



Lakossági bank-kapcsolatok,  
bankválasztás szempontjai,  
bankváltás akadályai

További elemzések

2007. március

## TARTALOM

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. AZ ELEMZÉS HÁTTERE ÉS CÉLJAI .....</b>                                      | <b>3</b>  |
| <b>2. MÓDSZERTAN.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>3. MEGÁLLAPÍTÁSOK.....</b>   | <b>5</b>  |
| Bankválasztás szempontjai a bankváltók körében.....                               | 5         |
| A bankváltók demográfiai jellemzői.....   | 9         |
| Termékhasználat hatása a bankváltásra .....                                       | 13        |
| A hitelátvitellel kapcsolatos ismeretek és a bankváltás kapcsolata.....           | 15        |
| Választási lehetőség korlátozottságának érzete fogyasztási hitelek esetében ..... | 15        |
| Egyéni bankhasználati diverzitás és folyószámla-váltás kapcsolata .....           | 16        |
| Folyószámlához kapcsolódó termékek használata és a váltás kapcsolata .....        | 17        |
| A folyószámla-váltási terveket befolyásoló tényezők .....                         | 19        |
| A váltási tervek és a korábbi bankváltás kapcsolata.....                          | 21        |
| Az OTP-t választók sajátos szempontjai .....                                      | 22        |
| <b>4. ÖSSZEGZÉS, KÖVETKEZTETÉSEK.....</b>   | <b>23</b> |

# 1. Az elemzés háttere és céljai

A Gazdasági Versenyhivatal részéről felmerült az igény a 2006 tavaszán, lakossági szegmensben végzett kutatás eredményeinek további vizsgálatára. Ennek megfelelően a tanulmány célja az eredeti kutatási eredmények értelmezése során szóba került kérdések megválaszolása, az eredetitől eltérő statisztikai módszerek, adat transzformációk alkalmazásával.

Jelen vizsgálatban elsősorban, azon tényezők bemutatására törekszünk, amelyek historikusan befolyásolták a bankváltást, illetve, amelyek a bankváltási terveket valószínűsítik. Mindez elengedhetetlenül fontos ahhoz, hogy jobban megértsük a bankváltás mozgatórugóit, illetve azokat a gátakat, amelyeket a fogyasztók érzékelnek.

Mivel, a 2006 tavaszán végzett kutatás elsődlegesen a folyószámlaváltással foglalkozott, ennek megfelelően a hitelek más bankokhoz való átvitelére vonatkozó fogyasztói viselkedés sem historikusan, sem előre tekintve nem vizsgálható – nem csak az alacsony elemszám miatt, hanem azért is, mert az erre vonatkozó ismeretek és a tényleges tapasztalatok a fogyasztói oldalon alacsony szintűek.

Jelenlegi elemzésünk során több bontótényezőt használunk:

1. Szocio-demográfiai jellemzők
2. Termékhasználat
3. Bankváltók és nem bankváltók
4. Bankváltók váltási tudatosság szerinti elemzése
5. Jövőbeli folyószámla-váltási hajlandóság
6. Banki szintű bontások: OTP, nem OTP

## 2. Módszertan

Másodelemzést végeztünk az átadott SPSS adatállományon. A másodelemzés kezdő fázisában adat transzformációt végeztünk, amelynek során átkódoltuk az elemzéshez szükséges változókat bináris (kétértékű, ahol 0= nem, 1= igen) változókká. Az átkódolást a mellékelt atkod.sps syntax tartalmazza. Az átkódolást az tette szükségessé, hogy lineáris, illetve bináris logisztikus regressziót végezhesünk.<sup>1</sup> A regressziós elemzések függő változói a következők voltak:

- Váltott folyószámlát az elmúlt öt évben vagy sem
- Elképzelhetőnek tartja-e azt, hogy a következő egy évben folyószámlát vált vagy sem
- Tudatos volt-e a bankváltás (abban az értelemben, hogy kifejezetten azért nyitott új számlát, mert a régit meg akarta szüntetni), vagy sem

A regressziós elemzések célja az volt, hogy megismerjük, milyen tényezők befolyásolják szignifikánsan a folyószámla-váltást, illetve az erre vonatkozó hajlandóságot.

A bevont magyarázó tényezőket a mellékelt output file-ok tartalmazzák részletesen. Azokat a tényezőket vontuk be, amelyek a következő változó csoportokba tartoznak:

- Demográfiai jellemzők
- Termékhasználat (folyószámlán kívül)
- Folyószámla használat (kapcsolódó termékek használata)
- Folyószámla költségeihez való viszony

A regressziós elemzések mellett kereszt táblák<sup>2</sup> is készültek, amelyek speciális, részben a workshop-on felvetett kérdésekre válaszolnak.

<sup>1</sup> A regressziós modellek azt írják le, hogyan függ az egyik változó a másiktól: egy függő változó – esetünkben a bankot váltók, a bankot nem váltók, illetve a tudatosabb és a kevésbé tudatos váltók – viselkedését független háttérváltozókkal – szocio-demográfiai változók, termékhasználat stb. – magyarázzuk. Keressük azokat a változókat, melyek magyarázó ereje – a függő változókra nézve – erős és szignifikáns (A szignifikancia vizsgálat eredményeképpen megtudhatjuk, hogy mekkora szerepe lehet a véletlennek, szemben a vizsgálni kívánt változóval. Statisztikailag szignifikánsnak tekintünk egy kapcsolatot, ha a hozzá tartozó  $p < 0,05$  (a  $p$  értéke minél kisebb, annál jobb), azaz 5%-nál kisebb annak a valószínűsége, hogy a talált összefüggés nem valóságos, csupán a véletlen eredménye).

Attól függően, hogy a függő (a magyarázandó) változónk milyen mérési szintű, beszélhetünk lineáris és logisztikus regresszióról. A lineáris regressziót akkor alkalmazzuk, ha a függő változó magasabb mérési szintű, folytonos változó (pl. jövedelem,), a logisztikus regresszió a függő változónk kétértékű, bináris (pl. váltott bankot vagy nem, elégedett vagy nem; ezek a változók két lehetséges értéket vehetnek fel: 0= nem; 1= igen).

<sup>2</sup> Kereszt tábla: két kategorikus (nominális vagy ordinális mérési szintű) változó (pl. nem, iskolai végzettség, foglalkozás) értékei együttes eloszlásának ábrázolása egy közös táblában. Az egyik változó sorváltozó, a másik oszlopváltozó, így számadatokkal jellemezhető, hogy van-e „sűrűsödés” a cellák egyes részein, vagy minden cellába nagyjából ugyanannyi elem jut. Chi<sup>2</sup>-próba segítségével pedig azt vizsgáljuk, hogy a változók közötti összefüggés szignifikáns-e, vagy csupán véletlen ingadozások eredménye.

