztek megtakarítással, így az esetükben a megtakarításokkal kapcsolatos szokások és célok nem értékelhetők.

3.3.2 Megtakarítási célok

Megtakarítási célok tekintetében a részvevők rövid, 1 éven belüli, közép 1-5 éves és hosszú, azaz 5 éven túli célokat különböztettek meg. Bár elismerik, hogy az 5 év alapvetően nem lenne még hosszútáv, de a mai gyorsan változó viszonyok mellett már ez is beláthatatlan.

Az alábbi táblázat a legjellemzőbb célokat sorolja fel:

Rövid távú célok - 1 év	Közép távú célok 1-5 év	Hosszú távú célok 5+ év
vésztartalék	autóvásárlás/csere	lakásvásárlás vagy csere + berendezés
nyaralás, utazás	nagyobb esküvő	gyerek taníttatása
tartós fogyasztási cikk (számítógép, mosógép)	továbbtanulás	gyereknek lakás az induláshoz
gyerek iskolakezdése	gyerek taníttatása	nyugdíjas évek
gyerek kirándulása, táborozás	nyelvvizsga	egészségpénztár
Karácsony	közepes lakásfelújítás (konyhabútor cseré, ablakcsere, fűtés korszerűsítés)	haszon
nagyobb családi összejövetel	nagyobb, egzotikus nyaralás	
esküvő	fogorvos	
tanulás	betegség, műtét	
gyerekvállalás	nyaraló	
kisebb felújítás (festés, burkolás)		
kedvező befektetési lehetőség		
autó szervizelése		

A lakásvásárlás és az arra való takarékoskodás egyértelműen a hosszú távú célok közé sorolhatók, azonban a jelentősebb lakásfelújítási projektek a közepes távú célok mentén kevesebb mint öt év megtakarítást igényelnek.

3.3.3 Megtakarítási formák értékelése és használata

Forint betét

A forintbetéttel kapcsolatos legjellemzőbb attitűd, hogy bár alacsony a kamata viszont alacsony a kockázata is egyben, illetve bármikor hozzáférhető. A célok közül mindenképpen elsősorban a rövid távra való ideális használatot emelték ki. Bár a beszélgetés során látszott, hogy más termék hiányában az LTP-n felül a többség ennek ellenére ebben takarékoskodik vagy takarékoskodott lakáscélra is.

Bevallásuk szerint átlagosan a megtakarításaik 20-50%-a ebben a formában van:

„Azért, ha bármi történik.”

Az LTP egyetlen reális alternatívája, bár az alacsony kamat és a megkövetelt rendszeresség hiánya miatt semmiképpen sem tartják ideálisnak.

Deviza betét

A devizabetéttel kapcsolatosan általánosan elmondható, hogy negatív véleményük van a megkérdezetteknek. Ez egyrészt a forint betéti kamatoknál is alacsonyabb kamatok miatt alakult ki, másrészt a kevés tudásból fakad. Véleményük szerint a deviza betétek akkor nyereségesek, ha a betételhelyezők árfolyamnyereségre játszanak, amihez nagyfokú piac ismeret szükséges, valamint ha nagy összeggel teszik azt. A csoportokban csak kevesen rendelkeztek deviza betéttel, jellemzően külföldi utazásból megmaradt pénzeket „parkoltatnak” itt és csak egy megkérdezett használta aktívan devizabetétjét árfolyamnyereség elérésére.

Az LTP terméket nem lehet véleményük szerint devizabetéttel helyettesíteni, elsősorban az alacsony kamat miatt.

Megtakarítási számla

Kevés ismeret kapcsolódik hozzá, a megkérdezettek számára nehéz volt felsorolni még az alap termékjellemzőket is. Kevés résztvevőnek volt vagy van hasonló számlája, de akiknek van, azok sem használják aktívan azt. Ugyanakkor, amikor spontán összeszedték a termék jellemzőit, alapvetően vonzónak találták a megtakarításra való ösztönző hatása miatt, bár mivel nincs kötelező jellege a rendszeresség a gyakorlatban nem történik meg, illetve bizonyos időközönként hozzá lehet nyúlni, így az önfegyelem is kérdéses. Tipikus „hoztam is meg nem is konstrukció”, ami mind a mellett, hogy valamivel magasabb kamatot nyújt, nem társul kiemelkedő haszonnal sem. Ezért, valamint az alacsony ismeret miatt, bár lehetne az LTP termék helyettesítője, de a napi használatban ezt nem képes elérni. Inkább középtávú céloknál tartják elképzelhetőnek a használatát.

A Tartós Befektetési Számláról a bankok intenzív kampánya ellenére is csak nagyon kevesen hallottak és ők sem tudnak hozzá kötni egyetlen jellemzőt sem.

Életbiztosítások

Az életbiztosításokkal kapcsolatosan megfigyelhető egy napról napra romló megítélési tendencia, amely az agresszív értékesítési stratégiáknak és a beígért, de nem realizált hozamok miatti kedvezőtlen tapasztalatoknak köszönhető. Az adójóváírás törlése még tovább rontott ezen a megítélésen. A többség teljesen elutasítja ezt a formát mivel rossz a hozama, gyakran még a tőkét se garantálja és mindemellett beláthatatlan időtávra köttetik, azaz összességében kiszámíthatatlan. Egyetlen előnye a rendszeresség, illetve az, hogy nem elkölthető a futamidő végéig.

Egy-két termék iránt erősen elkötelezett válaszadó ennek ellenére akadt mindkét csoportban, jellemzően olyanok, akiknek a rendszerességre való kötelezettség és a hozzáférhetetlenség alapvető fontosságú, mert e nélkül elköltenék azt a pénzt. Számukra valamelyest versenyez az LTP termékkel, bár a sokkal hosszabb futamidő maximum a gyerekek lakhatásának biztosításába segíthet majd be.

Állampapír

Az Állampapírokról az általános vélekedés az, hogy csak azt lehet vele elérni, hogy ne romoljon a pénzünk, de plusz hozamot egyáltalán nem ad így elsősorban akkor fektetnének ebbe a formába, ha ideiglenesen lenne felesleges pénzük, amire nincs épp kedvező befektetési ötletük. Jelen pillanatban senki nem használja ezt a formát.

Az LTP-nek az alacsony hozama miatt nem lehet a versenytársa.

Befektetési alapok

A befektetési alapok megítélése kettős: van aki aktívan használja ezt a formát, így a véleménye is kedvező róla, míg mások az ismerethiány mentén elutasítják ezt a befektetési lehetőséget. Általánosan elfogadott vélemény, hogy magas a kockázata, viszont esélyt ad magas hozamra is.

Lakás előtakarékoszágra, akik ismerik, elfogadhatónak tartják, mert tapasztalatuk szerint egész jó hozamokat el lehet vele érni, ami már motivál a takarékoszágra is, bár inkább rövid vagy közép távon térül meg és hosszú távon mindenképpen mozgatni kell a betett összeget.

Akik nem ismerik, a kockázat és ismeret hiány miatt elutasítják, hogy ebben takarékoskodjanak lakáscélra.

„Mi van, ha elbukom a nehezen megspórolt, lakásra félretett pénzem?”

A használók érve erre, hogy:

„Ma már mindegyik befektetési alap tőkevédett, legfeljebb a hasznot bukod, nem is árulnak már mást, mert nem venné meg senki.”

Részvények

Megítélése a befektetési alapokhoz képest szintén kettős, bár sarkítottabb az elutasítás a még magasabbnak ítélt kockázat miatt és ugyanakkor kevesebb a pártolás és a használat.

„Lutri, hazardírozás, érteni kell hozzá, akkor lehet sokat keresni vele”

„Annak való, akinek felesleges és sok pénze van, nem annak, akinek a napi betevőre kell.”

Akik jónak tartják, azok azon a véleményen vannak, hogy hosszú távon a részvény a legnyereségesebb befektetési forma, csak addig nem szabad hozzányúlni. Esetleg rövid távon, különösen most a nyomott részvény árak miatt, érdemes beszállni és napi szinten követve próbálkozni nyereséget elérni.

Lakás előtakarékosagra a többség kimondottan elutasítja ezt a formát.

3.3.4 Információszerzés

A leggyakrabban használt és leghitelesebbnek, legmegbízhatóbbnak ítélt információforrás pénzügyi termékek esetében még mindig a barátok, ismerősök véleménye. Az LTP igénybevételének történeténél is látni fogjuk, hogy gyakori a családi példa, szülők, barátok, testvérek meglévő szerződése, mint igényteremtő és döntő érv.

Emellett gyakran előfordul pénzügyi tanácsadókkal kialakított rendszeres kapcsolat, ami kis exkluzivitás érzetet is ad a megkérdezetteknek:

„Nekem van egy személyes bankárom, ő mondja mindig, hogy most mit érdemes.”

„Az MKB banknál pl. ahogy a szlogen is mondja – személyesen Önnek – akinél először kötöttél folyószámla szerződést utána ő a Te személyi tanácsadód, ő hív folyamatosan, hogy most lejárt ez, és ez és ebbe és ebbe lenne érdemes áttenni.”

A reklám szerepét is elismerik néhányan, az LTP esetében, elsősorban a Fundamenta kommunikációja fogta meg az embereket, ami felkeltette az érdeklődésüket és további információ begyűjtésére sarkallta őket.

Néhányan ugyanakkor már hallottak valamit arról is, hogy tervezik növelni az állami támogatás maximumát, illetve esetleg a Cafeteria rendszerbe is bevonják az LTP-t, mint választható munkáltatói jutatót. Természetesen mindkettőt kedvezően fogadnák és szívesen használnák.

3.4 LAKÁSFINANSZÍROZÁSI STRATÉGIÁK

Jellemzően jól elkülönülő lakásfinanszírozási stratégiák figyelhetők meg, ilyenek a:

- lépésről lépésre egyre nagyobb lakásba főleg saját forrásból
- hosszas takarékoskodás az álom vagy álom közeli lakásra, addig albérletben vagy szülőknél
- döntően hitelből finanszírozás
- kedvezményes lakásvásárlási lehetőség (önkormányzati, céges) kihasználása

A lépésről lépésre stratégia folyamatos megtakarításra alapul. Általában már a harmadik lakásban laknak, néhányan már el is érték az álomlakás szintet, a továbbiakban már a gyerekek számára, esetleg felújításra takarékoskodnak. Jellemző, hogy már többedik lakástakarék szerződésen vannak túl, a továbblépések számának megfelelően. Ez alapján ők már LTP iránt erősen elkötelezettek, mikor saját céljaikat elérték, folytatják a gyerekek javára.

A hosszas takarékoskodást választók jellemzően nem vállalják a lépésről lépésre haladást, inkább az álom, vagy álom közeli lakást tervezik elsőre megvenni. Emellett nem mondhatók hitel barátok sem, csak végszükség esetén fordulnak majd ehhez az eszközhöz. Inkább feláldozzák a pillanatnyi kényelmüket egy majdani jobb élettér reményében. Az LTP számukra is fontos eszköz, rendszeressége mindenképpen segíti a szigorú finanszírozási tervüket.

A döntően hitelből finanszírozás stratégiát választók az előző csoporttal ellentétben ma akarnak saját lakást, nincs türelmük hosszan takarékoskodni. Ők döntően a kombi hitelesek. Néhányuk közülük is használták az LTP az önrészre való takarékoskodás szakaszában, ám ők a kisebbség. A többség az LTP-vel a hitelszerződés kapcsán ismerkedett meg. Jellemző rájuk, hogy nagyon alacsony önrésszel rendelkeztek és ennek következtében egy kis lakáshoz is magas hitelt kellett felvenniük, nagyon feszített finanszírozás mellett, ami jelentős gondot okoz nekik jelenleg. Emellett gyakran a továbblépés lehetősége is kérdésessé vált számukra, bár a kis lakás okán hamarosan, a családalapítás időszakában, szükségük lenne rá.

A kedvezményes lakásvásárlást kihasználók már szerencsésen elérték álom lakásukat, céljuk ma már a lakásfelújítás vagy a gyerekek lakhatásának segítése. Abszolút értelemben ők vannak a legkevésbé „rászorulva” az LTP-re, ennek ellenére pozitív, hogy előrelátóan gondolkodnak és tovább takarékoskodnak.

3.5 LAKÁSTAKARÉKPÉNZTÁR TERMÉK ÉRTÉKELÉSE

3.5.1 A termékkel kapcsolatos attitűdök

A Lakástakarékpénztár termék megnevezése nagyon heterogén a célcsoport körében: lakástakarék, lakáskassza, LTP és Fundamenta tartoznak a leggyakrabban használt megnevezések közé, de emellett használják még a: Fundi, Fula, lakásmegtakarítás, OTP-LTP megnevezéseket is a napi gyakorlatban. Az LTP és a lakástakarék elnevezést elsősorban az OTP-s ügyfelek, míg a lakáskasszát inkább a Fundamentások használják.

A termék legnagyobb előnye egyértelműen az **állami támogatás**, minden résztvevő ezt említette az első helyen spontán módon. A kifejezést gyakran úgy említik, hogy „30%-os állami támogatás”, tehát a támogatás mértéke egyértelműen ismert a használók számára. Az állami támogatás maximális összegével a pénzügyekben legalább átlagos ismerettel rendelkezők tisztában vannak, tudják, hogy a maximális havi megtakarítási összeg ehhez kötött. Ők részletesen kiszámolták az elérhető hozamot is. Ugyanakkor érdekes megfigyelni, hogy a pénzügyekben kevésbé járatosak, gyakran nem fordítják le az állami támogatást a haszonra, sokkal inkább a „talált pénz”, azaz „végre az állam ad nekünk valamit, azt ki kell használni” típusú megközelítés jellemző rájuk.

Állami támogatást egyébként más termék esetében nem vesznek igénybe, nem is tudnak más lehetőségről miután az életbiztosítások kikerültek ebből a körből.

A termék másik kiemelkedő, szinte semmilyen más termékkel nem helyettesíthető előnye a **rendszerességre** való szoktatás, kötelezés és a **hozzáférhetetlenség**. Ezek alapvető funkciók, amelyek sok résztvevő számára létfontosságúak, hiszen nem érzik magukat annyira fegyelmeztetnek, hogy e nélkül rendszeresen, havonta ugyanakkora összeggel takarékoskodjanak, illetve menet közben ne költsék el azt.

Ide kapcsolódó előny az is, hogy **csak lakáscélra költhető**, mert: *„akkor legalább biztos, hogy arra költöm és nem herdálom el, mondjuk egy jó kis nyaralásra”*.

Ugyanakkor a csak lakáscélú felhasználás néhányuk számára hátrányos, főleg azoknak, akiknek nincs még konkrét elképzelésük. Bár valamennyien egyetértenek, hogy az által, hogy az összeg nem túl nagy, illetve hogy ma már elég széles a lakáscél alá bevont termékek és szolgáltatások köre, nem okoz majd gondot a felhasználás. A széles lakáscéllal többen tisztában vannak, bár okozott meglepetést például az az információ, hogy konyhabútorra vagy légkondicionálóra is fel lehet használni.

A **kamatadó mentesség** bár végül elhangzott minden csoporton, a közvélekedés az, hogy ez annyira kis összeg, hogy nem bír igazán nagy jelentőséggel számukra, de érvként mindenképpen jól cseng.

A **havi befizetendő összeg** nagysága egyrészt előnye a terméknek, hiszen nem akkora összeg, amit minden félelem nélkül ne lehetne bevállalni több évre előre.

„Ennyit így is úgy is elkölténék, ez igazán nem annyira jelentős.”

Ám ez a 20000 Ft körüli maximális havi összeg többeknek egyben a termék hátránya is:

„Én szívesen takarékoskodnék akár 40-50 ezer forintot is ebben a formában, persze ha az állami támogatás ennek megfelelően lenne.”

A pénzügyileg jártasak tisztában vannak vele, hogy bár elméletileg lehetne magasabb összeget is befizetni havonta, ez nem éri meg, mert az állami támogatás maximuma 20 ezer forintig jár, utána pedig a felette megtakarított összegre csak az alacsony kamatot kapnák meg. A többiek nem tudják, hogy a 20 ezernél többet is lehetne elvileg megtakarítani, ezt az összeget maximálisnak gondolják.

A termékhez kapcsolódó **hitellehetőség** megítélése nagyon vegyes. Döntően elmondható, hogy szerződéskötéskor az ügyfelek számára sokkal kisebb a jelentősége, mint a megtakarítási résznek és ez igaz a megtakarítási fázisban lévőkre és a kombi hitelesekre egyaránt. Tisztában vannak vele, hogy ez csak egy lehetőség, de nem kötelező.

„Bár szerződéses összeget írtam alá, amiben benne van a hitel is, majd kiderül, hogy felveszem-e.”

E mögött az időfaktor a legfontosabb magyarázó tényező, a mai gyakran változó piaci környezetben az ügyfelek döntő többsége nem lát előre sem a saját terveit sem a banki kondíciókat tekintve. Így az, hogy a hitelt majd ki tudják-e használni, illetve hogy egyáltalán megéri-e majd, az mindenképpen csak lejáratkor fog kiderülni.

„Ki tudja mi lesz 3 év múlva, milyenek lesznek a lakásárak, hogy tudok-e majd nagyobb lakást venni belőle, lesz-e elég megtakarított pénzem, illetve milyenek lesznek a banki hitel feltételei. Ha nem tudok lakást venni, mert nem tudok annyit összeszedni, akkor legfeljebb felújításra költöm majd és lehet ahhoz nem kell majd hitel.”

Még abban is eltérnek a vélemények, hogy ha ma járna le a konstrukciójuk, akkor megérne felvenni vagy a banki hiteleknek alacsonyabbak a törlesztő részletei. Itt alapvetően a naprakész ismerethiány gátolja a reális gondolkodást. Ismeretük szerint egyébként az LTP-hez kapcsolódó hitel kamata 5-6%, de a mai banki hitel kamatokkal nincsenek tisztában, 4,5% és 11% között változik a megítélésük.

Igényként is felmerült, hogy akkor lenne igazán jó a konstrukció, ha az állami támogatást a hitel törlesztési időszakban is évente jóváírnák, ugyanúgy, mint a megtakarítási időszakban. Ez kézzel foghatóbb lenne számukra, mint a kamattámogatás.

Emellett az LTP által nyújtott hitel ellen szól az is, hogy ha lakásvásárlást terveznek, azt a többség semmiképpen nem tudja megvalósítani csak ebből, tehát banki hitelt kell majd felvegyen. Akkor pedig egyszerűbbnek látszik csak egy hitel ügyintézésével foglalkozni, mint kettőével.

A kombi hitelek esetében jelentős az ismerethiány, szinte senki nem tudja, hogy amikor lejár a konstrukciójuk, akkor megéri-e nekik felvenni az LTP hitelt és akkor mi történik pontosan, azaz, hogy az is használható betörlesztésre.

„Isten ments, nem akarok én már még több hitelt felvenni, elég nekem az is, ami van.”

Ugyanakkor az mindenképpen a termék előnyeként értelmezett, hogy forint alapú.

Összességében elmondható, hogy sokkal inkább egy kedvező megtakarítási terméknek gondolják az LTP-t, mint sem egy hitellel kombinált konstrukciónak. A hitelre inkább mint egy vésztartalékra gondolnak mellette.

A termék egyéb előnyei között elhangzott még, hogy akik rendszeresen fizetik, azok **kedvezőbb elbírálásban** részesülnek majd a banki hitel felvételekor, bár inkább ez csak egy elvárás, mint sem konkrét tudás a részükről. Néhányukat ez motiválta a döntésben, hogy az OTP-t válasszák, hátha akkor mivel házon belül vannak, pozitívabban ítélik meg őket.

Emellett még előnyként említették páran, hogy a szerződés bármikor **módosítható**, azaz átütemezhető, felfüggeszthető, a futamidő növelhető, az összeg csökkenthető, átruházható, tehát ha bajba kerülnek, és nem tudják fizetni, van több lehetőségük. Igaz, azt is tudják, hogy ennek, díja van, többen 3000 Ft-ot említettek, ami fizetendő. Akik módosítottak már futamidőt, azok elégedettek voltak az ügyintézésel, minden flottul zajlott.

Előnye még, hogy:

- ▶ államilag garantált, azaz tervezhető, belátható
- ▶ a hitel összege magasabb, mint a megtakarítási rész (1,3 mill+1,7 mill.)
- ▶ beilleszthető egy szerteágazóbb egyéni megtakarítási portfólióba

A termék egyértelmű **hátránya** az **alacsony betéti kamata**. Ismereteik szerint ez a kamat kb. 1-1,5%.

„Az OK, hogy az állam mellé tesz, de a bank is adhatna igazán reális kamatot, legalább annyit, mint egy lekötött betétre, mert végül is mégis csak ő használja a pénzünket, sőt az állam pénzét is.”

Ugyanakkor ehhez kapcsolódóan többen említették, hogy még ezt tovább rontja a kamatos kamat hiánya, ami oda vezet, hogy a 4 éves konstrukció éri meg igazán, a nyolc éves már sokkal kevésbé.

A konstrukció másik nagy hátránya az, hogy a **szerződéses összeg** a hitellel együtt is még a nyolc éves megtakarítási idő végén is (kb. 6 millió Ft) csak a mai lakásárak töredékét biztosítja, így kérdéses számukra, hogy valóban fel tudják-e majd használni arra, hogy lakáskörülményeiken érdemben javítsanak, vagy csak elköltik valamilyen kisebb, kevésbé jelentős dologra, mint pl. konyhabútor csere. Néhányan itt említették, hogy az összeg úgy növelhető, hogy más családtagra is kötnek. Összességében azonban az egy háztartásban élőknel nem volt különösképpen jellemző az egy célhoz kötött, de több tagra való kötés.

A termék másik viszonylagos hátránya, hogy relatív **bonyolult konstrukció**, számos feltétellel, kondícióval, ami elsőre riasztó lehet.

„Számomra a befektetési termékek kézzelfoghatóbbak.”

Hátrányként említették még:

- ▶ a magas számlanyitási összeget, (bár a pontos összegről vegyes ismereteik voltak, elhangzottak összegek 12 és 60 ezer Ft között, illetve a szerződéses összeg 1%-a is), ami ugyanakkor egy kedvezményes számlanyitási díj akció esetén döntést elősegítő tényezővé is válhat, amire volt példa a csoportokban
- ▶ a 3 hónapos kiutalási időt, ami lefoglalozott ingatlan esetén gondot okozhat, pláne, ha esetleg valami miatt csúszás van, erre már hallottak negatív példát
- ▶ azt, hogy a lakásfelújításnál csak fele számolható el anyagárként és a másik fele munkadíj kell legyen, holott lehet hogy saját maguk is meg tudnák oldani a beépítést, illetve olcsóbban juthatnának a szolgáltatáshoz baráti alapon vagy számla nélkül
- ▶ azt, hogy a lejárat után, jelenlegi ismeretük szerint, 3 hónapon belül fel kell használni az összeget és mi van, ha télen jár le, amikor senki nem építkezik, vagy ha ennyi idő alatt nem tudnak mindent elintézni

Bár néhányan részletes ismeretekkel rendelkeztek az alábbi témakörökben is, jó néhányan bizonytalanok még az alábbi termék tulajdonságok tekintetében:

- ▶ pontosan mi tartozik bele a felhasználhatósági körbe, mint lakás cél
- ▶ hogyan számítják be a lakáscél megvalósulását igazoló számlákat
- ▶ mi van, ha az összeg, akár egy kis részét nem tudja felhasználni
- ▶ mi van, ha nem időben fizeti a díjat és csúszik pár hetet
- ▶ lehet-e többet megtakarítani, mint havi 20 ezer
- ▶ mi van, ha elválnak és együtt kötötték
- ▶ hozzá lehet-e férni a megtakarításhoz a futamidő előtt

Általánosan elmondható, hogy az **áthidaló hitel**, illetve azonnali áthidaló hitel mibenlétéről csak minimális ismerettel rendelkeztek a megkérdezettek, így azt sem az előnyök sem a hátrányok közé nem sorolták.

A **kombi hitelek** termék iránti attitűdje bár döntően azonos előnyök és hátrányok mentén is definiált, mint fent, mégis alapvetően különbözik a megtakarítási LTP szakaszban lévőktől, ami döntően a nehéz anyagi helyzetből és az alulinformáltságból adódik. A kombi hitelek egy jelentős része vagy nyíltan, vagy látenszen egy szükséges rossznak tartja a terméket, ami még tovább nehezíti anyagi helyzetüket a jelenben, annak az ígéretével, hogy később majd jobb lesz.

Számukra az LTP egy a törlesztő részleten felül fizetendő összeg nem pedig annak egy része, így érthető, hogy plusz teherként élik meg. Nincs számukra igazi előnye, mivel nincsenek tisztában azzal, hogy e nélkül milyen lenne a hitel kondíciójuk tekintve annak a havi törlesztő részletét, illetve a futamidejét. Többen a beszélgetés során döbbentek rá, hogy mennyire tájékozatlanok a témában, ami elsősorban véleményük szerint az ügyintézők hibája.

„Lehet, hogy elmondta ő nekem a banki bikfa nyelven, de én azt nem értem.”

Létezik egy olyan csoport is, a kombi hitelek között, aki bár nem kapott kellő tájékoztatást a szerződéskötéskor, ezért a fenti attitűd mentén gondolkodott, ám az azóta eltelt időszakban utánajárt a részleteknek és változott az attitűdje.

Tisztán látszik ugyanakkor, hogy akiket körültekintően tájékoztattak és volt választási lehetőségük, azaz tudatosan választották a konstrukciót, sokkal kedvezőbben ítélik meg azt. Számukra előnye a terméknek, hogy a futamidő alatt csak a kamatot fizetik a banknak, a tőkét az LTP-nek, amit 5 évente betörlesztődik, így csökken a hitel futamideje vagy a betörlesztés után a fizetendő havi részlet, illetve az, hogy ez legalább forint alapú, így ez a része nem változott a havi részletüknek. Bár ők sincsenek maradéktalanul tisztába azzal, hogy a lejáratkor az LTP hitelt megéri-e felvenniük, illetve, hogy kötelező lesz-e újabb és újabb LTP-t kötniük egész a hitel futamidejének végéig vagy sem.

Összességében a termékhez magas használói elégedettség kötődik, gyakori a többedik kötés és a lejáratkori azonnali újrakötés. Aki már egyszer túllépett a termék viszonylagos komplexsége által generált bizonytalanságon és pozitív tapasztalattal rendelkezik, mindenképpen újra köti azt. Ebben egyedül a kombi hitelek egy csoportja, a nehéz helyzetben lévő, alulinformáltak képeznek némi kivételt.

3.5.2 A termékkel kapcsolatos döntési mechanizmus

Döntés az igénybevételeiről

A megtakarítási szakaszban lévő LTP-sek döntési mechanizmusa alapjaiban különbözik értelemszerűen a kombi hitelekétől.

A megtakarítási szakaszban lévők esetén jellemző, hogy az első kötés általában inkább emocionális meggyőzés alapú, sem mint manifeszt, racionális alapokra helyezett igény mentén történik. A meggyőzésben a legnagyobb szerepet a család, barátok, illetve az ügynök, ügyintéző meggyőző ereje játszott. A legmeggyőzőbb értelemszerűen, ha a barát egyben ügynök is. Gyakori, hogy a megkérdezettek előtte nem is hallottak a termékről, míg a személyes ügynöki ajánlás fel nem hívta rá a figyelmüket.

A második szerződéses időszakban lévők esetén a döntés viszont már racionális volt:

„Az elsőt még kis összegre kötöttem, hogy kipróbáljam, mert jól hangzott, amit az ügynök mond, de a második már tudatos döntés volt, tudtam, hogy mit akarok majd megvalósítani belőle.”

Az ő történetükből látszik, hogy az először kötők kissé bizalmatlanok a szerződéskötéskor, még nem látják át pontosan mi fog történni, hogyan fog a napi gyakorlatban működni ez a relatíve bonyolult termék, illetve mire és hogyan fogják felhasználni a futamidő végén. Ugyanakkor a kiszámítható működés és kedvező tapasztalat egyértelmű, hiszen többen az első lejárat után azonnal kötötték a második szerződésüket és gyakorlatilag „hívókké” váltak.

„Épp intéztem a kiutalással kapcsolatos dolgokat és mondtam, hogy akkor én itt és most azonnal kötnék egy másikat.”

„Még le se járt az előző, már kötöttem két másikat a két gyerekre is.”

A másik ritkább út a reklám által felkeltett érdeklődés, internetes információszerzés majd fióki érdeklődés és szerződéskötés.

A végső döntő érv mindkét csoport esetében a 30%-os állami támogatás, bár az azonnali döntést gyakran segítette egy a belépési díj elengedésére vagy csökkentésére irányuló akció.

„Ott ültem az OTP-ben, épp reklamáltam valami miatt, mikor az ügyintéző említette ezt a lehetőséget, meggyőzött a 30%-os állami támogatás és még épp belépési díj akció volt, gondoltam üsse kavics, megkötöm most, ez nem akkora összeg.”

A **kombi hitelek** esetében a döntést gyakran kényszer szülte, ami a tájékoztatás hiánya miatt akkor történt mikor már kvázi nem volt számukra vissza út.

„Nálam a szerződéskötéskor derült ki, hogy ilyet is kötni kell, másképp nem kaphatjuk meg a hitelt. Akkora már az ember kényszerpályán van, benne van egy csomó energiája, az utánajárás, az összes papírokat beszereztem. Nagyon mérges voltam, hogy ilyen kiszolgáltatott helyzetbe hoztak.”

„Ezt lenyomták a torkomon a számlanyitási díjjal együtt.”

Tájékozatlanságuk abból is látszik, hogy bár a havi számla részletezi, csak annyit tudnak, hogy *„valami három dolgot”* fizetnek. Még akik a beszélgetésre felkészülve megnézték a három elem mibenlétét és el is sorolták azt, mint LTP, hitel és tőke így sem tudták értelmezni pontosan mit takar a három kifejezés.

Ők sok esetben a fizetendő havi összeget sem maguk választották meg. Nekik azt az információt adták, hogy ez az összeg a felvett hitel összege által meghatározott és sokan nem a maximumot fizetik, amivel a legtöbb állami támogatást ki tudnák használni.

Ugyanakkor a számos példa akadt a részletes tájékoztatásra is. Érdekesképpen a jól tájékoztatottak döntően az Unicredit Bank ügyfelei voltak.

„Nekem minden opciót végig számoltak, lakáskasszával, a nélkül, minimum, maximum összegre, ennyit betörlesztve a végén, annyit betörlesztve és mindről papírt is kaptam, ez alapján döntöttem.”

Ebből adódóan ők úgy érzik, hogy felelősen döntöttek az állami támogatás, a kedvező forint alapú betörlesztés és az automatikus, könnyű ügyintézés érve mentén. Ők tisztában vannak azzal is, hogy a törlesztő részletük az LTP nélkül valószínűleg ennyivel magasabb lenne, avagy hosszabb lenne a futamidő, tehát a konstrukció nélkül sem maradna a zsebükben ez az összeg.

„Így a tőkét fizetem az lakáskasszába és a kamatot meg a banknak, ez sokkal jobb.”

Döntés a szolgáltatóról

Mivel, ahogy fent látható, gyakran az igény és a döntés a termék igénybevételéről személyes meggyőzés alapú (tanácsadó, ügyintéző vagy család), nem saját manifeszt igényből ered, ezért ritka a versenytárs termékkel való összehasonlítás.

„Nem néztem körül, mert ismerősöm ajánlotta, hogy jó.”

Gyakran megfigyelhető, hogy kötéskor nem is tudnak a versenytárs termékről. Ez főleg a Fundamentát ügynöknél kötők esetében van így. Az OTP LTP összemosódik számukra az OTP Bankkal, inkább azt gondolják, hogy majdnem minden banknak van valami hasonló terméke, de nem tudják, hogy más bankok esetén tulajdonképpen az is Fundamenta.

Fordított esetben az OTP LTP-sek gyakrabban hallottak már a Fundamentáról, annak reklámtevékenysége mentén, de esetükben sem jellemző a szerződéskötés előtti összehasonlítás.

Tételes összehasonlítással egyáltalán nem találkoztunk, inkább csak percepciók vannak, vagy azt gondolják, hogy mindegyik ugyanaz, hiszen államilag garantált, vagy azt, hogy a Fundamenta kondíciói valamivel kedvezőbbek, valószínűleg az aktívabb és sikeresebb reklámtevékenység hatására.

Az összehasonlítás hiánya előfordult, hogy utólagos elégedetlenséget szült, hiszen úgy érezték az ügynök agresszíven meggyőzte őket és csak később jöttek rá, hogy tulajdonképpen nem is néztek körül, hátha van számukra kedvezőbb konstrukció.

„Előbb megkötöttem a Fundamentát a reklám és az ügynök hatására, de egy hónap után felmondtam, mert az építési vállalkozó az OTP-t ajánlotta, hogy az jobb.”

Akik saját igényből kiindulva kerestek szolgáltatót, jellemzően vagy az OTP mellett vagy ellen döntöttek.

„Nekem ott van számlám az OTP-nél így kézenfekvő volt, hogy ott kötök.”

„Nagyon rossz tapasztalatom van az OTP-vel, én náluk semmi esetre sem kötnék.”

Az OTP mellett használták még érvként, hogy arra számítanak, a rendszeres LTP fizetés mentén, majd egy esetleges hitelfelvétel esetén, kedvezőbb elbírálásban részesülnek.

A **kombi hitelek** esetében a bank kiválasztásában a lakástakarékot nyújtó szolgáltató nem játszott egyáltalán szerepet, viszont attól a ponttól kezdve, hogy kiválasztották a bankot, értelemszerűen már nem volt választásuk az LTP szolgáltató tekintetében. A bankválasztás azok esetében, akik új lakást vásároltak, gyakran az építető által meghatározott:

„Ugyan mehettem volna én más bankhoz is, de itt már minden elő volt készítve, sokkal kevesebb papírt kellett nekem beszereznem.”

3.5.3 A termékkel kapcsolatos használati szokások

A szerződéses módozatok tekintetében elmondható, hogy jellemzőbb a 4 évre való kötés, ami mellett az alábbi érvek szólnak:

- ▶ beláthatóbb időtartam
- ▶ a lakáscél nem tolható hosszabb távra
- ▶ első kötés esetén, „kipróbálni” biztonságosabb
- ▶ mivel nincs kamatos kamat, 8 évre kevésbé éri meg, alacsonyabb a hozama
- ▶ ha nem tudják felhasználni, még mindig meghosszabbítható
- ▶ már a nyolc évesnél is csak lakáscélra fordítható, régebben nem volt kötött

A nyolc éves futamidőt általában azok kötötték, akik konkrét céllal rendelkeztek:

- ▶ a gyerek akkor lesz nagykorú
- ▶ kombi hitelhez kötötten

A **havi összeget** tekintve szinte mindenki a maximális összeget fizette. Néhányan a válság hatására alacsonyabb összegre váltottak. Néhányan pedig épp ellenkezően, kedvezőbb állami támogatás mellett vállalnának akár magasabb havi összeget is. A kombi hitelek esetén, néhányan azért fizettek alacsonyabb összeget, mert csak ezt az opciót ajánlották fel nekik, mások pedig eleve a minimumot kérték, mert nem akartak plusz terheket vállalni a hitel összege mellett.

A **felhasználás** tekintetében vegyes a kép, azok között, akik már felvettek egyet volt olyan aki, mivel akkor még nem volt olyan szigorú lakáscél a nyolc éves futamidő esetén, nyaralásra költötte azt. Volt aki konyhát vagy nyaralót újított fel belőle, néhányan önerőre fordították, vagy a nagyobb lakás különbözetébe használták fel a megtakarítást vagy a hitellel növelt összeget. A lakásárhoz viszonyított alacsony összeg gyakran eredményezte azonban azt, hogy csak kisebb, elsősorban felújítási célok valósultak meg végül belőle.

4. A KVANTITATÍV FÁZIS EREDMÉNYEI

4.1 ÖSSZEGZÉS ÉS KÖVETKEZTETÉSEK

Ismertség

A lakás-takarékpénztár egy igen **jól ismert** intézmény, a lakosság négyötöde ismeri, és nemcsak névről, hanem egy-egy lényeges jellemzőjét is meg tudja nevezni. Elsősorban lakáscélú megtakarításnak tekintik, a kapcsolódó állami támogatásról pedig nagyon magas arányban tudnak.

Fő jellegadó karakterei a **lakáscél**, **megtakarítás** és az **állami támogatás**. Mint ilyenhez, a fogyasztók **nem tudnak ehhez hasonlítható**, ezzel közvetlenül versenyző vagy helyettesítő terméket megnevezni – hiszen valóban nincs ilyen más termék a piacon. Az LTP-t oly mértékben **unikális** terméknek tartják, hogy az LTP-vel rendelkezők negyede biztosan nem kötött volna szerződést másra, ha nincs LTP.

Vannak bizonyos tévedések a konstrukció kapcsán, például, hogy nincs szükség hitelképesség-vizsgálatra a megtakarítási szakasz lejárta után, a hitel felvételekor, vagy például, hogy a terméket sok bank kínálja. Ezek a **tévedések** azonban ugyanúgy jelen vannak a használók és a nem használók között, vagyis **az ismerethiány közvetlenül nem eredményez alacsonyabb igénybevételt**.

Igénybevétel

LTP szerződése a vizsgált mintában a háztartások 16%-ának van. Ez alig valamivel kevesebb, mint az autóhitelek vagy személyi kölcsönök aránya, és nem sokkal marad el a bevallásuk szerint havi megtakarításra képes háztartások (23%) arányától.

A fenti mutatókhoz mérve a 16%-os elterjedtséget, figyelembe véve továbbá azt, hogy a Magyarországon a lakáscélok finanszírozására vannak más államilag támogatott eszközök is, az **LTP igénybevételi arányát magasnak tekinthetjük**. Az pedig, hogy az LTP használó családok harmada **több szerződést** is kötött, jellemzően ugyanannál a pénztárnál, a termékkel való **fogyasztói elégedettségre** utal, akárcsak az, hogy a terméket használók **harmadának korábban már volt másik LTP szerződése**.

Az LTP igénybevételének fontos oka a lakáscél megléte, de mivel lakáscélja szinte mindenkinek van, önmagában ez még nem magyarázza az LTP használatot. Sőt, olyanok is jelentős számban akadnak, akiknek nincs előre meghatározott konkrét lakáscélja szerződéskötéskor, az csak a lejáratig alakul ki.

Az igénybe vétel motivációi

A leggyakoribb lakáscél, amely az LTP használatot serkenti, a **lakásfelújítás** és a **gyermek** lakhatásáról való gondoskodás. Ebből következik, hogy egyáltalán nem a családalapító, első lakásra gyűjtő fiatal korosztály terméke az LTP, ellenkezőleg, életkor szempontjából igen széles spektrumú az ügyfélkör, a **legfiatalabbak (25 év alattiak)** pedig a legkevésbé rendelkeznek LTP-vel. Az ő esetükben ugyanakkor gyakori, hogy **a szülők kötnek LTP-t** a gyermek lakáscéljának megvalósítása érdekében.

A megtakarítási képesség természetesen szoros kapcsolatban áll az LTP igénybevételével, de nagyon fontos látni, hogy korántsem csak a jó megtakarítási képességű családok használják a terméket. Az **LTP** nagyon sokak számára **éppen, hogy eszköz arra, hogy rendszeresen megtakarítsanak**, a szerződéskötéssel **szorítják magukat arra, hogy rendszeresen félretegyenek** lakáscélra. Ez a jelenség **az igénybevétel egyik döntő motivációja**.

Az igénybevétel másik meghatározó indoka az **állami támogatás**, amelyet az LTP használók igénybe szeretnének venni. Ehhez képest **az összes többi anyagi előny** (kamatadó-mentesség, kedvező hitellehetőség) **erősen háttérbe szorul**.

A fogyasztói döntés

A konstrukció megtakarításra ösztönző felépítése, valamint az állami támogatás mindenhol azonos. Talán ez az oka annak, hogy a fogyasztók jellemzően **nem hasonlítják össze az ajánlatokat**, egyetlen ajánlatot néznek meg. Azt a többség nem érzékeli, hogy valójában csak két pénztár létezik a piacon, úgy gondolják, hogy biztosan sok ajánlat létezik, mégsem tartják szükségesnek, hogy ezeknek utánajárjanak. Mi több, gyakori az a tévhit, hogy ez egy banki termék, amelyet sok bank kínál.

Amikor döntenek a pénztárak között, a fogyasztó utólagos bevallása szerint csekély a konkrét kondíciók szerepe a döntésben, míg a kényelmi szempontok, az esetlegesség szerepe nagy.

A lakás-takarékpénztár megtakarítás és ahhoz kapcsolódó hitellehetőség is egyben. Ebből azonban a fogyasztó **szinte csak a megtakarítási elemet veszi észre**, annak előnyeit akarja felhasználni. A döntő többség tud arról, hogy a konstrukciója lehetőséget nyújt hitelfelvételre, de **hitelt már nem akar felvenni és a gyakorlatban sem veszi fel**. Ennek az lehet egy fontos oka, hogy **a fogyasztó a termék számára legfőbb előnyéhez, az állami támogatáshoz már a megtakarítási időszak lejártával hozzáfér**.

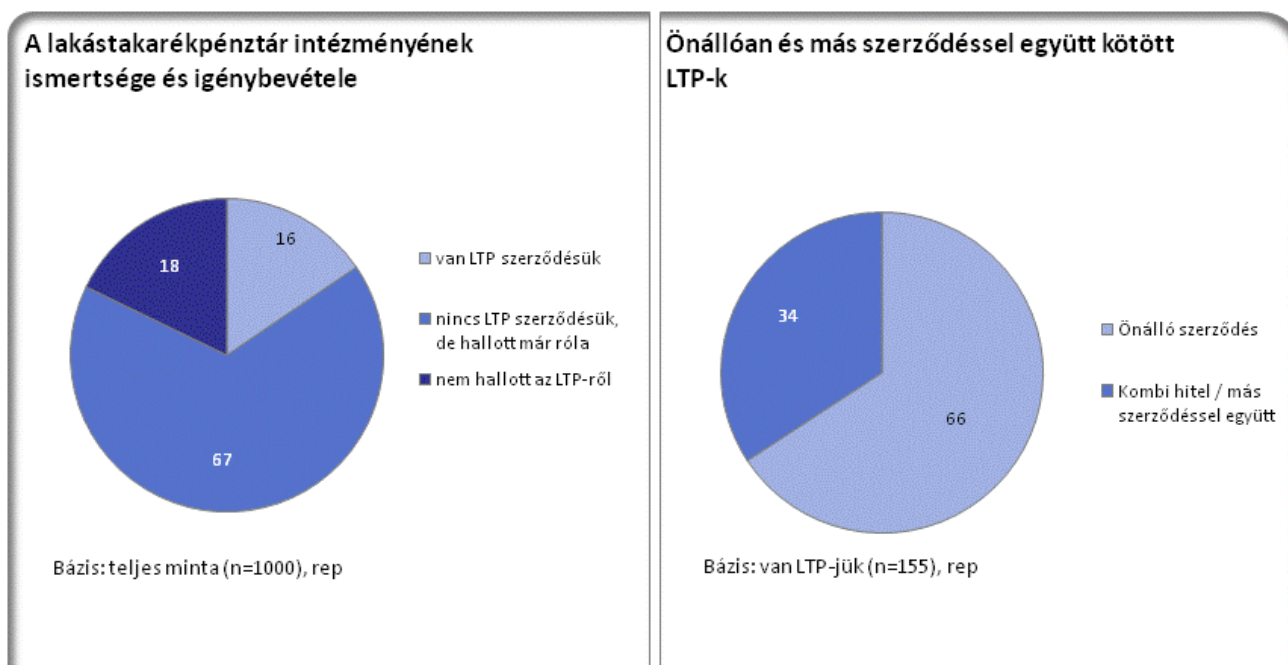
4.2A LAKÁS-TAKARÉKPÉNZTÁR KONSTRUKCIÓ ISMERTSÉGE ÉS IGÉNYBEVÉTELE

4.2.1 Ismertségi és igénybevételi arányok

Előjáróban az adatok értelmezése kapcsán fontos megjegyezni, hogy a termékhasználati penetrációs adatok *háztartási szintűek*, azaz azt mutatjuk be, hogy a háztartások hány %-ában rendelkezik egy vagy több személy az adott termékkel. Ezt azért tartjuk indokoltnak, mert egy lakáscélú megtakarítás, még ha konkrét személy is a szerződő, nyilvánvalóan a teljes háztartás igényeit elégíti ki, és minden háztartástagot érint. (Az esetek 88%-ában egyébként is a válaszadó nevében volt a szerződés).

