

# *Fogyasztóvédelem*

## *Pénzügyi tudatosság felmérése*

**Az emberek ismeretei és tapasztalatai a hitelekkel és megtakarításokkal kapcsolatban**



A közvélemény-kutatás a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete megbízásából, az Új Magyarország Fejlesztési Terv keretében elnyert, „A fogyasztói tudatosság növelése a civil szerepvállalás erősítésével, a fogyasztók tájékoztatása, tanácsadás és oktatás révén” című és TÁMOP-5.5.6-08/2-2008-0011 azonosítójú program keretein belül valósul meg

# Kutatás háttere

- A közvélemény-kutatás a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete megbízásából, az Új Magyarország Fejlesztési Terv keretében elnyert, „A fogyasztói tudatosság növelése a civil szerepvállalás erősítésével, a fogyasztók tájékoztatása, tanácsadás és oktatás révén” című és TÁMOP-5.5.6-08/2-2008-0011 azonosítójú program keretein belül valósul meg
- A program keretein belül 2010. júniusában Mystery shopping vizsgálatokat végeztünk Hajdú-Bihar-, Szabolcs-Szatmár-Jász-Nagykun-Szolnok megyében. A tesztelések során az emberek pénzügyi tudatosságát, hiteleit és megtakarításait vizsgáltuk.

# Kutatás módszertana

- Kutatás helye: Hajdú-Bihar megye, Szabolcs-Szatmár-Bereg megye és Jász-Nagykun-Szolnok megye
- Kutatás ideje: 2010. június 14-28. között.
- Mintanagyság: 200 teszt
- Kutatás módszere: Mystery shopping
- Elemzés: a próbavásárlói jegyzőkönyvek elektronikus rögzítése után SPSS statisztikai programrendszerrel történt