### 3. Megállapítások

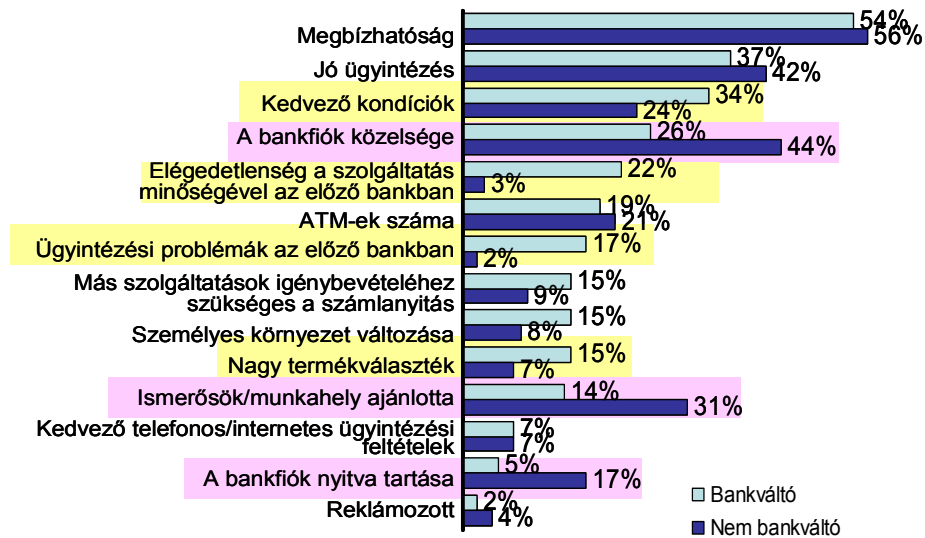
#### ***Bankválasztás szempontjai a bankváltók körében***

A folyószámla-vezető bank megválasztásának szempontjait az eredeti tanulmány tartalmazta azokra vonatkozóan, akik nyitottak új számlát az elmúlt 5 évben. Itt egyrészt kényelmi szempontok, a bankfiók közelsége; a szolgáltatás minősége, mint megbízhatóság, jó ügyintézés; másrészt ismerősök, barátok véleményének befolyásoló hatásait figyelhettük meg.

Mivel a korábbi tanulmányban az új számlát nyitók bemutatására került sor, mostani vizsgálatunkban nem a számlanyitást, hanem a bankváltás tényét helyezzük a középpontba. Vagyis speciálisan a bankváltók szempontrendszerét vizsgáljuk meg, hiszen ez ad közelebbi információt arról, melyek a váltást befolyásoló szempontok.

Az eredeti tanulmány felhívja a figyelmünket arra, hogy a reprezentatív módon kiválasztott 800 főből mindössze 105 fő volt olyan, aki az elmúlt 5 évben nyitott folyószámlát és a nyitás időpontjában rendelkezett másik számlával is, vagyis volt lehetősége bankot váltani. Közülük 52-en meg is szüntették korábbi bankszámlájukat az új megnyitása miatt. A dúsított minta eredményeképpen az eredeti 52 interjút 150- re tudták növelni, 150 olyan emberrel vették fel a kapcsolatot, akik az elmúlt 5 évben nemcsak új számlát nyitottak, hanem korábbi számlájukat is megszüntették. A magasabb elemszám és könnyebb elemezhetőség végett, a bankváltással kapcsolatos tapasztalatokat a következőkben a dúsított mintán mutatjuk be (N=150).

1. ábra. Új számlanyitáskor, melyik három szempont volt a legfontosabb?



Bázis: új folyószámlát nyitottak N=389  
Bankváltó: N=150, Nem bankváltó: N=238

Jelentős különbségeket találtunk a két csoport szempontrendszer között (1. ábra).<sup>3</sup> Azok esetében, akik bár nyitottak új folyószámlát, de nem bankváltóként, inkább a kényelmi szempontok dominálnak, emellett a közeli ismerősök, munkatársak tapasztalatokra alapozott vagy hallomása útján szerzett ismereteinek közvetlen hatása is érvényesül (2. spo):

- a bankfiók közel van,
- közeli ismerősök, munkatársak ajánlása,
- a bankfiók nyitva tartása

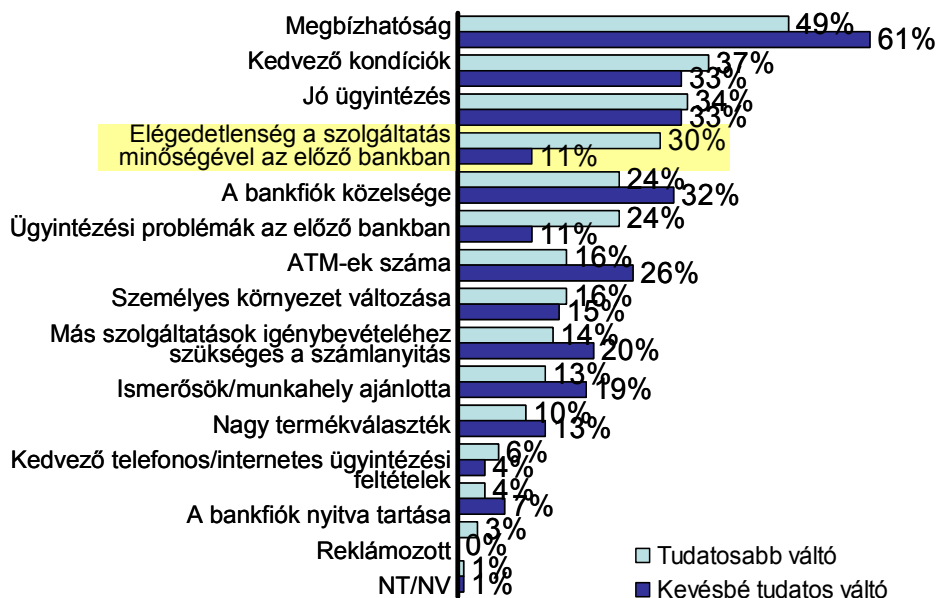
Az általunk megvizsgált, az elmúlt öt évben folyószámlát nyitók másik csoportját (közel 40%) azok jelentik, akik nem csak új folyószámlát nyitottak, hanem korábbi számlájukat, a nyitással párhuzamosan meg is szüntették. **Itt a bankválasztás elsősorban racionális döntések eredménye, csak másodsorban kényelmi szempontok következménye:**

- kedvező kondíciók,
- minőségi problémák szolgáltatással kapcsolatban a régi banknál,
- ügyintézési problémák a régi banknál,
- az új bank kínálta nagyobb termékválaszték,

<sup>3</sup> A szignifikánsan nagyobb arányban előforduló tényezőket - csoportonként eltérő színnel - az ábrán kiemeltük. Sárgával a bankváltókat, rózsaszínnel a nem bankváltókat jelöltük meg.

Hipotézisünk igazolásához a bankváltók taborát (N=150) következő elemzésünkben további két szegmensre bontjuk, tudatos és kevésbé tudatos váltókra (2. ábra). Emlékeztetésképpen: tudatosabb váltónak azt tekintettük, akik kifejezetten azért nyitottak új számlát, hogy a régit megszüntessék.