Az LTP **ismertsége magas**, a megkérdezettek kevesebb, mint ötöde mondta, hogy korábban még nem hallott róla.

1. ábra



4. kérdés: Most felsorolok pénzügyi szolgáltatásokat, termékeket, kérem, mindegyikről mondja meg, van-e az Ön nevében jelenleg ilyen élő szerződés valamilyen pénzügyintézetnél?

5. kérdés: És van-e valaki másnak (is) a családból szerződése valamilyen pénzügyintézetnél?

40. kérdés: Említette, hogy Önnek, Önöknek nincs lakástakarékpénztár, lakás előtakarékosági, lakáskassza szerződésük. Erről egyébként hallott már korábban, tud róla legalább valamit?

7. kérdés: Kérem, gondoljon vissza arra, amikor megkötötték ezt a lakás előtakarékosági, lakástakarékpénztári szerződést. Az alábbi állítások közül melyik igaz Önre, Önökre inkább? (1) Önállóan, más szerződéstől függetlenül, külön kötöttük ezt a lakás-takarékpénztári szerződést, mert eleve ilyesmi konstrukciót szerettünk volna (2) Más szerződéshez kötődően, a mellé, azt kiegészítve kötöttük, hogy így jobban járjunk összességében, de alapvetően nem a lakás-takarékpénztár volt a lényeg akkor

Majdnem ugyanekkora, 16% azok aránya, akiknek van LTP szerződésük a családban. Ha azt vesszük, hogy ez az arány majdnem eléri a személyi kölcsön (20%), vagy az autóhitel (23%) penetrációját, a lakástakarékpénztári konstrukciót igen **népszerű, sikeres intézménynek kell látnunk**. Ugyanerre a következtetésre kell jutnunk, ha azt nézzük, hogy a lakosság negyede mondta azt, hogy havi szinten képesek megtakarítani.

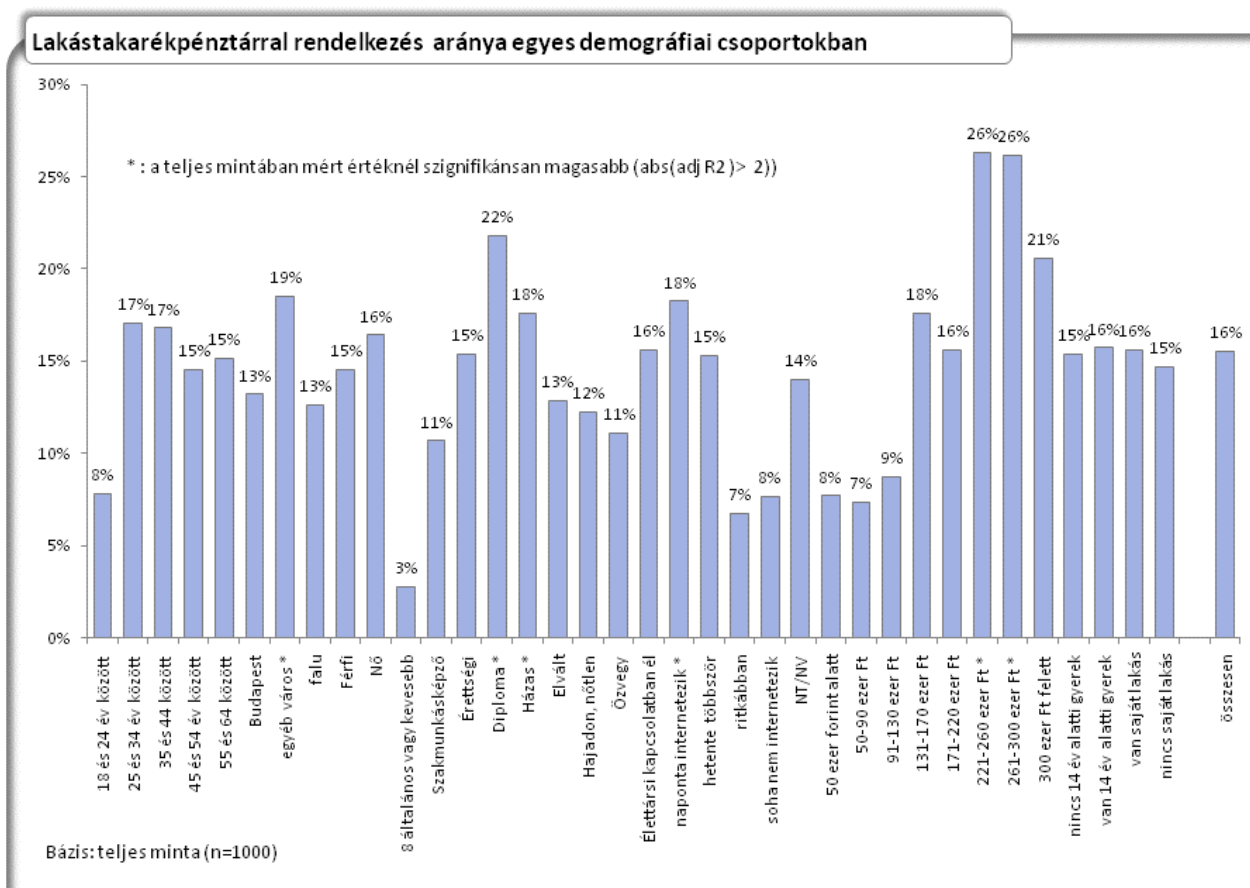
Ismert, hogy más térségbeli országokban magasabb az LTP-hez hasonló termékek penetrációja. Magyarországon azonban az elmúlt években a lakáscélok megvalósításában nagy szerepet játszott az államilag támogatott lakáshitel, majd később a devizahitel, illetve kisebb mértékben a lakáslízing. Így az LTP a lakáscélú termékek körében korántsem a fősodorban, mint inkább a **kiegészítő** termékek között volt. Ha mindezeket a tényezőket figyelembe vesszük, a **16%-os elterjedtséget inkább magasnak, mint alacsonynak** kell tekintenünk.

Árnyalja a képet, hogy a mérésünk szerint azonban **az esetek harmadában nem önállóan**, magáért az LTP kedvéért kötötték a szerződést, hanem más szerződéshez kapcsolódóan, a mellé, azt kiegészítve.

4.2.2 A konstrukciót ismerők, nem ismerők, igénybevevők profilja

A továbbiakban a fent bemutatott csoportok jellemzőit mutatjuk be.

2. ábra



4. kérdés: Most felsorolok pénzügyi szolgáltatásokat, termékeket, kérem, mindegyikről mondja meg, van-e az Ön nevében jelenleg ilyen élő szerződés valamilyen pénzintézetnél?

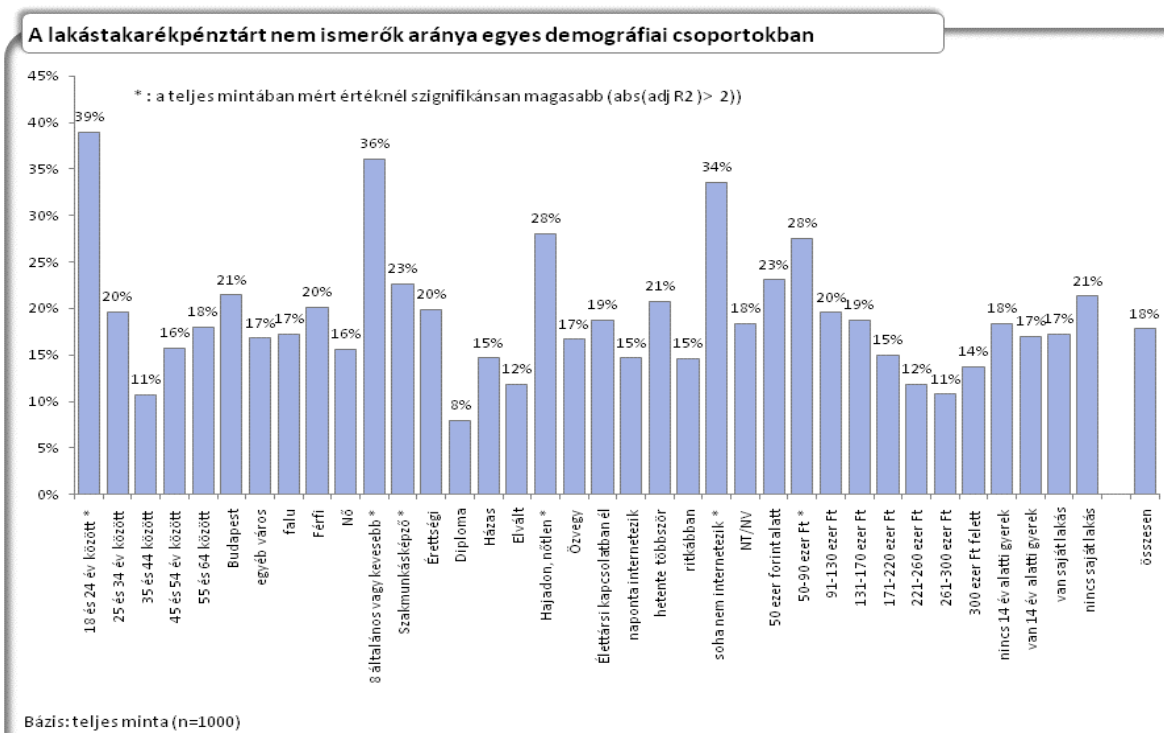
5. kérdés: És van-e valaki másnak (is) a családból szerződése valamilyen pénzintézetnél!

Lakás-takarékpénztárral kiugróan **alacsony** arányban rendelkezik a **25 év alatti** fiatal felnőttek csoportja, ami a termék természetéből korántsem következik logikusan, hiszen éppen ők azok, akik néhány év múlva az önálló lakhatás megoldásának kihívásával szembesülnek. A magyarázat alighanem abban rejlik, hogy nekik egyelőre **alacsony az önálló megtakarítási képességük**. Az is egy közreható ok lehet, hogy a felsőoktatásban résztvevők számának növekedésével későbbre tolódott az önállósodás, a szülőktől való különköltözés időszaka.

Másfelől viszont a későbbi adatokból látni fogjuk, hogy ugyanakkor magas azok aránya, akik a gyermeküknek, mint kedvezményezettnek kötnek LTP-t (29%), vagyis a 25 év alattiak is használják tulajdonképpen a terméket, de inkább **mint a lakáscélú felhasználó, mintsem megtakarító szerződő**.

Ettől eltekintve meglepően kis különbség adódik az LTP használatban életkor szerint, **az idősebb korosztály körében alig kevésbé népszerű a termék, mint a fiatalabb korosztályokban**. Ennek egyik magyarázata éppen a fentiekben rejlik: ők a **gyermekük lakáscélja** megvalósítása érdekében kötik a szerződést. Egy másik lehetséges oka az, hogy a lakáscél – mint később látni fogjuk – igen gyakran olyan jellegű (pl. **felújítás, 35%-ban**), amely **bármilyen korosztálynál** releváns lehet. Látható az is, hogy a **magasabb iskolázottságú** (ezzel összefüggésben nagyobb arányban internethasználó) és a magasabb jövedelmű csoportokban nagyobb a termék igénybevétele. Ez ismét a megtakarítási képesség fontosságára utal a termék igénybevitelében.

3. ábra



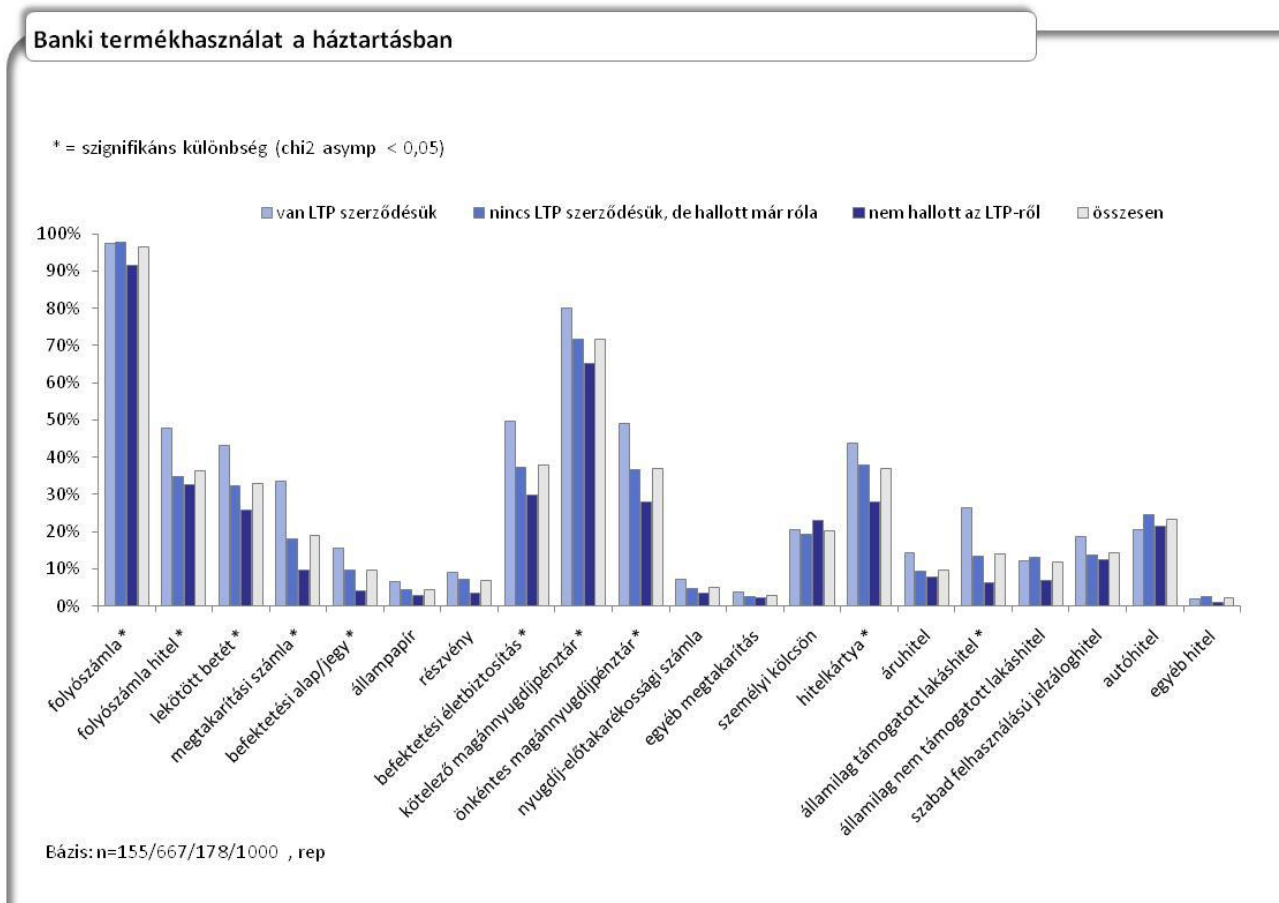
40. kérdés: Említette, hogy Önnek, Önöknek nincs lakás-takarékpénztár, lakás előtakarékosági, lakáskassza szerződésük. Erről egyébként hallott már korábban, tud róla legalább valamit?

Az LTP konstrukciót nem is ismerők esetében szinte éppen az ellentétes tendenciákat látjuk: az alacsony iskolázottságúak, alacsonyabb jövedeleműek, és a 25 év alattiak erősen felülreprezentáltak körükben. Ez utóbbi arra is rámutat, hogy **bár összességében az LTP egy igen jól ismert konstrukció, a legfiatalabbak körében az ismertség hiánya is közrejátszik az alacsony igénybevételben.**

Az egyéb pénzügyi termékek használatában szintén jelentős különbségeket látunk az egyes csoportok között. Azok, akiknek van LTP-jük, rendre magasabb arányban veszik igénybe a többi pénzügyi terméket is, míg akik nem is hallottak az LTP-ről, azok sokkal kevesebb pénzügyi terméket használnak. (Ez egyébként szembejelen nem igaz a személyi kölcsönre, amely az alacsonyabb státuszú, az LTP-t nem is ismerő válaszadók körében is gyakori). Ha figyelembe vesszük, hogy az igénybe vevők **iskolázottsága** magasabb, az **internet** révén az információkhoz könnyebben férnek hozzá, és **több banki terméket** használnak, okkal gondolhatjuk – még ha ezt nem is mértük közvetlenül a kérdőívben - , hogy a pénzügyi kultúra, és az ebből fakadó a termékhasználati szofisztikáltság befolyással van az LTP használatra.

Azt is érdemes észrevenni, hogy rendre **a megtakarítási termékek** használata magasabb az LTP-sek körében, ami a **megtakarítási képesség** fontosságát húzza alá a termék igénybe vételét meghatározó faktorok között.

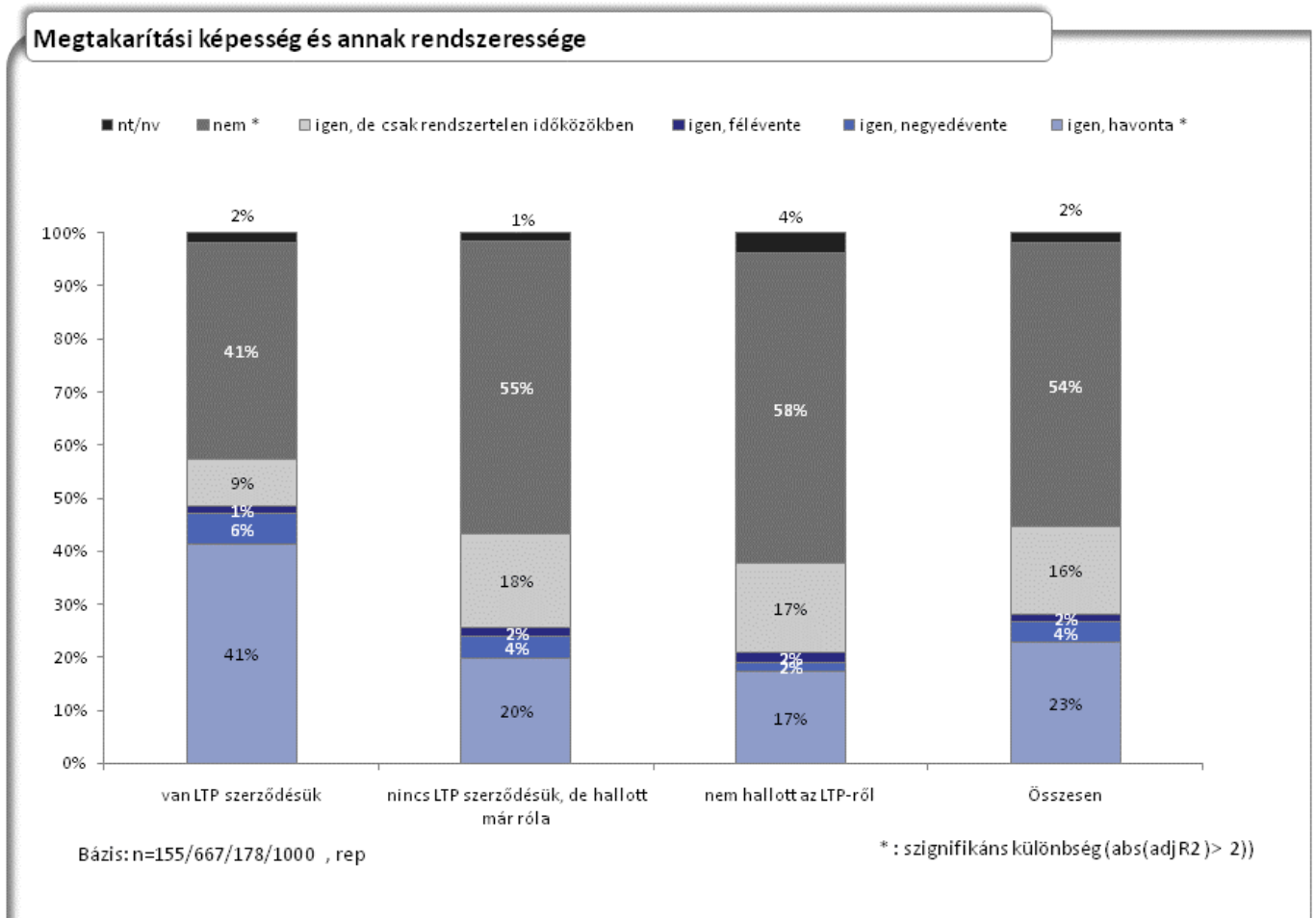
4. ábra



4. kérdés: Most felsorolok pénzügyi szolgáltatásokat, termékeket, kérem, mindegyikről mondja meg, van-e az Ön nevén jelenleg ilyen élő szerződés valamilyen pénzintézetnél?
 5. kérdés: És van-e valaki másnak (is) a családból szerződése valamilyen pénzintézetnél!

A megtakarítási képesség fontosságát emeli ki az alábbi ábra is. Az LTP-vel rendelkezők körében a havi rendszerességű megtakarításra képesek aránya kétszerese annak, amit a többi csoportokban láthatunk. Az azonban figyelemreméltó, hogy még az LTP használók között is 41% mondja, hogy nem tud megtakarítani, azaz nem a keletkező fölös megtakarítások lekötéséről van szó, hanem a szerződéskötéssel **szinte „kényszerítik” magukat a havi rendszeres megtakarításra.**

5. ábra

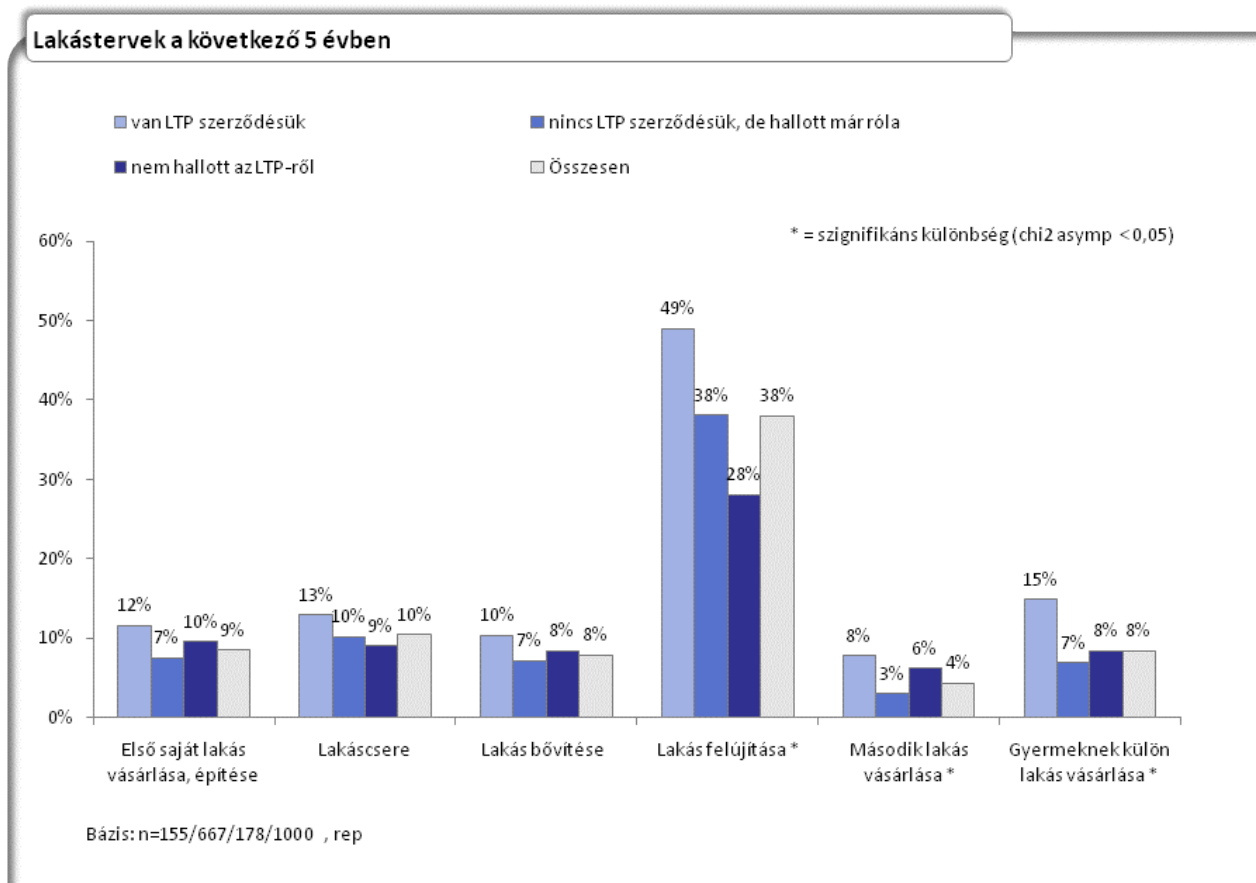


59. kérdés: Tudnak-e Önök valamilyen rendszerességgel félretenni, megtakarítani?

Evidensnek tűnne egy lakáscélú megtakarításnál, hogy a **lakáscél megléte** meghatározó abban, hogy a terméket igénybeveszik-e a fogyasztók vagy sem. A **kapcsolat valós, létező, de talán nem annyira, mint gondolni lehet**. Azoknak ugyanis, akiknek nincs szerződésük, vagy akik nem is hallottak az LTP-ről, igen magas arányban szintén vannak lakásterveik, az első lakás megszerzése, a lakáscsere, a lakásbővítés esetében nem is szignifikánsan alacsonyabb arányban, mint az LTP-vel rendelkezők esetében. Ez fordítva nézve is igaz, az LTP-vel rendelkezők 29%-ának nincs konkrét lakáscélú terve, amelyet most meg tudna nevezni. Ez persze nem jelenti azt, hogy ők az összeget nem lakáscélra fogják felhasználni, inkább arról van szó, hogy a későbbiekben döntenek a konkrét lakáscélú felhasználásról.

Igen erős a kapcsolat azonban a **lakásfelújítással** (ami egyébként is a legjelentősebb arányban említett lakáscél bármelyik csoportban): az LTP-vel rendelkezők markánsan nagyobb arányban tervezik ezt. Szintén erősebb a kapcsolat a gyerek részére történő lakásvásárlás esetében. Ez alapján azt mondhatjuk, hogy az LTP-t inkább azok veszik igénybe, akik felújítanának vagy a gyerekeknek vennének lakást: az LTP leginkább erre a fogyasztói igényre ad választ.

6. ábra



60. kérdés: Tervezik-e az elkövetkező 5 évben a következőket?

I. táblázat

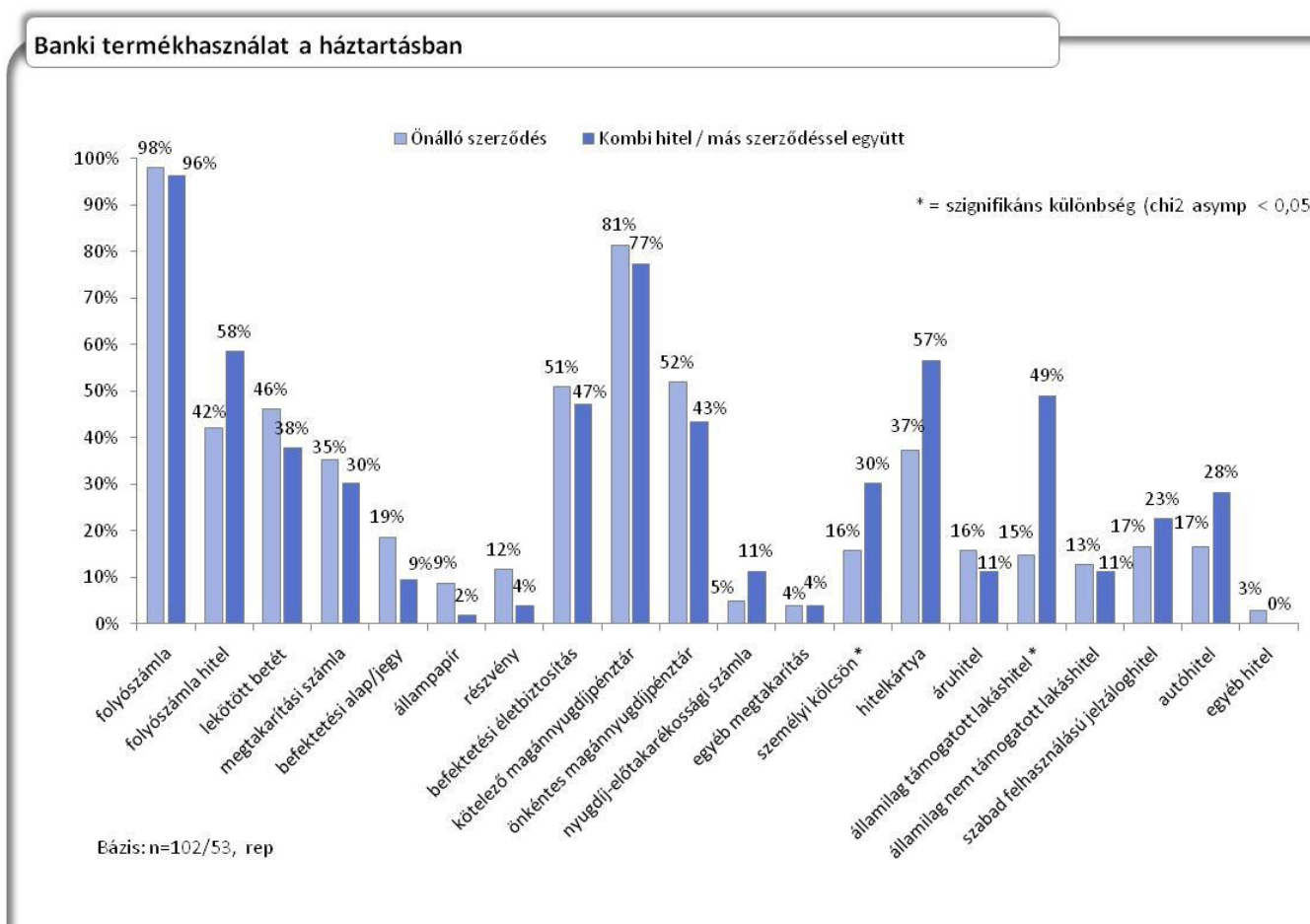
	van LTP szerződésük (n=155)	nincs LTP szerződésük, de hallott már róla (n=667)	nem hallott az LTP-ről (n=178)	Összesen
nincs egy lakáscélja sem	29%	48%	54%	46%
egy lakáscélt említ	45%	35%	29%	36%
két lakáscélt említ	18%	14%	11%	14%
három lakáscélt említ	6%	2%	6%	3%
négy lakáscélt említ	2%	1%	1%	1%

4.2.3 A „kombihitelek” jellemzői

A következőkben röviden áttekintjük, hogy milyen szempontok szerint veszik igénybe másként az LTP-t azok, akik önállóan kötötték a szerződést, és azok, akik más szerződéshez, kiegészítésül kötöttek LTP szerződést.

Azoknak, akik **más szerződéshez** kötöttek LTP-t, **nagyobb arányban vannak hitelek**, különösen igaz ez az államilag támogatott **lakáshitelekre**, de a kapcsolat a személyi kölcsön esetében is szignifikáns.

7. ábra



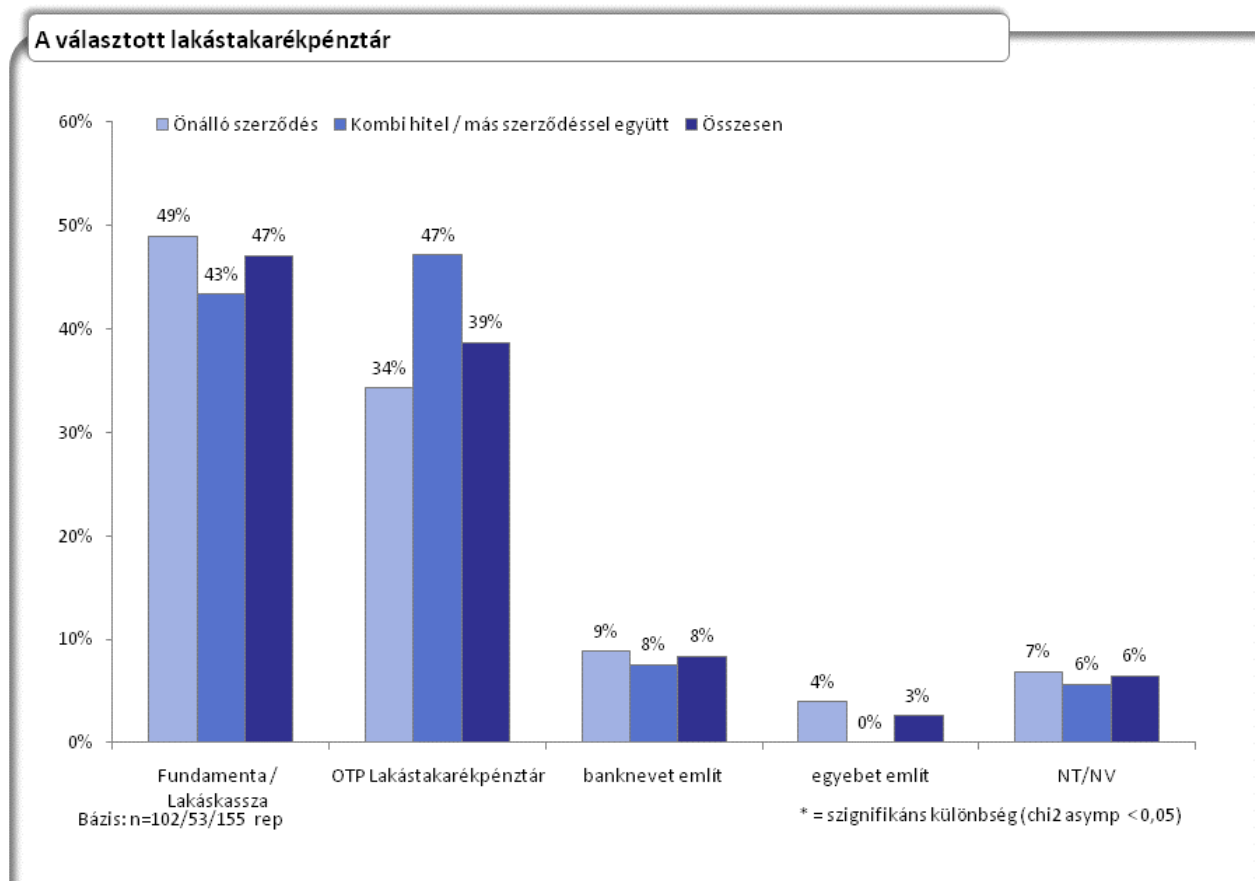
4. kérdés: Most felsorolok pénzügyi szolgáltatásokat, termékeket, kérem, mindegyikről mondja meg, van-e az Ön nevében jelenleg ilyen élő szerződés valamilyen pénzintézetnél?

5. kérdés: És van-e valaki másnak (is) a családból szerződése valamilyen pénzintézetnél!

Azok, akik nem önállóan kötöttek LTP-t, szignifikánsan nagyobb arányban szerződtek az **OTP**-vel.

Érdekes jelenség az is, hogy kimutatható számban vannak azok, akik nem tudják megmondani a pénztár nevét, illetve azok, akik valamilyen bank nevét említik. Azaz vannak, akik **az LTP szerződésüket valamilyen bankhoz**, és nem a pénztárszolgáltatóhoz kötik.

8. ábra



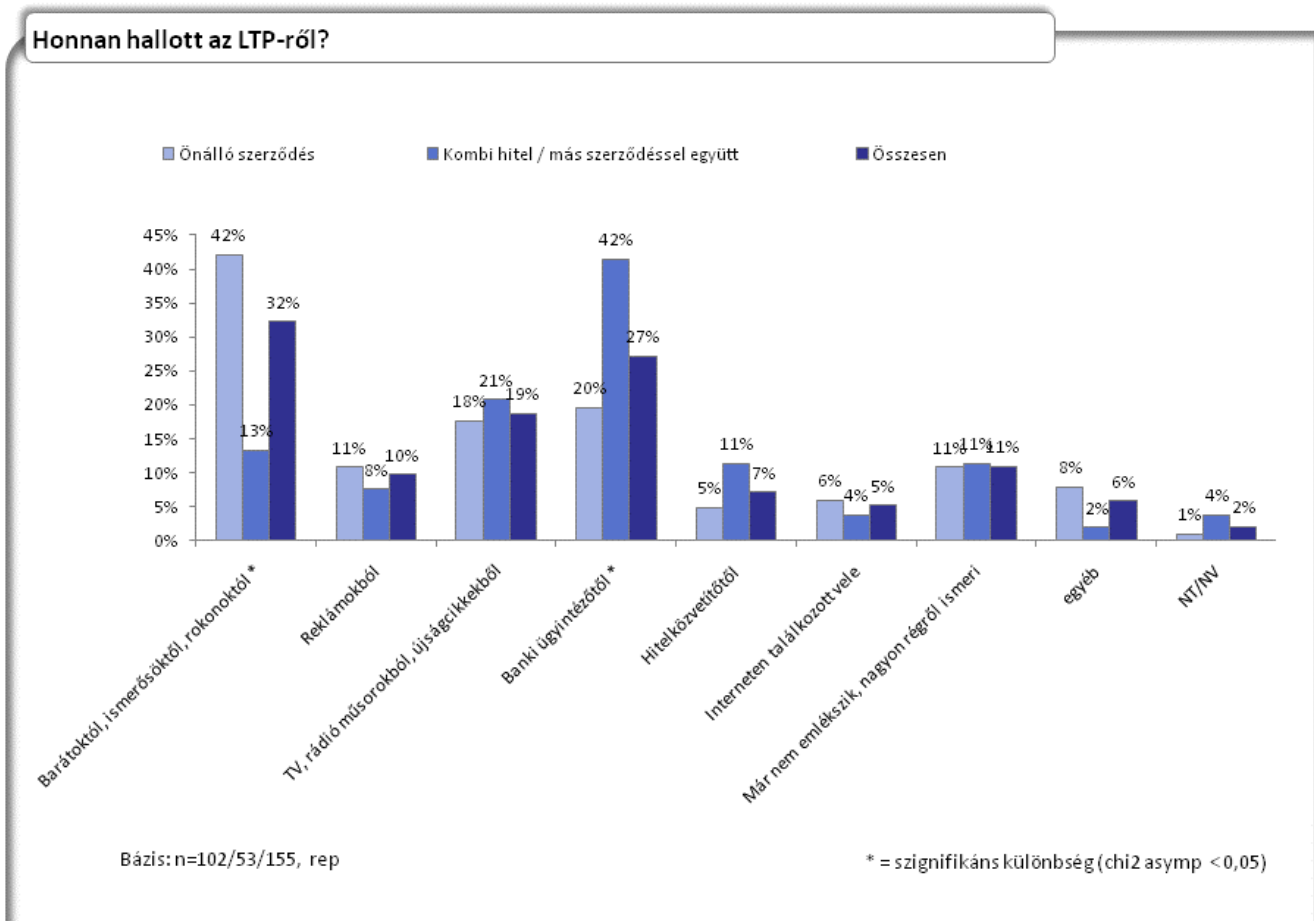
12. kérdés: *Melyik pénzügyintézetnél van a lakás-takarékpénztári szerződésük, vagy vannak a szerződéseik?*

Az, hogy hol köt a fogyasztó szerződést, természetesen nagyban függ attól, hogy honnan informálódik először a termékkel, a kondíciókkal kapcsolatosan.

Az alábbi ábra azt mutatja, hogy honnan hallottak a jelenlegi ügyfelek az LTP-ről.

Éles különbség van abban a tekintetben a két csoport között, hogy a „kombihitelesek” jóval nagyobb arányban a banki ügyintézőtől kapták az első információkat. Ez ennek a csoportnak a specifikuma, ugyanis az LTP-sek többsége ismerősöktől, rokonoktól, tehát informális csatornákból szerezték első információikat a termékről.

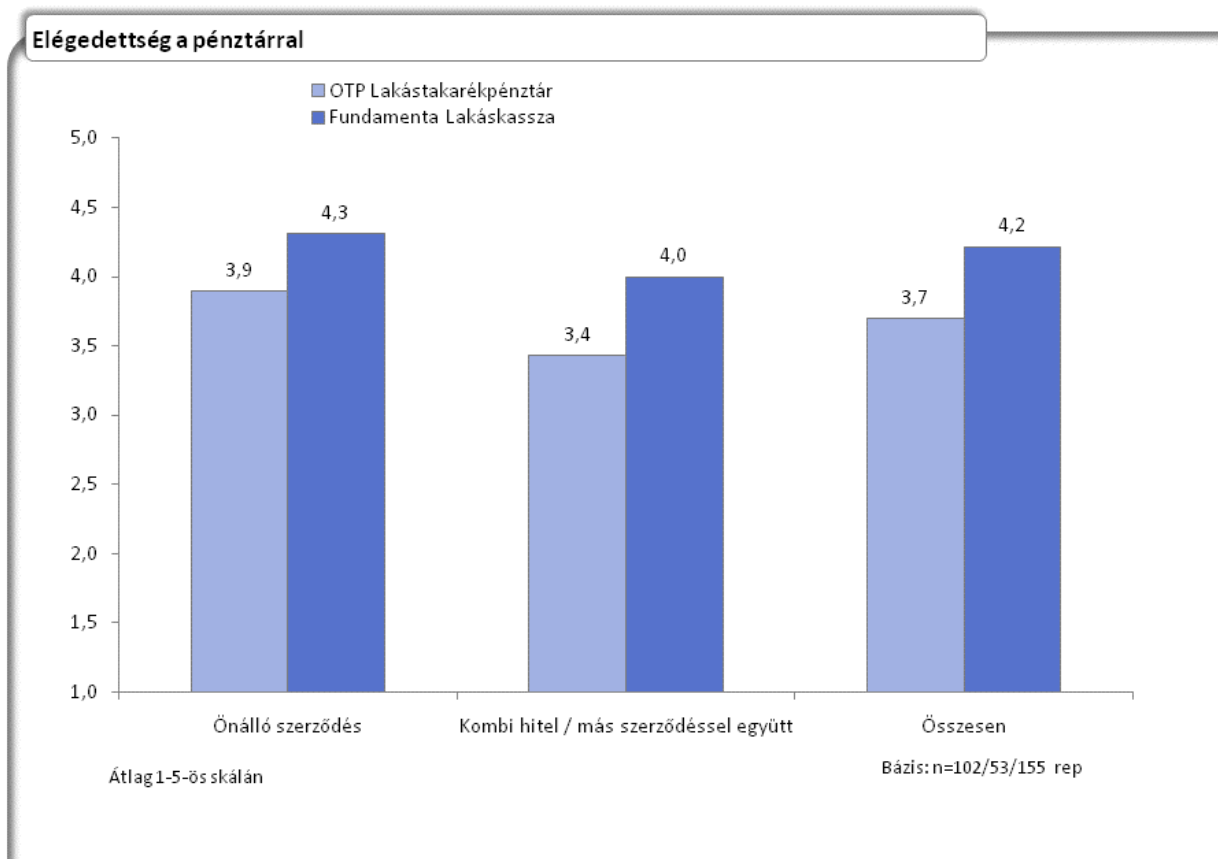
9. ábra



8. kérdés: Honnan hallott erről a lehetőségről, arról, hogy létezik ez a lakás előtakarékossági konstrukció?

A nem önállóan szerződők **elégedettsége a pénztárral valamivel alacsonyabb**, de ezt okozhatja az is, hogy egyesek úgy érzik, nem teljesen szabad akaratukból szerződtek, különben ugyanis nem kaptak volna hitelt. Összességében egyébként az **OTP-vel való elégedettség valamelyest alacsonyabb**, mint a Fundamentával való elégedettség. Ez igaz általánosságában is és a „kombihitelesek” esetében is.

10. ábra

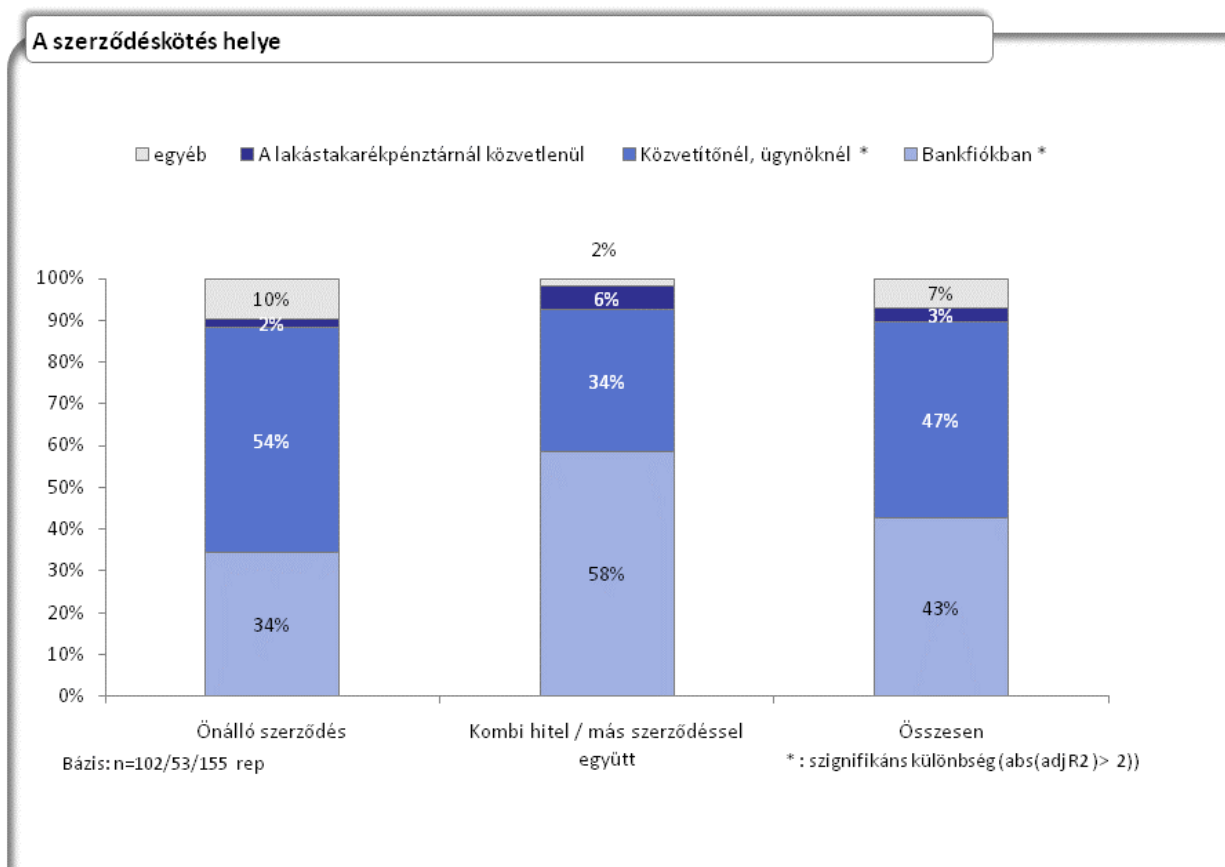


25. kérdés: Mindent egybevetve, mennyire elégedett Ön azzal (azokkal) a lakás-takarékpénztár szolgáltatóval (szolgáltatókkal), amellyel (amelyekkel) szerződést kötött? Kérem, a válaszát egy skálán adja meg, ahol az 1-es azt jelenti, hogy nagyon elégedetlen, az 5-ös azt, hogy tökéletesen elégedett.

Ami a szerződéskötés helyét illeti, szembeszökő, hogy a nem önállóan szerződők emlékeik szerint jóval magasabb arányban került sor a **szerződés megkötésére bankfiókban**, szemben az önálló LTP-t kötőkkel, akik inkább közvetítőnél szerződtek.

A bankfiókban való szerződéskötés egyébként összességében is elég magas, ami magyarázhatja azt, hogy sokan azt hiszik, hogy az LTP szerződésüket egy bankkal kötötték.

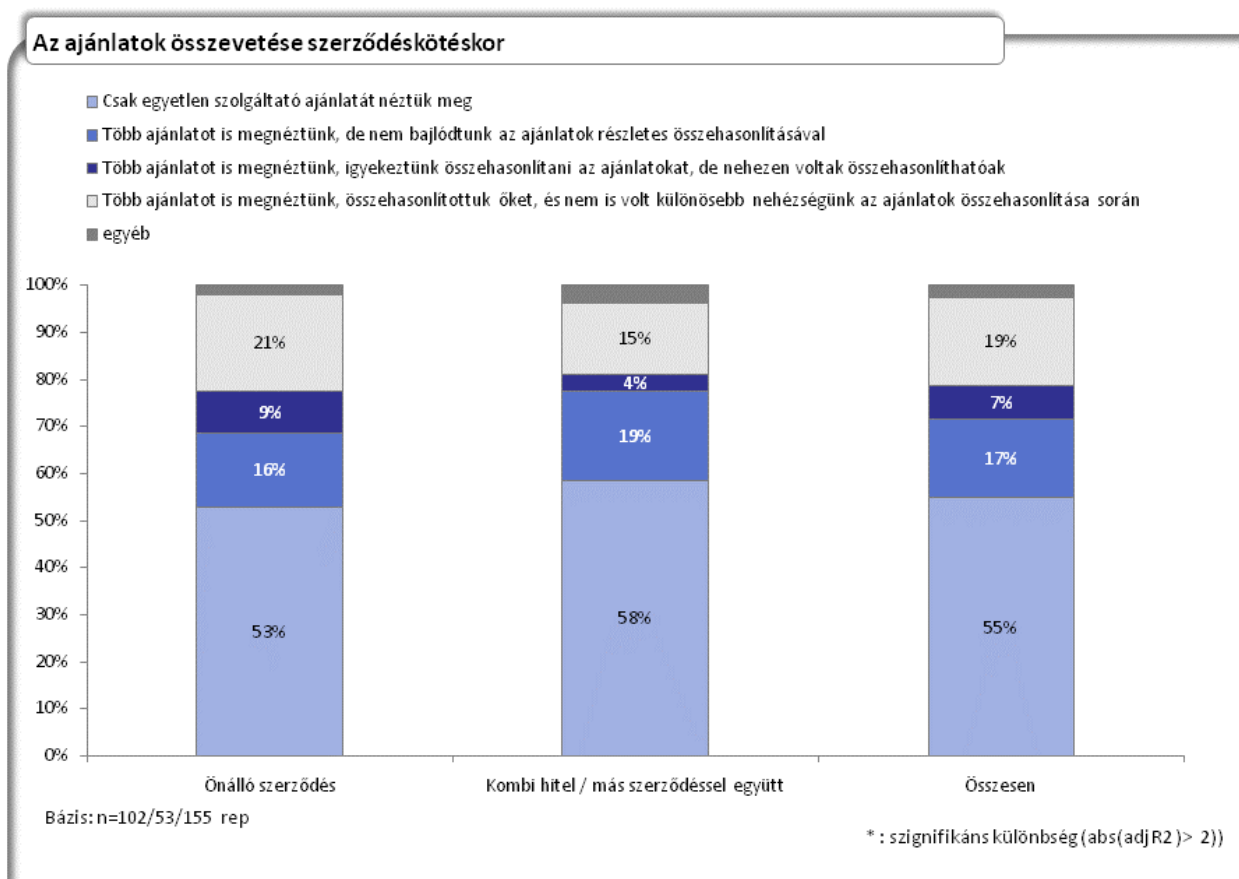
11. ábra



13. kérdés: Hol kötötte meg a szerződést?

Abban a tekintetben, hogy összevetettek-e több LTP ajánlatot szerződéskötés előtt, meglepő módon nincs jelentős különbség a két csoport között, aminek az az oka, hogy jellemzően **az önállóan szerződést kötők sem néztek meg több ajánlatot.**

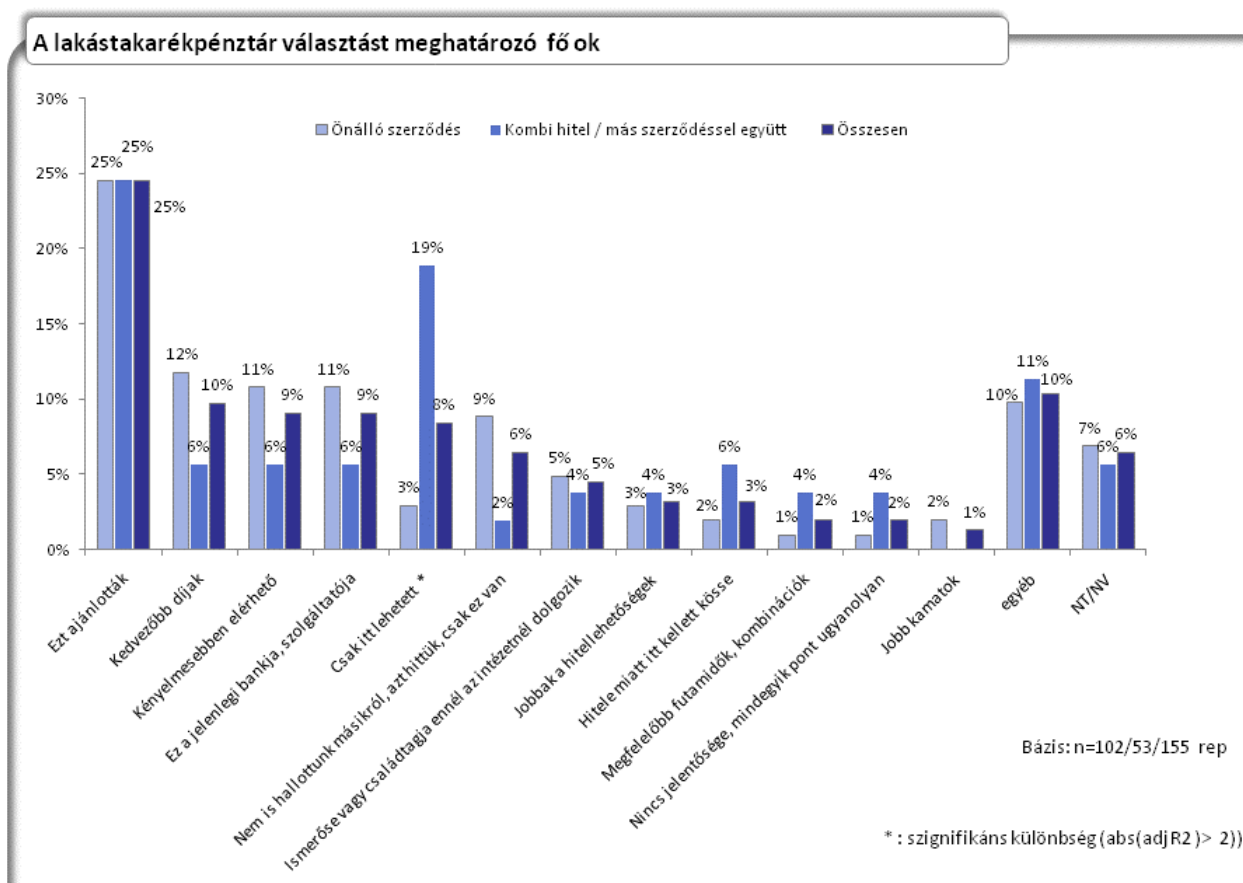
12. ábra



24. kérdés: Visszagondolva arra az időre, amikor kötötték ezt a lakás-takarékpénztári szerződést, mit mondana, az alábbi állítások közül melyik a leginkább igaz?

Azok, akik nem önállóan kötöttek LTP szerződést, bár az esetek ötödében kifejezetten említették, hogy csak egyetlen (egy bizonyos) szolgáltatónál lehetett megkötni a szerződést, sok esetben más érvt említették a döntésük mellett. Azaz tényszerűen **hiába volt kötött a pénztárválasztásuk, ezt nem élték meg különösebb kényszernek**. Ezt okozhatja az, hogy az akkor lényegesebb döntésnél (pl. a hitelválasztásnál) úgy érezték, hogy van szabad döntésük, emiatt nem érezték az LTP-re vonatkozó döntésük korlátozását ehhez képest lényegesnek. Lehetséges, hogy ez a korlátozás már olymértékben elfogadott a fogyasztók körében, mint az, hogy a lakáshitel esetében folyószámlát is kell nyitni a banknál.

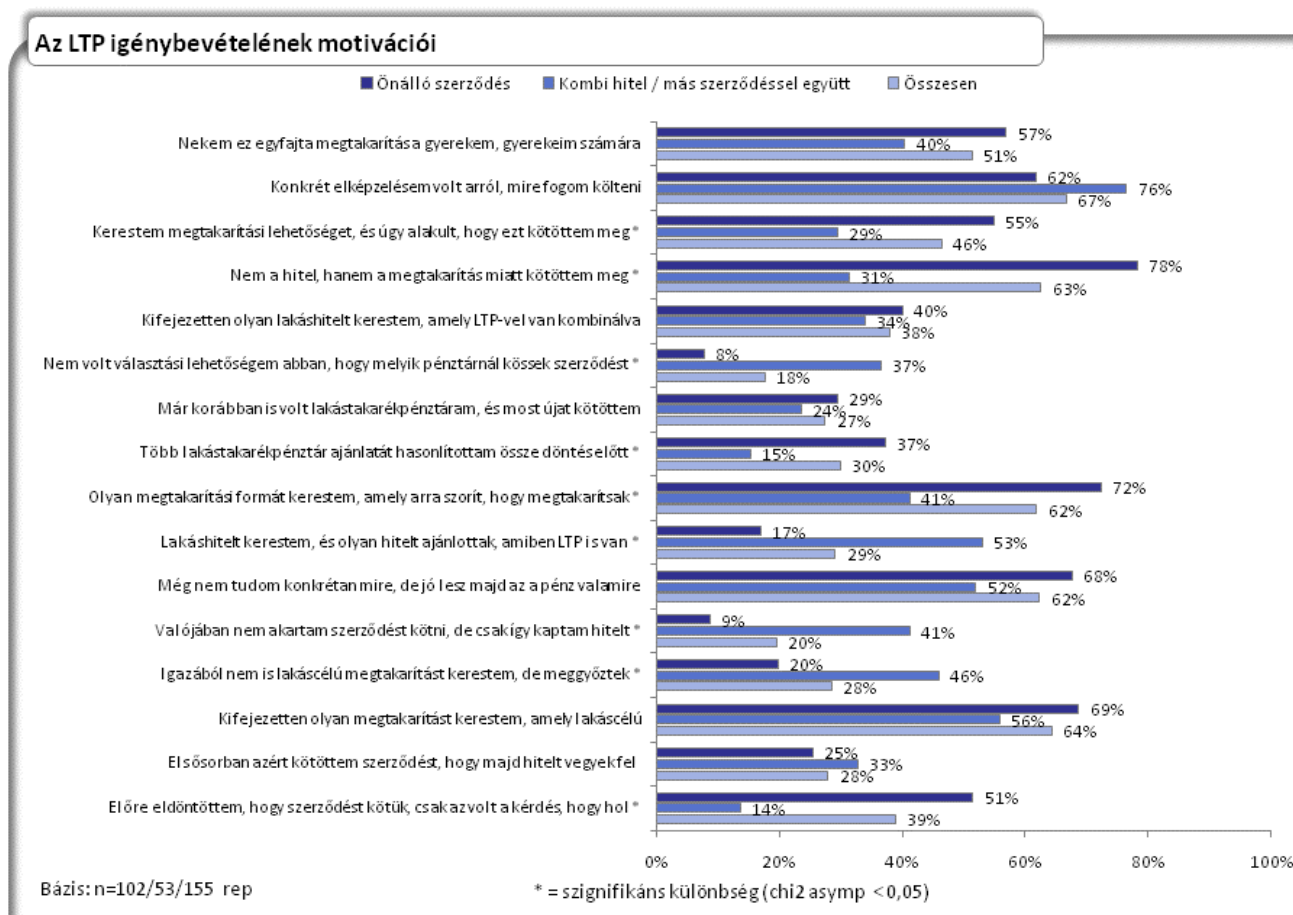
13. ábra



23. kérdés: Mi volt a legfőbb oka annak, hogy éppen ennél a szolgáltatónál kötötték meg a szerződést és nem másutt? Milyen egyéb indokok voltak?

A két csoportnak természetesen jelentősen eltértek a szerződéskötéssel kapcsolatos motivációi. Akik **önállóan kötöttek** szerződést, azokat döntően a **megtakarítási elem** motiválta. A másik csoportnál ugyanakkor az volt a lényeges, hogy a **kínált hitelmegoldás tartalmazta** az LTP konstrukciót is. Az ő esetükben tehát a **motiváció nem magára az LTP-re vonatkozott**, hanem járulékos volt, mert az LTP kedvezőbbé tette a hozzá kapcsolódó terméket. Sőt, az esetek közel **felében** az ügyfél úgy értékelte, hogy ha **nem köti meg az LTP-t, akkor nem is kap hitelt**.

14. ábra



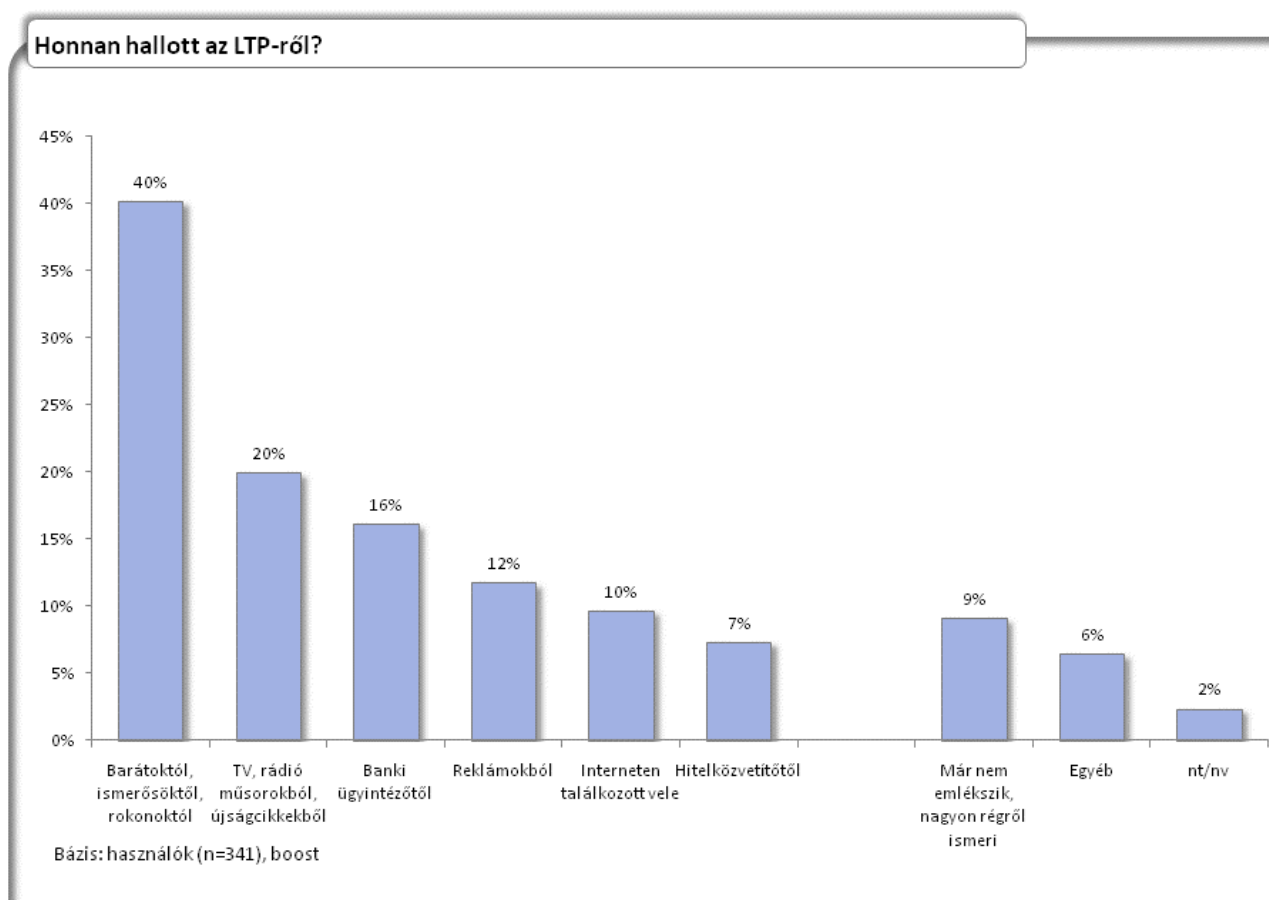
27. kérdés: Az alábbi állítások közül melyek igazak, ha azokra a körülményekre gondol, amikor a szerződést megkötötte?

4.3 AZ LTP-VEL KAPCSOLATOS ISMERETEK

Használók

Ha azt nézzük, hogy honnan hallottak a jelenlegi LTP használók a termékről, **nagyon jelentős az informális csatornák szerepe**, úgy tűnik, hogy a fogyasztók a mindennapokban a termékről beszélnek, egymásnak ajánlják. A **reklámok** értelemszerűen befolyásolják az ismereteket, de **nem ez az időben első forrás**, amelyből értesülnek a termék létezéséről, arról már előtte is tudnak.

15. ábra



8. kérdés: *Honnan hallott erről a lehetőségről, arról, hogy létezik ez a lakás előtakarékossági konstrukció?*

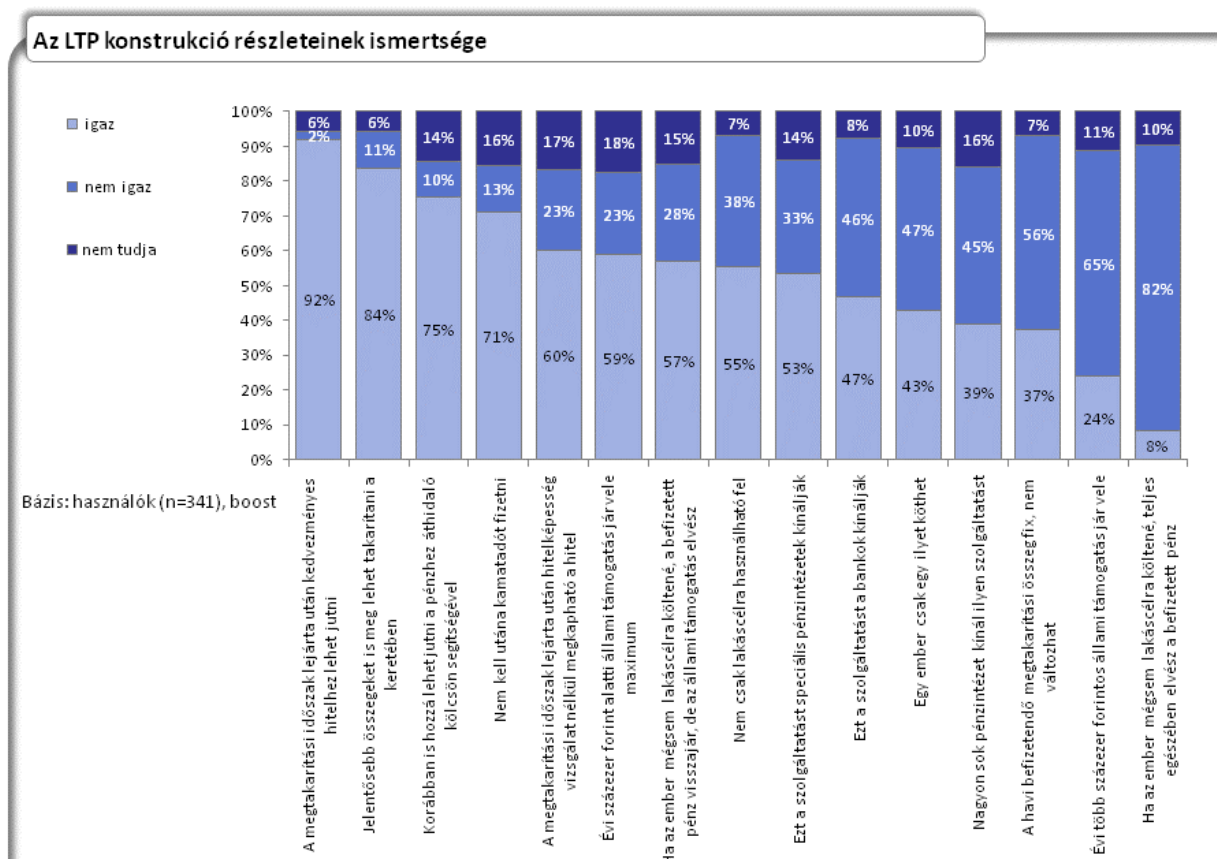
Az alábbi grafikonon bemutatott eredmények egy olyan kérdésből származnak, amelyben felsoroltunk különböző állításokat az LTP-vel kapcsolatban, és a válaszadóknak meg kellett mondaniuk, tudomásuk szerint mely állítások igazak, és melyek nem.

A kapcsolódó **hitellehetőségről, sőt az áthidaló kölcsön lehetőségéről is nagyon nagy arányban tudnak a használók. Az állami támogatás mértékének a nagysága szintén elég nagy arányban tudott, és az sem egy gyakori tévhit, hogy ha nem lakáscélra használnák az összeget, akkor minden befizetés elveszne.**

Vannak ugyanakkor olyan szempontok, amelyekben bizonytalan a tudás, jelentős a téves ismeret. Az egyik ilyen, hogy ezt a terméket **speciális szolgáltatók, vagy bankok kínálják.** Egy másik ilyen, hogy nagyon sokan gondolják, hogy a megtakarítási időszak után **hitelképességi vizsgálat nélkül** lehet felvenni a kapcsolódó hitelt. Ez a téves tudás azonban annyiban kevésbé lényeges, hogy – amint azt később látni fogjuk – a döntő többség számára nem is lesz releváns a hitel, mert eleve nem tervezik annak felvételét.

További bizonytalanság van abban még, hogy **változhat-e a havonta fizetendő megtakarítási összeg** (meglepően kevesen biztosak ebben), és abban sem biztosak, hogy egy ember csak egy LTP-t köthet.

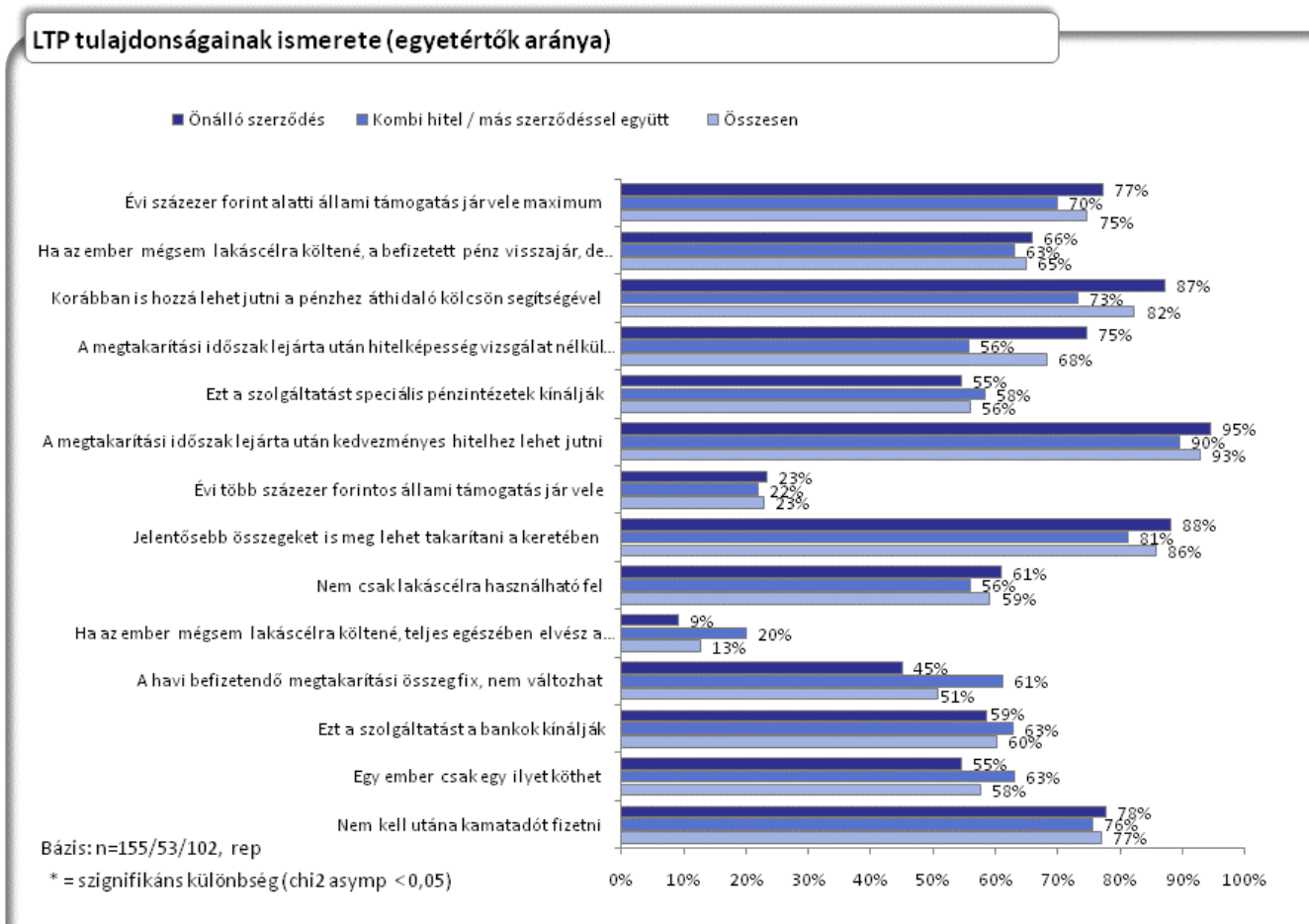
16. ábra



9. kérdés: Most fel fogok olvasni Önnek olyan információkat, amelyek a lakás-takarékpénztárral, a lakás előtakarékosággal kapcsolatosak. Kérem, mondja meg, az Ön tudomása szerint az adott információ igaz, vagy nem igaz?

Annak ellenére, hogy a „**kombihitelesek**” inkább más forrásból (banki ügyintéző) tájékoztak a termékről, és – mivel nem ez volt az általuk kifejezetten keresett termék – vélhetően kevésbé is motiváltak a termék kapcsán, **ismereteik alig pontatlanabbak**, mint azoké, akik kifejezetten és önállóan erre a termékre szerződtek.

17. ábra

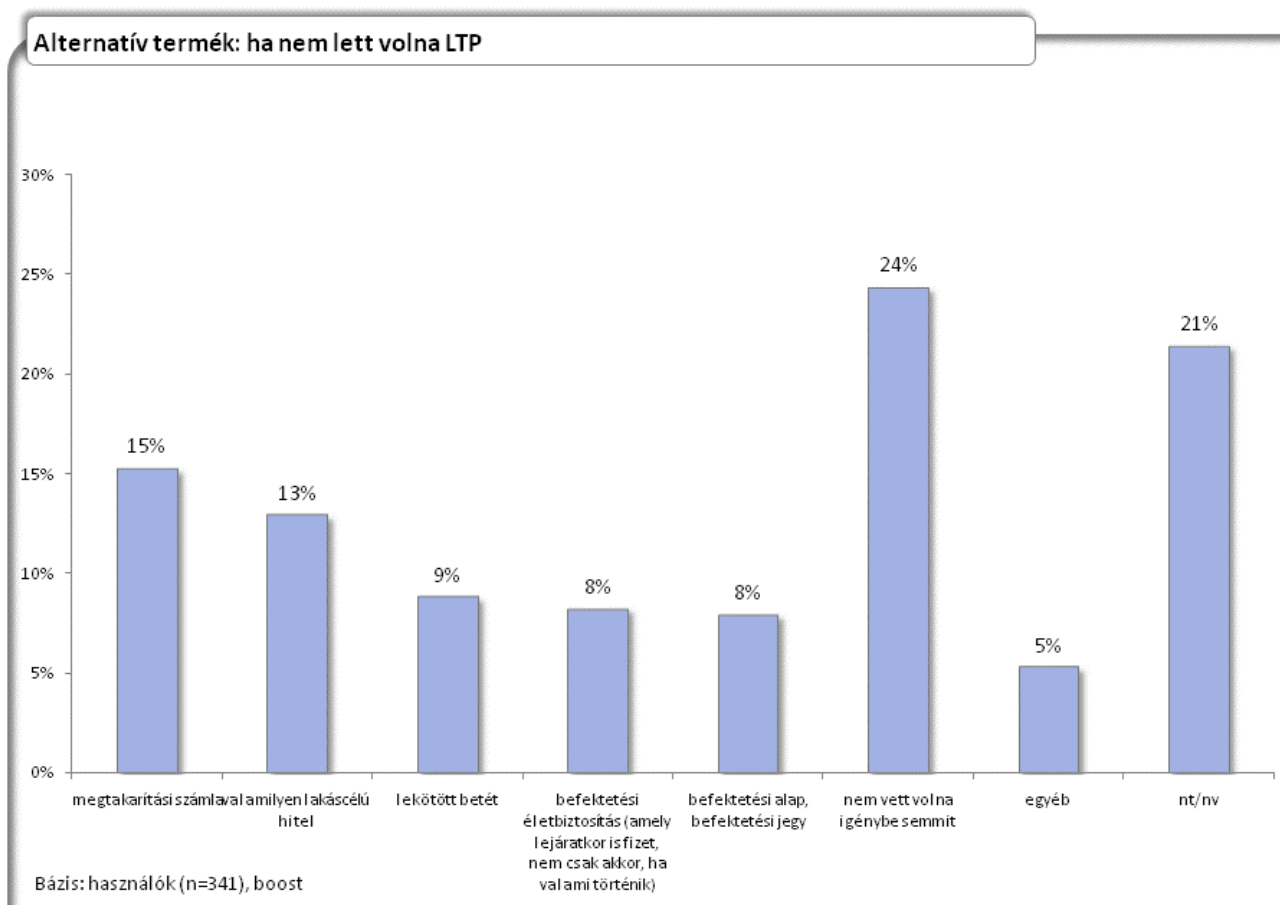


9. kérdés: Most fel fogok olvasni Önnek olyan információkat, amelyek a lakás-takarékpénztárral, a lakás-előtakarékossággal kapcsolatosak. Kérem, mondja meg, az Ön tudomása szerint az adott információ igaz, vagy nem igaz?

Az alábbi ábra adatai a használók válaszait tartalmazza arra a kérdésre, hogy milyen terméket választott volna, ha nincs LTP. A kérdéssel azt akartuk megtudni, hogy melyek az LTP potenciális helyettesítő termékei.

A válaszadók **negyede** kifejezetten azt mondta, hogy akkor **nem vett volna igénybe más terméket**, további ötöde nem tudott erre konkrét terméket mondani. Az LTP tehát egy fontos **egyedi termék**, hiánya bizonyosan csökkentené a lakáscélú megtakarításokat, az így megtakarított összegek valószínűleg csak kis részben áramolnának át más megtakarítási formákba. Ez azért is valószínűsíthető, mert az adatokból az is látszik, hogy sokan úgy szerződnek, hogy bizonytalanok abban, hogy képesek-e rendszeres megtakarításra, és maga a termék szorítja rá őket a lakáscélú megtakarítás rendszerességére.

18. ábra



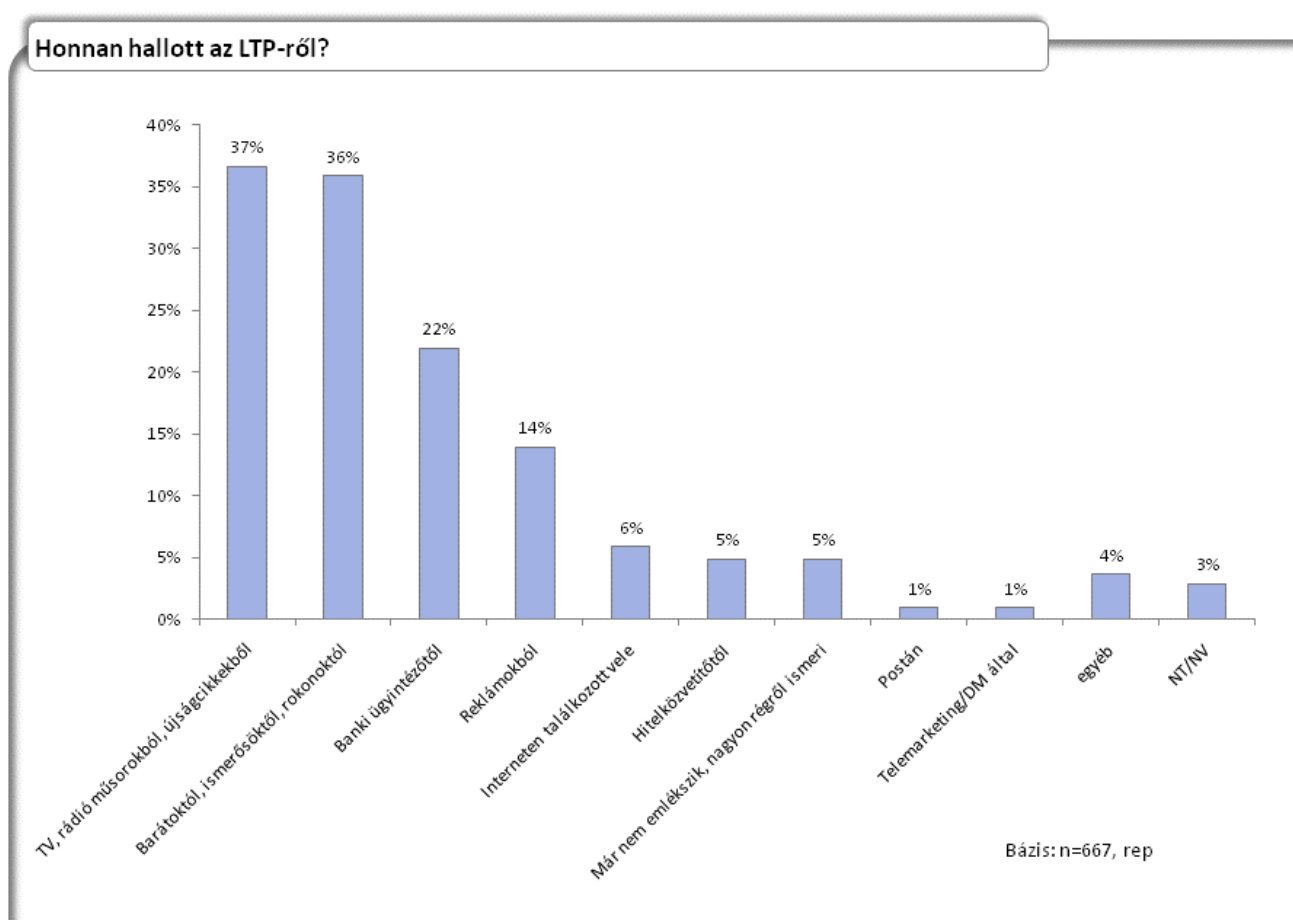
28. kérdés: Amennyiben nem létezne ilyen lakás előtakarékosági, lakástakarékpénztári szolgáltatás, mit gondol, ez esetben mit vett volna igénybe?

Nem használók

Ha a **nem használókat** nézzük, náluk is nagyon hasonlóak az egyes információs források aránya, ők is magas arányban **ismerősöktől** hallottak a konstrukcióról, bár **a média szerepe az ő esetükben valamelyest erősebb.**

A banki ügyintézők szerepe is meglehetősen jelentős, minden ötödik nem használó említi őket, ami arra utalhat, hogy **a bankfiókokban az ügyintézők szóba hozzák a terméket** a potenciális ügyfelek számára.