2. ábra. A bankváltók számára legfontosabb három szempont bankválasztáskor.  
Tudatosabb váltó, kevésbé tudatos váltók



Bázis: Számlanyitást követően régi számláját megszüntette N=128  
Tudatosabb váltó: N=71; Kevésbé tudatos váltó: N=54; NT/NV: N=3

A bankváltók további két szegmensre bontásakor a következő tapasztalatokat fogalmazhatjuk meg: Láthatjuk, hogy mindkét létrehozott csoport számára bankválasztáskor a legfontosabb három szempont egységes képet mutat:

- megbízhatóság
- kedvező kondíciók
- jó ügyintézés

Tovább vizsgálva eredményeinket<sup>4</sup>, a bankváltás mögött egyetlen változó esetén valóban szignifikánsan eltérő eredmények mutathatók ki, melyek mentén az általunk létrehozott két csoport valamelyest elkülönül egymástól. A kevésbé tudatos váltóknál, – akik definíciók szerint nyitottak új számlát, emiatt nem volt szükség a régire – legfőképp (bár nem szignifikáns) a kényelmi szempontok dominálnak. Továbbá, itt nagyobb arányban előfordul, a más szolgáltatás igénybevétele mellett (minden bizonnyal lakáshitel), kötelezővé tett számlanyitás és a közeli ismerős véleménye is.

- a bankfiók közelsége,

<sup>4</sup> Módszer: kereszttábla, 2. spo Chi<sup>2</sup> próba

- az ATM-ek száma,
- más szolgáltatások igénybevételéhez szükséges a számlanyitás,
- közeli ismerősök, munkatársak ajánlották

Értelmezésünkben a bankváltók másik táborát, a tudatosabb váltókat azok jelentik, akik azért nyitottak új számlát, mert meg akarták szüntetni a régit. Esetükben a bankváltás az „átlátom – tudom – döntök” ok-okozati kapcsolat eredménye. Ennek megfelelően a bankválasztásnál a kényelmi szempontok helyére a racionalitás lép:<sup>5</sup>

- kedvező kondíciók, költségek,
- elégedetlenség az előző bank nyújtotta szolgáltatás minőségével,
- ügyintézési problémák az előző banknál

**Mindezek alapján azt mondhatjuk, hogy bár a bankválasztás szélesebb körben vizsgálva valóban nagyon gyakran kényelmi, disztribúciós okokból következik, az a kisebbség, amely bankot vált, és ezen belül is azok, akik ezt tudatos módon teszik, a választás során erősen mérlegelik a szolgáltatás minőségét és árát. Létezik tehát – bár kétségtelenül alacsony arányban – egy racionális motivációk által hajtott fogyasztói mozgás bankok között.**

---

<sup>5</sup> Bár az általunk generált két csoportnak ránézésre valóban eltérő szempontjaik vannak számlanyitáskor, egyedül a tudatosabb váltók esetén figyelhetünk meg tiszta szignifikáns kapcsolatot. Az előző banknál tapasztalt negatív élmények a szolgáltatásokkal kapcsolatban szignifikánsan nagyobb arányban vannak jelen a tudatosabb váltóknál.



## **A bankváltók demográfiai jellemzői**

Az eredeti tanulmány bemutatta az újonnan folyószámlát nyitók demográfiai jellemzőit, azonban nem láttuk külön a bankváltók demográfiai profilját. Ezt azért tartottuk fontosnak külön megnézni, mert feltételezésünk szerint a bankváltást nyilvánvalóan befolyásolhatja a társadalmi státusz illetve az ezzel korrelációban<sup>6</sup> lévő kulturális, ismereti különbségek.

Elemzésünkben a következő változókat használjuk (3. spo):

- Dúsított teljes mintát (N=898) két szegmensre bontjuk és vizsgáljuk szocio-demográfiai jellemzőjüket:
  - Bankváltók (N=150)
  - Bankot nem váltók (N=748)
  
- Majd a bankváltók csoportját alkotó további két szegmens (N=128)<sup>7</sup> szocio-demográfiai sajátosságait elemezzük:
  - Tudatosabb bankváltók (N=71)
  - Kevésbé tudatos bankváltók (N=54)

Ha egyedül demográfiai jellemzők segítségével akarnánk leírni a bankváltókat, a következőket mondhatnánk el róluk (1. táblázat):

- Megyei jogú városok lakói
- Inkább férfiak
- Életkor alapján: 30-49 évesek
- Magasabb iskolai végzettségűek, min. érettségizettek
- Foglalkozás szerint: vállalkozók, cégtulajdonosok, vezetők, szellemi munkát végzők
- Házastársi/élettársi kapcsolatban élnek
- 70-90e Ft havi jövedelmük
- Internethasználók

<sup>6</sup> Két változó közötti kapcsolat szorosságát mutatja. A korrelációs együttható 0 és 1 közötti értéket vesz fel. Minél szorosabb összefüggés van két változó között, annál közelebb áll a korrelációs együttható értéke az 1-hez, minél lazább az összefüggés két változó között, annál közelebb van a korrelációs együttható értéke a 0-hoz.

<sup>7</sup> Az N=128 elemszám magyarázata: 22 fő első számláját nyitotta. Mivel ők nem szüntettek még meg számlát, nem tudtak válaszolni, a B7b kérdésre sem (Melyik állítás igaz inkább Önre? 1- Azért nyitottam új folyószámlát, mert meg akartam szüntetni a régit; 2- Nyitottam egy újat, emiatt már nem volt szükségem a régire).

A tudatosabb/ kevésbé tudatos váltóknál demográfiai jellemzője élesen nem tér el egymástól. A tudatosabb váltók inkább:

- Megyei jogú városok lakói
- Zömmel férfiak
- Életkor alapján: 40-49 évesek
- Magasabb iskolai végzettségűek, min. érettségizettek
- Vállalkozók, cégtulajdonosok, vezetők, szellemi munkát végzők

A kevésbé tudatos váltók közül többnek élnek falun. Bár a nők száma itt is alacsonyabb, ugyanakkor szignifikánsan magasabb arányban vannak jelen, mint azt láthattuk a tudatos váltóknál. Közöttük, inkább találkozunk fiatalokkal (18-29 éves), akik minden bizonnyal az egyetem/főiskola vagy az első munkahely hatására váltottak bankot. Iskolai végzettség tekintetében inkább magasabb iskolai végzettségűek, min. érettségizettek, de közülük sokan végeztek szakmunkásképzőt/szakiskolát is, ehhez kapcsolatosan foglalkozásuk alapján inkább szakmunkások, mint szellemi alkalmazottak. Az internet használta nem jellemző időtöltés.