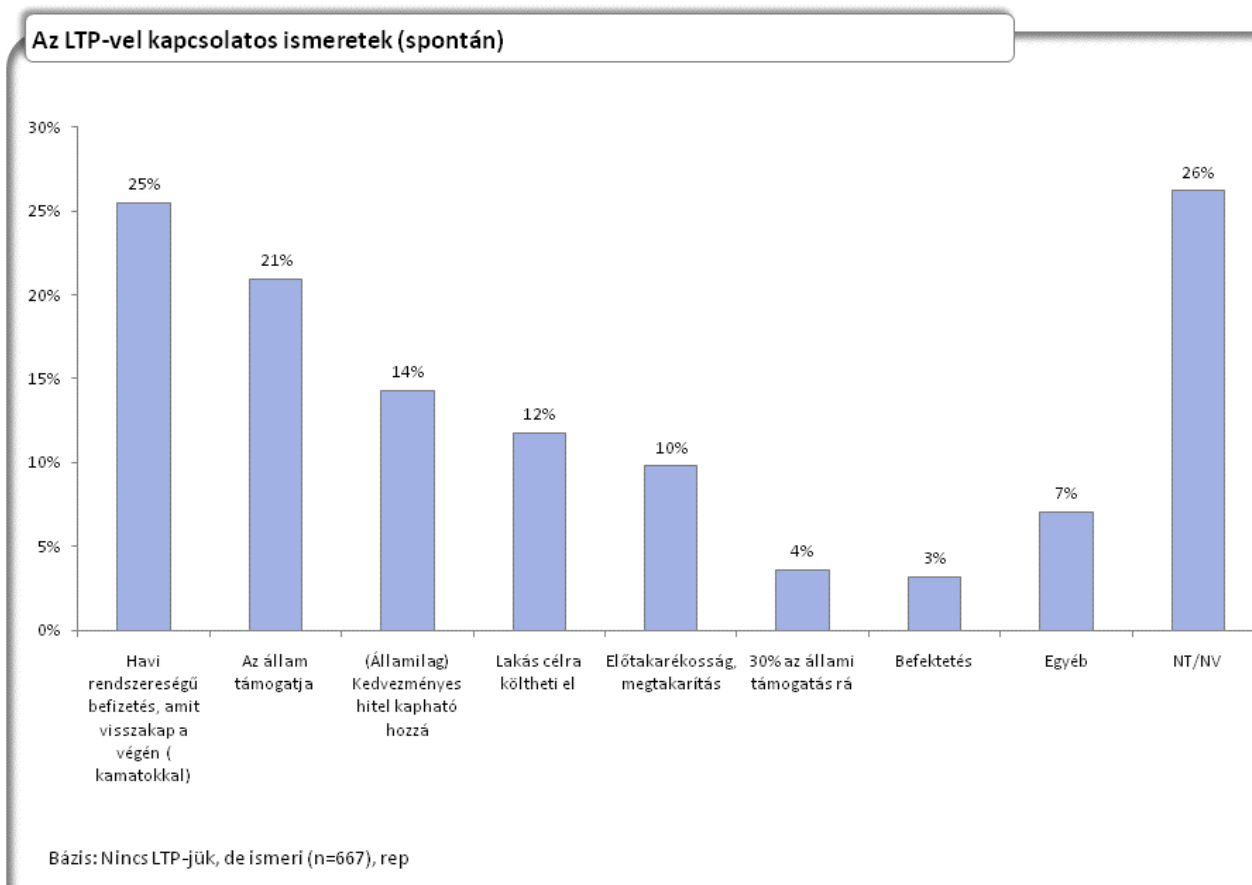
19. ábra



41. kérdés: Honnan hallott erről a lehetőségről, arról, hogy létezik ez a lakás előtakarékossági konstrukció?

Azok, akik ismerik az LTP konstrukciót, de nem kötöttek ilyen szerződést, az esetek háromnegyedében tudnak valamilyen konkrétumot maguktól, spontán is megemlíteni, vagyis az LTP ismerete több, mint a terméknév ismerete. A megtakarítási elem és az állami támogatás ismertebb, a hitelt kevesebben említik.

20. ábra



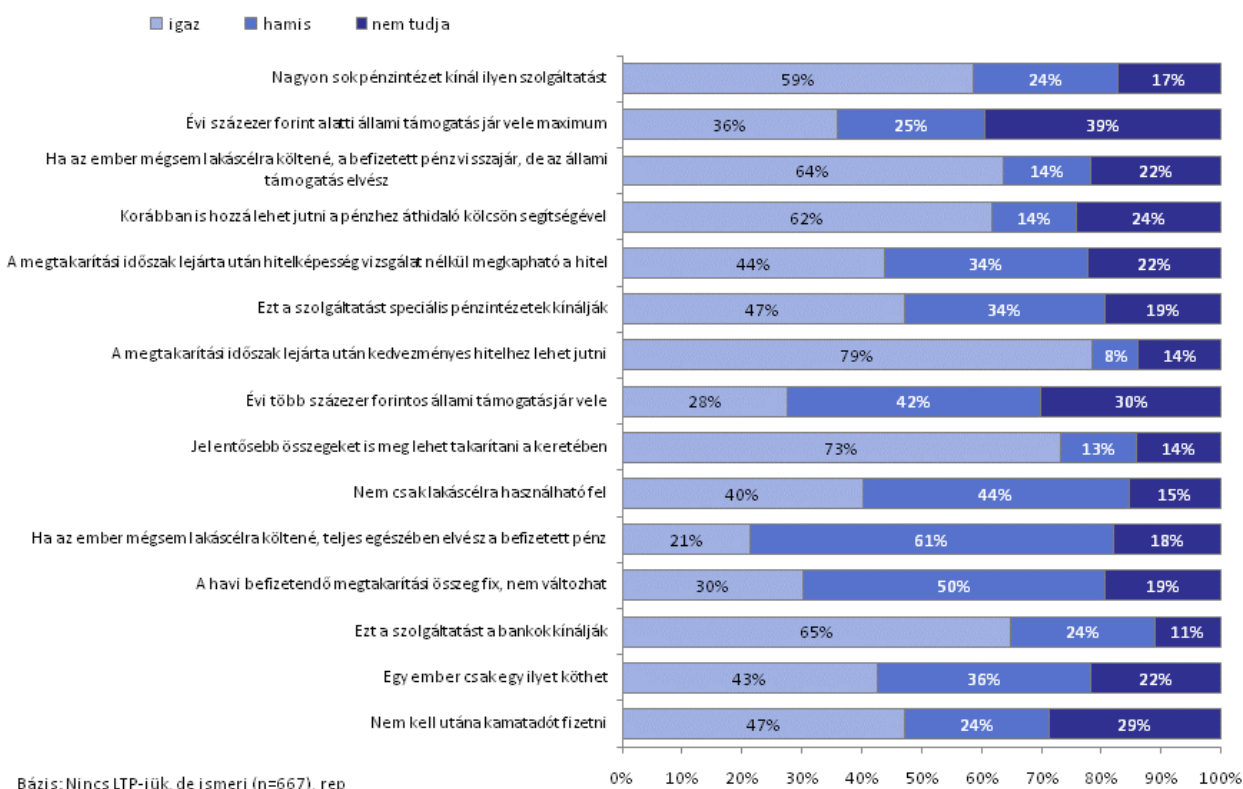
42. kérdés: Kérem, mondja el saját szavaival, mit hallott róla? Mit még?

A **nem használók** lényegében **hasonló területeken bírnak pontos vagy éppen téves tudással** a termékkel kapcsolatban, **mint a használók**. A hitellehetőségről tudnak, sőt sokan az áthidaló hitelről is. Jelentősebb tévhit az, hogy azt gondolják, hogy a bankok kínálják a terméket, és hogy sok a szolgáltató a piacon. Ők is úgy tudják magas arányban, hogy a havi megtakarítási összeg változhat.

Összességében 20-30% a nem használók azon köre, akik a felsorolt állításokra azt mondják, hogy nem tudják eldönteni, **vagyis a többségnek van valamilyen képe a termék tulajdonságairól.** Ugyan vannak e tekintetben tévhitök, de ezek hasonlóan jelen vannak még a használók között is. Ezek alapján az mondható, hogy **tudáshiány nem különösebben akadály a termék igénybevételének.**

21. ábra

Ismeretek az LTP-vel kapcsolatban

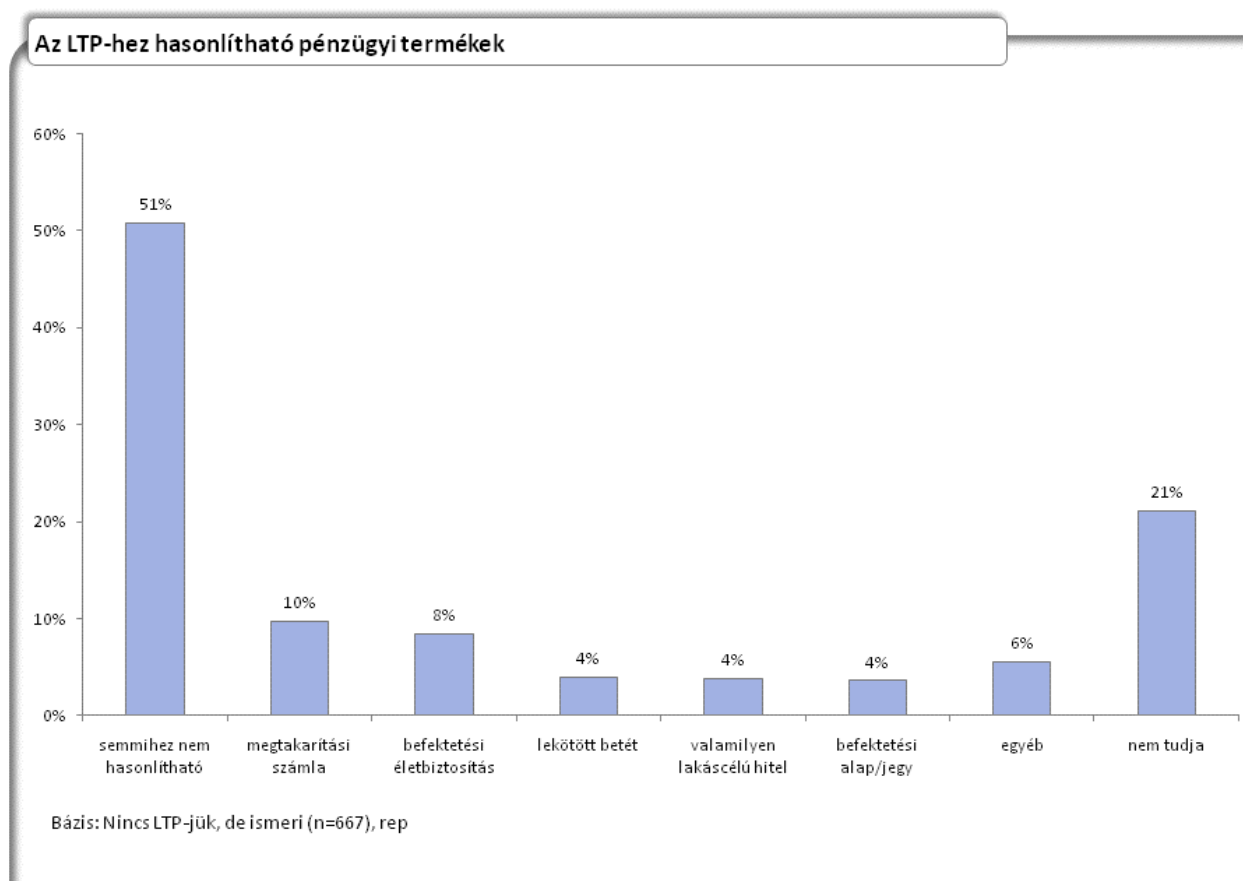


44. kérdés: Most fel fogok olvasni Önnek olyan információkat, amelyek a lakás-takarékpénztárral, a lakás előtakarékosággal kapcsolatosak. Kérem, mondja meg, az Ön tudomása szerint az adott információ igaz, vagy nem igaz?

A kutatás egy jelentős kérdése volt, hogy milyen egyéb termékekkel áll helyettesítési viszonyban az LTP, mivel versenyez a fogyasztók gondolkodása szerint.

Mint azt láttuk fenn, a konstrukcióra a többség lakáscélú megtakarításként tekint, jellegadó karaktere pedig a hozzá kapcsolódó állami támogatás. Ez magyarázhatja azt, hogy a többség szerint nincs ehhez a termékhez hasonlítható termék – hiszen ilyen tulajdonság kombinációval más termék valóban nem rendelkezik. Aki említ is valamit, inkább valamilyen megtakarítási terméket említ, vagyis ha bármiféle versenyhelyzet van az LTP és más termékek között, az inkább a megtakarítások területére szorítkozik.

22. ábra



43. kérdés: Ön szerint milyen egyéb termékek, szolgáltatások hasonlíthatóak a lakás előtakarékosághoz, a lakástakarékpénztárhoz? Mi az, ami még hasonló célt szolgál?

4.4AZ IGÉNYBEVÉTEL MOTIVÁCIÓI ÉS AKADÁLYAI

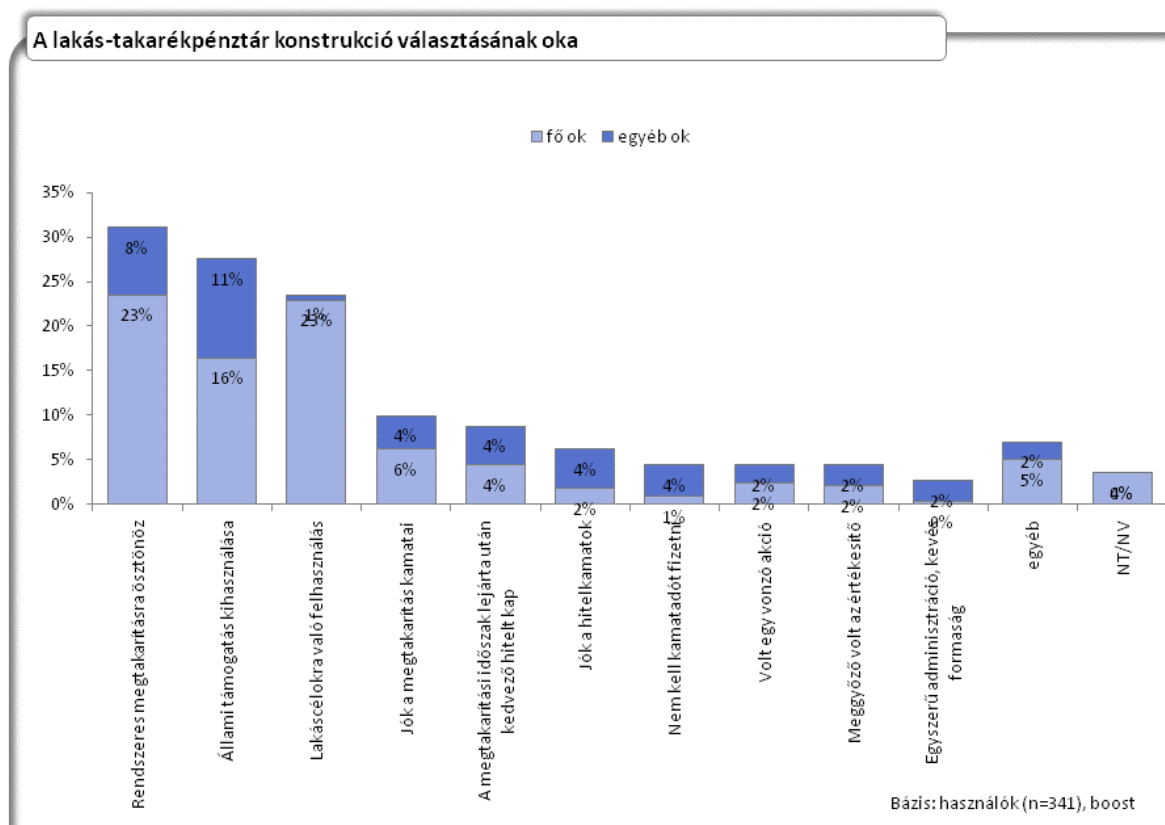
Használók

A termék választásának evidens oka a lakáscél megléte – de mint láttuk, lakáscél nagy arányban jelen van a terméket nem használók között is. Annyiban mindenképpen meghatározó, hogy az nagyon **ritka, hogy valaki nem lakáscélra akar megtakarítani, de aztán meggyőzik, hogy inkább ebbe a formába tegye a pénzét, mint másba.**

A lakáscéllal kapcsolatban azt kell még megjegyezni, hogy az **gyakran nem konkrét**, jelentős mértékben fordul elő, hogy még nem tudják, egészen pontosan milyen lakáscélra költik a pénzt, de tudják, hogy lejáratkor bizonyára lesz majd helye annak.

A termék jellemzői közül kiugróan **motiváló az állami támogatás**, a „talált pénz”, amelyet elveszítenének a fogyasztók, ha nem szerződnenek. Ehhez képest minden más termékjellemző háttérbe szorul.

23.



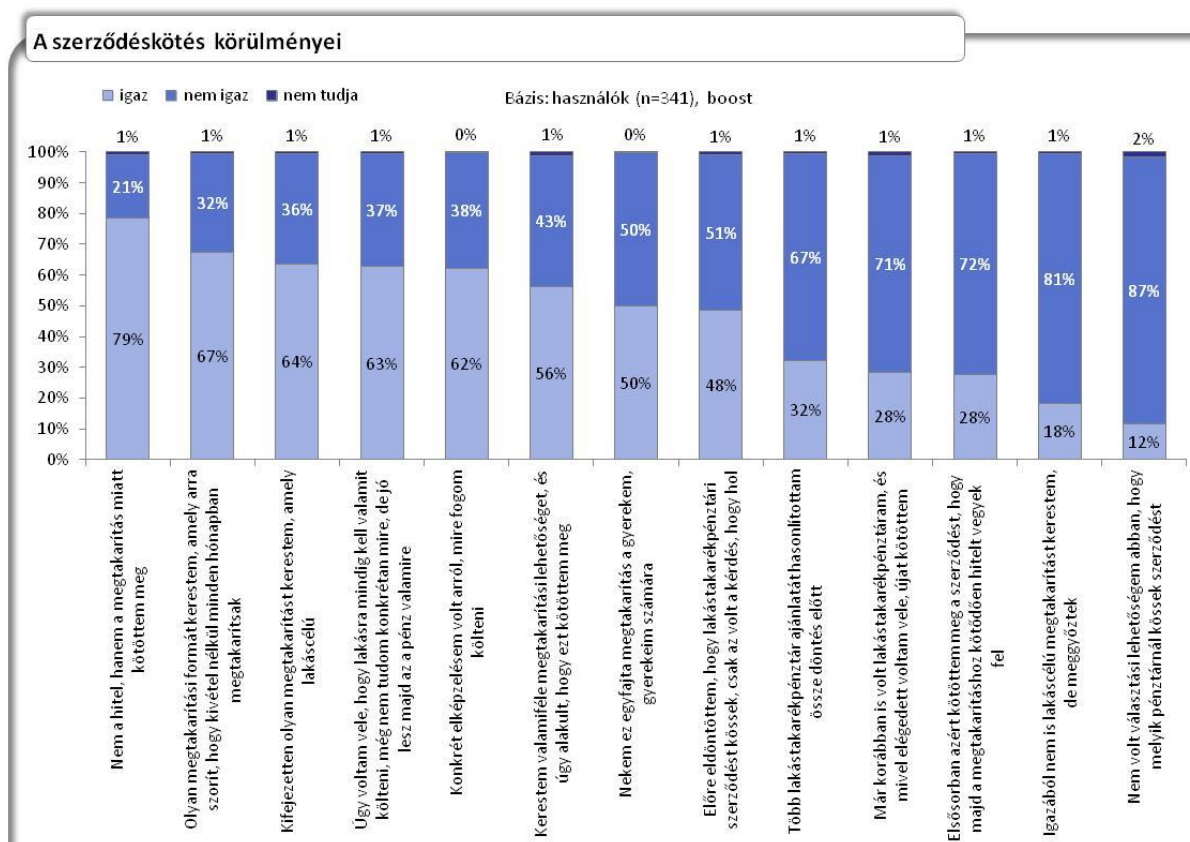
22. kérdés: Amikor megkötötték ezt a szerződést, mi volt a legfőbb oka annak, hogy éppen lakástakarékpénztári szerződést kötött? Milyen egyéb indokok voltak?

Egy igen jelentős motivációnak látszik az, hogy a termék **rászorítja a szerződőt a rendszeres havi lakáscélú megtakarításra**. Bármilyen furcsa, de a havi befizetés kötelezettsége nem hátránya, hanem éppen előnye így a konstrukciónak. **A fogyasztó tehát nem meglévő megtakarítását teszi be a konstrukcióba, hanem a termék igénybevételével hozza létre a jövőbeni megtakarítását.**

Másrészről viszont a **kedvező hitellehetőség alig motiváló** a termék igénybevételében. A **megtakarítási funkciók** nagyságrendileg fontosabbak a fogyasztók számára.

Nem elhanyagolható azok aránya, akiknek **már volt korábban** lakás-takarékpénztáruk, és a **pozitív tapasztalatok miatt újat kötöttek**.

24. ábra



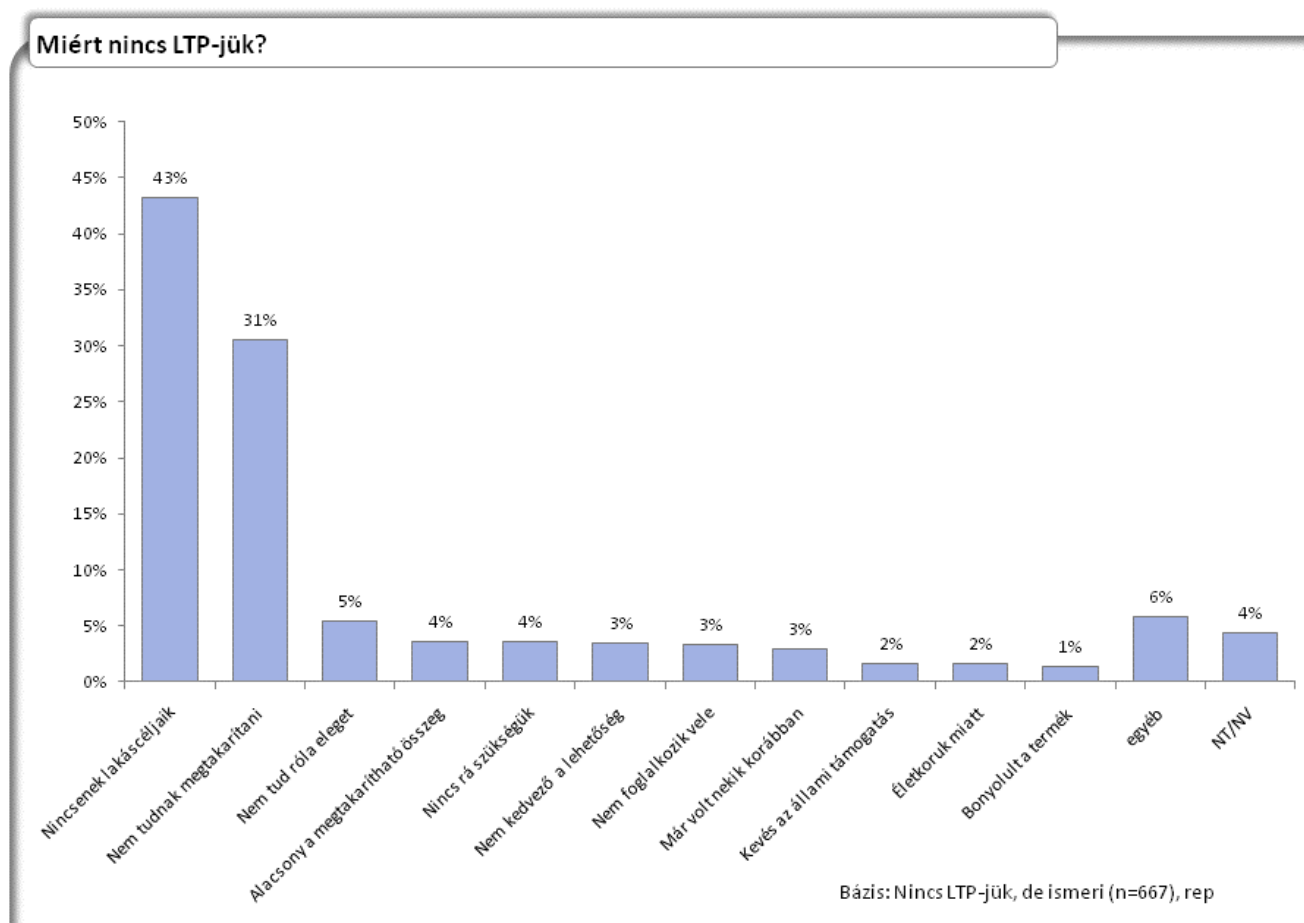
27. kérdés: Az alábbi állítások közül melyek igazak, ha azokra a körülményekre gondolsz, amikor a szerződést megkötötte?

Nem használók

Felmerül, hogy ha nem a tudáshiány, akkor mi annak az oka, hogy a nem használóknak nincs LTP-jük. Korábban a használók és nem használók profilja összevetésekor láttuk, hogy a **lakáscél megléte és a megtakarítási képesség** (bár nem abszolút meghatározóan, de) jelentős magyarázó erővel bírt.

Az erre vonatkozó közvetlen kérdésre adott válaszok is e két tényező fontosságát emelik ki. A termék igénybevételének **akadályai között alig látunk a termékben rejlő okot**. A magyarázat sokkal inkább a **fogyasztó helyzetében** van.

25. ábra



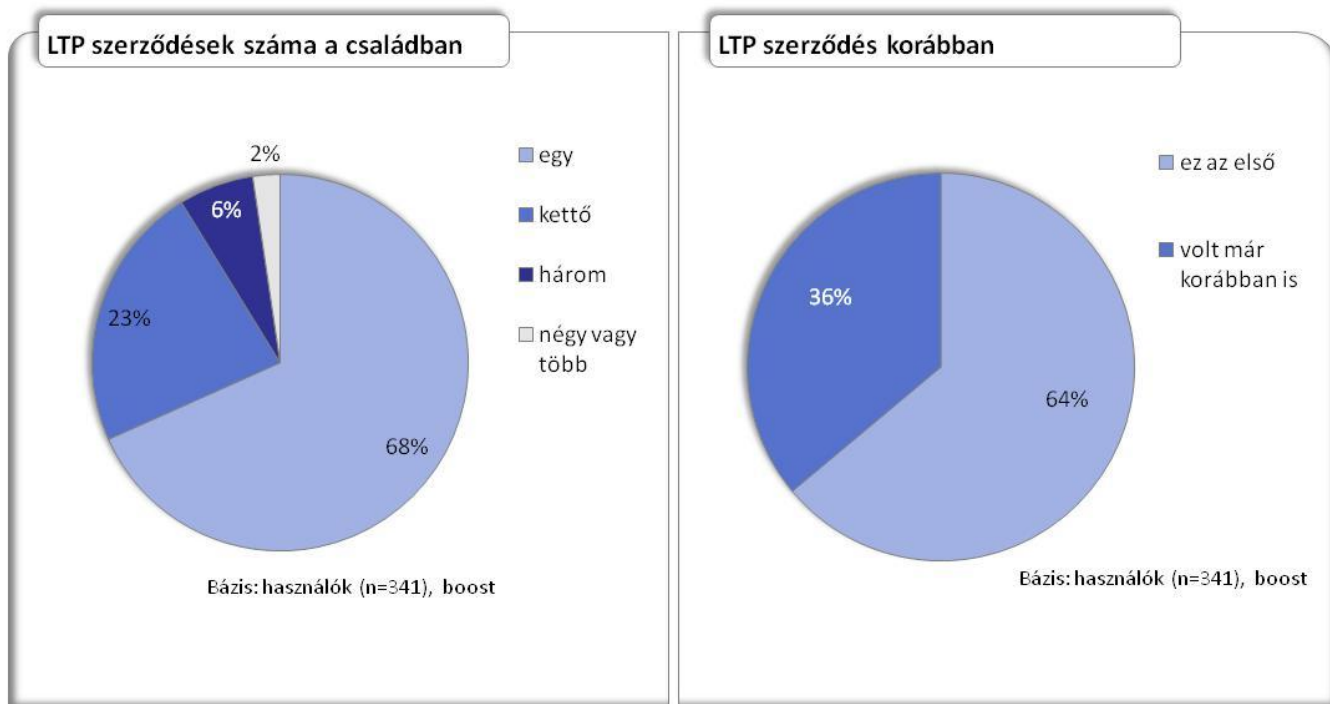
45. kérdés: Mi az oka annak, hogy Önnek, Önöknek nincs lakás-takarékpénztárak, lakáskassza szerződésük?

4.5AZ IGÉNYBEVÉTEL MÓDJA

A termék **sikerességét, népszerűségét** mutatja, hogy az LTP-vel rendelkezők harmadának **több szerződése** van, és hasonló arányban az is igaz, hogy **korábban már volt** LTP szerződésük. Ez azért arra utal, hogy kevesen csalódnak a konstrukcióban, az újravásárlás igen gyakori.

Az, hogy ez elégedettségre utal, abból is látszik, hogy amennyiben valakinek több szerződése is van, az az esetek **döntő többségében ugyanannál a szolgáltatónál van.**

26. ábra



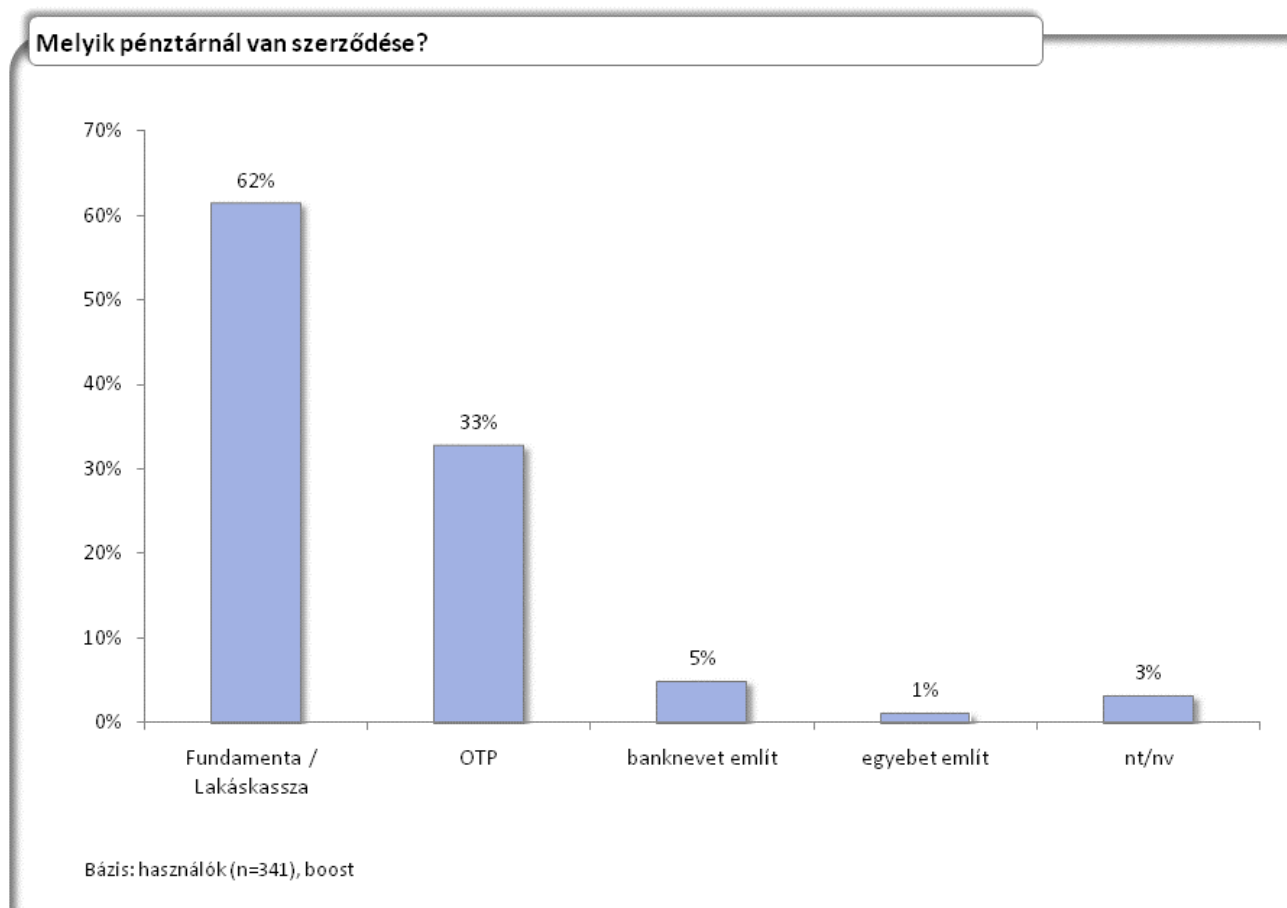
10. kérdés: Most néhány részletet szeretnénk megtudni a lakás-takarékpénztári szerződésükről. Először is, hány lakás-takarékpénztári szerződésük van?

11. kérdés: Ez (ezek) az első lakás-takarékpénztári szerződésük, vagy volt már korábban is lakás-takarékpénztár szerződésük, amely ma már nem él?

A használók nagyobb részének a Fundamentánál van szerződése, de azt meg kell jegyezni, hogy a **kombihiteleséknél** – mint korábban láttuk – **az OTP súlya ehhez képest nagyobb**. A többség ismeri a szolgáltató nevét, nem a bankot vagy a közvetítőt említik, mint szolgáltatót. Ettől függetlenül azonban sokan gondolják, hogy bankok (is) kínálnak ilyen konstrukciókat.

Külön fejezetben fogjuk bemutatni az OTP és Fundamenta ügyfelek egymáshoz képesti különbözőségeit.

27. ábra

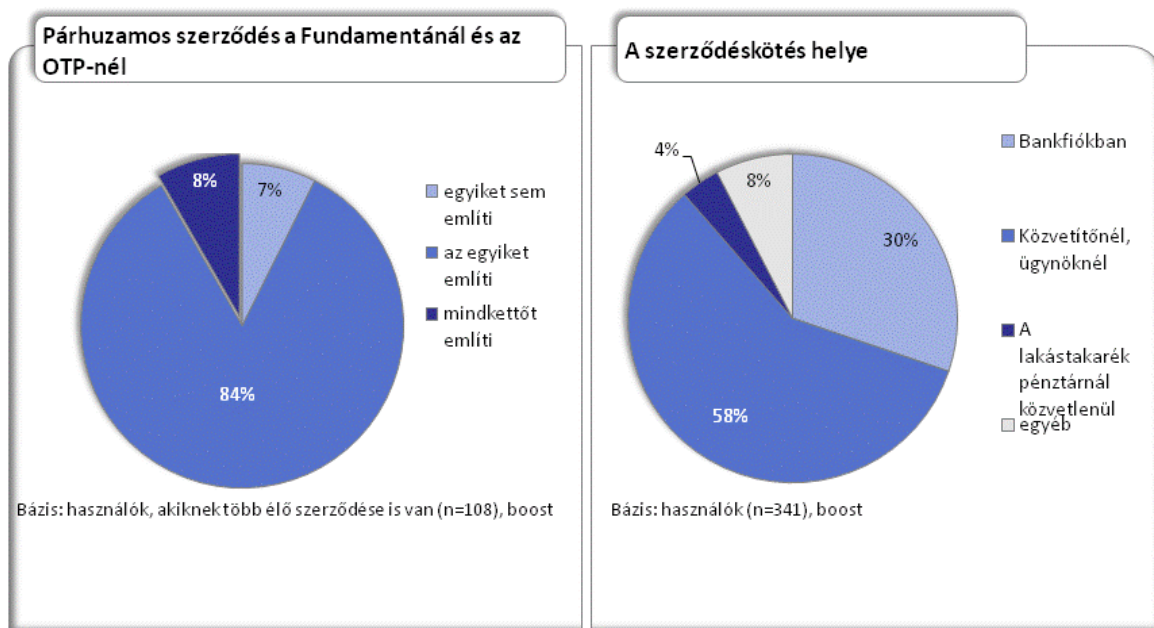


12.kérdés: Melyik pénzintézetnél van a lakás-takarékpénztári szerződésük, vagy vannak a szerződéseik?

A lakás-takarékpénztári szerződést az esetek igen kis részében kötik meg közvetlenül a lakás-takarékpénztárnál, jellemzően **ügynököknél** és a **bankfiókban** történik a szerződéskötés.

Látható, hogy a szolgáltató függ attól, hogy hol kötötték meg a szerződést. Ha közvetítőnél, akkor döntően Fundamenta, ha bankban, akkor döntően OTP szerződés kerül aláírásra.

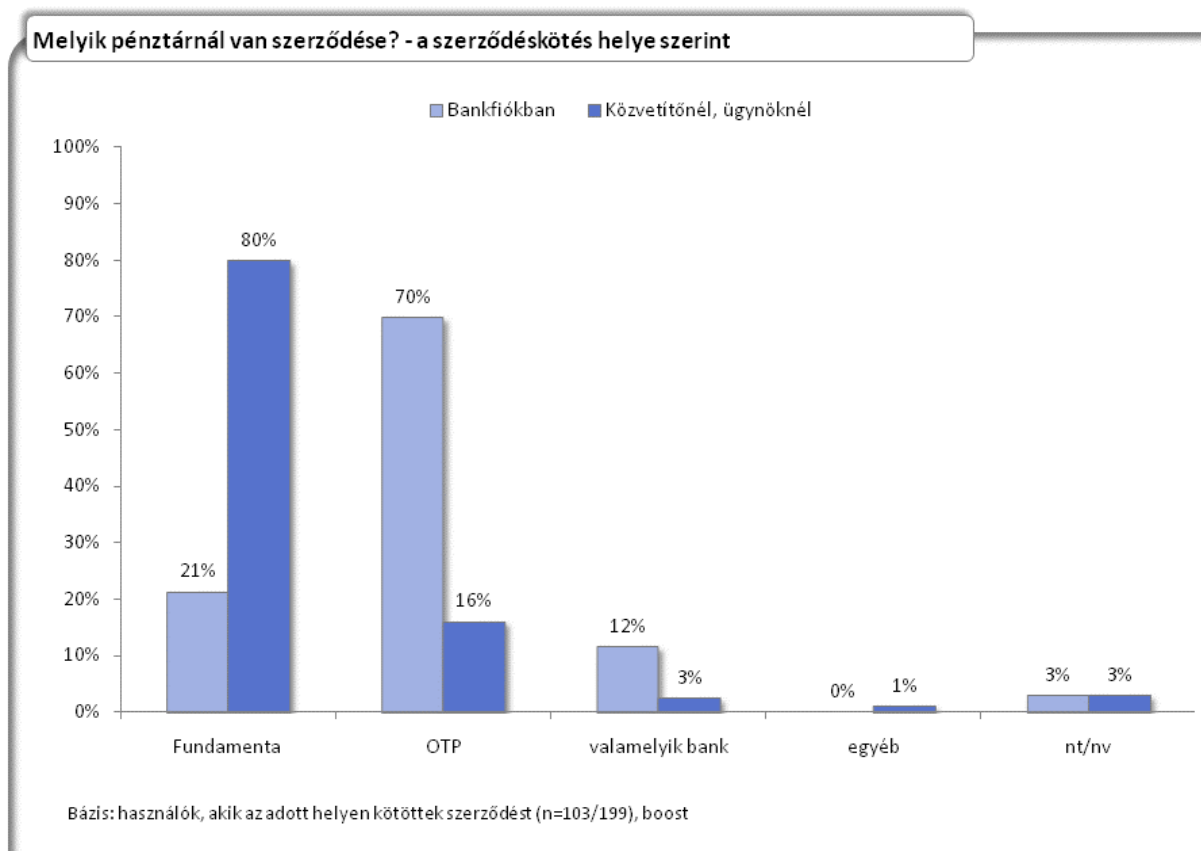
28. ábra



12. kérdés: Melyik pénzügyintézetnél van a lakás-takarékpénztári szerződésük, vagy vannak a szerződéseik?

13. kérdés: Hol kötötte meg a szerződést?

29. ábra



12. kérdés: Melyik pénzügyintézetnél van a lakás-takarékpénztári szerződésük, vagy vannak a szerződéseik?

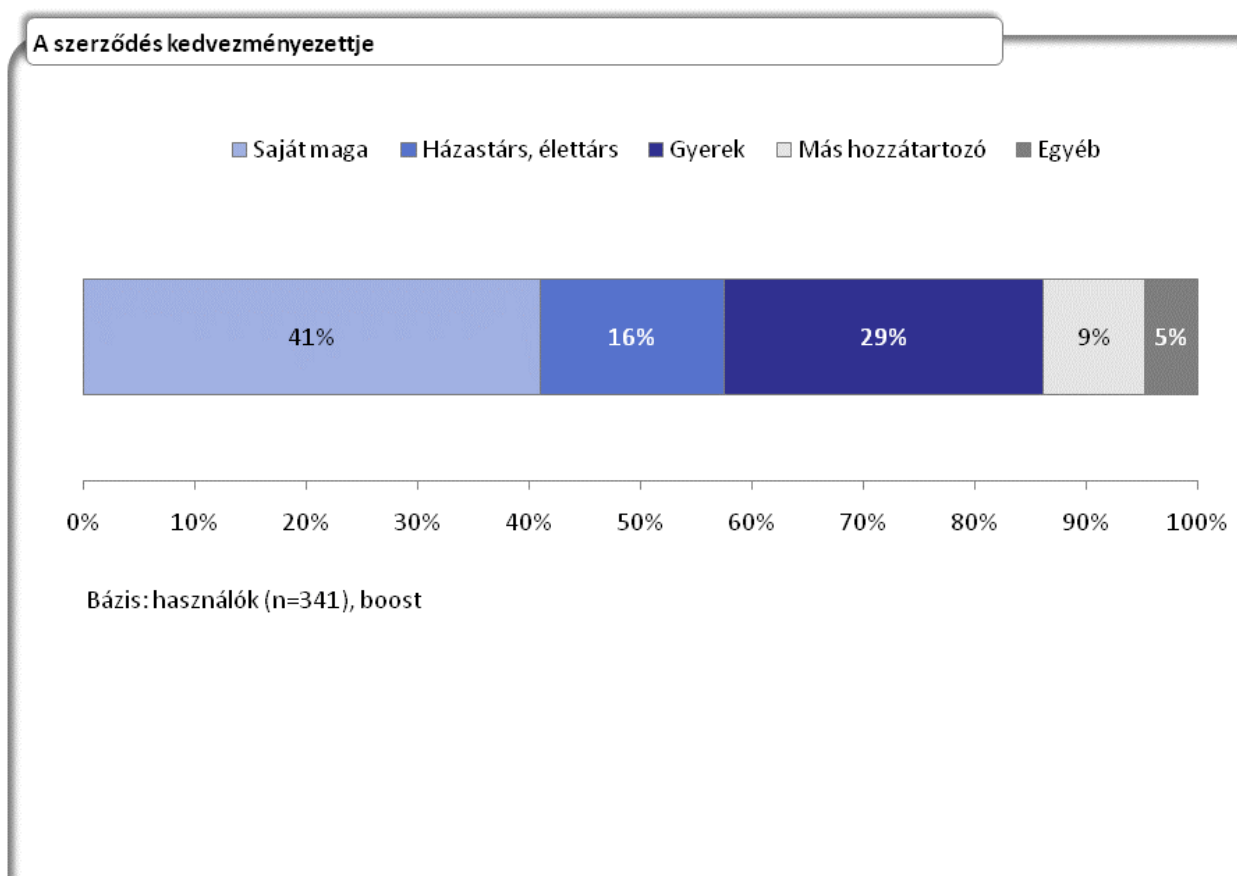
13. kérdés: Hol kötötte meg a szerződést?

A többség értelemszerűen saját magát vagy házastársát jelölte meg kedvezményezettként. Érdekes ugyanakkor odafigyelni azok magas arányára, akik a gyermek számára kötöttek szerződést.

Korábban már láthatóvá vált az adatokból, hogy sokan a gyermekük lakáscéljainak támogatására kötik a szerződést. Ez kiválóan a kedvezményezett személyéből, **közel 30%-ban a gyermek a kedvezményezett.**

Érdekes módon ez az arány nem magasabb azok körében, akiknek 14 év alatti gyermekük van (29%), ugyanakkor jóval magasabb (53%) ott, ahol 14 év feletti a gyermek, tehát inkább ez utóbbi korosztálynak kötik az LTP szerződéseket.

30. ábra



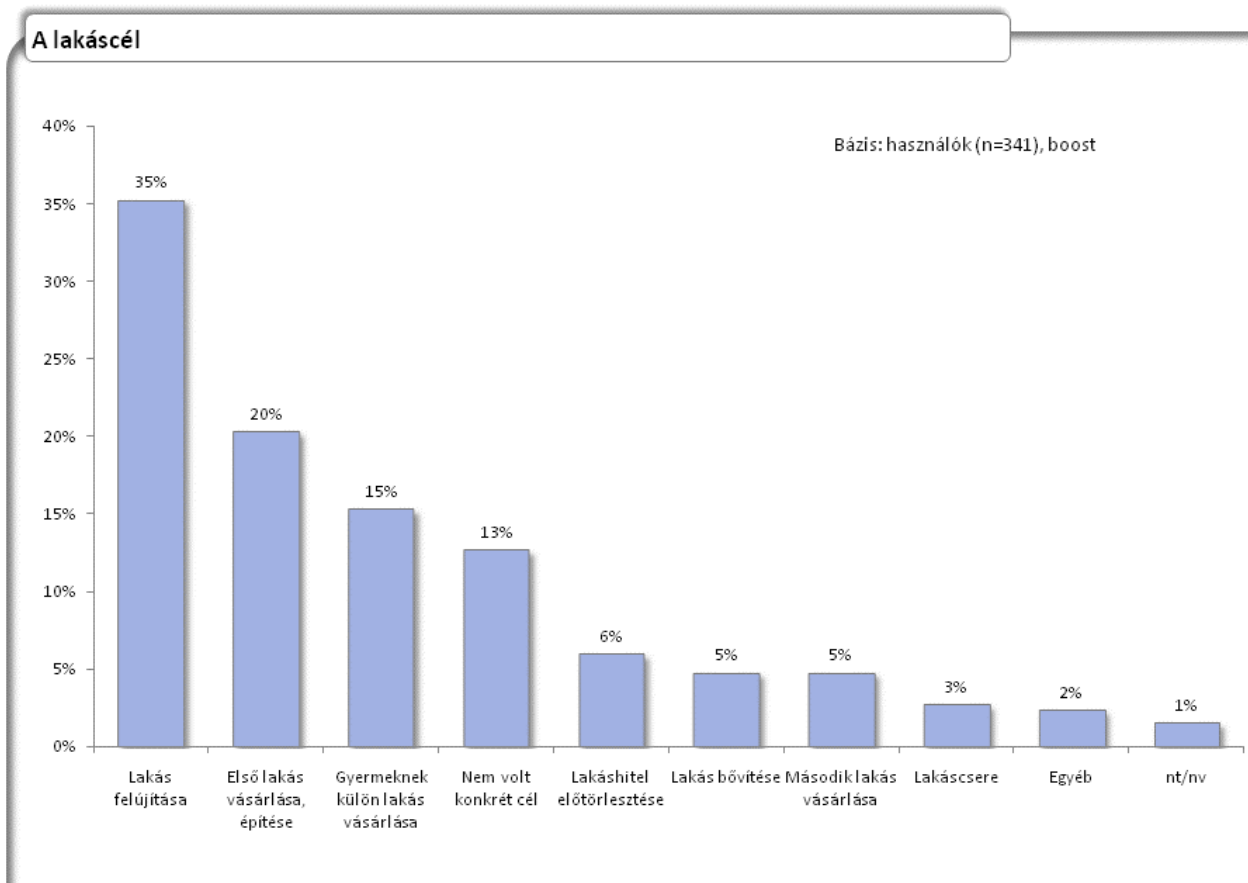
29. kérdés: Kinek a javára kötötte meg a szerződést, ki a kedvezményezett?

A tervezett felhasználást illetően a **lakásfelújítás** a leggyakoribb terv. Ez érthető annak fényében, hogy az LTP által elérhető összeg önmagában ritkán lehet elegendő lakásépítésre vagy vásárlásra.

Ha mégis lakásépítés vagy vásárlás az a cél, amit az LTP segítségével el akarnak érni, ez jellemzően első lakásra vonatkozik saját részre illetve a gyermek számára.

Ezekből az adatokból is visszaköszön az, hogy gyakran nincs is konkrétan definiált lakáscél a szerződés megkötésekor, az a későbbiekben alakul ki.

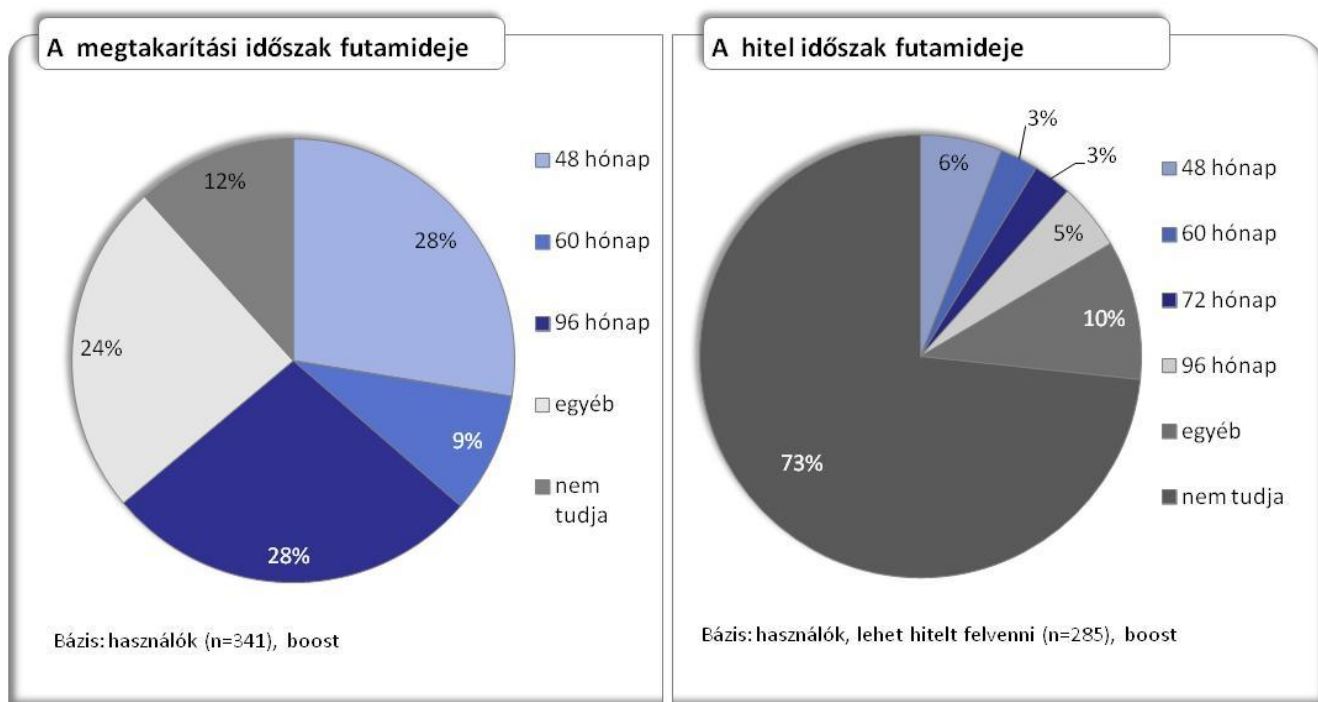
31. ábra



30. kérdés: Mi volt az a cél, amely miatt megkötötte a szerződést, azaz mire tervezte majd költeni a pénzt?

Árulkodó az, hogy saját szerződésük mely elemeiben tájékozottak az LTP ügyfelek és melyekben nem. A megtakarítási időszak futamidejét, a havi fizetendő összeget jellemzően tudják, azt is, hogy tartozik-e hozzá hitellehetőség. A hitelidőszak futamidejét ugyanakkor nem tudják - hiszen nem is tervezik azt felvenni.

32. ábra

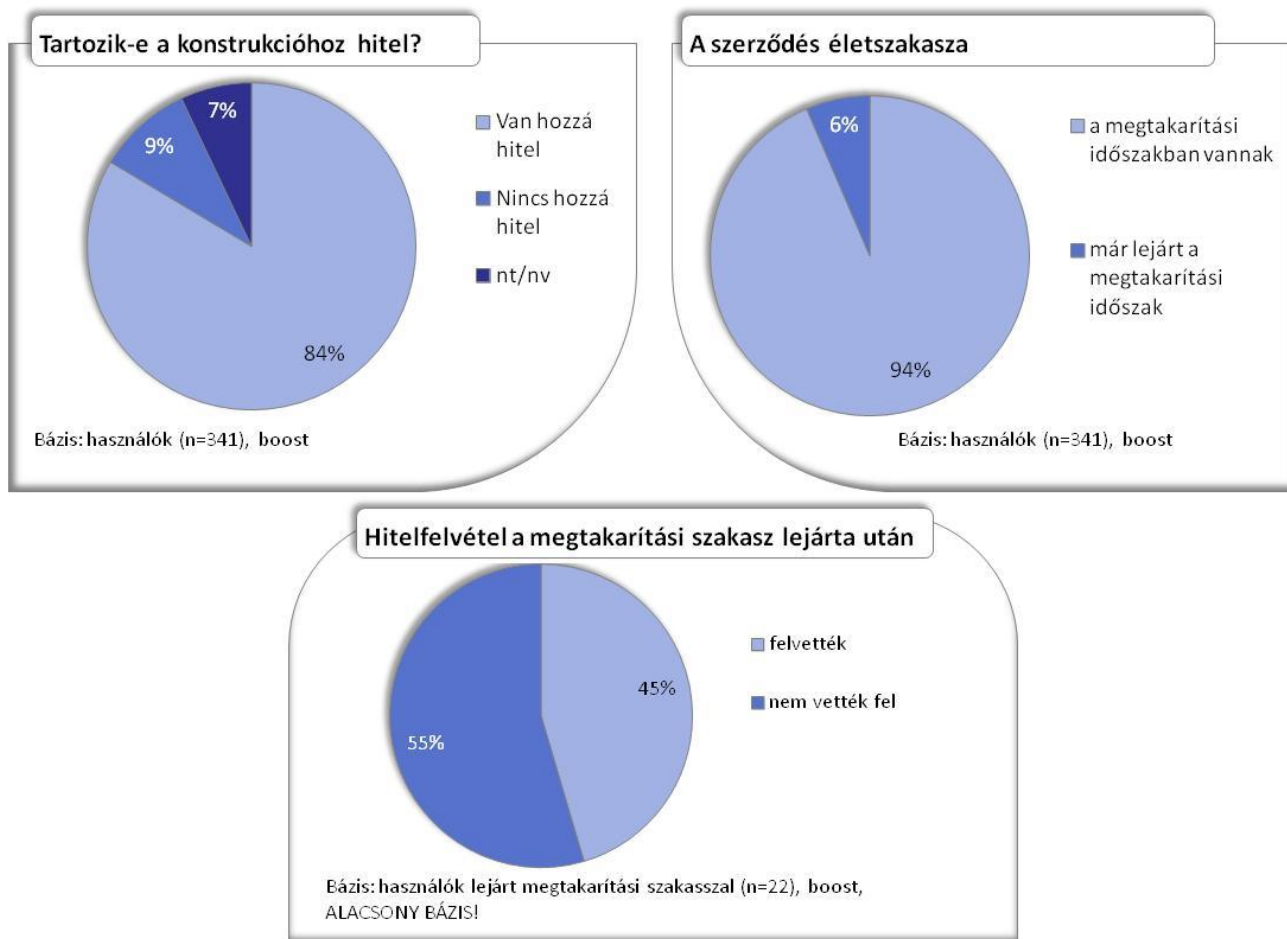


15. kérdés: Mennyi a megtakarítási időszak futamideje?

17. kérdés: Mennyi a megtakarítási időszak letelte után felvehető hitel futamideje?

Mint azt láttuk korábban, a fogyasztókat sokkal inkább érdekli e kombinált termékben a megtakarítási elem, mint a hitel. Ugyanakkor arról nincs szó, hogy kifejezetten olyan terméket választanának, amelyhez nem is tartozik hitel, vagy hogy nem tudnának arról, hogy van hozzá hitellehetőség.

33. ábra



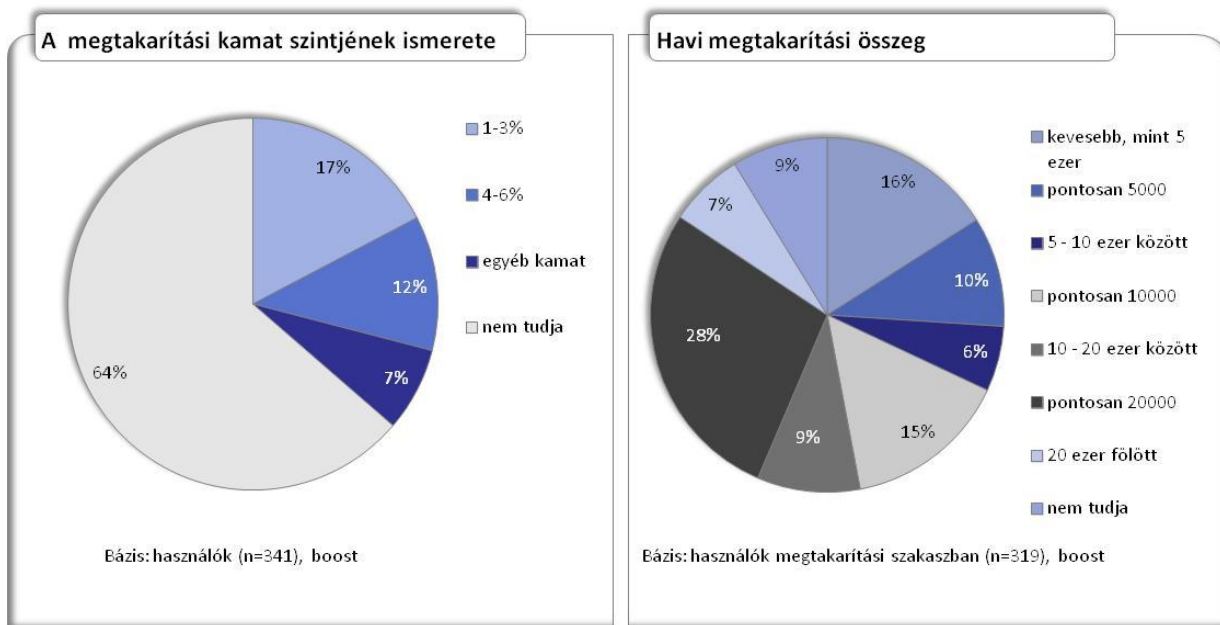
16. kérdés: Ez olyan konstrukció, amelynél a megtakarítási időszak letelte után lehet ehhez kapcsolódóan hitelt felvenni, vagy csak megtakarítani lehet, és nincs hozzá hitellehetőség?

31. kérdés: Jelenleg a rendszeres megtakarításokat még fizetik, vagy már lejárt a megtakarítási időszak?

33. kérdés: Említette, hogy már lejárt a megtakarítási időszak. Felvették a lakástakarékpénztári megtakarítás által lehetővé tett hitelt, vagy sem?

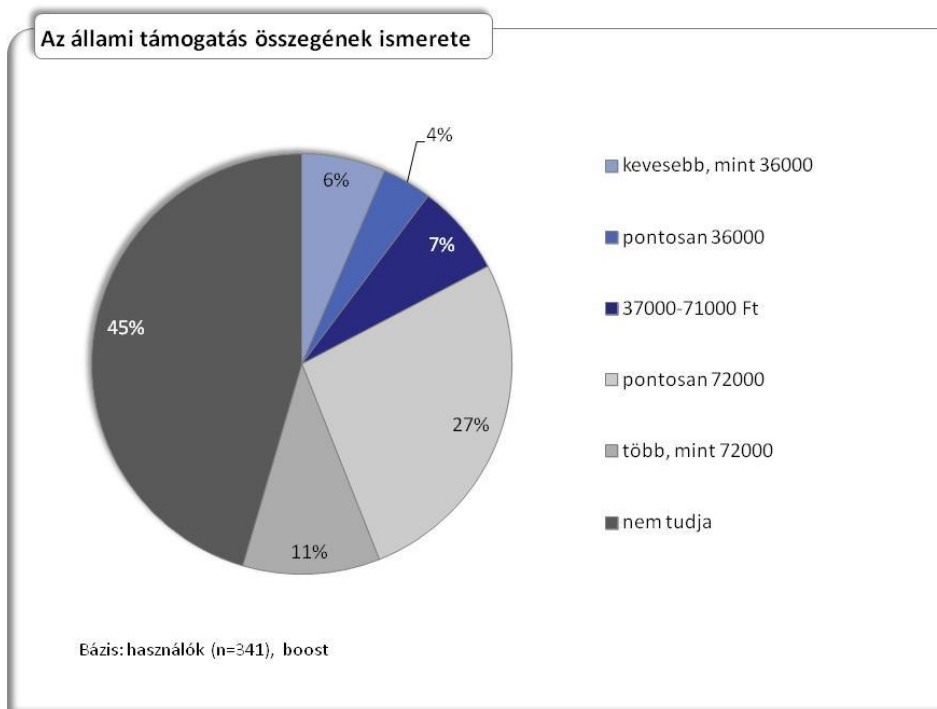
A kamat szintjét a fogyasztók jellemzően nem tudják, ehhez képest nagyobb biztonsággal tudnak nyilatkozni az állami támogatás mértékéről – láthatóan ez fontosabb szempont, mint a kamat.

34. ábra



18. kérdés: Mennyi - tudomása szerint - a betéti kamat, ami a megtakarításra jár? (Amennyiben már lejárt a megtakarítás, mennyi volt utoljára a betéti kamat?)? 32. kérdés: Mennyit fizetnek jelenleg havonta?

35. ábra

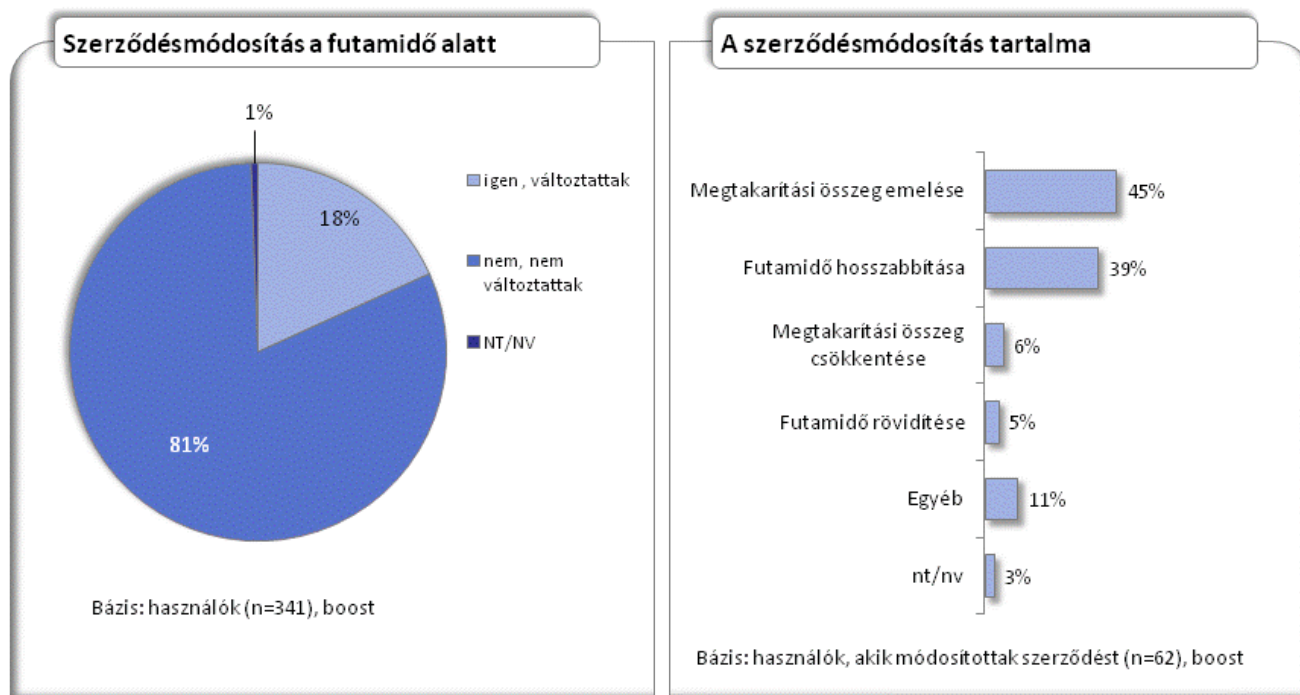


19. kérdés: Mennyi tudomása szerint az állami támogatás, ami a megtakarításra jár évente? (Amennyiben már lejárt a megtakarítás, mennyi volt utoljára az éves állami támogatás?)?

Szerződésmódosítás az esetek ötödében történt a futamidő alatt, ami – tekintve, hogy a megkérdezettek a még a futamidő alatt vannak – a már lezárt szerződésekre vonatkoztatva még magasabb lehet.

Ez általában a szerződés kiterjesztése (összeg, futamidő), és nem korlátozása volt, vagyis kevesen akarnak „kiszállni” a termékből futamidő alatt.

36. ábra



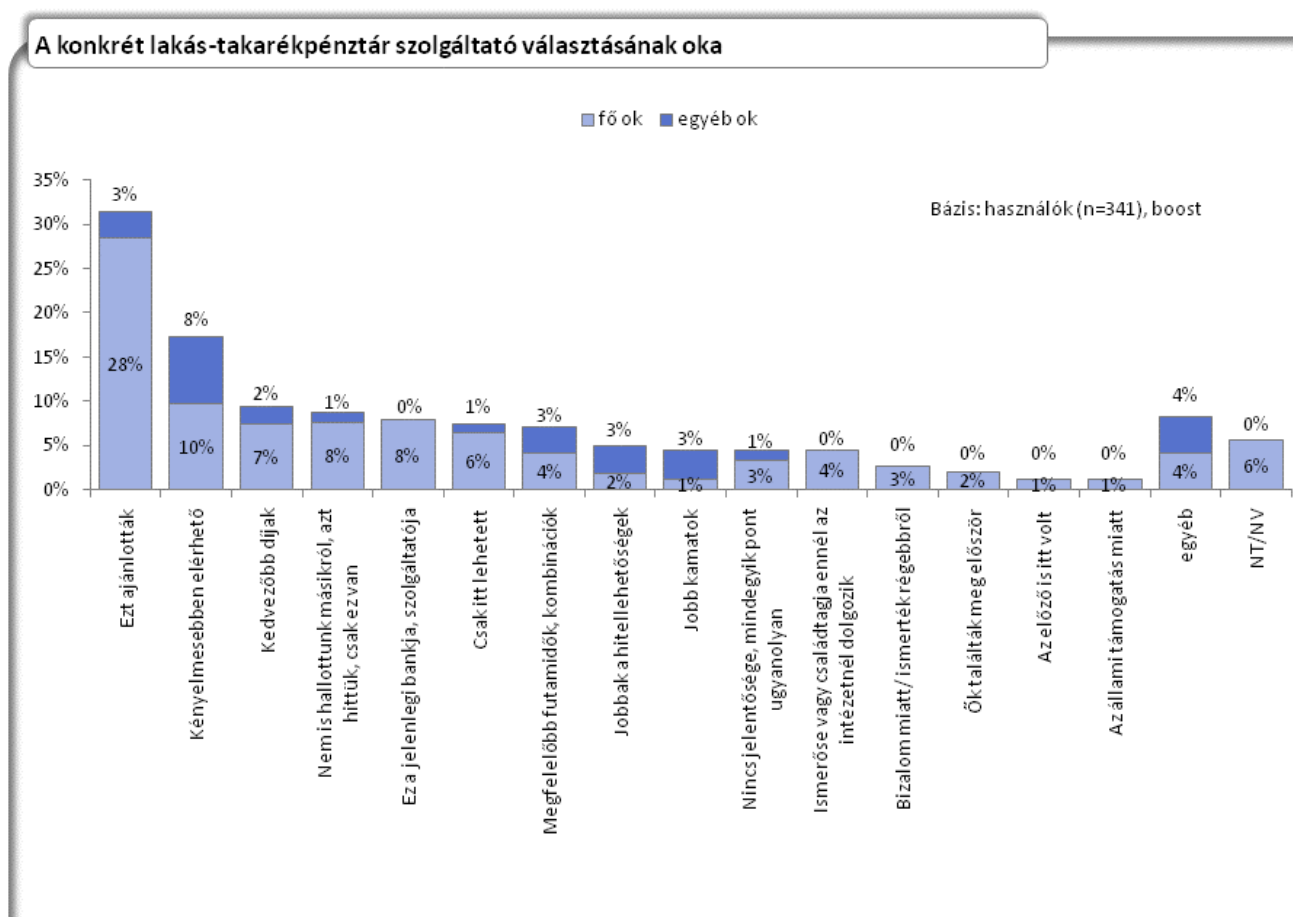
20. kérdés: Amióta megkötötték ezt a szerződést, változtattak-e a pénzügyekkel egyeztetve a szerződés részleteiben, pl. az összegben vagy a futamidőben?

21. kérdés: Mi volt ez a változás?

Ha azt nézzük, milyen indokokkal magyarázzák a fogyasztók azt, hogy éppen annál a szolgáltatónál szerződtek, **az esetlegesség, a kényelmi szempontok** fontosabbnak tűnnek az anyagi, kondíciókbeli aspektusoknál. Az, hogy éppen ezt a szolgáltatót ajánlották (akár ismerősök, akár ügynökök), éppen ez a szolgáltató „került az útjába”, nagyon fontosnak tűnik a döntésben. Mivel a terméket gyakran közvetítők értékesítik, a közvetítők hatása, ajánlása tehát meghatározónak látszik a pénztárválasztásban.

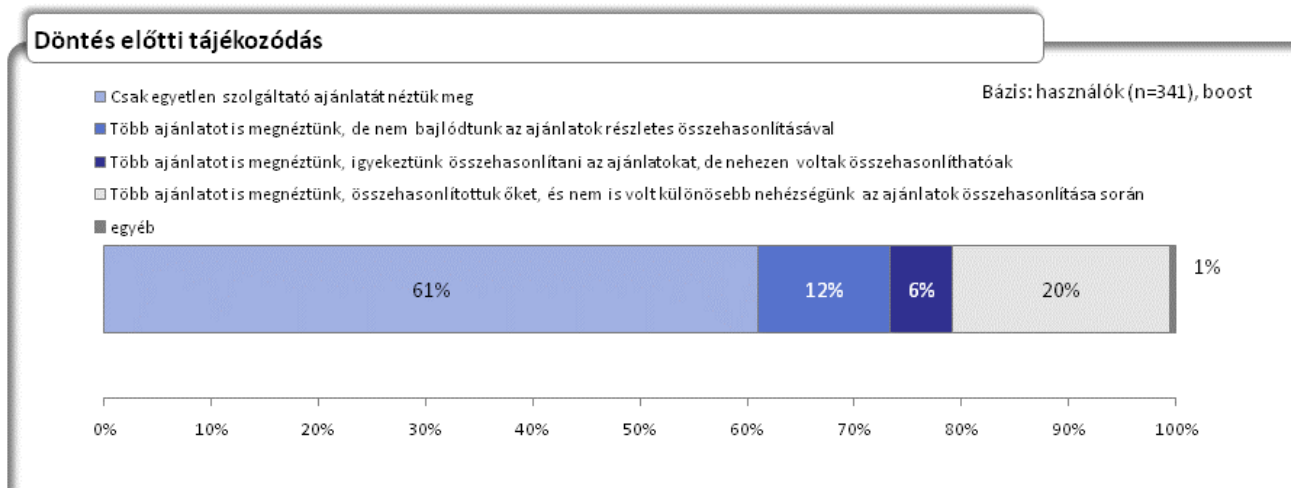
A fogyasztók többsége döntés előtt jellemzően egyetlen szolgáltatót néz meg. Azt kevesen mondják, hogy nehéz összevetni az ajánlatokat, eddig a kérdésig a fogyasztók zöme el sem jut. Ha arra gondolunk, hogy az előzőek alapján mi is a fő vonzereje a konstrukciónak (állami támogatás, megtakarításra ösztönzés), azokban valóban azonosak a pénztárak ajánlatai. Különbségek olyan elemekben lehetnek, amelyek ezekhez képest részletkérdések a fogyasztók számára – így nem is áldoz energiát, időt az ajánlatok összevetésére.

37. ábra



23. kérdés: És mi volt a legfőbb oka annak, hogy éppen ennél a szolgáltatónál kötötték meg a szerződést és nem másutt? Milyen egyéb indokok voltak?

38. ábra



13

24. kérdés: *Visszagondolva arra az időre, amikor kötötték ezt a lakás-takarékpénztári szerződést, mit mondana, az alábbi állítások közül melyik a leginkább igaz?*

A használóktól megkérdeztük, hogy mennyire elégedettek a lakás-takarékpénztár szolgáltatóval. Ide az a módszertani megjegyzés kívánczik, hogy ezt a kérdést nem lehet egyben szolgáltatás-minőségi mutatónak tekinteni. A pénztárszolgáltatóval a kapcsolat a szerződéskötés után ritka, esetleges, ezért az elégedettség általános image-en, vagy akár magához a konstrukcióhoz való viszonyon is alapulhat, vagy éppen a szerződéskötés tapasztalatait tükrözi.

Az **OTP elégedettségi eredménye alacsonyabb**, ez azonban nem elsősorban a kifejezetten elégedetlenek magasabb, mint inkább a kifejezetten elégedettek alacsonyabb aránya miatt van így.

Az OTP esetében a leginkább negatív esetek (a válaszadók szavait szó szerint idézve) a következők voltak:

Adminisztrációs hiba miatt más banktól hitelt kellett felvennie.

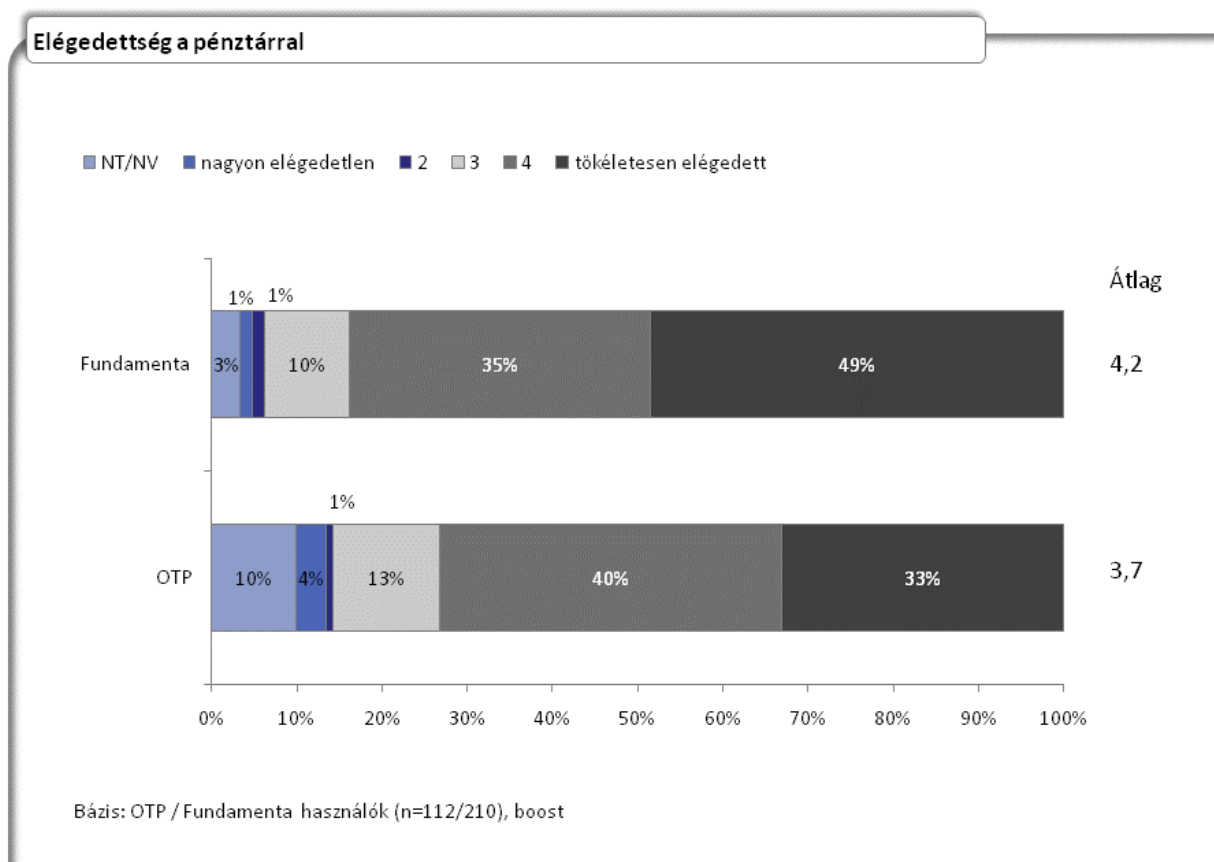
Amit az elején mondtak nem fedte a valóságot.

Nagyon hosszadalmas volt, 5 hónap után kapta meg a pénzt, értelmetlen feltételeket kötöttek.

Ezek – bár komoly problémák – önmagukban nem magyarázzák az OTP negatívabb értékelését, mert számszerűen ritkák.

A különbséget mi inkább arra vezetnénk vissza, hogy az OTP szerződések – mint láttuk – inkább bankfiókban, a Fundamenta szerződések inkább közvetítőnél köttenek. **A közvetítők és a fióki alkalmazottak eltérő habitusa, felkészültsége, motiváltsága okozhatja a különbséget.** Az is közrejátszhat, hogy az OTP fiókban dolgozók számára ez csak egy termék a sok közül, míg a **Fundamenta Lakáskasszát értékesítők lehetséges, hogy erre a termékre inkább specializálódtak.** Végül belejátszhat az eredményekbe az OTP itt-ott még létező, örökölt negatív image-e.

39. ábra

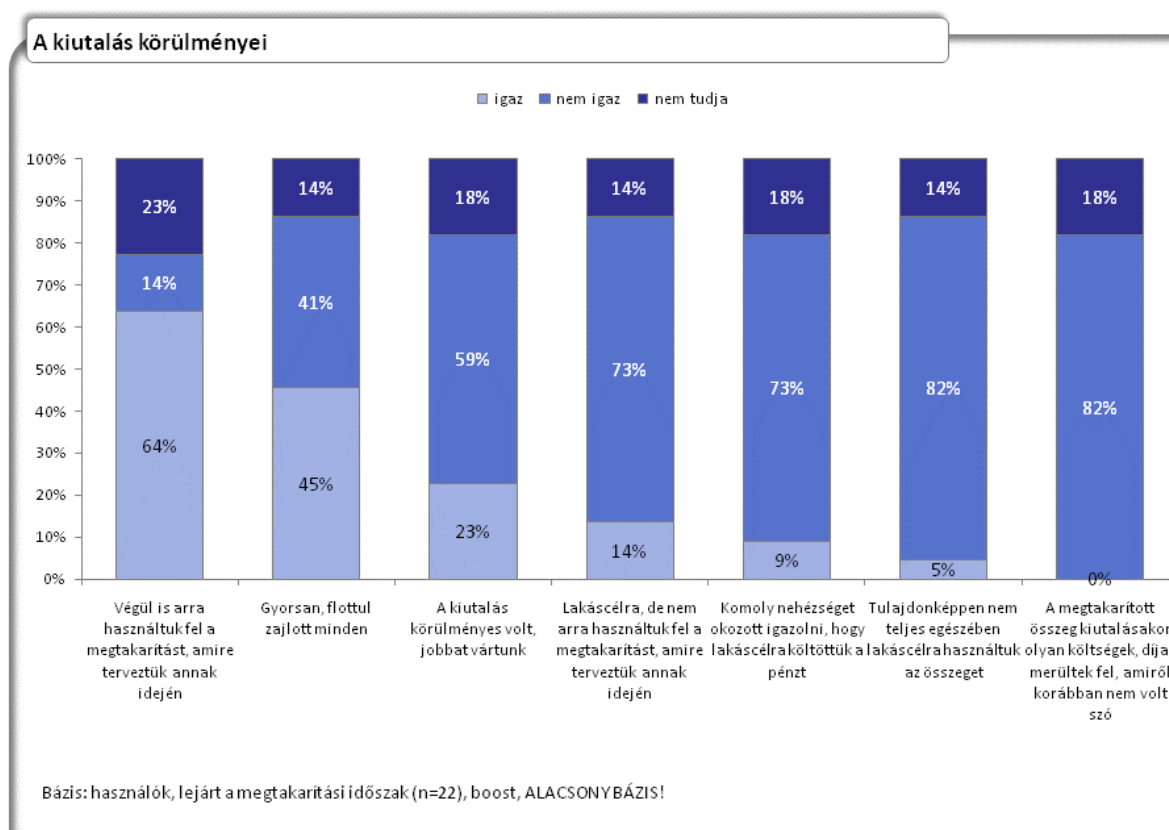


25. kérdés: *Mindent egybevetve, mennyire elégedett Ön azzal (azokkal) a lakás-takarékpénztár szolgáltatóval (szolgáltatókkal), amellyel (amelyekkel) szerződést kötött? Kérem, a válaszát egy skálán adja meg, ahol az 1-es azt jelenti, hogy nagyon elégedetlen, az 5-ös azt, hogy tökéletesen elégedett?*

A mintában kevesen voltak azok, akik már a kiutaláson is túl vannak. Ennek ellenére érdemes megnézni, milyen tapasztalataik voltak.

Összességében **kevesen említettek negatívumokat** azon túl, hogy nem volt elég gyors a kiutalás. Azok a kritikák, amelyeket hallani lehet itt-ott, mely szerint nehéz igazolni a lakáscélt, vagy hogy váratlan költségek merültek fel, alig jellemzőek a válaszadók szerint. Ezek a kritikák kétségtelenül olyanok, amelyek jogosan irritálhatják az ügyfeleket, így ezek az egyedi esetek nagy visszhangot kaphatnak, mégis az látszik, hogy ezek numerikus **előfordulása viszonylag alacsony**.

40. ábra

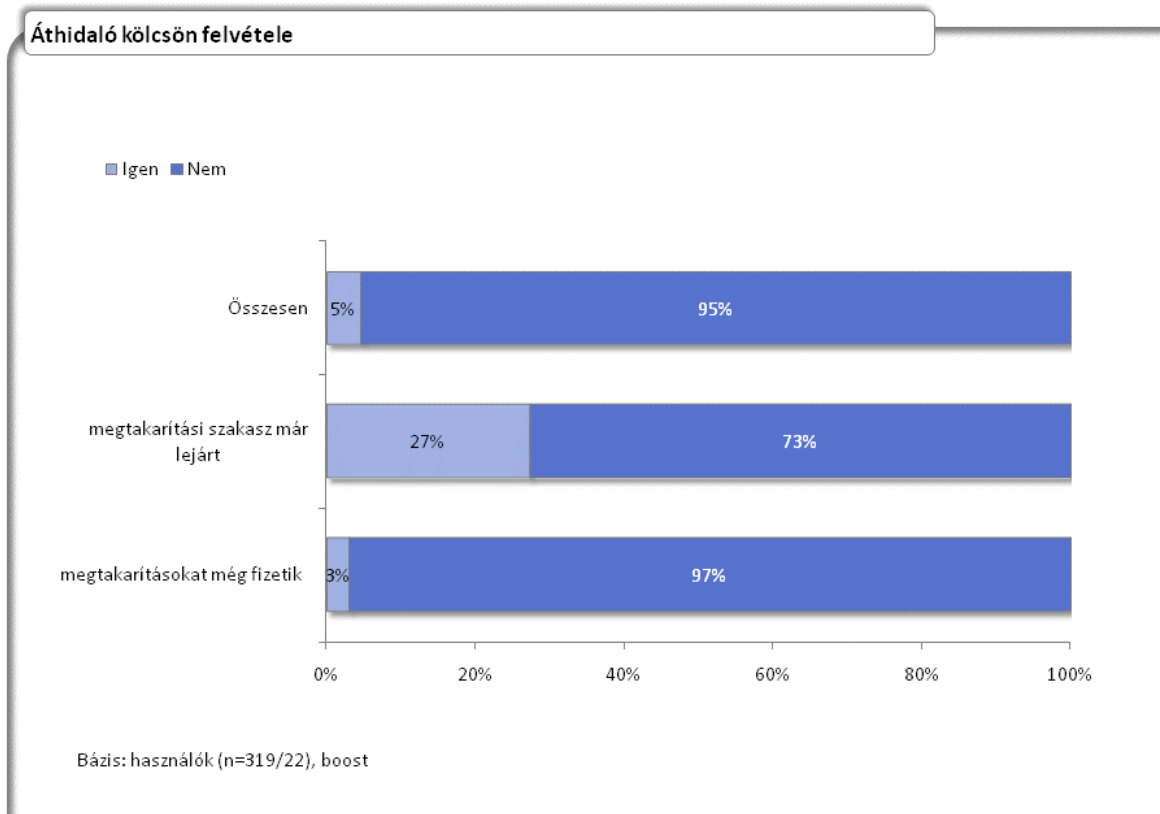


36. kérdés: *Most fel fogok olvasni néhány állítást, amelyek azzal kapcsolatosak, hogy a megtakarított összeg kiutalása hogyan zajlott. Kérem, mindegyikről mondja meg, hogy az Ön, az Önök esetében ez igaz volt-e vagy sem?*

Korábban láttuk, hogy kevesen vették fel a hitelt a megtakarítási időszak lejárta után. Ehhez képest viszont elég magas (1/4) azok aránya, akik felvették az áthidaló kölcsönt. Azon kevesek között tehát, akik egyáltalán felveszik a hitelt, az áthidaló kölcsön elég népszerű.