1. táblázat. Bankváltók demográfiai sajátosságai<sup>8</sup>

| %                              | Teljes minta<br>(N=898) | Nem bankváltók | Bankváltók<br>N=150 | Teljes minta<br>(N=128)<br><sup>9</sup> | Tudatosabb<br>váltók | Kevésbé<br>tudatos<br>váltók |
|--------------------------------|-------------------------|----------------|---------------------|---|----------------------|------------------------------|
| <b>Településtípus</b>          |                         |                |                     |   |                      |                              |
| Budapest                       | 18                      | 19             | 15                  | 16                                      | 16                   | 17                           |
| Megyei jogú város              | 22                      | 20             | <b>33</b>           | 32                                      | <b>37</b>            | 24                           |
| Város                          | 27                      | 27             | 27                  | 25                                      | 28                   | 20                           |
| Falu                           | 33                      | 34             | 25                  | 27                                      | 20                   | <b>39</b>                    |
| <b>Nem</b>                     |                         |                |                     |   |                      |                              |
| Férfi                          | 49                      | 46             | <b>65</b>           | 67                                      | 65                   | 61                           |
| Nő                             | 51                      | <b>54</b>      | 35                  | 33                                      | 35                   | <b>39</b>                    |
| <b>Életkor kategória</b>       |                         |                |                     |   |                      |                              |
| 18-29 éves                     | 25                      | 25             | 24                  | 21                                      | 16                   | <b>26</b>                    |
| 30-39 éves                     | 18                      | 16             | <b>28</b>           | 29                                      | 32                   | 26                           |
| 40-49 éves                     | 21                      | 20             | <b>28</b>           | 27                                      | <b>31</b>            | 24                           |
| 50-59 éves                     | 16                      | 17             | 13                  | 15                                      | 14                   | 15                           |
| 60 év felett                   | 20                      | 23             | 7                   | 8                                       | 7                    | 9                            |
| <b>Iskolai végzettség</b>      |                         |                |                     |   |                      |                              |
| 8 általános alatt              | 2                       | 2              | 1                   | 1                                       | 1                    | -                            |
| 8 általános                    | 28                      | <b>32</b>      | 9                   | 10                                      | 13                   | 9                            |
| Szaktunokásképző/szakiskola    | 27                      | 27             | 29                  | 27                                      | 25                   | 30                           |
| Érettségi                      | 30                      | 27             | <b>45</b>           | 42                                      | 44                   | 43                           |
| Diploma                        | 13                      | 12             | 17                  | 20                                      | 17                   | 19                           |
| <b>Foglalkozás</b>             |                         |                |                     |   |                      |                              |
| Szellemi szabadfoglalkozású    | 1                       | 1              | 3                   | 2                                       | 4                    | -                            |
| Vállalkozó, cégtul., felsővez. | 6                       | 5              | <b>12</b>           | 12                                      | <b>17</b>            | 6                            |
| Gazdálkodó, mg-i dolgozó       | 1                       | 1              | -                   | -                                       | -                    | -                            |
| Vezető szellemi alkalmazott    | 3                       | 3              | 4                   | 5                                       | 1                    | 7                            |
| Egyéb szellemi alkalmazott     | 18                      | 17             | <b>25</b>           | 26                                      | 25                   | 26                           |
| Szaktunokás                    | 24                      | 22             | <b>35</b>           | 34                                      | 30                   | <b>41</b>                    |
| Betanított/segédmunkás         | 11                      | 12             | 6                   | 7                                       | 9                    | 6                            |
| Tanuló/diák/főiskolás          | 3                       | 3              | 2                   | 1                                       | 1                    | -                            |
| Nyugdíjas                      | 25                      | 28             | <b>10</b>           | 11                                      | 13                   | 9                            |
| Háziasszony/GYES               | 4                       | 4              | 1                   | 1                                       | -                    | 1                            |
| Munkanélküli                   | 4                       | 5              | 1                   | 2                                       | -                    | 4                            |
| <b>Családi állapot</b>         |                         |                |                     |   |                      |                              |
| Házastársi/élettársi kapcsolat | 65                      | 64             | <b>71</b>           | 73                                      | 72                   | 76                           |
| Özvegy/elvált/külön él         | 16                      | 17             | 11                  | 10                                      | 11                   | 7                            |
| Egyedül él                     | 19                      | 18             | 18                  | 17                                      | 17                   | 17                           |
| <b>Nettó jövedelem</b>         |                         |                |                     |   |                      |                              |
| 50e Ft vagy alatta             | 26                      | 28             | 13                  | 13                                      | 10                   | 19                           |
| 50-70e Ft                      | 24                      | 24             | 23                  | 23                                      | 25                   | 19                           |
| 70-90e Ft                      | 15                      | 12             | <b>25</b>           | 27                                      | 24                   | 33                           |
| 90-110e Ft                     | 9                       | 8              | 12                  | 13                                      | 14                   | 11                           |
| 110-130e Ft                    | 3                       | 3              | 4                   | 5                                       | 4                    | 6                            |
| 130-150e Ft                    | 4                       | 3              | 5                   | 6                                       | 7                    | 4                            |
| 150e Ft felett                 | 2                       | 2              | 3                   | 2                                       | 4                    | 0                            |
| NT/NV                          | 18                      | 19             | 14                  | 11                                      | 11                   | 9                            |
| <b>Internet használat</b>      |                         |                |                     |   |                      |                              |
| Igen                           | 32                      | 30             | <b>50</b>           | 48                                      | 54                   | 37                           |
| Nem                            | 68                      | 70             | 50                  | 52                                      | 47                   | 63                           |

<sup>8</sup> A táblázatban a szignifikáns eltéréseket kiemeltük, Keresztábra, 3. spo.<sup>9</sup> N=128 Azok a bankváltók, akik a B7b kérdésre feleltek.

A mintaelemszám a bankváltók és a bankot nem váltóknál lehetővé tette, hogy a demográfiai jellemzők hatásait regressziós módszerrel is megvizsgáltuk.<sup>10</sup> Kerestük azokat a tulajdonságokat, melyek megléte szignifikánsan növeli a bankváltás esélyét. A logisztikus regressziós elemzés a következő eredményeket hozta (2. táblázat):

- A változók közül legerősebb magyarázó ereje a nemnek és az iskolai végzettségnek volt, a magasabb iskolai végzettségű férfiak hajlamosabbak a bankváltásra
- Pozitív a kapcsolat a jövedelemmel is, vagyis a magasabb jövedelmű csoportok hajlamosabbak a bankváltásra (8. spo).

2. táblázat. A demográfiai jellemzők bankváltást magyarázó ereje<sup>11</sup>

|                    | <b>B</b> | <b>Sig.</b> | <b>Exp(B)</b> |
|--------------------|----------|-------------|---------------|
| Városi             | -,182    | ,350        | ,833          |
| Férfi              | ,730     | ,000        | 2,075         |
| Fiatal             | ,222     | ,259        | 1,248         |
| Min. érettségizett | ,605     | ,004        | 1,832         |
| Családos           | ,377     | ,067        | 1,457         |
| Jövedelem          | -,448    | ,024        | ,639          |
| Inthaszn           | ,366     | ,088        | 1,443         |
| Constant           | -2,336   | ,000        | ,097          |

Fenti táblázatunkban láthatjuk, hogy a vizsgálatba bevon 7 független változó közül mindössze kettő, áll szignifikáns kapcsolatban a bankváltással, a férfiak és a magasabb iskolai végzettségűek szignifikánsan magasabb arányban fordulnak elő a bankváltók között. Mivel a modellünk bankváltást magyarázó ereje 7 változó esetén csekély, fontosnak tartottuk a logisztikus regressziós modell lefuttatását csak azokra a változókra, - melyek fenti eredményeink alapján - szignifikáns kapcsolatban állnak a bankváltással. Reméltük továbbá, hogy amennyiben csak a két változóra vizsgáljuk a modellt,

<sup>10</sup> Regresszió definíciója ld. 4. oldal.