Mivel a mintában kevesen vannak azok, akik felvettek áthidaló kölcsönt, a profiljuk nem rajzolható meg statisztikailag megbízható módon².

41. ábra



38. kérdés: Vettek-e föl áthidaló hitelt? Arra a hitelre gondolok, amit még a megtakarítási időszak lejárta előtt lehet felvenni, ha hamarabb van szüksége az embernek a pénzre?

² A Fundamentánál 7, az OTP-nél 3% vette fel az áthidaló kölcsönt, a különbség nem szignifikáns.

4.6 A FUNDAMENTA ÉS AZ OTP ÜGYFELEK SAJÁTOSSÁGAI

A piacon jelenleg két, eltérő háttérű pénztár működik, amelyeknek kívülről úgy tűnik, ügyfélszerzési stratégiájuk is más. Korábban már láttuk, hogy az OTP-nél a szerződések a fiókban kötődnek, az elégedettség pedig valamelyest alacsonyabb.

Felmerülhet így a kérdés, hogy vajon ebből következően más-e a két szolgáltató ügyfélköre, más-e a tudásuk a termékről és vajon máshogyan használják-e a terméket.

Végignéztük ezért a két szolgáltató ügyfélkörét úgy, hogy csak azokat tekintettük, akik önállóan kötöttek szerződést (kombihitelesek kizártuk), illetve akik egyetlen meghatározható szolgáltató ügyfelei (vagyis azokat, akik mindkét pénztárnál vannak, vagy akik nem tudták, melyik pénztárnál vannak, szintén kivettük).

Ha a demográfiai jellemzőket nézzük, kevés különbséget látunk a két csoport között:

- A **Fundamenta** ügyfelei valamelyest **fiatalabbak**
- Az **OTP ügyfelei jövedelmüket** tekintve inkább a **középső** jövedelmi kategóriákban vannak jelen, míg a Fundamenta ügyfelek e tekintetben polarizáltak: közöttük több az alacsonyabb és magasabb jövedelmű is.

Minden más demográfiai jellemzőt tekintve (nem, településtípus, iskolai végzettség, családi állapot, internet használat, foglalkozás, gyermek jelenléte a háztartásban, saját lakás, megtakarítási képesség) **nincs különbség** a két csoport között. Bár az adatokból közvetlenül nem bizonyítható, lehetséges, hogy a fenti életkori eltérés abból ered, hogy az OTP LTP ügyfelek nagy részben az OTP Bank ügyfeleiből kerülnek ki, és az OTP Bank ügyfelek demográfiai jegyei tükröződnek át az OTP LTP ügyfelekre. Erre utal az, hogy az **OTP LTP ügyfelek 20%-a azzal indokolta a pénztárválasztást, hogy egyébként is az OTP a fő bankja.**

Ha az LTP használatára vonatkozó adatokat nézzük, itt is az látható, hogy kevés különbség van a Fundamenta és az OTP ügyfelek között:

- Az **OTP** ügyfelek nagyobb arányban mondják, hogy a **gyermek** első lakására veszik igénybe az LTP-t, illetve nagyobb arányban a gyermek a kedvezményezett
- A **Fundamenta** ügyfelekre inkább jellemző, hogy **több** LTP szerződésük legyen

Abban, hogy **hogyan használják** a terméket az OTP-s és a Fundamentás ügyfelek (megtakarítási összeg, futamidő, áthidaló kölcsön stb.) **nincsenek** szignifikáns **különbségek**. Abban sem találtunk különbséget, milyen alaposággal néztek utána az ajánlatoknak, illetve, hogy miért kötöttek LTP szerződést.

Végül, ami a két ügyfélcsoport termékkel kapcsolatos **tudását** illeti, **ebben sem látunk szignifikáns különbséget**, azaz az ügyfelek ismeretei az LTP-ről azonosak, akár az OTP-nél, akár a Fundamentánál vannak (pusztán annyi a különbség, hogy az OTP-sek inkább gondolják, hogy ezt a terméket bankok kínálják).

A kimutatható statisztikailag igazolt különbségeket tartalmazó adatokat a következő táblázat tartalmazza:

II. táblázat

Szignifikánskülönbségek a Fundamenta és OTP ügyfelek között		Fundamenta	OTP
Kor	18-34 éves	37%	26%
	35-54 éves	55%	55%
	55-64 éves	8%	19%
Havi háztartási nettó jövedelem	NT/NV	15%	20%
	50 ezer forint alatt	1%	
	50-90 ezer Ft	6%	4%
	91-130 ezer Ft	15%	6%
	131-170 ezer Ft	12%	16%
	171-220 ezer Ft	16%	24%
	221-260 ezer Ft	11%	14%
	261-300 ezer Ft	13%	8%
	300 ezer Ft felett	14%	10%
Lakáscél: gyermeknek külön lakás vásárlása	nem tudja	1%	3%
	nem	87%	75%
	igen	12%	22%
LTP szerződések száma	1	69%	73%
	2	23%	22%
	3	6%	4%
	4	2%	2%
	5	1%	
LTP választás fő oka	Ezt ajánlották	34%	24%
	Kényelmesebben elérhető	7%	14%
	Nem is hallottunk másiktól, azt hittük, csak ez van	11%	2%
	Kedvezőbb díjak	8%	7%
	Ez a jelenlegi bankja, szolgáltatója	2%	20%
	Csak itt lehetett	8%	6%
	Megfelelőbb futamidők, kombinációk	4%	5%
	Nincs jelentősége, mindegyik pont ugyanolyan	2%	5%
	Ismerőse vagy családtagja ennél az intézetnél dolgozik	4%	2%
	Bizalom miatt/ ismerték régebbiről	3%	2%
	Ők találták meg először	3%	2%
	Jobbak a hitellehetőségek	2%	1%
	Akció volt		2%
NT/NV	6%	4%	

Szignifikánskülönbségek a Fundamenta és OTP ügyfelek között			
		Fundamenta	OTP
Kedvezményezett	Saját magának	45%	36%
	Házastársnak, élettársnak	19%	13%
	Gyerekeknek	25%	31%
	Más hozzátartozónak	10%	8%
	egyéb	2%	10%
	nt/nv	1%	2%
		n=200	n=102

4.7 A TERMÉKET NEM ISMERŐK REAKCIÓI

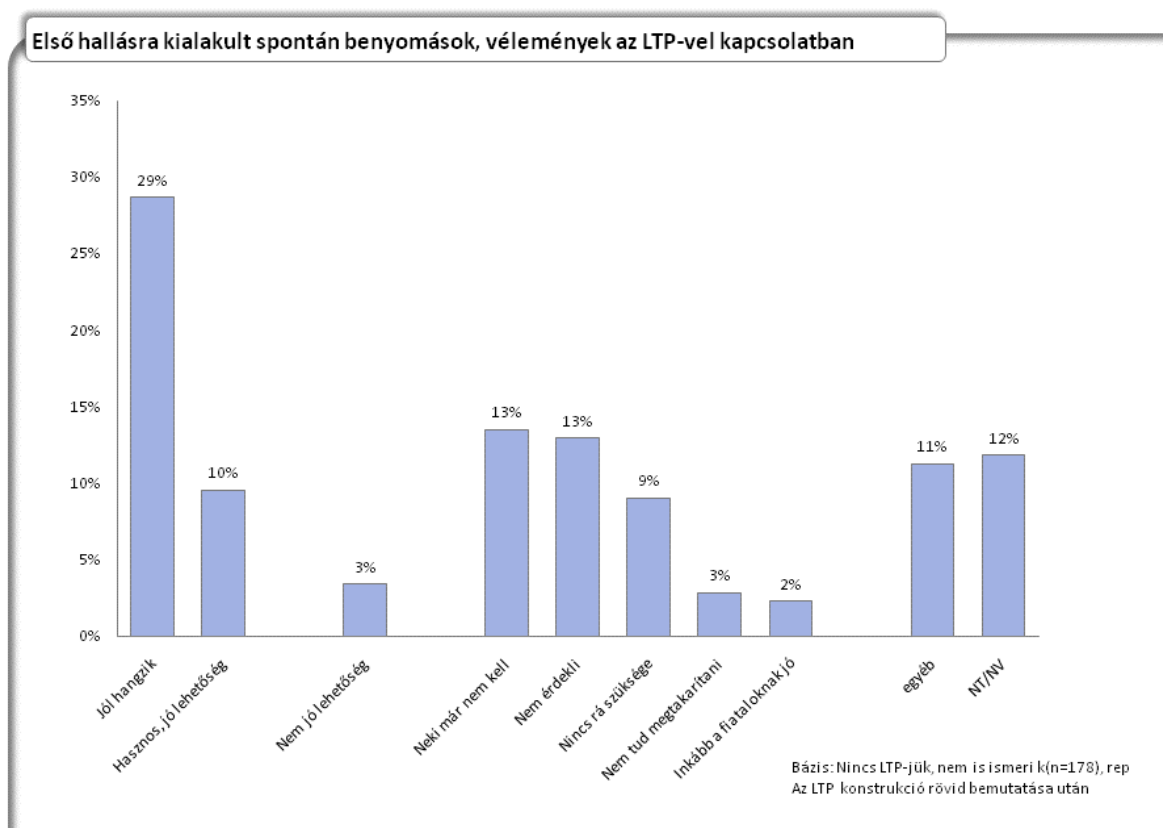
Azoknak, akik azt mondták, hogy korábban nem hallottak a lakás-takarékpénztári konstrukcióról, felolvastunk egy ismertetőt:

Mivel Ön nem hallott korábban a lakás-takarékpénztár, laká- előtakarékosság termékéről, röviden elmondanám a lényegét. Ez egy olyan termék, amely kifejezetten valamilyen lakáscélú terv megvalósítását szolgálja. Az ügyfél néhány évig rendszeresen 5 és 20 ezer forint közötti fix összeget befizet, majd amennyiben akarja, a megtakarított összeg mellé hasonló nagyságrendű hitelt kérhet, de úgy is dönthet, hogy csak a megtakarított összeget használja fel. A hitelt és a megtakarított pénzt együtt kapja meg, és még állami támogatást is jóváírnak emellett, ami a megtakarítás 30%-a, de legfeljebb évi 72000 Ft. Az összeg lakáscélú felhasználását igazolni kell. Ha a hitelt is fel akarja venni az ügyfél, előtte hitelbírálatot végeznek.

Ezek után néhány kérdést tettünk fel, hogy a reakcióikat feltárjuk.

A termékkel kapcsolatos vélemények alapvetően **pozitívak**, a termékkel kapcsolatosan nem említettek értékelhető arányban negatívumot. Ugyanakkor nagyon gyakran fejezték ki az élethelyzetükből adódóan a termék **irrelevanciáját**, azt, hogy erre a termékre **egyszerűen nincs szükségük**.

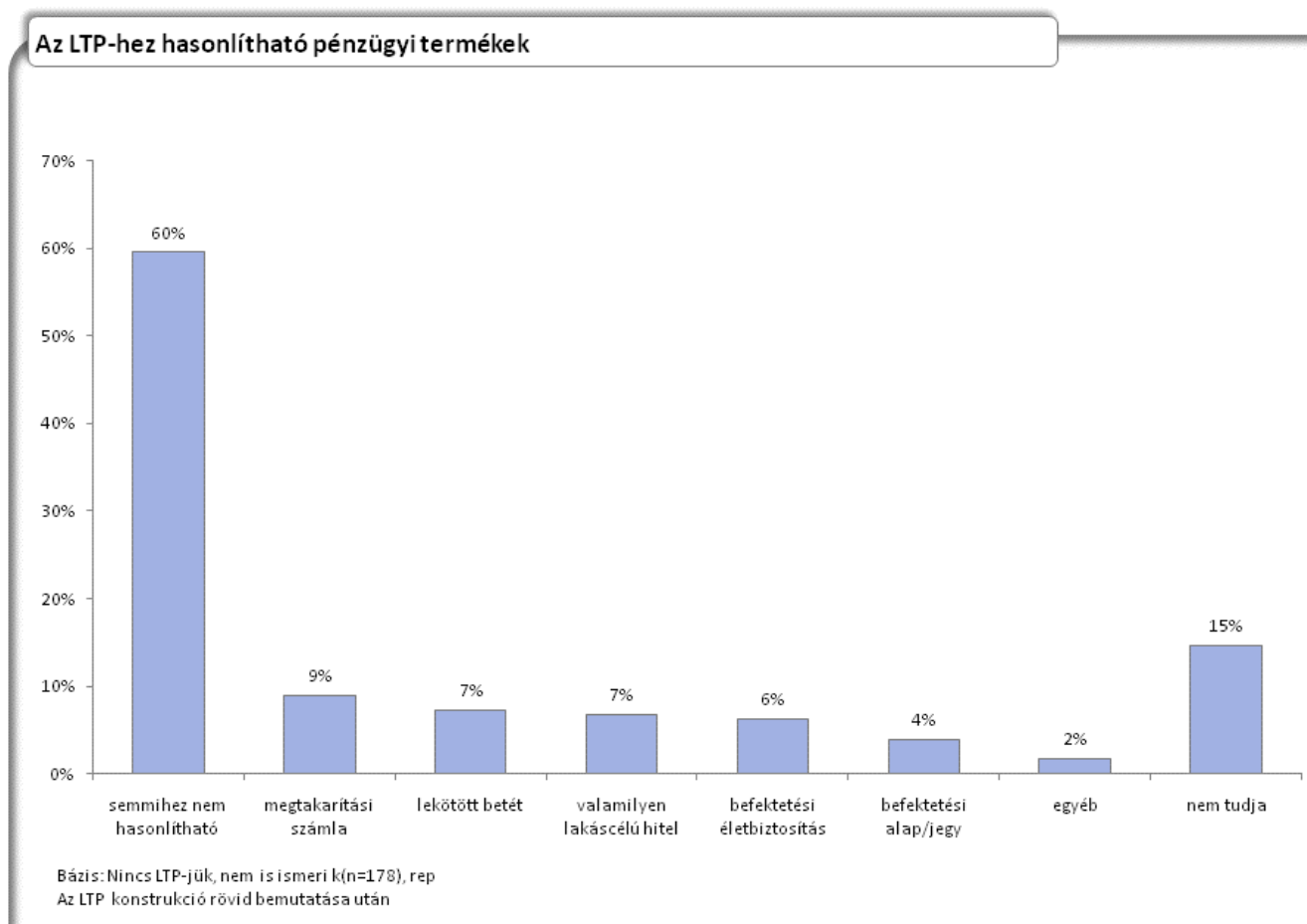
42. ábra



46. kérdés: Mi az Ön első benyomása erről a termékről?

Már láttuk korábban, hogy a fogyasztók nehezen tudnak ehhez a konstrukcióhoz hasonló, azzal versenyző terméket említeni. Most is ezt tapasztaltuk, még ezen rövid leírás alapján is úgy látják a fogyasztók, hogy **ez egy máshoz nehezen hasonlítható termék.**

43. ábra

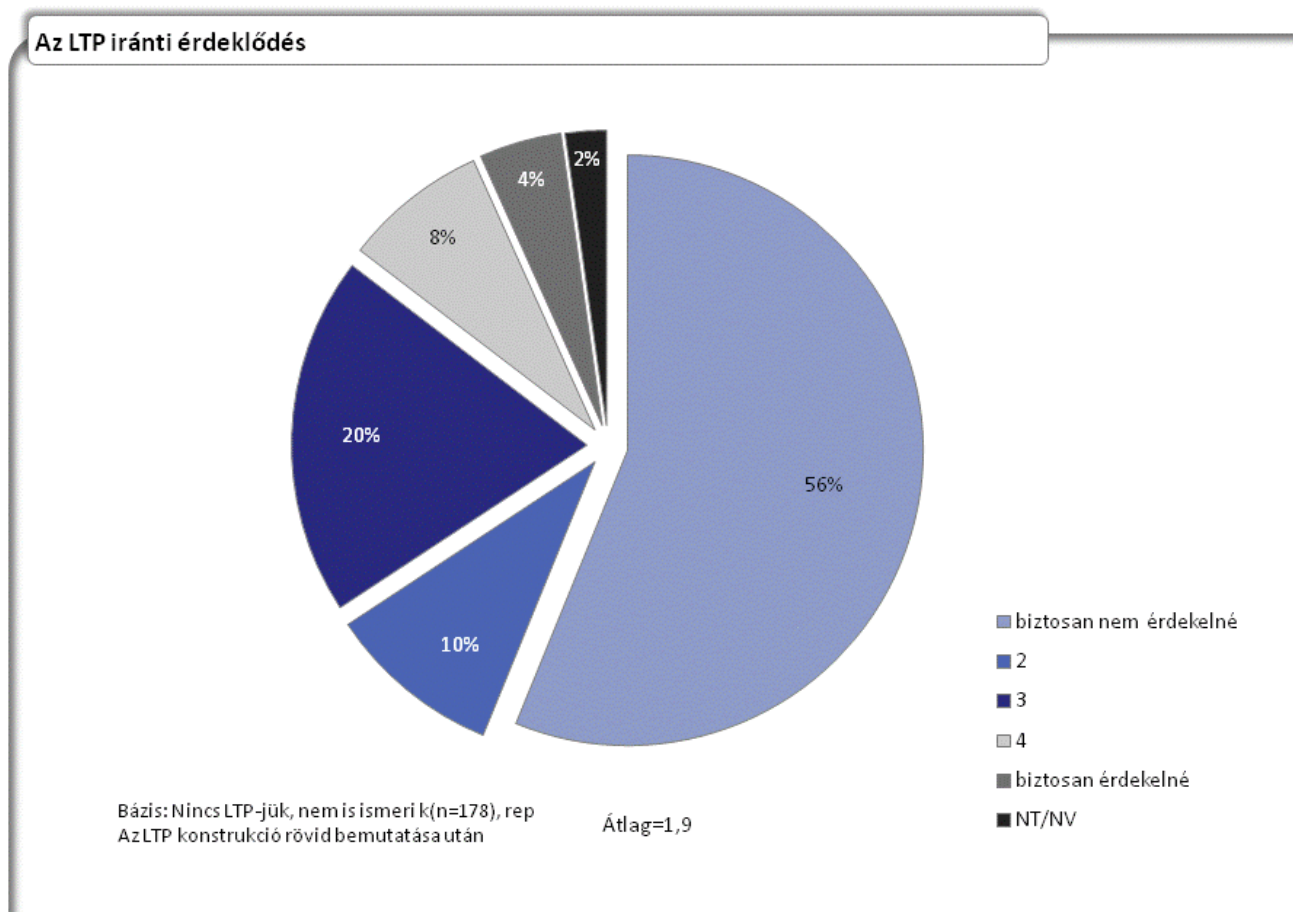


47. kérdés: Ön szerint milyen egyéb termékek, szolgáltatások hasonlíthatóak a lakás előtakarékosághoz, a lakástakarékpénztárhoz? Mi az, ami még hasonló célt szolgál?

A következő ábrán látható adatok egy hagyományos, fogyasztói érdeklődést mérő ötfokú skála eredményét mutatják, amelynek jellemzően a legfelső, illetve két felső értékét („top box / top2 box) szokás figyelembe venni akkor, amikor a várható valós fogyasztói érdeklődést becsüljük.

Így nézve, azoknak, akik nem ismerik az LTP-konstrukciót, csupán 12%-a fejezte ki érdeklődését a termék iránt, miután megismertették vele. Ez jócskán alatta marad a reprezentatív mintában mért valós értéknek is, ezért azt mondhatjuk, hogy **a terméket nem ismerők körében eleve alacsonyabb az igénybevételi potenciál**, a felvilágosító munka nem eredményezne jelentősen nagyobb LTP használatot.

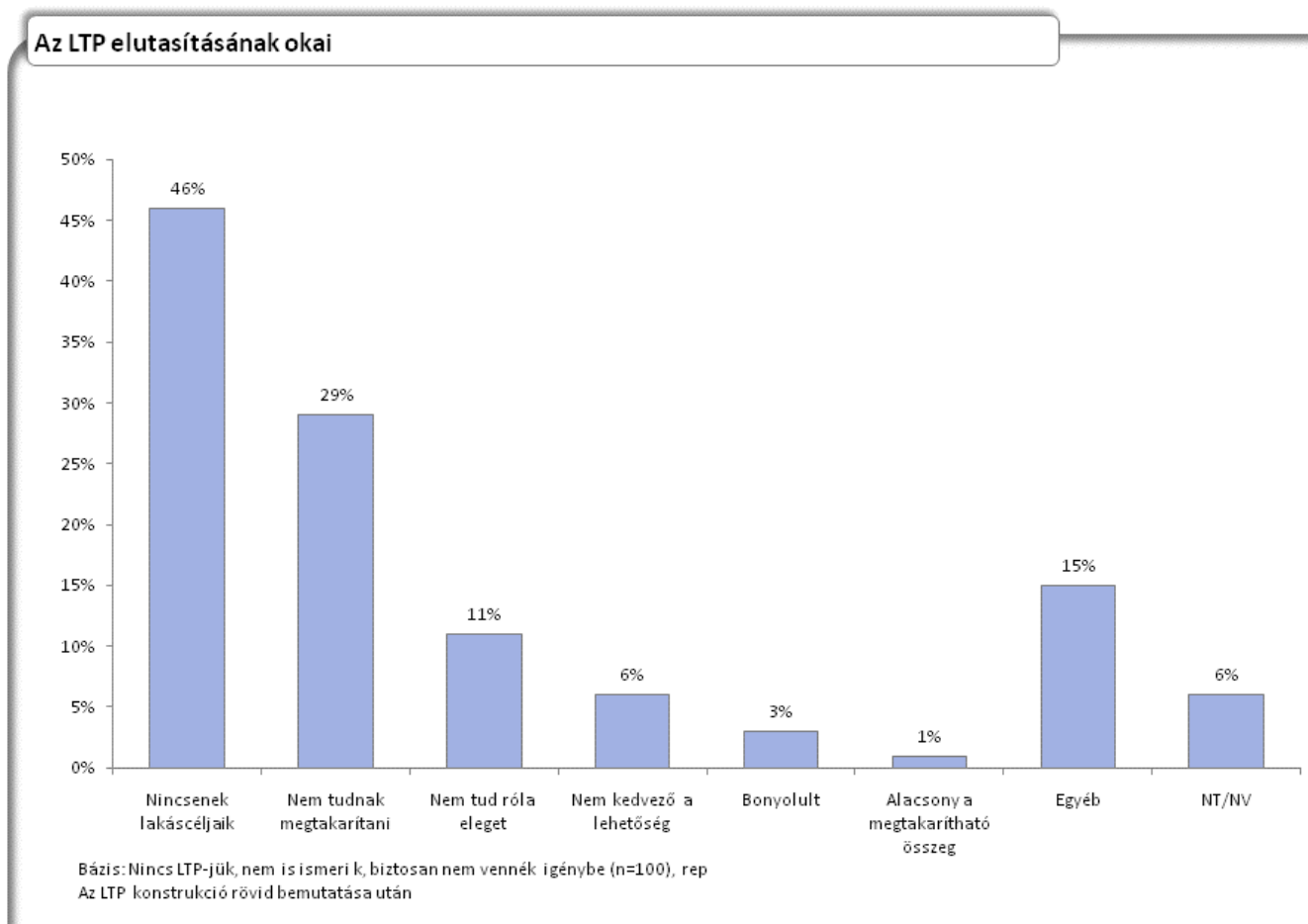
44. ábra



48. kérdés: Önt mennyire érdekelhetné egy ilyen termék? Kérem, választát egy 1-től 5-ig terjedő skálán adja meg, ahol az 1-es azt jelenti, hogy biztosan nem, az 5-ös pedig azt, hogy biztosan érdekelné?

E csoport indokai gyakorlatilag ugyanazok, mint azoké, akik ismerik, de nem veszik igénybe a lakástakarékpénztári konstrukciót: a lakáscél és a megtakarítási képesség hiánya. A konstrukcióval kapcsolatos kritikák említettsége igen alacsony.

45. ábra



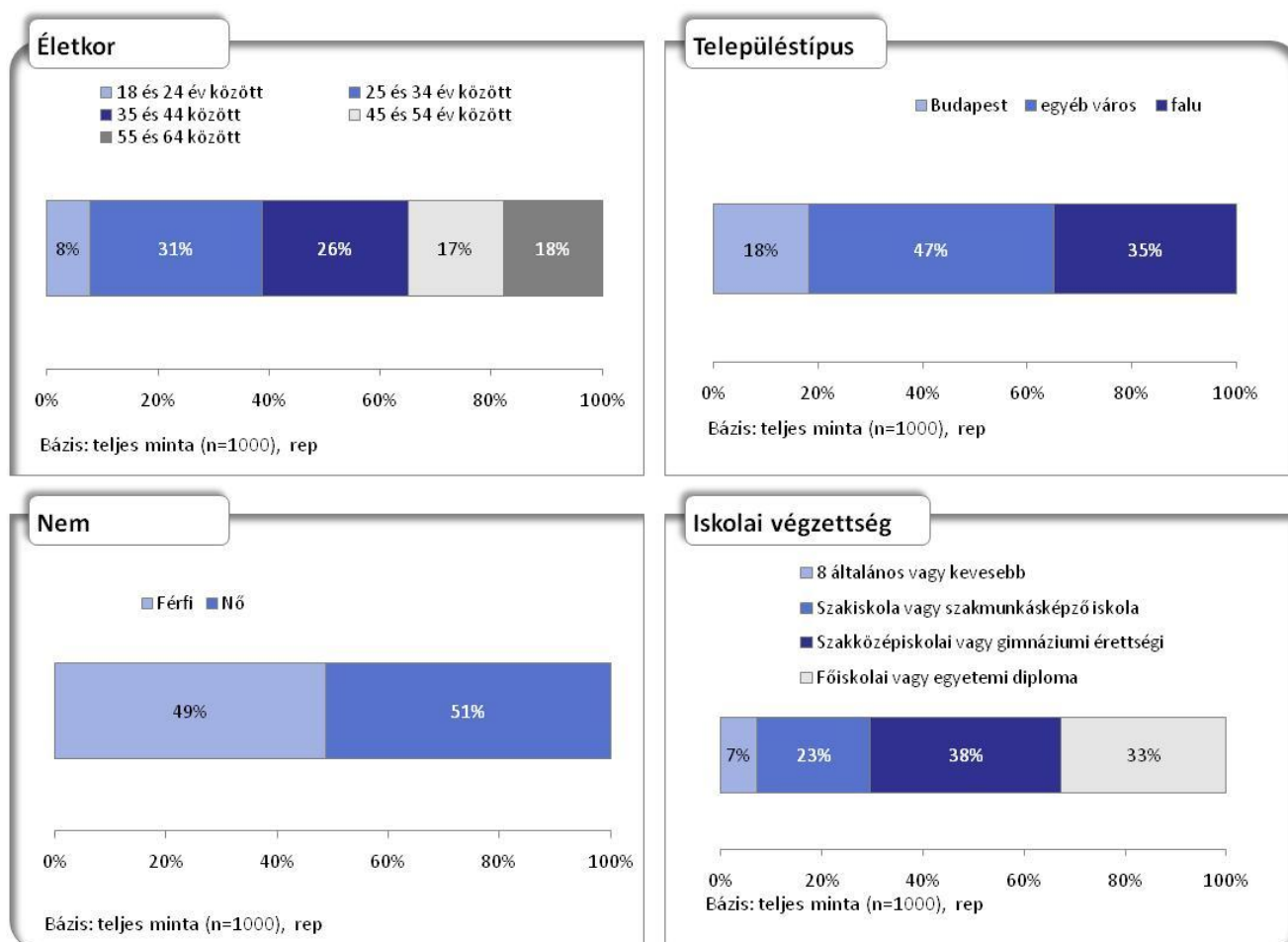
49. kérdés: Miért nem érdekelné Önt, Önöket?

4.8 MELLÉKLET: A MINTA JELLEMZŐI

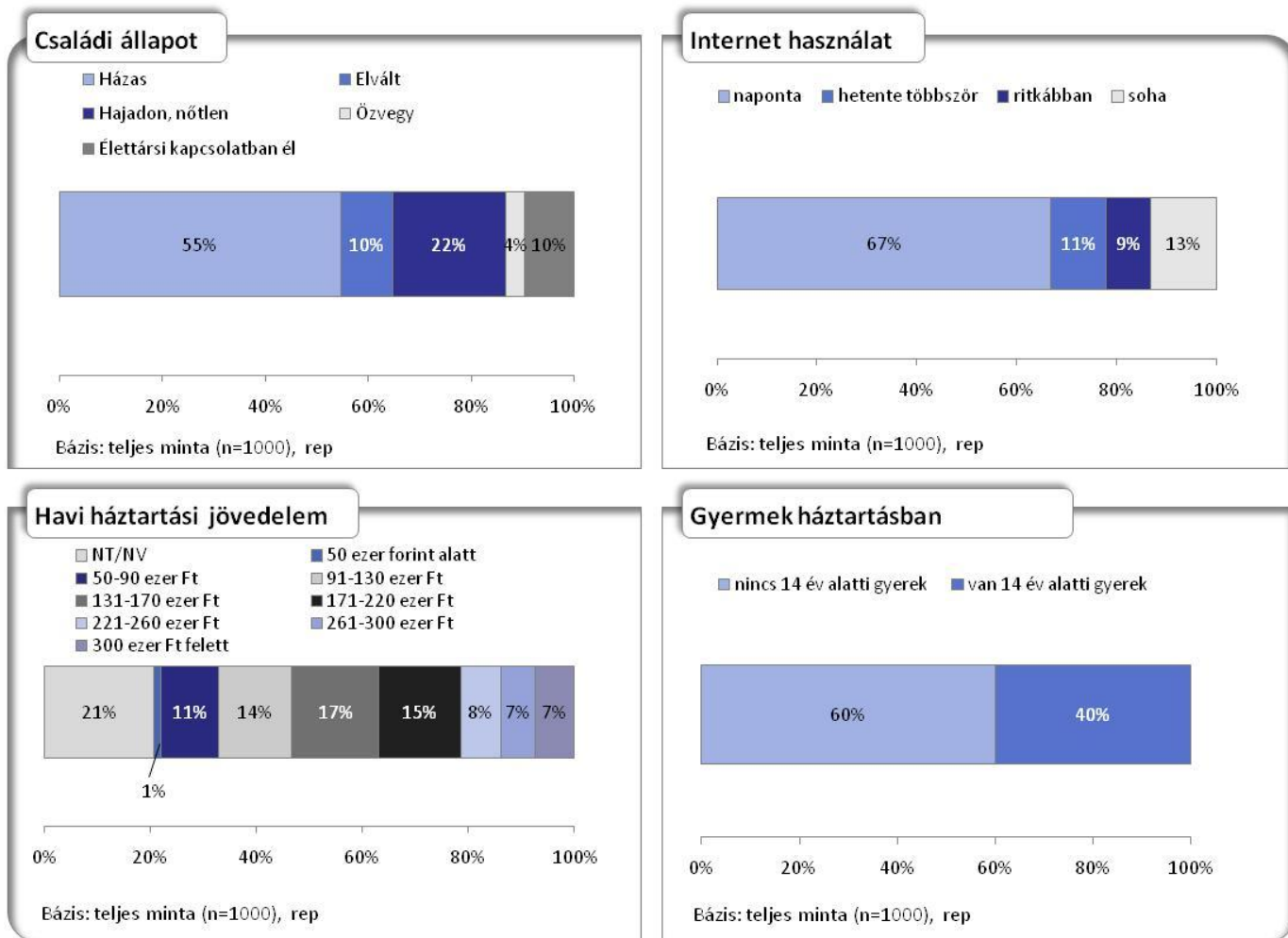
Az alábbi grafikonok a minta jellemzőit mutatják be. A minta összességében arányos, bár a telefonos adatfelvételi mód kissé a magasabb végzettségűek felé tolta a minta összetételét.

A GVH számára fontos kérdés volt, hogy **cafeteria** juttatásban milyen arányban részesülnek a megkérdezettek, ugyanis léteznek elképzelések, amelyek szerint az LTP cafeteria juttatás lehetne. A **munkahellyel rendelkezők 51%-a** (a teljes minta 30%-a) kap ilyen juttatásokat. Ez az arány az LTP-vel rendelkezők körében sem lényegesen magasabb (56%).

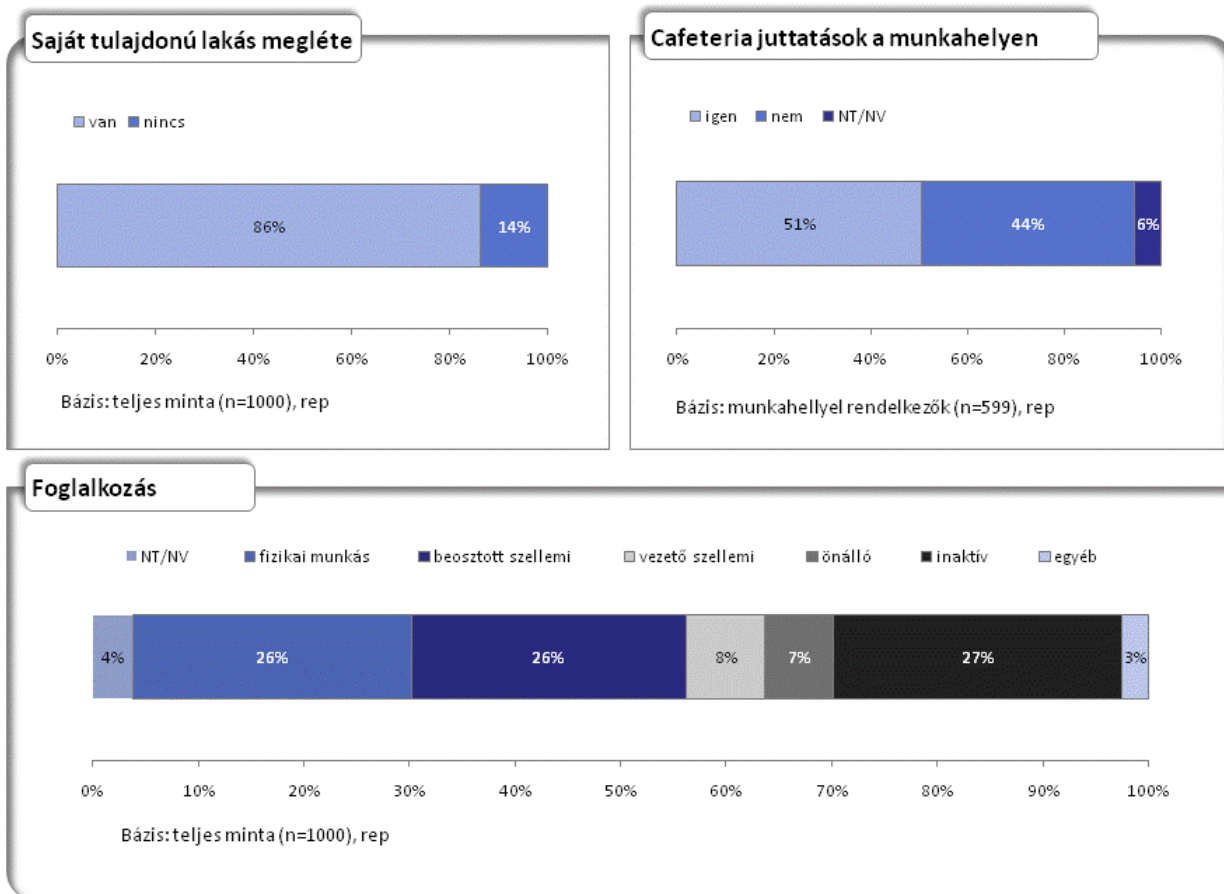
46. ábra



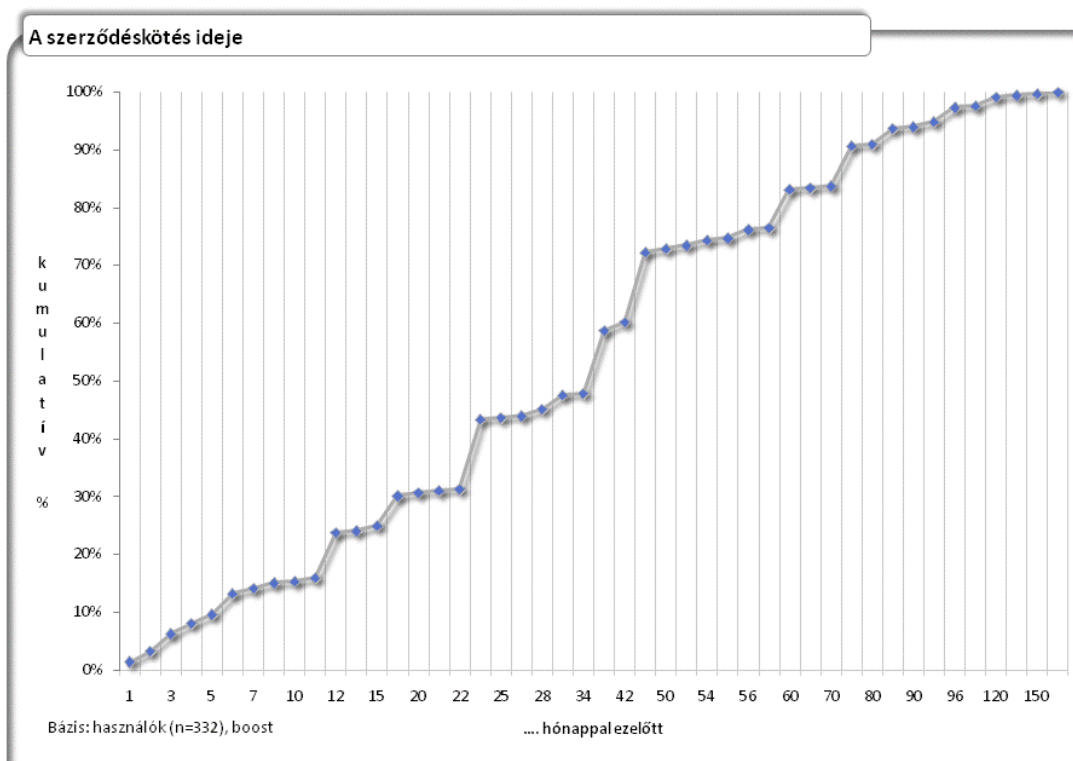
47. ábra



48. ábra



49. ábra



14. kérdés: Mikor, hány éve vagy hónapja kötötték ezt a szerződést?

5. A PRÓBAVÁSÁRLÁS FÁZIS EREDMÉNYEI

5.1 ÖSSZEGZÉS ÉS KÖVETKEZTETÉSEK

Kapcsolatfelvétel

A **kapcsolatfelvétel** módját a tanácsadói próbavásárlások során vizsgáltuk. Több esetben internetes regisztráció után a tanácsadó vette fel a kapcsolatot a próbavásárló ügyféllel. Az első telefonos kapcsolatfelvétel alatt alacsony arányban tettek fel igényfelmérő kérdéseket, valamint egy-két esetben tájékoztatták az ügyfelet a lehetőségekről, többnyire későbbi **személyes találkozóra** történt időpontot egyeztetés. Az első telefonos hívás és a tanácsadóval történő első személyes találkozás között átlagosan három nap telt el.

Igényfelmérés

Az érdeklődési szituáció kezdeti szakaszában az ügyintézők és a tanácsadók átlagosan **öt-hat kérdéssel mérte fel az ügyfél élethelyzetét**. Figyelembe véve a próbavásárlások módszertanát ez a kérdés szám megfelelőnek értékelhető. A tanácsadók többnyire konkrét, lényegre törő, a szerződéshez, kalkulációhoz szükséges információkat kérdezték, míg a fióki ügyintézők átlagosan több kérdést tettek fel, lefedve a keresztértékesítéshez szükséges témákat is. A kérdés jellegének vizsgálatakor a fióki és a tanácsadói ügyfél élethelyzet feltárás során némi különbség látható, abban a tekintetben, hogy a fióki szituációnál gyakrabban tesznek fel olyan kérdéseket, ami más megtakarítási formára, például deviza, vagy érték-papír jellegű megtakarításra vonatkozik, valamint a folyószámlára is többször rákérdeznek, mint a tanácsadók. Az igényfelmérés részletességét tekintve nincs különbség az OTP, illetve a Fundamenta lakás-előtakarékossági termék között.

Termékmelítés

A fióki szituációk esetében elemeztük, hogy az ügyintéző mely terméket említi, valamint hogy az említett termékek közül melyiket ajánlja leginkább. Általában **minden esetben történt** termékmelítés és **releváns ajánlás** is. Mindkét vizsgált termék esetében **többnyire a lakás-előtakarékossági szerződést említik** és ajánlják, lakáshitellel felvételi lehetőséggel együtt inkább az OTP termék iránti érdeklődésnél említik az ügyintézők.

A próbavásárlások során mindössze kétszer találkoztunk a fentiekől eltérő szokatlan esettel:

Egy esetben a tanácsadó nem lakás-takarékpénztári terméket ajánlott, hanem a Generali OVB 69-es prémium terméket. A későbbi elemzések során ezt az esetet nem vettük figyelembe az értékelésnél.

„A tanácsadó véleménye szerint sokkal több előnnyel rendelkezik, mint a Fundamenta. Mikor rákérdeztem a Fundamenta Lakás-előtakarékosságra elmondta, hogy az ő általa ajánlott termék állami támogatás nélkül tud produkálni olyan hozamot, mint a Fundamenta állami támogatással...”

Egy másik esetben a közvetítő irodájában az ügyintéző nem ajánlott terméket a próbavásárlónak, csupán felvette az adatokat, részletesen felmérte az érdeklődő pénzügyi helyzetét, kérdőíveket töltetett ki. A próbavásárló tapasztalata szerint az ügyintéző saját cége előnyeit emelte ki leginkább, nem hangsúlyozott ki egyetlen egy terméket sem.

„...a részletes igényfelmérés után majd kidolgoz valamit számomra megfelelőt, amit majd egy következő találkozáskor fog elmondani. Konkrét kérdésekre azt válaszolta, "miből gondolom, hogy a Fundamenta jó lenne nekem, csak azért mert azt ismerem". Majd ő kitalálja, mi jó nekem, de nem mond semmi konkrétat, mert "attól olyan sikeresek, hogy nem így működnek náluk a dolgok"„

Terméktájékoztatás

A terméktájékoztatás, a kondíciókról és az előnyökről szóló **információ átadás többnyire megfelelő**. Általánosan elmondható azonban, hogy a tanácsadók több körülményt, kondíciót említenek a terméktájékoztatás alatt, mint a fióki ügyintézők.