A kódolásnál jövedelem esetén az alacsonyabb jövedelműeket vettük figyelembe. Döntésünk oka az volt, hogy a válaszmehtagadók között (NT/NV) –kutatásai tapasztalataink alapján– nagyobb arányban vannak jelen a magasabb jövedelemmel rendelkezők, Várakozásainknak megfelelően negatív kapcsolatot látunk a jövedelem és a bankváltás között. Tehát, minél alacsonyabb jövedelemmel rendelkezik valaki, annál kevesebb az esélye annak, hogy bankot vált.

A vizsgálatba bevont változókra a következő bontást alkalmaztuk: Település típus (1= nagy város, 0=egyéb); Nem (1= férfi, 0=nő); Életkor(1=40 alatt, 0=40 felett); Iskolai végzettség (1=érettségi+, 0= nincs érettségi); Családi állapot (1=házass; 0=egyedül él); Jövedelem(1= átlag alatti, 0=átlag feletti); Internethasználat(1=igen, 0=nem).

<sup>11</sup> A táblázatban található elnevezések definiálása:

B: kifejezi, hogy a független változónk a 0 értékből az 1-be elmozdulva, mennyivel változik a függő változó átlagértéke, azaz annak valószínűsége, hogy valaki bankváltó.

Sign.: szignifikancia ld. 3. oldal,  $p < 0,05$

Exp(B): parciális esélyhányados, megmutatja, hogy a független változóinkon belül a bankváltás esélye hányszorosára nő (pl: a férfiaknál 2,075-ször, és a magasabb iskolai végzettségűeknél: 1,83-szor nagyobb a bankváltás esélye, mint a nők illetve az alacsonyabb iskolázottságúak körében)

Az  $R^2$  vizsgálatokor (8.spo) láthatjuk, hogy a modell magyarázó ereje csekély, 10 % körüli.

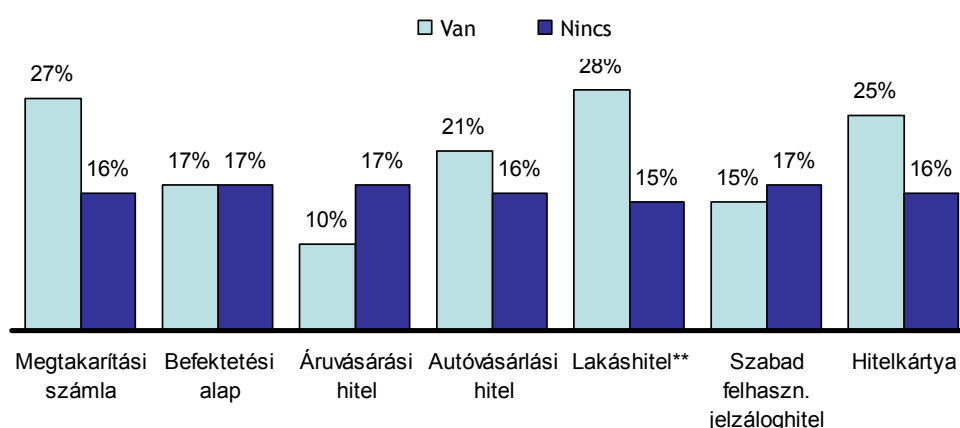
annak magyarázó ereje nőni fog. A regressziós modell lefuttatása után várakozásainktól elért eredményeket kaptunk (eredm1\_új.spo). Bár a két független változó valóban erős szignifikáns kapcsolatot mutat, a modell magyarázó ereje még inkább csökkent (6% körüli). Ennek megfelelően eredményeink alapján megfogalmazhatjuk, hogy bár a szocio-demográfiai jellemzők közül kettő valóban növeli a bankváltás esélyét (férfi, magasabb iskolai végzettség) önmagában a bankváltást nem magyarázza.

Ezek alapján igazoltnak látjuk azt a feltételezést, hogy a státusz és az ismereti, kulturális különbségek befolyásolják a bankváltást. Ugyanakkor azt is meg kell jegyeznünk, hogy a kapcsolat nem determinisztikus, vannak nem elhanyagolható számban alacsonyabb végzettségű bankváltók is.

### **Termékhasználat hatása a bankváltásra**

Elemzésünkben megvizsgáltuk, hogy az egyes – számlához szervesen nem kapcsolódó – termékeket igénybe vevők esetén mekkora bankváltók aránya. Arra kerestük a választ, hogy adatokkal alátámasztható-e az a feltételezés, miszerint az egyes termékek igénybevétele esetén nő a váltási hajlandóság. Általánosságban kijelenthető-e, hogy vannak olyan folyószámlához szervesen nem kapcsolódó banki termékek, melyek igénybevétele, növeli a bankváltás esélyét vagy éppen ellentétesen hat, a lojalitást erősíti.<sup>12</sup>

3. ábra. Bankváltók termékhasználatára



Bázis: Bankváltók, boostolt minta N=150

<sup>12</sup> Szignifikancia: 0,05

Nagyon komoly szignifikáns kapcsolat figyelhető meg a lakáshittel<sup>13</sup> való rendelkezés és a folyószámlaváltás között. Akik rendelkeznek lakáshittel, jóval magasabb arányban váltottak folyószámla-vezető bankot, mint akik nem. Emellett, akik rendelkeznek megtakarítási számlával, nagyobb valószínűséggel váltottak bankot, mint akik nem.<sup>14</sup>

Regressziós elemzéssel is megvizsgáltuk a folyószámlához szervesen nem kapcsolódó termékek igénybevétele és a bankváltás közötti kapcsolatot. A regressziós elemzéssel célunk az volt, hogy rámutassunk azokra a vizsgálatba bevont tényezőket, melyek szignifikánsan befolyásolják a bankváltást. Az eredetileg elemzett összes terméket megvizsgálva, egyedül a lakáshitel mutat erős szignifikáns kapcsolatot. (3. táblázat, 10. spo).

3. táblázat. Termékhasználat és bankváltás közötti kapcsolat<sup>15</sup>

|                     | <b>B</b> | <b>Sig.</b> | <b>Exp(B)</b> |
|---------------------|----------|-------------|---------------|
| Takarékszám         | ,594     | ,146        | 1,812         |
| Befektetési alap    | ,047     | ,966        | 1,049         |
| Áruvásárlási hitel  | -,701    | ,090        | ,496          |
| Autóvásárlási hitel | ,268     | ,340        | 1,308         |
| Lakáshitel          | ,795     | ,001        | 2,215         |
| Jelzáloghitel       | -,071    | ,887        | ,932          |
| Személyi kölcsön    | ,199     | ,482        | 1,220         |
| Hitelkártya         | ,519     | ,205        | 1,680         |
| Constant            | -1,775   | ,000        | ,169          |

Külön lefuttattuk regressziós modellünket arra az egyetlen termékre melyet előbb szignifikánsnak találtunk. Lakáshitelt felvettek valóban szignifikánsan nagyobb arányban vannak a bankváltók között, ugyanakkor a modell magyarázó ereje összességében itt is csekély. Fenti eredményeinkhez hasonlóan az R<sup>2</sup>: 2% körüli<sup>16</sup> (eredm2\_új.spo).

<sup>13</sup> Szignifikancia: 0,01

<sup>14</sup> A befektetések elemzésekor mindenképpen meg kell említenünk az adatfelvétel időpontjának befolyásoló hatásait. Mivel az adatfelvétel tavaly tavasszal történt, így a kamatadó ekkor még nem érvényesült, mely a versenyhelyzetet erősítheti. Továbbá januártól a bankok többsége a meghirdetett legmagasabb kamat ellenében kötelezővé tették a számlanyitást, így lehetséges, hogy ideai adatfelvétel esetén a befektetés is a számlaváltási hajlandóságot növelő termékek egyike lenne.

<sup>15</sup> A modellben részvevő változók kódolása minden változó esetén a következőképpen alakult: 1=igénybe veszi a banki terméket; 0=nem veszi igénybe a banki terméket.

<sup>16</sup> R<sup>2</sup> megmutatja, hogy a modell a függő változó varianciájának hány %-át magyarázza. Tehát, a lakáshitel – százalékból kifejezve – mennyire magyarázza a bankváltást.

Ha külön vizsgáljuk azokat, akik az elmúlt 5 évben vették fel a lakáshitelt, a kapcsolat még erősebb (4. táblázat):

4. táblázat. Bankváltás és számlanyitás lakáshitel felvétel tükrében (15. spo)<sup>17</sup>

|   | Vett fel lakáshitelt az elmúlt 5 évben | Nem vett fel lakáshitel az elmúlt 5 évben |
|---|--|---|
| Bankváltó                                 | 17%                                    | 6%  |
| Nyitott új folyószámlát az elmúlt 5 évben | 54%                                    | 38%                                       |

**Ha tehát a múltbéli folyószámla-váltásokat tekintjük, kijelenthetjük, hogy a lakáshitelek terjedése jelentős részben lehet felelős a bankváltásokért.**

## A hitelátvitellel kapcsolatos ismeretek és a bankváltás kapcsolata

A hitelátviteli lehetőség ismeretét két csoporton vizsgáltuk: bankváltók és bankot nem váltók továbbá a tudatosabb és kevésbé tudatos váltókon. Összességében megfogalmazható, hogy a bankváltók hitelátvitel terén is tájékozottabbak. A számlaváltás és a hitelátvitel ismerete kapcsolatban áll egymással, ha az egyikben van előrelépés, akkor az a másikra is hatással lesz (4. spo).

## Választási lehetőség korlátozottságának érzete fogyasztási hitelek esetében

Az eredeti anyagban láhattuk, hogy jelentős azok aránya, akik úgy érezték, hogy nem volt reális lehetőségük bankot választani fogyasztási hitel esetében. Ezt a kérdést a kérdőív nem választotta szét egyes hitelfajtákra, ezért a workshop-on elhangzó felvetések kapcsán egy keresztábrával<sup>18</sup> megvizsgáltuk a különbségeket az egyes hitelfajtákra vonatkozóan.

Ebből azt láthatjuk, hogy az autóvásárlási hitelt felvetteknél a legerősebb a választási lehetőségek korlátozottságának érzete, míg ez a személyi kölcsönnél a legalacsonyabb (5. spo).

<sup>17</sup> Szignifikancia: 0,01; 0,05

<sup>18</sup> Keresztábra definíció ld. 4. oldal

## **Egyéni bankhasználati diverzitás és folyószámla-váltás kapcsolata**

Feltételezésünk szerint az egyéni bankhasználati diverzitás (hány terméket és hány bankot használ) - az ügyfél rugalmasságából, kondíciós- és termékismeretéből - adódóan a folyószámlaváltás hajlandóságát növeli.

Ezért itt is regressziós elemzést végeztünk, amelybe bevontuk e két fent említett változót.

5. táblázat. Bank-és termékhasználat intenzitásának hatásai (7.spo)

|                       | <b>B</b> | <b>Sig.</b> | <b>Exp(B)</b> |
|-----------------------|----------|-------------|---------------|
| Bankkapcsolatok száma | ,277     | ,026        | 1,319         |
| Termékszám            | ,070     | ,628        | 1,072         |
| Constant              | -2,044   | ,000        | ,130          |

Eredményeink alapján kijelenthető, hogy a két vizsgált változó közül a bankkapcsolatok száma befolyásolja szignifikánsan a múltbeli váltás lehetőségét, váltáskor annak jótékony hatása érvényesült. Tehát, minél több bankkal állt valaki kapcsolatban, annál nagyobb eséllyel váltott már bankot. Ezt az állításunkat támasztja alá az is, ha a változók átlageredményeit vizsgáljuk. A bankváltóknál valóban magasabb az átlagos bankkapcsolatok száma (átlag: 1,57), mint a bankot nem váltókénak (átlag: 1,35) (7. spo.).

Csak a bankkapcsolatok számát vizsgálva, láthatjuk, hogy most erősebb kapcsolatban áll a bankváltással, de a modell magyarázó ereje itt is csekély, 2% körüli (eredm3\_új.spo).

**Ez az elemzés tehát rávilágít arra, hogy a többes bankhasználat serkenti a váltást.**



## **Folyószámlához kapcsolódó termékek használata és a váltás kapcsolata**

A folyószámlához kapcsolódó szolgáltatások igénybevételének intenzitása egyéneenként eltérő lehet. A használatbeli különbség nem csak termékszínten mutatkozik meg (több folyószámlához kapcsolódó terméket használ), hanem alkalmazás területén is (utalások interneten, személyesen, csoportos beszédessel stb.).

Jelen esetben elképzelhetőnek tartottuk, hogy mivel a kifinomultabb folyószámla használat technikailag nehezíti a váltást (pl. csoportos beszédések átírányítása), éppen ezért negatív lesz a kapcsolat a váltás és a kifinomult használat között. Ugyanakkor az is szóba jött, mint lehetséges hipotézis, hogy a szofisztikált használók ismereti és kulturális okokból éppen hogy nagyobb valószínűséggel lehetnek váltók.

6. táblázat Szofisztikált folyószámla használat és bankváltás (9.spo)

|                                      | <b>B</b> | <b>Sig.</b> | <b>Exp(B)</b> |
|--------------------------------------|----------|-------------|---------------|
| Személyesen szokott utalni           | ,571     | ,014        | 1,771         |
| Telef./Interneten utal               | ,085     | ,802        | 1,089         |
| Állandó átutalása van                | -,199    | ,372        | ,819          |
| Csoportos beszédése van              | ,792     | ,000        | 2,207         |
| Betétet kötött le                    | -,430    | ,042        | ,650          |
| Hitelkerete van                      | ,308     | ,105        | 1,361         |
| Magasnak találja a fszla költségeket | -,158    | ,429        | ,854          |
| A fszla költségek összehasonlíthatók | ,577     | ,018        | 1,781         |
| Constant                             | -1,969   | ,000        | ,140          |

A regressziós eredményeinkből láthatjuk, hogy a szofisztikáltabb folyószámla használat – nyilván nem közvetlenül – de valóban támogatja a váltást. A csoportos beszédés, mint egy szofisztikált számlahasználati lehetőség esetén nem általános az a kijelentés, hogy a csoportos beszédést használók körében gyakoribb lenne a bankváltás. Előző beszélgetésünk alkalmával (workshop) hosszán kitértünk a csoportos beszédés bankváltást befolyásoló esetleges negatív hatásaira. Eredményeinkből ezen feltételezésünk nem támasztható alá, sőt meg is cáfolja azt. A csoportos beszédés egy a több olyan vizsgált termék közül, mely a szofisztikáltabb folyószámla használatot támogatja, és ez jelen körülmények között, ma még inkább erősíti, mint akadályozza a bankváltást (6. táblázat).