Összevetettük a próbavásárlás során szerzett tapasztalatokat valamint a Fundamenta Lakáskassza Zrt. és az OTP Bank internetes oldalán található lakás-előtakarékossági formákat és jellemzőit. Az értékesítők **részletesen és pontosan tájékoztatják** az ügyfelet a támogatás mértékéről. A lakás-előtakarékossági termék **legkiemeltebb előnyeként emelik ki az állami támogatást**, mind a fióki, mind a tanácsadói értékesítés során. A lakás-előtakarékossági forma lehetséges **hátrányaként is leginkább az állami támogatás elvesztéséről informálják az érdeklődőt**, azaz felhívják figyelmét arra, hogy mely esetekben eshet el az állami támogatástól.

A megtakarítási forma, valamint a lekötés általános jellemzőit is a valóságnak megfelelően említik meg a tájékoztatás során: többek közt elmondják a megtakarítás minimum összegét, valamint a szerződése összegről is tájékoztatnak, azonban a **tanácsadók ezzel a témakörrel bővebben** foglalkoznak az információ átadás alatt. A megtakarított összeg után járó **kamatokról** azonban csak a **próbavásárlások felében** történt pontos tájékoztatás, több esetben inkább az állami támogatással együtt értelmezett hozamokra hívták fel a próbavásárlók figyelmét.

A **felmerülő egyéb költségekről**, mint például számlanyitás, számlavezetés költségeiről azonban **ritkán esik szó a tájékoztatás** során.

Termékértékelés

Az **öt legfontosabb érv** a fióki és a tanácsadó értékesítés során különbözőséget mutat, míg a **tanácsadók** érdeklődésnél főként a megtakarítás **lekötésével** kapcsolatos információkkal, addig a **fiókban** inkább konkrét adatokkal - **állami támogatás mértéke, számlanyitási díj** – tájékoztattak elsőként. A termékjellemzők fontossági csoportja közel azonos inkább általános jellemzőket tartalmaz OTP és Fundamenta lakás-előtakarékosság esetén, azonban a sorrend már változó. Az OTP termék szituációban a lehetséges elérhető hozam, a Fundamenta termék esetében az állami támogatás feltételei hangzanak el első érvként.

Főként a tanácsadói próbavásárlói tapasztalat alapján mondható el, hogy a hitelfelvétel lehetőségét is megemlítik, valamint annak előnyeiről is tájékoztatnak. Azonban az érezhető, hogy **nem a hitel értékesítése a legfontosabb az ügyintézőknek és a tanácsadóknak**. Konkrét adatokat, kondíciókat jellemzően nem mondanak el, inkább csak általános jellemzőkkel tájékoztatnak a hitelfelvételről. A próbavásárló által feltett kérdésekre adott válaszok alapján szintén az szűrhető le, hogy lakás-előtakarékosság mellett érvelnek leginkább az ügyintézők és a tanácsadók is, a hitelfelvétel lehetőségét csak, mint lehetőséget említik meg, de hangsúlyozzák, hogy a lekötéshez, a szerződés megkötéséhez nem szükséges hitelt felvenni.

A próbavásárlás tapasztalataira támaszkodva összességében elmondható, hogy az ügyintézők és a tanácsadók **kommunikációja megfelelő, érthető, az átadott információ tartalma elegendő** az ügyfelek számára. Az átadott információ részletességével, és pontosságával mind a fióki mind a tanácsadói érdeklődés során pozitív a visszajelezés, valamint OTP és Fundamenta termék vizsgálata alapján is egyaránt jók a tapasztalatok. A tájékoztatás során általában használnak írásos, vizuális eszközöket, prospektust is adnak az érdeklődőnek. Az **fióki ügyintézők többször említik az Általános Szerződési Feltételeket (ÁSZF)**, mint a tanácsadók. Az OTP lakás-előtakarékossági termék értékesítése közben is gyakrabban eset szó arról, hogy hol találja meg az ÁSZF-et az érdeklődő.

A tapasztalat azt mutatja, hogy az értékesítés során az ügyintézők/tanácsadók arra ösztönzik az ügyfelet, hogy az átadott információk alapján tudjon döntést hozni, és a szerződés megkötése minél hamarabb megtörténjen.

5.2 KAPCSOLATFELVÉTEL ÉS IGÉNYFELMÉRÉS

A próbavásárlás előtt a próbavásárlók felkészültek az előre meghatározott kérdésekre adandó válaszokkal, azaz előre betanulták a próbavásárlás során az ügyintézőnek kérdésre átadott információkat. Az élethelyzet szerint havonta 10-15 ezer forint megtakarítást tud elhelyezni az ügyfél lakásfelújítás vagy lakásvásárlás céljára. Lehetőséget hagytunk a hiteltermék értékesítésére is, a szituációban az ügyfél nem zárkózott el a hitelfelvételtől sem.

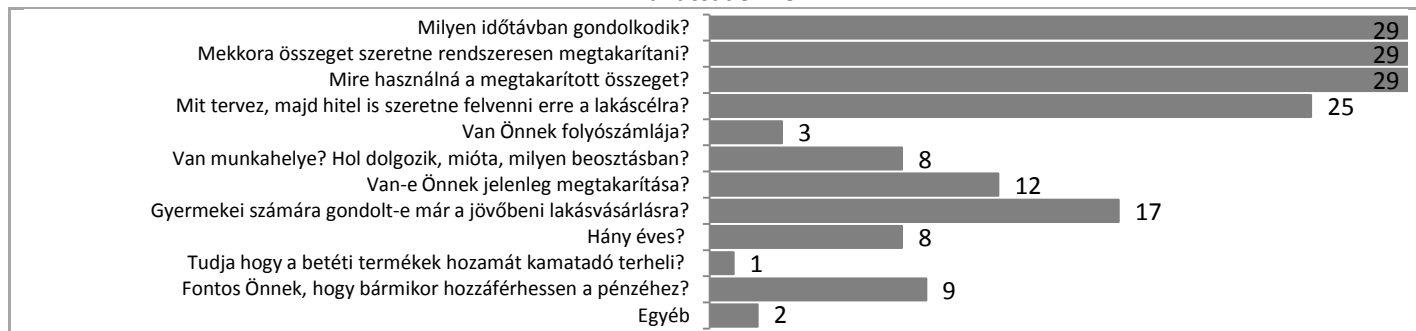
A próbavásárlás során az **ügyfél életkörülményeit** általában **megfelelően sikerül** az ügyintézőknek és a tanácsadóknak **lényegre törő kérdésekkel feltárni**. A termékajánláshoz szükséges három-négy legfontosabb kérdést többnyire minden esetben megkérdezték a próbavásárlások során. Az ügyintézők és a tanácsadók feltérképezték **a megtakarításra szánt összeg nagyságát, célját valamint a futamidőre vonatkozó információkat**. Az értékesítők már az igényfelmérés szakasza alatt gondolnak a keresztértékesítésre. Érdeklődésük kiterjed a hitelfelvételi hajlandóságra, illetve a fióki szituációnál az ügyintézők folyószámla keresztértékesítésére vonatkozóan is intéztek kérdéseket.

50. ábra Milyen igényfelmérő kérdéseket tett fel az ügyintéző? (eset)

Fiók=26



Tanácsadó =29

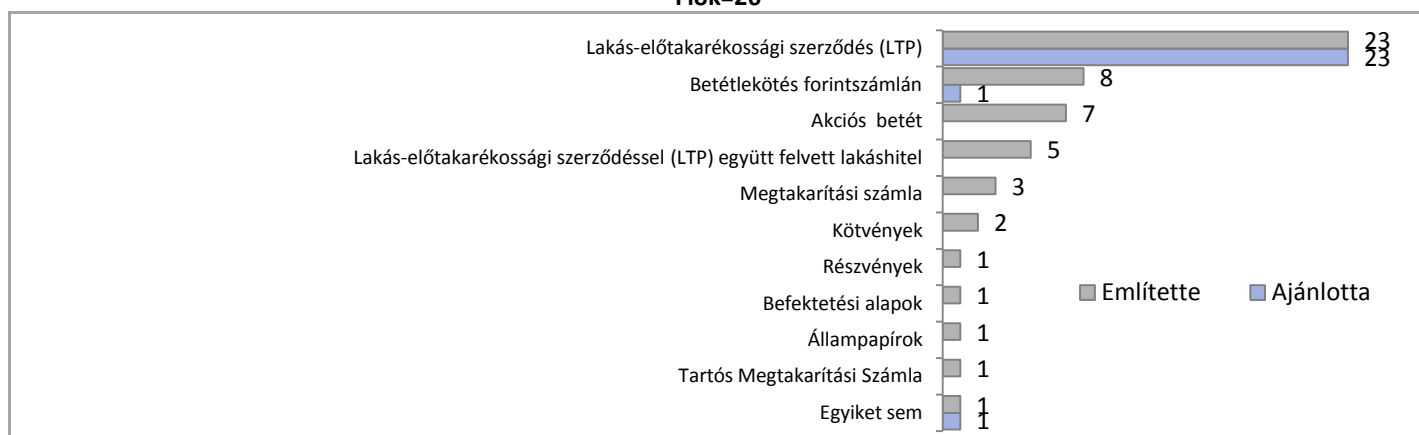


5.2 TERMÉK EMLÍTÉS ÉS AJÁNLÁS KÖRÜLMÉNYEI

A fióki csatornán keresztüli értékesítés során azt is vizsgáltuk, hogy az ügyintéző mely termékeket említi, majd ajánlja a próbavásárló „ügyfélnek”. A **termékajánlás folyamata összhangban van a feltárt élethelyzettel**, az ügyintézők odafigyelnek az ügyfél által elmondott információkra. Mivel az ügyfél korábban ismertette a megtakarítás célját (lakáscél), továbbá azt, hogy érdeklí milyen megtakarítási lehetőségek vannak, az **ügyintézők túlnyomó többsége a lakás-takarékpénztárt említi és ajánlja. Helyettesítő termékek** csak említés szintjén merülnek fel a beszélgetés során, leggyakrabban a **lekötött betét**. Egy esetben nem hangzott el konkrét termék az értékesítés során. A próbavásárló tapasztalata alapján az derült ki, hogy a Fundamenta értékesítője körülbelül egy órás beszélgetés alatt, csak az ügyfél életkörülményeit, adatait, pénzügyi helyzetét vizsgálta, de a megtakarítási lehetőségekről nem tájékoztatott, arra hivatkozva, hogy a későbbiek során tesz az ügyfélnek személyre szabott ajánlatot.

51. ábra A felsorolt megtakarítási formák közül melyiket említtette/ajánlotta az ügyintéző?

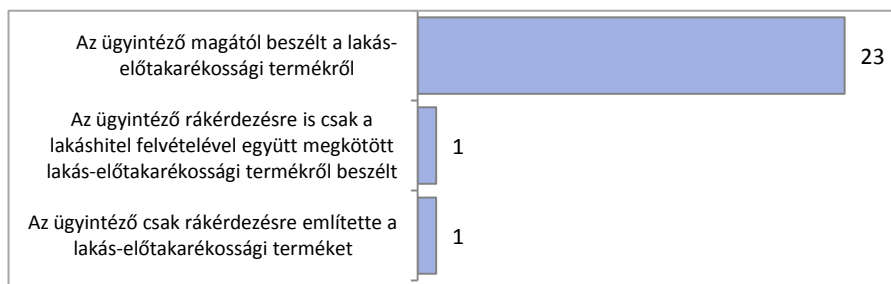
Fiók=26



52. ábra Az ügyintéző magától beszélt a lakás-előtakarékosági termékről vagy rá kellett kérdeznie?

Fiók=26

Mivel a szituáció elején már kiderül, hogy próbavásárló ügyfél milyen szándékkal érdeklődik a megtakarítások iránt, az ügyintéző a legtöbb esetben automatikusan megemlíti a lakás-előtakarékosági lehetőséget.



5.4 ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁS A TERMÉK JELLEMZŐIRŐL

A tanácsadók **korrekt tájékoztatást** adnak a megtakarítási forma jellemzőiről az ügyfél számára. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a tanácsadó **több körülményt, kondíciót említ a terméktájékoztatás alatt, mint ahogyan az a fióki ügyintézés alatt történt**. Feltételezhető, hogy a tanácsadóknak több ideje jut egy-egy ügyfélre, ezért az információ átadása részletesebb, tartalmasabb.

A könnyebb értelmezhetőség miatt az említett termékjellemzőket csoportokba gyűjtöttük, öt témakört alakítottunk ki, aszerint, hogy milyen jellemzőket említenek az értékesítők:

- ▶ a megtakarítási forma lekötési feltételeiről és a kiutalásáról
- ▶ az állami támogatásról
- ▶ általános termékjellemzőkről
- ▶ a hitelfelvételről és a kondíciókról
- ▶ a felmerülő költségekről

A **megtakarítási szerződés megkötésének menetéről**, feltételeiről **szükséges tudnivalókat** általában mind az fióki mind a tanácsadói szituációkban **megfelelően kommunikálják**. Az látható, hogy a tanácsadók nem csak a legszükségesebb tényezőket, adatokat említik meg, mint az elhelyezhető összeg minimum és maximum mértékét, vagy a kamatokat, hanem az adott megtakarítási forma lehetőségeit és lehetséges korlátjait is kiemelik. Összehasonlítva a lakástakarék megtakarítási formákat kínáló intézetek internetes honlapját és a próbavásárlás tapasztalatait elmondható, hogy **a tájékoztatás a valóságnak megfelelően történik**. Az elhelyezhető pénzüsszeg minimális mértékét 1 ezer és 10 ezer forint között határozták meg, de **a leggyakrabban 2 ezer és 5 ezer forint között határolták be**, a maximális megtakarítás összegére többnyire 20 ezer forintot határoztak meg.

A **betéti kamatról**, illetve a **lehetséges hozam nagyságáról** azonban csak az esetek **kevesebb, mint felében történik tájékoztatás**. Figyelembe véve, hogy a konstrukció betéti kamatai alacsonyabbak a lekötött betétek esetében a piaci átlagnál itt javasoljuk a tájékoztatás pontosságának javítását. A betéti kamatok tekintetében 1-3%-ot említettek az értékesítők, azonban két tanácsadó ennél jóval magasabb 7-11%-ot említett az érdeklődőnek. **A hozamokkal kapcsolatos tájékoztatás során a valóságnak megfelelő, többnyire 10-15%-os adatot közöltek**, három esetben ennél jóval magasabb 30%-os hozammal kalkuláltak a tanácsadók, amely az internetes honlapon talált információk tartalmával nem egyezik meg.

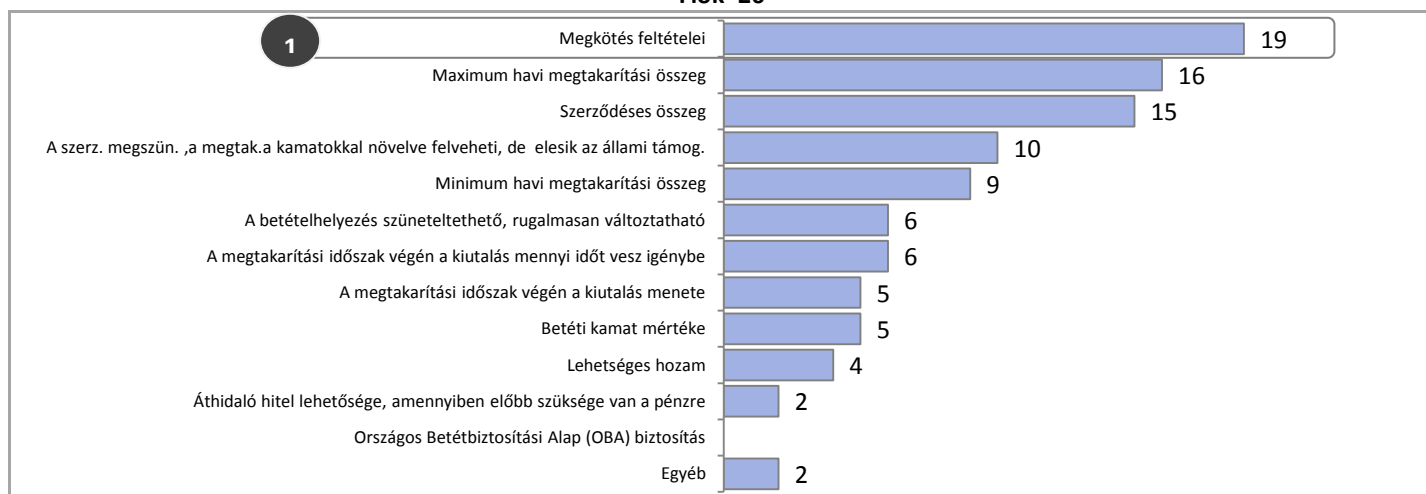
Az állami támogatás lehetőségéről, mértékéről és összegéről pontosan tájékoztatják az érdeklődőt, a legtöbb esetben említették, hogy az állami támogatás mértéke 30%, maximális összege 72 ezer forint.

1. táblázat: A honlapon található információk és az ügyintézők/tanácsadók által elmondott információk egyezősége

Termékjellemző	A honlapokon található információ	Fiók=26	Tanácsadó=29
Minimum havi megtakarítás	1000-5000 Ft-ig	89%	94%
Maximum havi megtakarítási összeg	20 000	100%	96%
Betéti kamat mértéke	1%-3.9%	100%	80%
Lehetséges hozam	9%-14%	75%	67%
A megtakarítási időszak alatt elhelyezett betétekre 30 %-os állami támogatás jár	30%	100%	100%
A megtakarítási időszak alatt legfeljebb évi 72.000,- Ft állami támogatás jár	72 000 Ft	100%	100%
Számlanyitási díj	OTP számlanyitási akció 0 Ft	75%	82%
Egyéb költségek	Szerződés módosítás összege 2000 Ft	1 eset	2 eset
A megtakarítási időszak végén a kiutalás esetleges költsége	2200 Ft a gyorsított eljárás	1 eset	-
A megtakarítási időszak végén felvehető hitel kamat mértéke	4%-6.5%	100%	85%

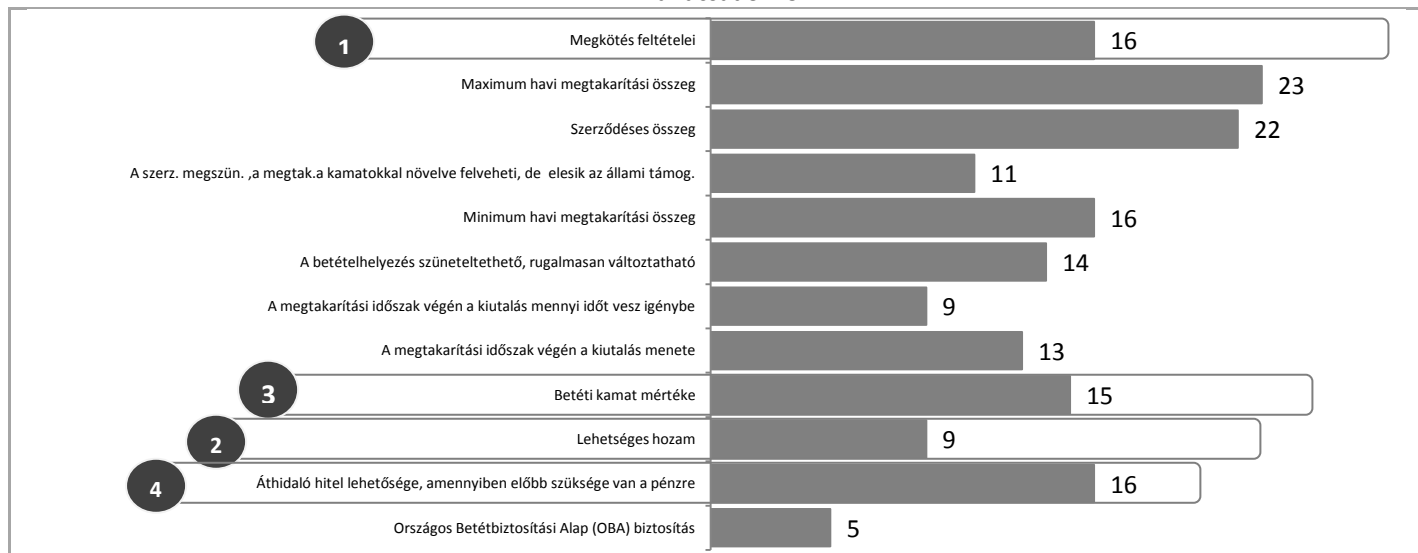
53. ábra A lakás-előtakarékosság termék esetén mely termékjellemzők/kondíciók hangzottak el a beszélgetés során? (eset)

a) A megtakarítás lekötéséről és a kiutalásról szóló jellemzők
Fiók=26



A szürke keret az elsőként említett öt érvet jelöli, az érvek sorrendjét a számok szemléltetik

Tanácsadó=29

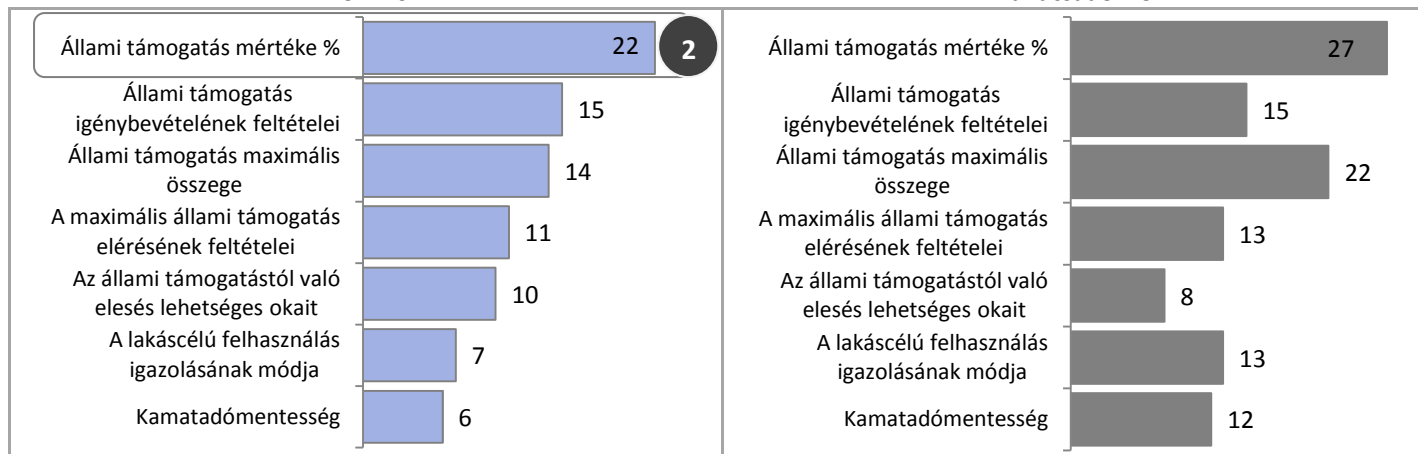


A szürke keret az elsőként említett öt érvet jelöli, az érvek sorrendjét a számok szemléltetik

a) Az állami támogatásról szóló jellemzők

Fiók=26

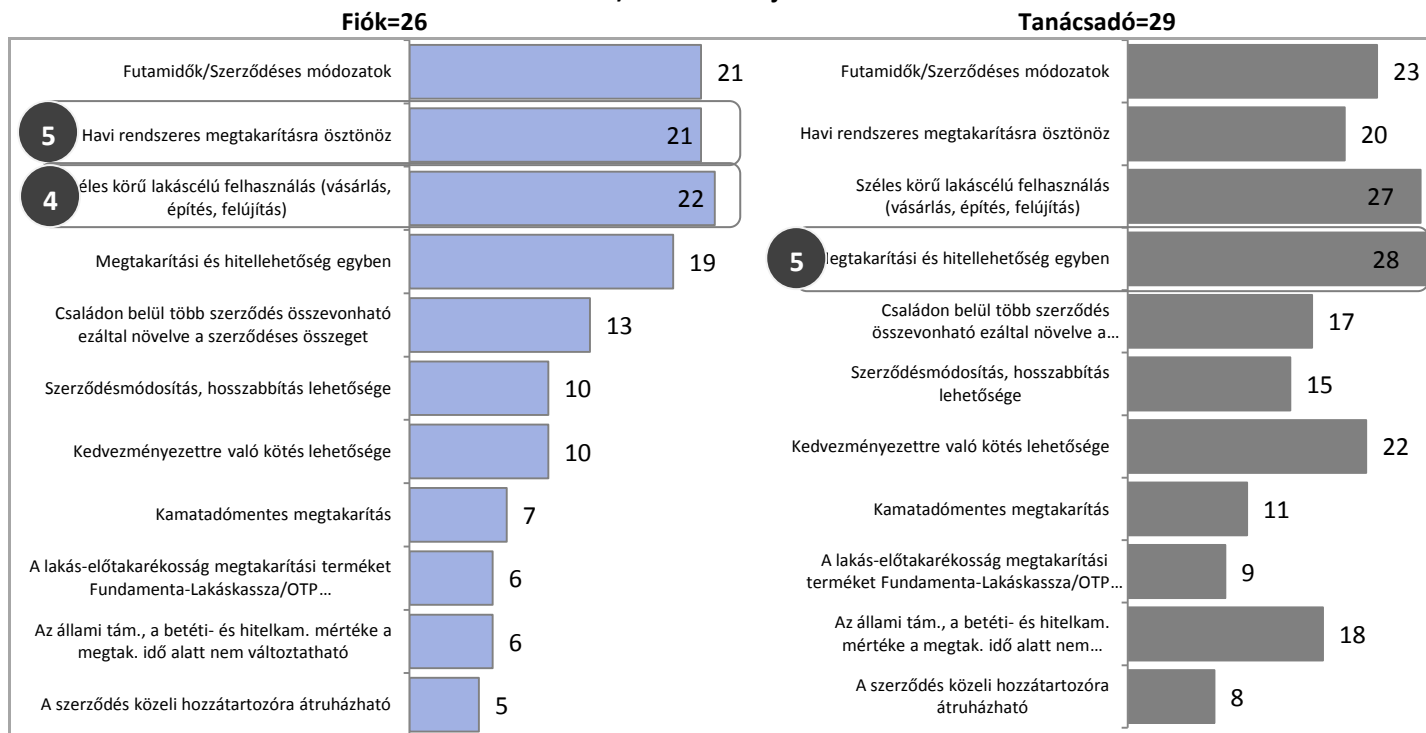
Tanácsadó=29



A szürke keret az elsőként említett öt érvet jelöli, az érvek sorrendjét a számok szemléltetik

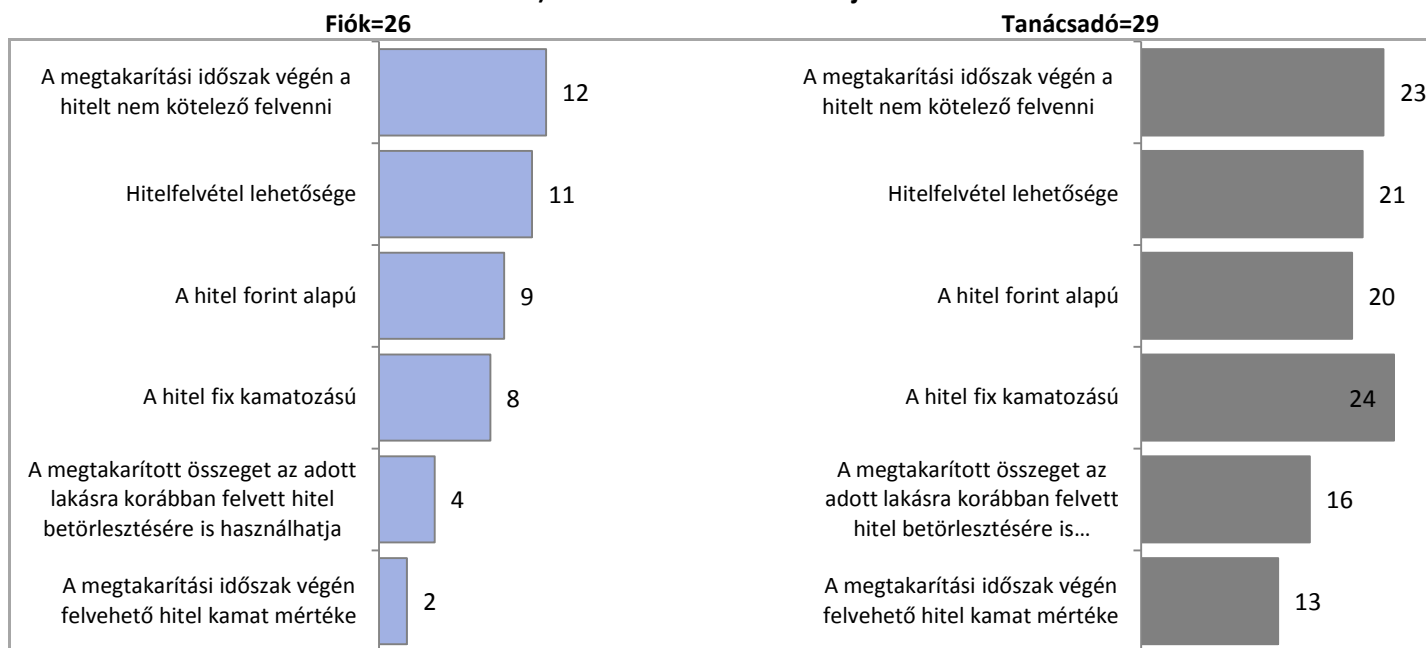
A két vizsgált értékesítési csatorna tanulmányozásával megfigyelhető, hogy a **tanácsadók részletesebben tájékoztatnak** a megtakarítások általános jellemzőiről, előnyeiről, valamint a hitelfelvételről, azaz információk nagy része kiterjed a hitel kondícióira is.

a) **Általános jellemzők**

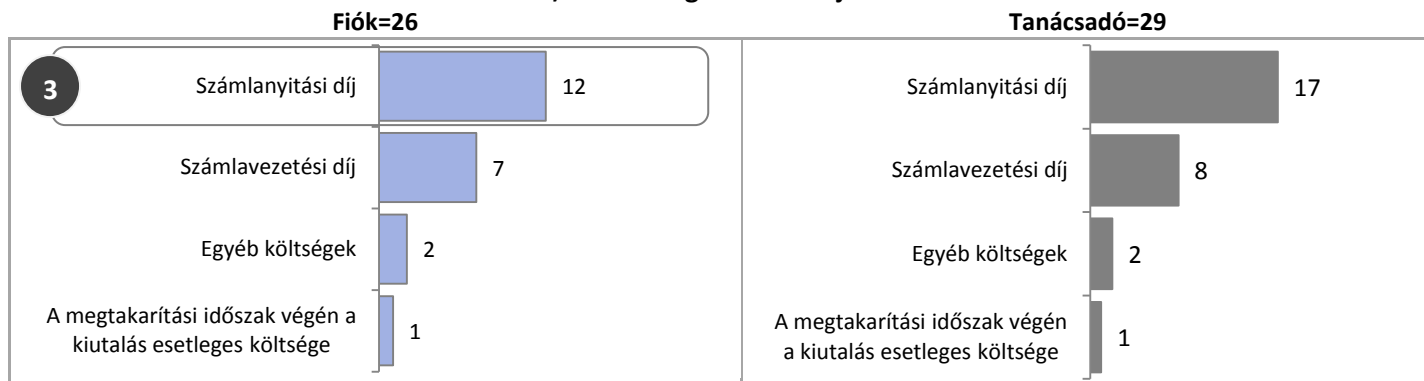


A szürke keret az elsőként említett öt érvet jelöli, az érvek sorrendjét a számok szemléltetik

b) **A hitelfelvételről szóló jellemzők**



a) A költségekről szóló jellemzők



A költségekről szóló információk kissé hiányosak, az esetek körülbelül felében történik tájékoztatás a számlanyitási díjról, míg egyéb költségként a szerződésmódosítást említették meg.

2. táblázat: Az öt legfontosabb említett jellemző, érv termék szerint (eset)

Termékjellemező	OTP =27	Fundamenta =28
Lehetséges hozam	1	2
A szerződés közeli hozzátartozóra átruházható	2	3
Családon belül több szerződés összevonható ezáltal növelve a szerződéses összeget	3	4
Állami támogatás igénybevételeinek feltételei	4	1
Kamat adómentesség	5	-
Állami támogatás maximális összege	-	5

3. táblázat: Az öt legfontosabb említett jellemző, érv vizsgált csatorna szerint (eset)

Termékjellemező	Fiók =26	Tanácsadó = 29
Megkötés feltételei	1	1
Állami támogatás mértéke	2	-
Számlanyitási díj	3	-
Széles körű lakáscélú felhasználás	4	-
Havi rendszeres megtakarításra ösztönöz	5	-
Lehetséges hozam	-	2
Betéti kamat mértéke	-	3
Áthidaló hitel lehetősége, amennyiben előbb szüksége van a pénzre	-	4
Megtakarítás és hitellehetőség is egyben	-	5

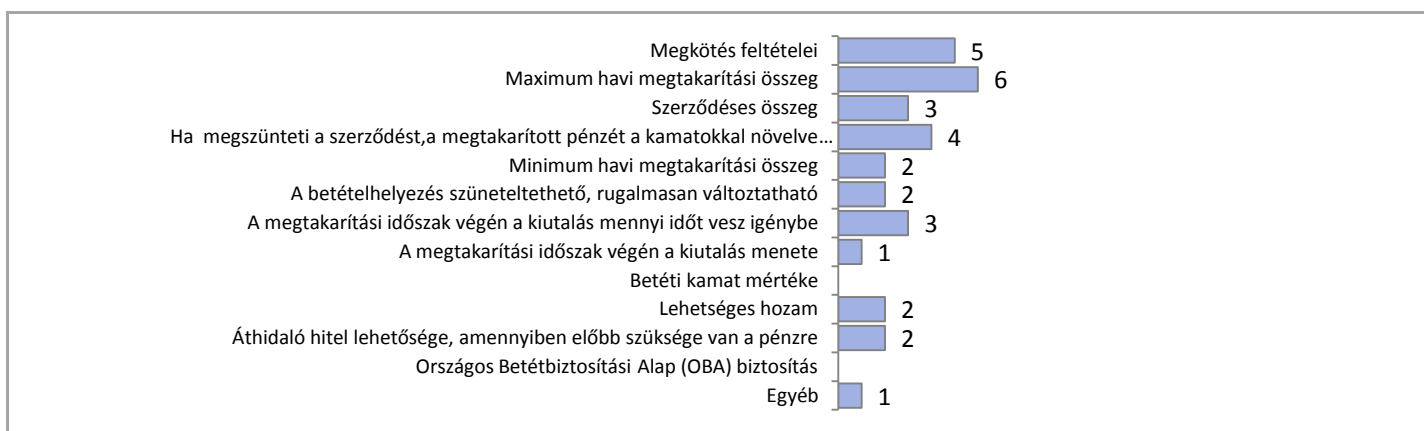
Az OTP és a Fundamenta termékcsoporthoz tartozó öt legfontosabb előny csoportja nagyjából azonos, azonban a fontossági sorrend eltérő. Az OTP esetében a hozamot említik elsőként, míg a Fundamenta esetében az állami támogatás igénybevételeinek feltételeit magyarázzák el először. A fióki és a tanácsadói szituáció összehasonlításakor már nagyobb különbségek láthatóak az értékesítési technikában. A tanácsadók többnyire az lekötéssel kapcsolatos információkat adják át elsőként az ügyfélnek, míg a fiókban konkrét adatokat, mint az állami támogatás és a számlanyitási díj mértékét említik meg.

A próbavásárlások során azt is vizsgáltuk, hogy az ügyintéző/tanácsadó, melyik jellemzőt emeli ki leginkább a tájékoztatás alatt. A fióki és a tanácsadói szituációk esetén is megfigyelhető, hogy az **állami támogatás mértékét a leggyakrabban és az elsőként elhangzott jellemzők között említették**, bár érdekes megfigyelni, hogy a fióki ügyintézők nagyobb hangsúlyt fektetnek erre a jellemzőre, mint a tanácsadók. Az első öt kiemelt előnyként mind az ügyintézők mind a tanácsadók gyakran elmondják a lakás-takarék termék felhasználási lehetőségeit, célját, valamint felhívják az ügyfél figyelmét, hogy ez hitellehetőség is egyben.

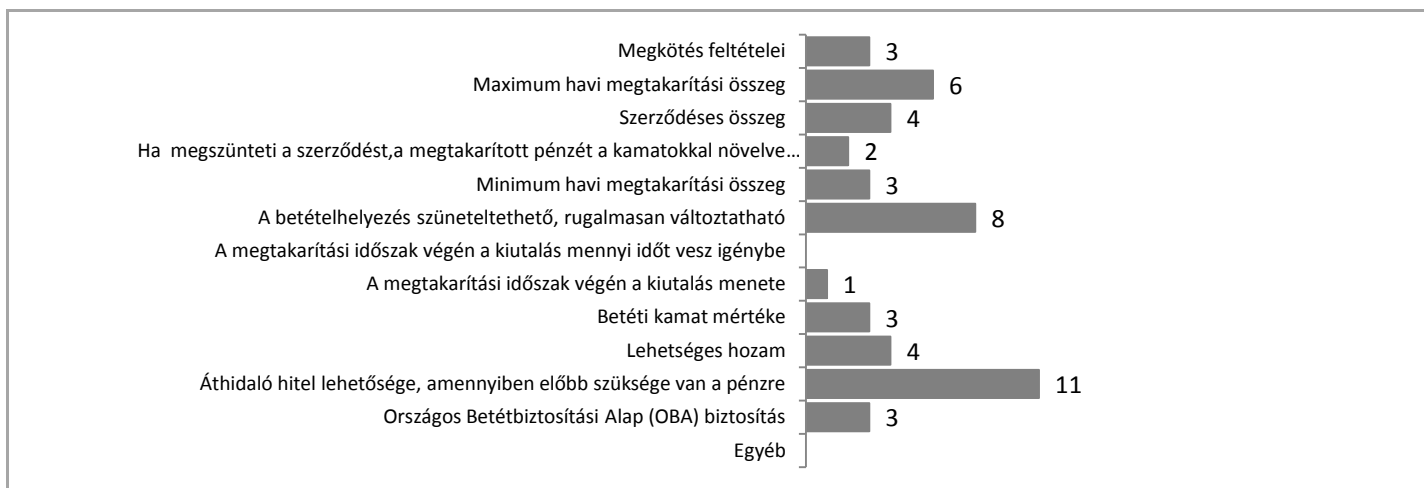
54. ábra A lakás-takarék termék ajánlása kapcsán mely jellemzőket emelte ki az ügyintéző előnyként a termékkel kapcsolatosan?

a) A megtakarítás lekötéséről és a kiutalásról szóló jellemzők

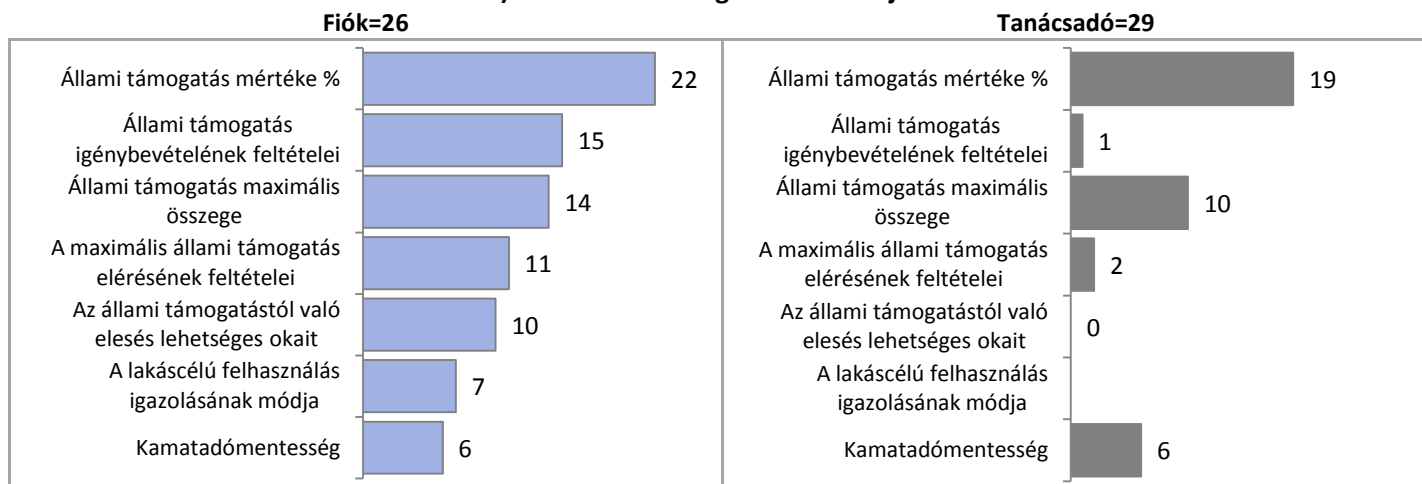
Fiók=26



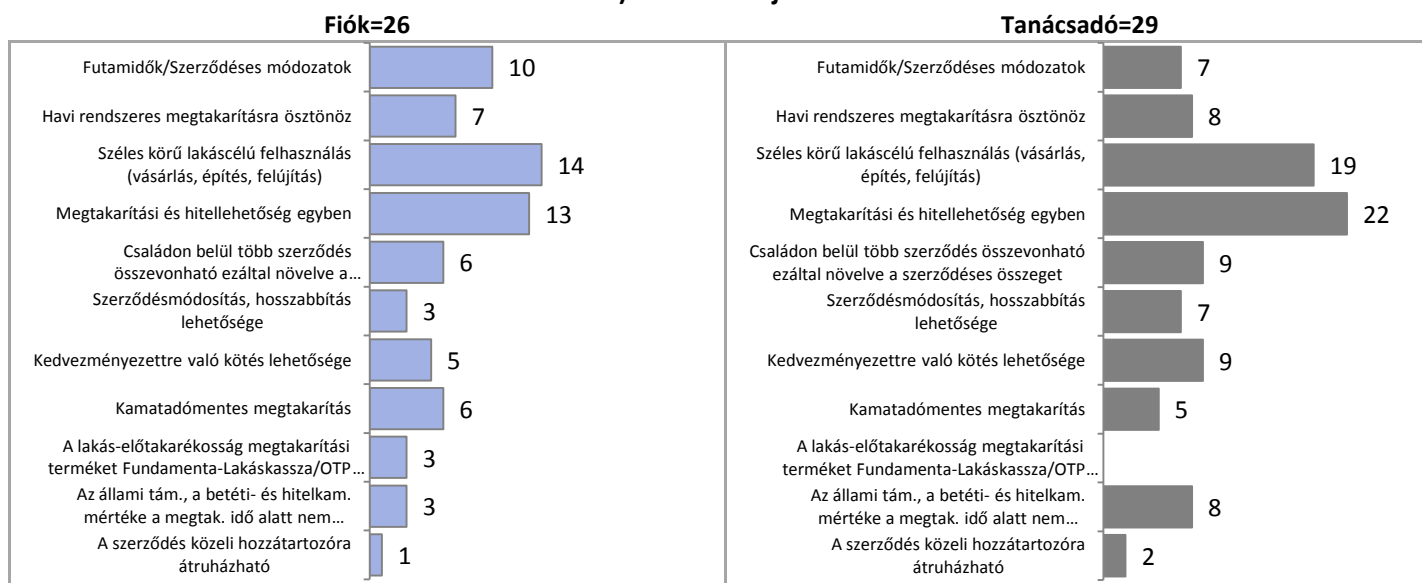
Tanácsadó=29



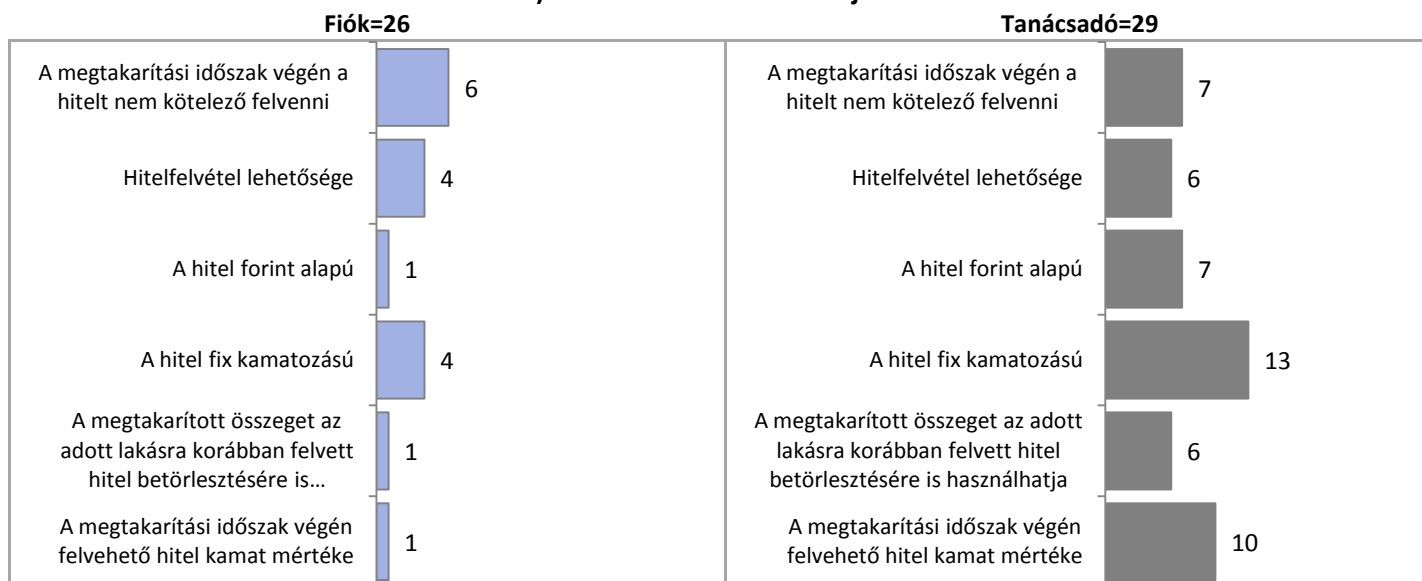
a) Az állami támogatásról szóló jellemzők