További két termék szignifikáns hatása is megfigyelhető. Míg az egyik pozitív, a másik negatívan hat a bankváltásra (9. spo):

- A betétlekötés használata minél intenzívebb, annál nagyobb eséllyel lesznek a lekötők a bank lojális ügyfelei, tartoznak a nem bankváltók csoportjába.
- Ha valaki összehasonlíthatónak érzi a folyószámla kondíciókat, annál nagyobb eséllyel válik bankváltóvá. Az összehasonlítás folyamatát megelőzi a kondíciók pontos ismeret, az igény arra,

hogy többlettudással rendelkezünk az adott témában. Tehát, az az érzet, miszerint megfelelő ismeretek tudatában állunk folyószámla kondíciók terén, támogatni tudja a bankváltást.

Fenti eredményeinkből láthattuk, hogy az általunk vizsgált 8 változó közül 3 áll (pozitív) szignifikáns kapcsolatban a bankváltással: személyesen szokott utalni, csoportos beszédese van, a folyószámla kondíciók összehasonlíthatóak, közülük is a legerősebb a csoportos beszédés.<sup>19</sup> A regressziós modellünket erre a három változóra lefuttatva, azt tapasztaljuk, hogy a 3 változó „sorrendisége” a szignifikáns kapcsolat erőssége alapján nem változott, most is a csoportos beszédés mutatja a legerősebb kapcsolatot a bankváltással (eredm4\_új.spo).<sup>20</sup>

**Megállapítható tehát, hogy a kifinomultabb folyószámla használat serkentőleg hat a bankváltásra és jelenleg ez ellensúlyozza azt a hatást, hogy a kifinomultabb termékhasználat technikailag bonyolítja a váltást.**

**Kiemelendőnek tartjuk továbbá azt is, hogy a kondíciók összehasonlíthatóságának érzete támogatja a bankváltást. Serkentheti tehát a versenyt az, ha a fogyasztók objektíven könnyebben hasonlíthatják össze az egyes ajánlatokat, de legalábbis magabiztosabbnak érzik magukat ezen a téren.**

---

<sup>19</sup> Láthattuk, hogy a betételekötés bár szignifikáns kapcsolatban áll a bankváltással, negatívan hat a bankváltásra, ezért mostani elemzésünkben nem szerepel

<sup>20</sup> A modell magyarázó ereje csekély 5% körüli.

## ***A folyószámla-váltási terveket befolyásoló tényezők***

Az eddigi vizsgálataink historikus szemléletűek voltak annyiban, hogy a már váltottak esetében vizsgáltuk a befolyásoló tényezőket. Ennek lehet torzító hatása is: pl.: a váltás után alakult-e ki egy vélemény (a folyószámla ajánlatok összehasonlíthatósága terén, a váltás során tanultak miatt). Éppen ezért „előre” is ki kell tekintenünk, vagyis meg kell nézni, hogy a váltási hajlandóságot mi befolyásolja, a bankot nem váltottak körében. Hipotézisünk az volt, hogy a váltást tervezők körében is hasonlóak lesznek a befolyásoló tényezők, mint azt láthattuk korábban a bankváltóknál.

Regressziós elemzéssel kerestük meg, azokat a tényezőket, melyek befolyásolhatják a váltási hajlandóságot. Elemzésünk célja az volt, hogy – azoknál, akiknél elképzelhető az új számlanyitás – rámutassunk azokra a tényezőkre, melyek valóban szignifikánsan befolyásolják az „elképzelhetőnek tartom, hogy a közeljövőben új számlát nyitok” csoportba tartozást. Mostani elemzésünkben is ugyanazokra a változókra támaszkodunk, melyeket már a bankváltóknál megfigyelhettünk (12. spo):

- demográfiai adatok,
- termékhasználat,
- folyószámla használat
- Bankhasználati és termékhasználati diverzitás

7. táblázat. A tervezett bankváltás befolyásoló tényezői (12.spo)

|   | <b>B</b> | <b>Sig.</b> | <b>Exp(B)</b> |
|---|----------|-------------|---------------|
| Bankkapcsolatok száma                   | -,167    | ,596        | ,846          |
| Személyesen szokott utalni              | -,207    | ,684        | ,813          |
| Telefonon, interneten utal              | -,073    | ,920        | ,929          |
| Állandó átutalása van                   | ,495     | ,247        | 1,641         |
| Csoportos beszédése van                 | -,024    | ,957        | ,977          |
| Betétet kötött le                       | ,366     | ,377        | 1,441         |
| Hitelkerete van                         | -,049    | ,903        | ,952          |
| Magasak a fszla-hoz kapcs.<br>költségek | 1,060    | ,005        | 2,887         |
| A fszla kondíciók összehasonlíthatók    | 1,206    | ,004        | 3,340         |
| Takarékszámlla                          | -18,462  | ,998        | ,000          |
| Befektetési alap                        | 1,701    | ,223        | 5,480         |
| Áruvásárlási hitel                      | ,605     | ,461        | 1,830         |
| Autóvásárlási hitel                     | ,258     | ,751        | 1,295         |
| Lakáshitel                              | 1,068    | ,164        | 2,910         |
| Jelzáloghitel                           | ,500     | ,676        | 1,648         |
| Személyi kölcsön                        | 1,598    | ,030        | 4,941         |
| Hitelkártya                             | 1,068    | ,226        | 2,908         |
| Hitele van                              | -1,432   | ,054        | ,239          |
| Városi lakos                            | ,458     | ,280        | 1,581         |
| Férfi                                   | ,469     | ,202        | 1,598         |
| Fiatal                                  | ,524     | ,203        | 1,688         |
| Isk. végz.                              | ,644     | ,129        | 1,904         |
| Családos                                | ,189     | ,652        | 1,208         |
| Jövedelem                               | ,477     | ,219        | 1,612         |
| Internet használat                      | ,883     | ,042        | 2,418         |
| Constant                                | -5,843   | ,000        | ,003          |

Bár a jövőben bankváltást tervezők aránya a mintán belül alacsony, 5% körüli, valóban kevesen vannak, de érveik között – hasonlóan a tényleges bankváltókhoz – szintén racionális szempontok érvényesülnek. A jövőben váltást tervezőkre inkább jellemző (7. táblázat):

- Magasnak ítéli meg a folyószámlához kapcsolódó költségeket
- Szerinte a számla kondíciók összehasonlíthatók
- Jelenleg van hitelük, személyi kölcsön
- Inkább internet használók

Lineáris regressziós elemzéssel is lefuttattuk a változókat, csak itt a függő változónk, nem dichotóm, hanem kategorikus (Mennyire valószínű, hogy az elkövetkezendő egy évben új folyószámlát nyit? 1-5-ig). Ebben az esetben listánk három változóval bővül, melyek szintén szignifikánsan növelik a jövőbeni nyitást esélyét (13. spo):

- Személyesen szokott utalni
- Fiatal
- Házastársi, élettársi kapcsolatban él

Hipotézisünk részben beigazolódtott, hiszen itt is hasonlóak a befolyásoló szempontok, mint a korábban már váltók esetében. Kiemeljük azonban azt, hogy egy új elemmel bővül a lista, amely a folyószámla költségeinek magas voltához kapcsolódik. Akik a költségeket magasnak tartják, azon inkább váltanának.

Kiemelendő továbbá, hogy a lakáshitel itt viszont nem került be a szignifikáns magyarázó tényezők közé.

Regressziós elemzésünket csak azokra a változókra lefuttatva, melyek szignifikánsnak bizonyulnak, láthatjuk, hogy a jövőben új számlanyitást tervezők körében szignifikánsan nagyobb arányban vannak azok, akik magasnak találják a folyószámla költségeket, akik szerint a számla kondíciók összehasonlítható, továbbá internethasználók (eredm5\_új.spo).<sup>21</sup>

**Tehát bár kétségtelenül alacsony a váltási hajlandóság, a kevés váltani tervező esetében a költségek magas érzete, és az ajánlatok összehasonlíthatóságába vetett hit a döntő motiváció.**

## A váltási tervek és a korábbi bankváltás kapcsolata

Megvizsgáltuk, hogy azok, akik már megéltek egy bankváltást, azok vajon magasabb arányban tervezik-e a jövőbeli bankváltást vagy sem (16. spo).

Azt láttuk, hogy míg a korábban nem váltók 80%-a állította, hogy biztosan nem fog váltani a következő egy évben, addig a már egyszer váltottak esetében csupán 69%.

Vagyis a korábbi váltás valószínűbbé teszi a jövőbeli bankváltást.

<sup>21</sup> A modell magyarázó ereje, bár erősebb 13% körüli, még mindig csekélynek mondható.

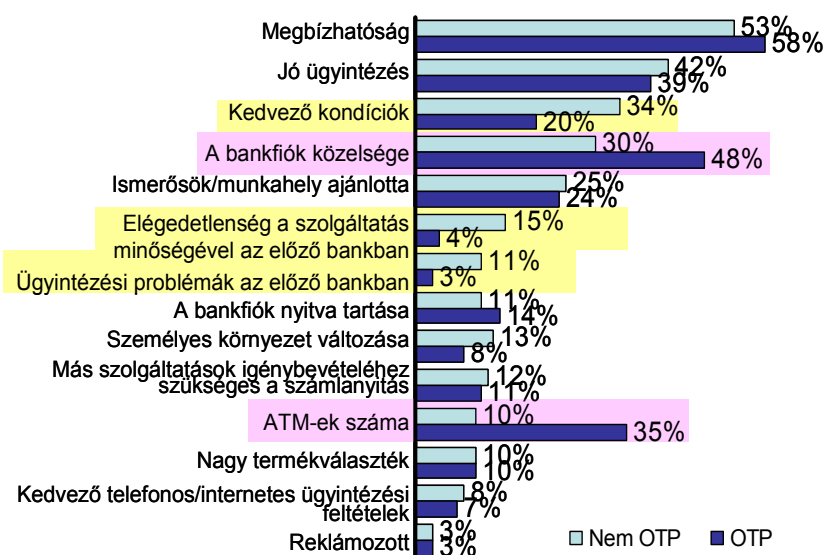
## Az OTP-t választók sajátos szempontjai

Mivel az OTP piaci részesedéséből adódóan önmagában lefedi a piac több mint harmadát, így a versenytárs bankok külön kezelése az alacsonyabb minta elemszám miatt a további elemzések során torzítólag hathat. Ezt elkerülendő, a bankszintű elemzések utólagos értelmezéséhez bankhasználat alapján két csoportot generáltunk:

- a) OTP-nél új számlát nyitók
- b) Nem OTP-nél (OTP-n kívüli összes bank összevont eredménye) új számlát nyitók

Hipotézisünk szerint, a két szegmens bankválasztás terén eltérő szempontok alapján hozza meg a végső döntést, az OTP domináns piaci helyzete, ezen belül kiemelkedően jó disztribúciója fontos szempont abban, hogy a fogyasztók ezt a bankot válasszák.

4. ábra. Új számlanyitás, OTP vs. nem OTP



Bázis: Melyik banknál nyitott új folyószámlát: N=389  
 Nem OTP: N=228; OTP: N=161

Hipotézisünk jórészt beigazolódt. A nem OTP- nél számlát nyitókat a régi ügyintézési problémák, a szolgáltatás nem megfelelő minősége és az új bank kínálta kedvezőbb kondíciók vonzzák. Az OTP- t választók a jelentős disztribúció, a jó elérhetőség – a bankfiók közelsége, ATM-ek száma – miatt döntenek a bank mellett (6. spo).

## 4. Összegzés, következtetések

Bár kétségtelen, hogy a váltók és a váltani szándékozók aránya alacsony, és az is kétségtelen, hogy a bankválasztás sok esetben kényelmi szempontok által determinált, az elemzésünk alapján azt is elmondhatjuk, hogy a szűk váltói és váltani szándékozó kör gondolkodásában azért már most is erősen jelen vannak a tudatos és racionális szempontok.

Az adatok alapján kimutatható, hogy a lakáshitelezésnek a múltban jelentős szerepe volt a bankváltásokban. Feltételezhető, hogy ezen folyószámla-váltások jó része nem volt teljesen önkéntesen választott, és erre utaló adatok is láthatóak az eredményekben. Mindazonáltal emellett azt is látnunk kell, hogy akik már váltottak egyszer folyószámla-vezető bankot, azok hajlamosabbak erre a jövőben is. Vagyis a lakáshitelezéshez kötődő váltásoknak a jövőben akár pozitív hatása is lehet – ezen áttételen keresztül – a váltásokra.

Az is fontos tanulság, hogy a többes bankhasználat serkenti a váltást, éppen fontos, hogy ne csökkenjen az egy főre jutó bankkapcsolatok száma. Ezt támogathatja a hitelezésben meglévő verseny erősödése.

A jelenleg alacsony bankváltási hajlandóságot a költségekkel való elégedetlenség motiválja, azok körében, akik képesnek érzik magukat arra, hogy összehasonlítsák az egyes ajánlatokat. Itt fontos szerepe lehet a Gazdasági Versenyhivatalnak, de akár más szervezeteknek is, hiszen a költségek objektív összehasonlíthatóságát lehetséges volna támogatni. Ezen belül kiemelt szerepe lehet az internetes tájékoztatásnak, hiszen a váltani szándékozók esetében magasabb az internet használat, mint mások esetében.

A csoportos beszédés önmagában jelenleg nem látszik komoly akadályozó tényezőnek, ezért a számlaszám hordozhatóság bevezetése véleményünk szerint csak másodlagos prioritás lehet a költségek összehasonlíthatósága érdekében tett lépések után.