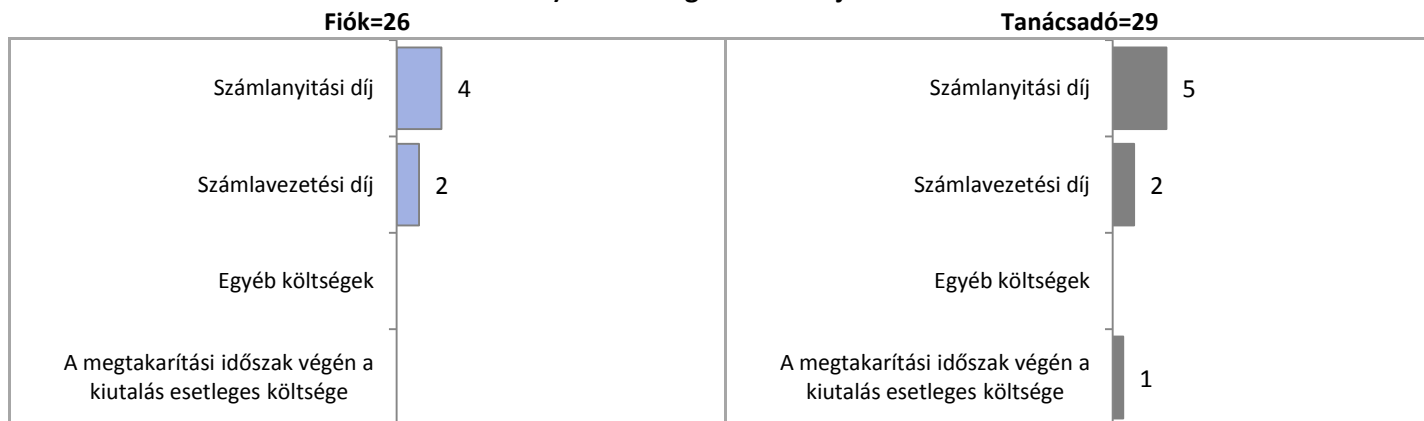
b) Általános jellemzők



c) A hitelfelvételről szóló jellemzők

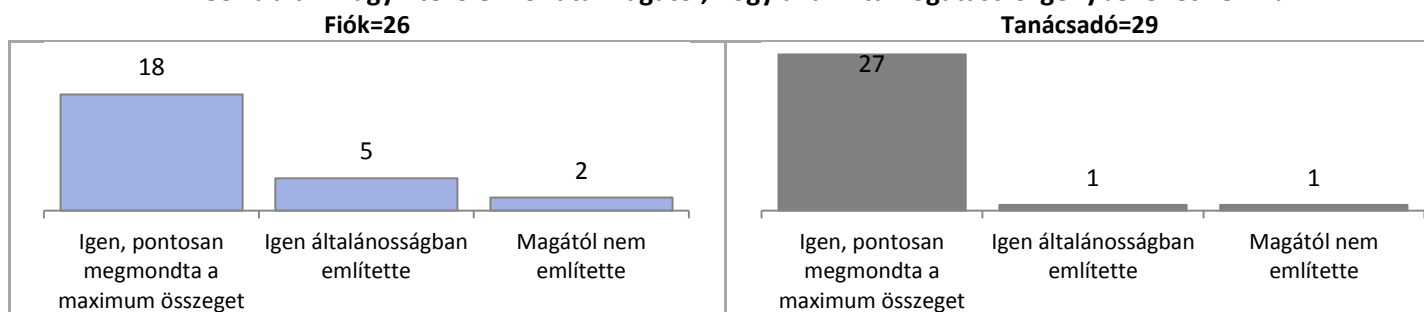


a) A költségekről szóló jellemzők



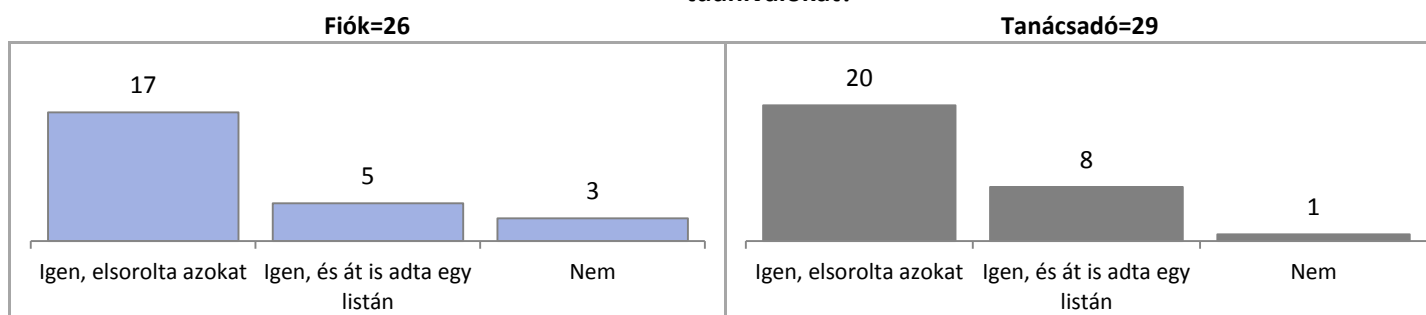
A próbavásárlási tapasztalatok összegzésénél megvizsgáltuk azt is, hogy az OTP és a Fundamenta lakás-előtakarékossági termékek tájékoztatásánál, jellemzésénél van –e valamilyen különbség az értékesítési technikák között. Általában elmondható, hogy **a két vizsgált termék tájékoztatásával kapcsolatban az ügyintézők/tanácsadók hasonló módon informálják az ügyfelet.** Lényeges különbséget csak egy-két termékjellemzővel, kondícióval kapcsolatosan lehet felfedezni. Az **OTP termék értékesítése esetén** többször említik meg a **futamidőről, valamint a számlavezetéssel kapcsolatos nyitási és fenntartási, a maximális állami támogatás mértékét és a szerződéses összegről szóló információkat,** mint a Fundamenta lakás-előtakarékosság tájékoztatása alatt. Az áthidaló **hitellehetőséget a Fundamenta értékesítésénél jellemzőként és termékelőnyként is többször kiemelték az ügyintézők és tanácsadók az információ átadás közben.**

55. ábra Az ügyintéző elmondta magától, hogy állami támogatást is igénybe lehet venni?



Az információ átadás zökkenőmentesen történik, az ügyintézők is és a tanácsadók is tájékoztatják az érdeklődőt az állami támogatásról és a futamidőkről, illetve a lehetséges időtávok módozatairól.

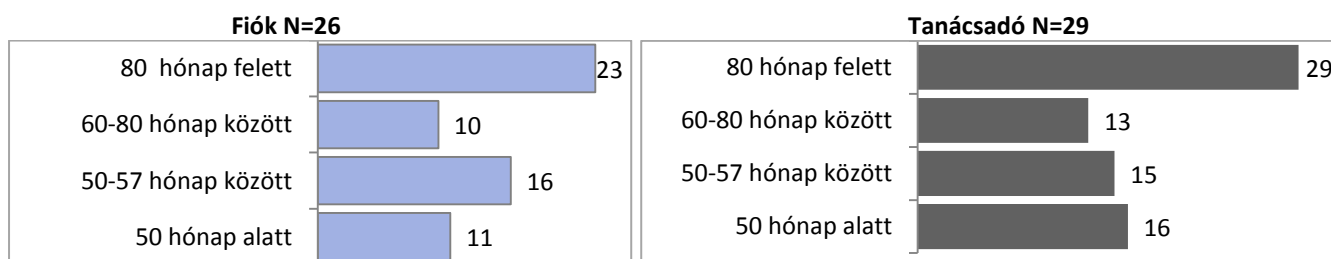
56. ábra Az ügyintéző elmondta magától, az szerződéses módozatokkal, más néven futamidőkkel kapcsolatos tudnivalókat?



A futamidők meghatározásánál általában a **leghosszabb futamidő lehetőségekről tájékoztatnak**. A leginkább ajánlott konstrukció esetén külön vizsgáltuk a két értékesítési csatornát, valamint az OTP és a Fundamenta termék esetén elhangzott adatokat. A tapasztalatok alapján feltételezhető, hogy az ügyintézők és a tanácsadók képzése hasonlóan történik mindkét termék – OTP és a Fundamenta lakás-előtakarékosság – esetén is. A **leginkább ajánlott konstrukció** esetén a futamidőt 62 hónap vagy ennél rövidebb, a havi megtakarítási összeget 15-16 ezer forint körül határozták meg, valamint a teljes szerződéses összegre leggyakrabban 3 millió forint körüli összeget állapítottak meg.

A Fundamentát értékesítő tanácsadók esetében tapasztalható az, hogy a leginkább ajánlott konstrukció kialakításánál a teljes szerződéses összeget többnyire 3 millió forintnál magasabbra kalkulálták.

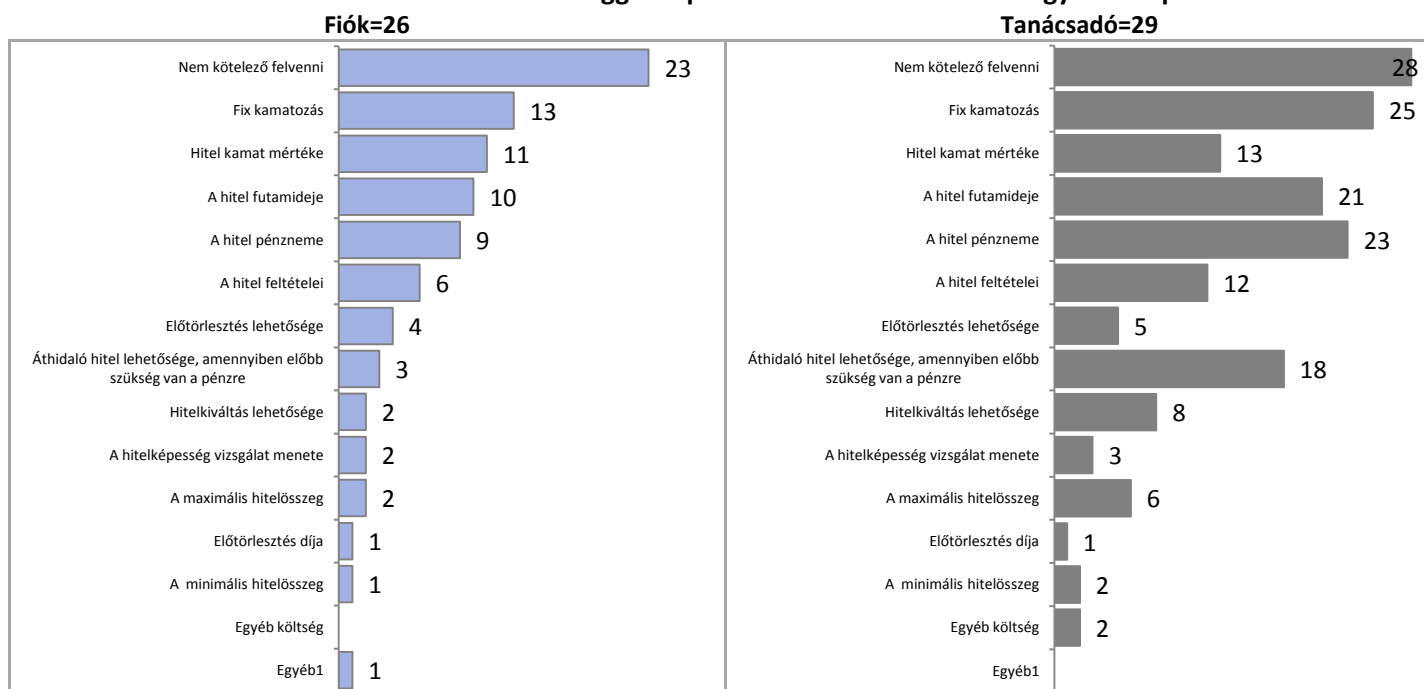
57. ábra Milyen szerződéses módozatokat, más néven futamidőket említett az ügyintéző?



5.5 A HITELLEHETŐSÉGEKRŐL SZÓLÓ INFORMÁCIÓNYÚJTÁS

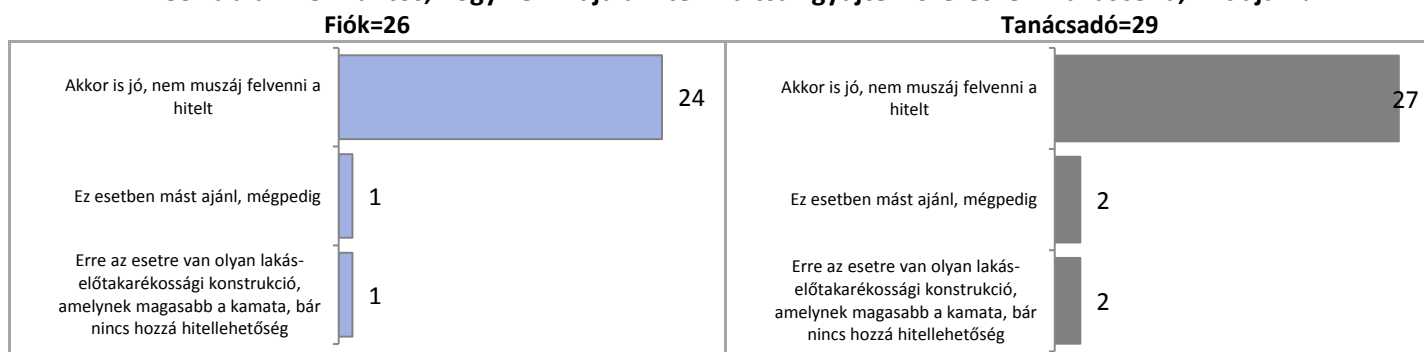
Az érdeklődési szituáció szerint a próbavásárló a tájékoztatás folyamán rákérdezett a hitelfelvételi lehetőségekre is. A próbavásárlói tapasztalatok azt mutatják, hogy a **tanácsadók felkészültebbek, mint a fióki ügyintézők a hitel értékesítésével kapcsolatban**, részletesebb tájékoztatás nyújtanak az érdeklődőnek a kondíciókról, a kamat mértékéről, futamidőről és a hitel összegéről is. Általában elmondható, hogy a **lakástakarék megtakarítás esetén** sem a fióki ügyintézőnek, sem a tanácsadónak **nem az elsődleges célja, hogy a hitelt is értékesítse**, legtöbb esetben kiemelték azt, hogy a lakás-takarék szerződés megkötéséhez nem feltétel a hitelfelvétel.

58. ábra "A hitelfelvételi lehetőséggel kapcsolatban mit kell tudni? Hogy van ez pontosan?"

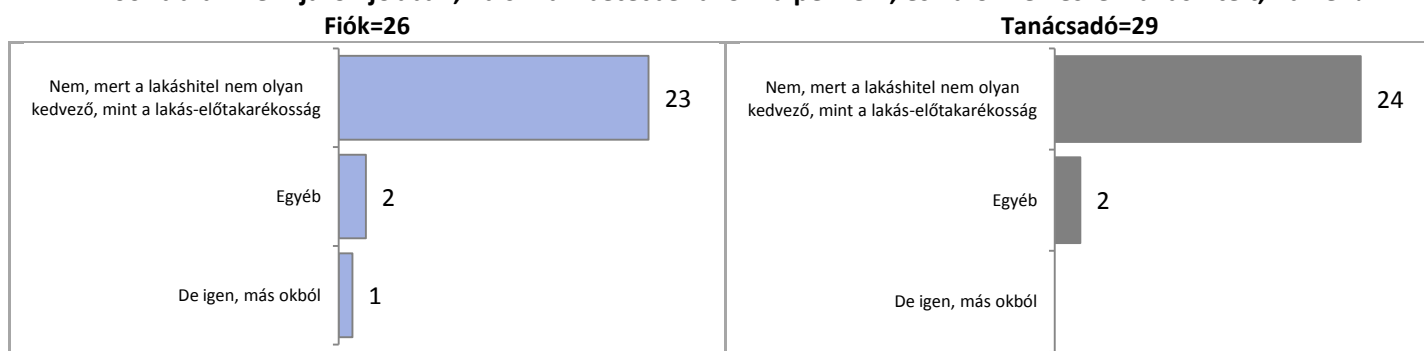


A próbavásárló ügyfél a szituáció szerint, **ellenvető kérdéseket** tesz fel az ügyintézőnek/ tanácsadónak a hitelfelvétel illetve a megtakarítással kapcsolatban. A próbavásárlási tapasztalatok alapján elmondható, **hogy a feltett kérdésekre magabiztosan reagáltak**, a lakás-takarékpénztári szerződés megkötése mellett érveltek az ügyintézők és a tanácsadók. Az ügyintézők a legkevésbé a már meglévő hitel hatását a lakás-takarékpénztári hitel felvételre kérdést tudták megválaszolni. Itt a fióki ügyintézők egynegyede válaszolta azt, hogy ez befolyásolja a lakás-takarékpénztári hitelbírálatot. A lakás-előtakarékoság hátrányaként, főként az állami támogatástól való elesés lehetséges eseteire hívták fel a figyelmet.

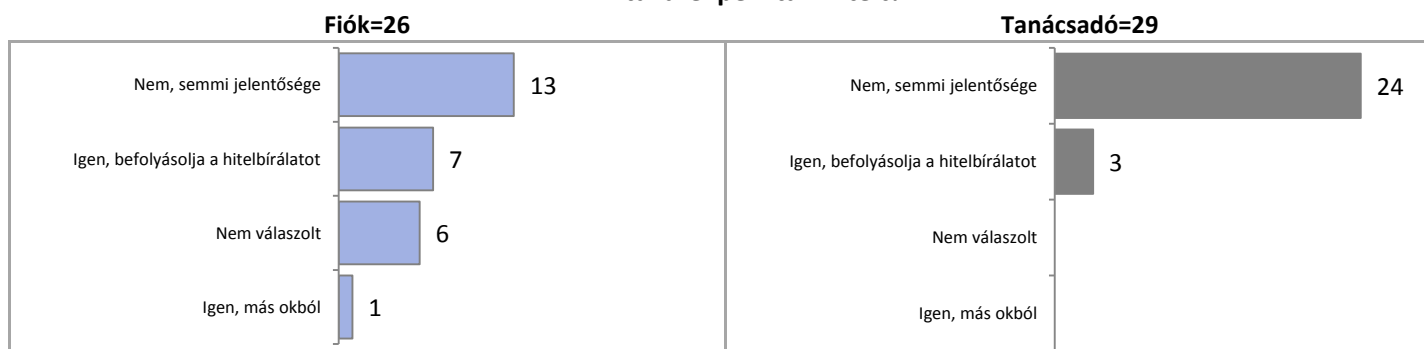
59. ábra "Nem biztos, hogy kell majd a hitel. Ha csak gyűjteni szeretnénk lakáscélra, mit ajánl?"



60. ábra "Nem járok jobban, ha simán betétbe rakom a pénzem, és külön felveszek lakáshitelt, ha kell?"

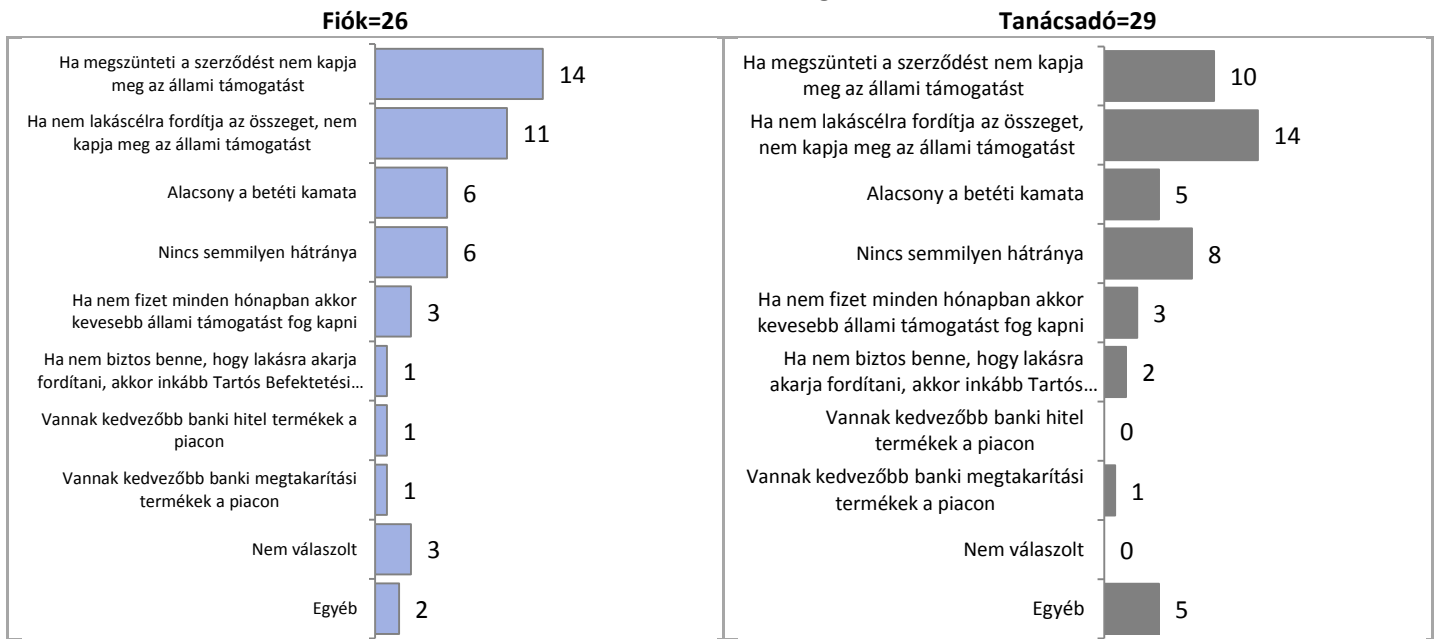


61. ábra "Az jelenthet bármi problémát, ha lesz már lakáshitelem akkor, amikor felveszem a lakás-takarékpénztári hitelt?"



A fióki és a tanácsadói próbavásárlásoknál egyaránt az tapasztalható, **hogy a hitel felvételét nem erőltetik rá az ügyfélre**. Ha az ügyfél bizonytalan a hitelfelvételben, vagy ha a betéti formát említi meg, mint megtakarítást, az ügyintézők/tanácsadók határozottan a lakás-előtakarékosági forma mellett érvelnek.

62. ábra: „Ez így nagyon szépen hangzik, de van-e esetleg valamilyen hátránya ennek a lakás-előtakarékosságnak?”



Az OTP lakás-előtakarékosság értékesítésénél az tapasztalható, hogy az ügyintézők/ tanácsadók jobban felhívják az ügyfél figyelmét azokra a veszélyekre, ami esetén elvesztheti az állami támogatás lehetőségét.

5.6 A TÁJÉKOZTATÁS MINŐSÉGE

A tapasztalatok alapján összességében elmondható, hogy az ügyintézők/tanácsadók **tájékoztatási gyakorlata megfelelő**. A pozitív eredmény több tényezőből tevődik össze. Egyrészt általában is tájékoztatnak az igényléshez szükséges dokumentumokról, másrészt nem csak szóban, de írásban is informálják az érdeklődőt a lakás-előtakarékossági termékről. A tájékoztatás alatt az **ügyintéző verbális kommunikációja világos**, az ügyfél számára is érhető szavakat használnak, képesek meggyőzni az ügyfelet. Az átadott termékjellemzők, kondíciók és adatok tartalma informatív az érdeklődő számára. Az **átadott információ mennyiségileg elegendő**, az ügyfél nem veszik el a részletekben.

Hiányosságként fedeztető fel, hogy az ügyintézők **nem adják át a kondíciós listát**, nem ösztönzik az ügyfelet arra, hogy ő maga is nézzen utána a megtakarítási lehetőségeknek az interneten keresztül.

A próbavásárlói benyomások alapján megállapítható az, hogy a **két termék bemutatása minőségében hasonló színvonalon történik meg**. Némi különbség ott fedezhető fel, hogy az OTP lakás-előtakarékosság értékesítésénél az ügyintézők/tanácsadók jobban tájékoztatják az ügyfelet írásban és szóban is a szerződés megkötéséhez szükséges információkról, valamint felhívják figyelmüket arra, hogy hol olvashatják el meg az Általános Szerződési Feltételeket.

4. táblázat: A tájékoztatás minősége

Igen válaszok (eset)	Fiók=26	Tanácsadó=29
Az ügyintéző/tanácsadó elmondta magától, hogy milyen szükséges iratok szükségesek az igényléshez?	17	13
Készített-e vagy átadott-e kinyomtatott kalkulációt Önnek az ügyintéző/tanácsadó a lakás-előtakarékosság termékre?	16	21
A lakás-előtakarékosság termékhez kapcsolódóan adott-e az ügyintéző /tanácsadó legalább egy írásos tájékoztatót, prospektust?	19	18
Az ügyintéző /tanácsadó átadta-e Önnek a lakás-előtakarékosság termékkel kapcsolatos kondíciós listát?	8	11
Az ügyintéző/tanácsadó felhívta-e rá a figyelmét, hogy hol találja meg az Általános Szerződési Feltételeket (pl. interneten, a kifüggesztve a fiókban, stb.)?	16	14
Ösztönözte-e az ügyintéző/tanácsadó, hogy nézze meg a termékkel kapcsolatos részleteket az interneten?	14	17
Tájékoztatta az ügyintéző/tanácsadó a termékhez való hozzájutás folyamatáról?	19	21
Az átadott információ elég részletes volt?	19	24
Az átadott információ mennyisége elegendő volt?	20	25
Az átadott információ pontos volt?	23	28
Az átadott információ egyértelmű volt?	23	29
Az átadott információ meggyőző volt?	22	27

Összességében az ügyintézők és a tanácsadók értékesítésére egyaránt jellemző, hogy ösztönzik az ügyfelet a minél előbbi döntéshozatalra, a szerződés kötése.

5. táblázat: Ön hogyan érezte, e négy lehetőség közül melyik volt inkább az ügyintéző szándékában?

eset	Fiók=26	Tanácsadó=29
Azt szeretne volna, ha az alapján, amit elmondott, döntök, és mihamarabb szerződést kötünk	10	17
Fel akarta kelteni az érdeklődésemet, és azt akarta, hogy tovább érdeklődjek a termék iránt	5	5
Tárgyszerű tájékoztatásra törekedett	8	7
Nem akarta egyiket sem, csupán igyekezett válaszolni a kérdéseimre	1	-

5.6 MELLÉKLETEK - PRÓBAVÁSÁRLÁSOK

6. táblázat: Igényfelmérés

(Eset)		OTP LTP	FUNDAMENTA
Igényfelmérő kérdések	Mekkora összeget szeretne rendszeresen megtakarítani?	26	26
	Milyen időtávban gondolkodik?	27	25
	Mire használná a megtakarított összeget?	25	26
	Mit tervez, majd hitel is szeretne felvenni erre a lakáscélra?	21	23
	Gyermekei számára gondolt-e már a jövőbeni lakásvásárlásra?	10	14
	Van-e Önnek jelenleg megtakarítása?	10	9
	Van Önnek folyószámlája?	10	10
	Fontos Önnek, hogy bármikor hozzáférhessen a pénzéhez?	5	6
	Érdeklík a deviza megtakarítások?	1	1
	Érdeklík az értékpapír-jellegű befektetések?	1	3
	Érdeklík olyan megtakarítási forma, ahol a betét kombinálva van más befektetési lehetőséggel (pl. befektetési alappal) vag	0	3
	Tudja hogy a betéti termékek hozamát kamatadó terheli?	1	4
	Érdekelné-e olyan megoldás, amivel kamatadómentesen tud hosszú távon megtakarítani?	0	4
	Van munkahelye? Hol dolgozik, mióta, milyen beosztásban?	9	12
	Hány éves?	7	7
	Egyiket sem	0	2
	Véleménye szerint az ügyintéző megfelelően felmérte az igényeit?	Igen	24
Nem		3	4
Megtakarítási formák említése	Betétlekötés forintszámlán	3	5
	Akciós betét	2	5
	Megtakarítási számla	0	3
	Tartós Megtakarítási Számla	0	1
	Lakás-előtakarékossági szerződés (LTP)	13	11
	Állampapírok	0	1
	Befektetési alapok	0	1
	Részvények	1	0
	Kötvények	1	1
	Lakás-előtakarékossági szerződéssel (LTP) együtt felvett lakáshitel	4	1
Egyiket sem	0	1	
Az említett megtakarítási formák közül melyiket ajánlotta, melyikről beszélt bővebben az ügyintéző?	Lakás-előtakarékossági szerződés (LTP)	13	11
Az ügyintéző magától beszélt a lakás-előtakarékossági termékről vagy rá kellett kérdeznie?	Az ügyintéző magától beszélt a lakás-előtakarékossági termékről	13	11
	Az ügyintéző csak rákérdezésre említette a lakás-előtakarékossági terméket	0	1
	Az ügyintéző rákérdezésre is csak a lakáshitel felvételével együtt megkötött lakás-előtakarékossági termékről beszélt	0	1

7. táblázat: Kondíciók, előnyök

(Eset)		OTP LTP	FUNDAMENTA
Kondíciók említése	Megkötés feltételei	20	16
	Széles körű lakáscélú felhasználás (vásárlás, építés, felújítás)	25	24
	Megtakarítási és hitellehetőség egyben	22	27
	Havi rendszeres megtakarításra ösztönöz	24	18
	Minimum havi megtakarítási összeg	8	17
	Maximum havi megtakarítási összeg	18	21
	Betéti kamat mértéke	10	10
	Lehetséges hozam	8	5
	Futamidők/Szerződéses módozatok	22	23
	Szerződéses összeg	20	17
	Kedvezményezettre való kötés lehetősége	16	16
	A szerződés közeli hozzátartozóra átruházható	5	8
	Családon belül több szerződés összevonható ezáltal növelve a szerződéses összeget	17	13
	Kamatadómentes megtakarítás	8	10
	Állami támogatás mértéke %	26	23
	Állami támogatás maximális összege	18	18
	Állami támogatás igénybevételének feltételei	14	16
	A maximális állami támogatás elérésének feltételei	12	12
	Az állami támogatástól való elesés lehetséges okait	9	9
	Kamatadómentesség	8	11
	Számlanyitási díj	19	10
	Számlavezetési díj	9	6
	Egyéb költségek	1	3
	A lakáscélú felhasználás igazolásának módja	12	8
	A megtakarítási időszak végén a kiutalás menete	12	6
	A megtakarítási időszak végén a kiutalás mennyi időt vesz igénybe	10	5
	A megtakarítási időszak végén a kiutalás esetleges költsége	2	0
	Hitelfelvétel lehetősége	14	19
	A megtakarítási időszak végén felvehető hitel kamat mértéke	6	9
	A hitel forint alapú	14	15
	A hitel fix kamatozású	15	17
	A megtakarítási időszak végén a hitelt nem kötelező felvenni	17	18
	Áthidaló hitel lehetősége, amennyiben előbb szüksége van a pénzre	5	13
	A megtakarított összeget az adott lakásra korábban felvett hitel betörlesztésére is használhatja	9	11
	Szerződésmódosítás, hosszabbítás lehetősége	11	14
	Törvény garantálja, hogy a megkötött szerződéseknél az állami támogatás, a betéti- és hitelkamatok mértéke a megtakarítás	10	14
	A betételhelyezés szüneteltethető, rugalmasan változtatható, azaz az összege szabadon növelhető, illetve csökkenthető	10	11
	Ha mégsem jön össze a lakáscélú felhasználás vagy valamiért megszünteti a szerződést, az addig megtakarított pénzét a ka	10	12
	Országos Betétbiztosítási Alap (OBA) biztosítás	4	1
	A lakás-előtakarékosság megtakarítási termékét Fundamenta-Lakáskassza/OTP Lakástakarékpénztár Zrt.nyújtja	6	9

(Eset)	OTP LTP	FUNDAMENTA
Megkötés feltételei	7	1
Széles körű lakáscélú felhasználás (vásárlás, építés, felújítás)	15	18
Megtakarítási és hitellehetőség egyben	14	22
Havi rendszeres megtakarításra ösztönöz	13	3
Minimum havi megtakarítási összeg	3	2
Maximum havi megtakarítási összeg	7	5
Betéti kamat mértéke	2	1
Lehetséges hozam	3	3
Futamidők/Szerződéses módozatok	12	6
Szerződéses összeg	6	1
Kedvezményezettre való kötés lehetősége	6	8
A szerződés közeli hozzátartozóra átruházható	1	2
Családon belül több szerződés összevonható ezáltal növelve a szerződéses összeget	8	7
Kamatadómentes megtakarítás	4	7
Állami támogatás mértéke %	20	14
Állami támogatás maximális összege	8	8
Állami támogatás igénybevételének feltételei	3	0
A maximális állami támogatás elérésének feltételei	5	2
Az állami támogatástól való esés lehetséges okait	2	0
Kamatadómentesség	5	8
Számlanyitási díj	9	0
Számlavezetési díj	4	0
A megtakarítási időszak végén a kiutalás menete	1	1
A megtakarítási időszak végén a kiutalás mennyi időt vesz igénybe	3	0
A megtakarítási időszak végén a kiutalás esetleges költsége	1	0
Hitelfelvétel lehetősége	6	5
A megtakarítási időszak végén felvehető hitel kamat mértéke	4	7
A hitel forint alapú	3	5
A hitel fix kamatozású	9	8
A megtakarítási időszak végén a hitelt nem kötelező felvenni	9	4
Áthidaló hitel lehetősége, amennyiben előbb szüksége van a pénzre	3	10
A megtakarított összeget az adott lakásra korábban felvett hitel betörlesztésére is használhatja	4	3
Szerződésmódosítás, hosszabbítás lehetősége	6	4
Törvény garantálja, hogy a megkötött szerződéseknél az állami támogatás, a betéti- és hitelkamatok mértéke a megtakarítás	4	7
A betételhelyezés szüneteltethető, rugalmasan változtatható, azaz az összege szabadon növelhető, illetve csökkenthető	5	6
Ha mégsem jön össze a lakáscélú felhasználás vagy valamiért megszünteti a szerződést, az addig megtakarított pénzt a ka	4	2
Országos Betétbiztosítási Alap (OBA) biztosítás	3	0
A lakás-előtakarékosság megtakarítási termékét Fundamenta-Lakáskassza/OTP Lakástakarékpénztár Zrt.nyújtja	1	2

Előnyként említése

8. táblázat: Hitel

(Eset)		OTP LTP	FUNDAMENTA
Az ügyintéző elmondta magától, hogy állami támogatást is igénybe lehet venni?	Igen, pontosan megmondta a maximum összeget	16	17
	Igen általánosságban említette	5	1
	Magától nem említette	0	2
Az ügyintéző elmondta magától, az szerződéses módozatokkal, más néven futamidőkkel kapcsolatos tudnivalókat?	Igen, elsorolta azokat	18	19
	Igen, és át is adta egy listán	7	6
	Nem	2	2
Információk	Nem kötelező felvenni	25	25
	A minimális hitelösszeg	2	1
	A maximális hitelösszeg	7	1
	Hitel kamat mértéke	13	11
	Fix kamatozás	18	20
	A hitel futamideje	15	16
	A hitel feltételei	12	6
	A hitel pénzneme	17	15
	Egyéb költség	2	0
	A hitelképesség vizsgálat menete	4	1
	Áthidaló hitel lehetősége, amennyiben előbb szükség van a pénzre	7	14
	Előtörlesztés lehetősége	4	5
	Előtörlesztés díja	1	1
	Hitelkiváltás lehetősége	4	6
	Egyéb	1	1
	"Nem biztos, hogy kell majd a hitel. Ha csak gyűjteni szeretnénk lakáscélra, mit ajánl?"	Akkor is jó, nem muszáj felvenni a hitelt	25
Erre az esetre van olyan lakás-előtakarékossági konstrukció, amelynek magasabb a kamata, bár nincs hozzá hitellehetőség		2	1
Ez esetben mást ajánl, mégpedig		2	1
"Nem járok jobban, ha simán betétbe rakom a pénzem, és külön felveszek lakáshitelt, ha kell?"	De igen, mert magasabbak a kamatok	0	0
	De igen, más okból	1	0
	Nem, mert a lakáshitel nem olyan kedvező, mint a lakás-előtakarékosság	22	24
	Egyéb	3	1
	Nem válaszolt	2	2
"Az jelenthet bármi problémát, ha lesz már lakáshitelem akkor, amikor felveszem a lakástakarékpénztári hitelt?"	Nem, semmi jelentősége	17	20
	Igen, befolyásolja a hitelbírálatot	4	5
	Igen, más okból	1	0
	Egyéb	1	2
	Nem válaszolt	5	1

(Eset)	OTP LTP	FUNDAMENTA
Nincs semmilyen hátránya	7	6
Alacsony a betéti kamata	6	5
Ha megszünteti a szerződést nem kapja meg az állami támogatást	16	8
Ha nem lakáscélra fordítja az összeget, nem kapja meg az állami támogatást	16	9
Ha nem fizet minden hónapban akkor kevesebb állami támogatást fog kapni	5	1
Vannak kedvezőbb banki megtakarítási termékek a piacon	2	0
Vannak kedvezőbb banki hitel termékek a piacon	1	0
Ha nem biztos benne, hogy lakásra akarja fordítani, akkor inkább Tartós Befektetési Számlán takarékoskodik	2	1
Egyéb	4	3
Nem válaszolt	2	1

„Ez így nagyon szépen hangzik, de van-e esetleg valamilyen hátránya ennek a lakás-előtakarékosságnak?”

9. táblázat: Tájékoztatás minősége

(Eset)		OTP LTP	FUNDAMENTA
Az ügyintéző elmondta magától, hogy milyen szükséges iratok szükségesek az igényléshez?	Igen	18	12
	Nem	9	15
Készített-e vagy átadott-e kinyomtatott kalkulációt Önnek az ügyintéző a lakás-előtakarékosság termékre?	Igen, elmondta és kis is nyomtatta	8	7
	Igen, de csak szóban elmondta	13	9
	Nem	6	11
A lakás-előtakarékosság termékhez kapcsolódóan adott-e az ügyintéző legalább egy írásos tájékoztatót, prospektust?	Igen	23	14
	Nem	4	13
Az ügyintéző átadta-e Önnek a lakás-előtakarékosság termékkel kapcsolatos kondíciós listát?	Igen	9	10
	Nem	18	17
Az ügyintéző felhívta-e rá a figyelmét, hogy hol találja meg az Általános Szerződési Feltételeket (pl. interneten, a kifüggesztve a fiókban, stb.)?	Igen	18	12
	Nem	9	15
Az ügyintéző a beszélgetés során közérthetően beszélt (kerülte a szakszavakat és a bonyolult megfogalmazásokat)?	Igen	26	24
	Nem	1	3
Az átadott információ elég részletes volt?	Igen	23	20
	Nem	4	7
Az átadott információ mennyisége elegendő volt?	Igen	23	22
	Nem	4	5
Az átadott információ pontos volt?	Igen	27	24
	Nem	0	3
Az átadott információ egyértelmű volt?	Igen	26	26
	Nem	1	1
Az átadott információ meggyőző volt?	Igen	24	25
	Nem	3	2
Ösztönözte-e az ügyintéző, hogy nézze meg a termékkel kapcsolatos részleteket az interneten?	Igen	17	14
	Nem	10	13
Tájékoztatta az ügyintéző a termékhez való hozzájutás folyamatáról?	Igen	21	19
	Nem	6	8
Ön hogyan érezte, e négy lehetőség közül melyik volt inkább az ügyintéző szándékában?	Azt szeretne volna, ha az alapján, amit elmondott, döntök, és mihamarabb szerződést kötünk	13	14
	Fel akarta kelteni az érdeklődésemet, és azt akarta, hogy tovább érdeklődjek a termék iránt	6	4
	Tárgyszerű tájékoztatásra törekedett	8	7
	Nem akarta egyiket sem, csupán igyekezett válaszolni a kérdéseimre	0	1