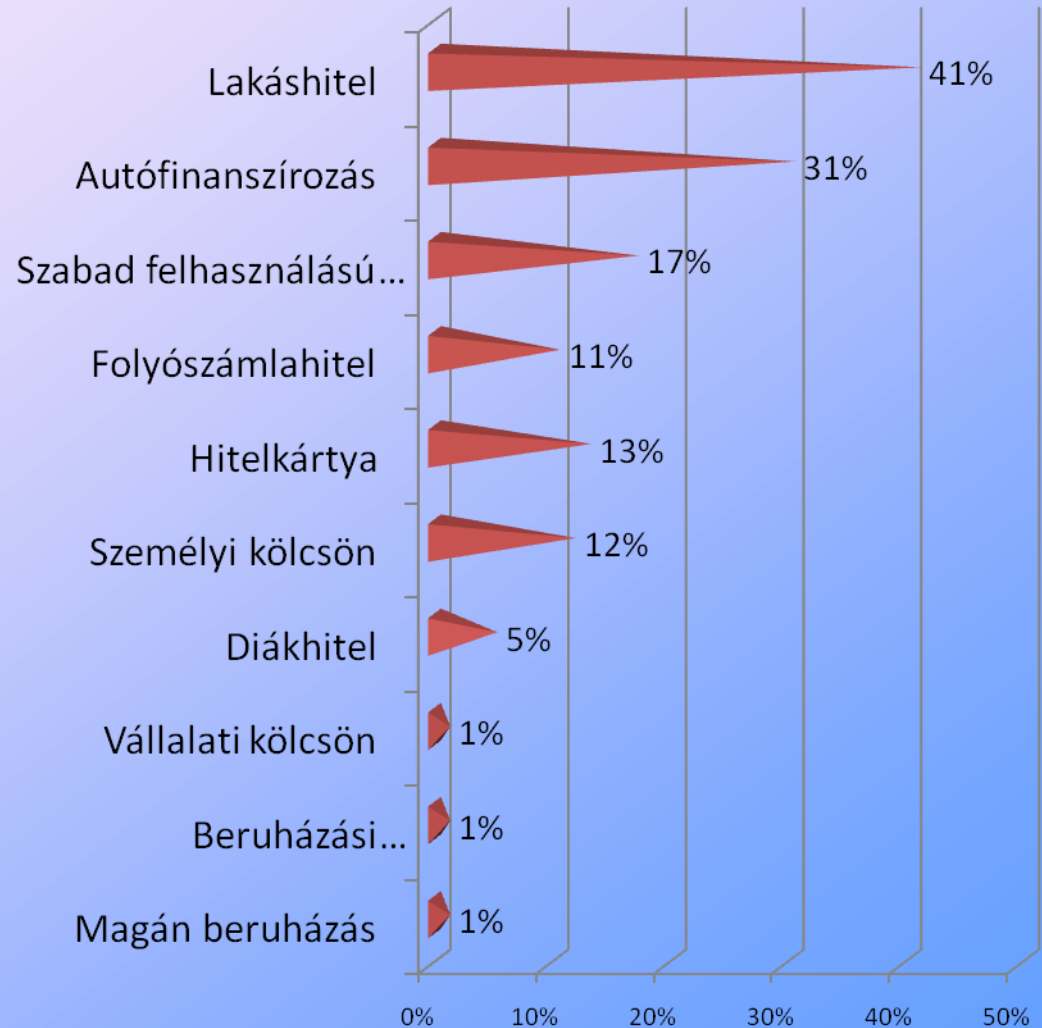
# A háztartások hitelei

A 200 tesztelt háztartás háromnegyedének van hitele.

A háztartások által igénybe vett hitelek között első számú a lakáshoz kapcsolódó hitel. A hitelfelvevők 41%-ának van lakáshitele.

A 150 háztartás közel egyharmadának (31%) van autófinanszírozáshoz kapcsolódó hitele.

12-17%-os arányban rendelkeznek szabad felhasználású hitellel (ami jelzálog alapú), folyószámla hitellel, hitelkártya használatával és személyi kölcsönrel.

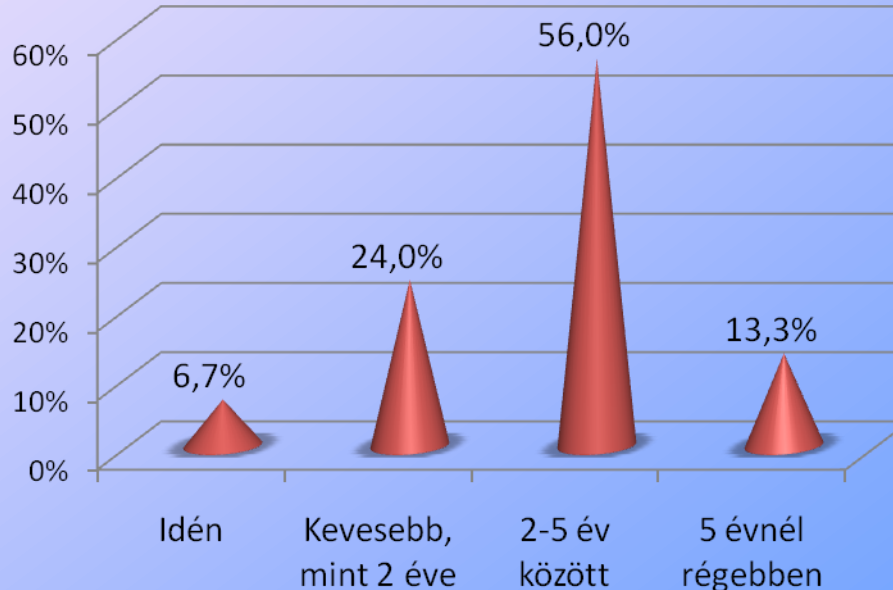


## Hitelfelvétel ideje

A hitel szolgáltatásoknak több, mint a felét (56%) 2005 és 2008 között vették igénybe az emberek.

A hitelek egynegyedét kevesebb, mint 2 éve vették fel. Hosszú távú, azaz 5 évnél régebbi hitele 13,3%-nak van.

Az emberek 6,7%-a ebben az évben fordult pénzügyi segítségért különböző hitelintézetekhez.



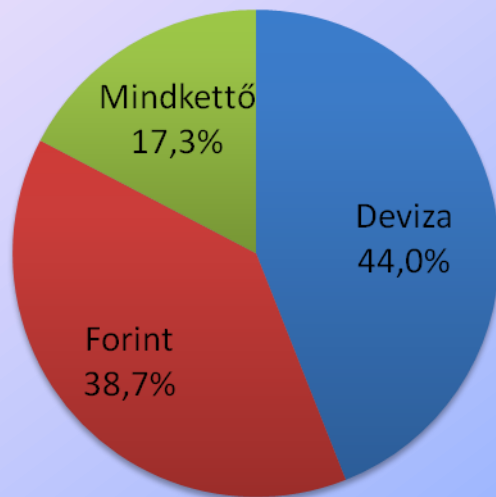
# Deviza vagy forint alapú hitelek #1

A tesztek során a felvett hitelek jellemzőiről is jegyzőkönyvet készítettünk.

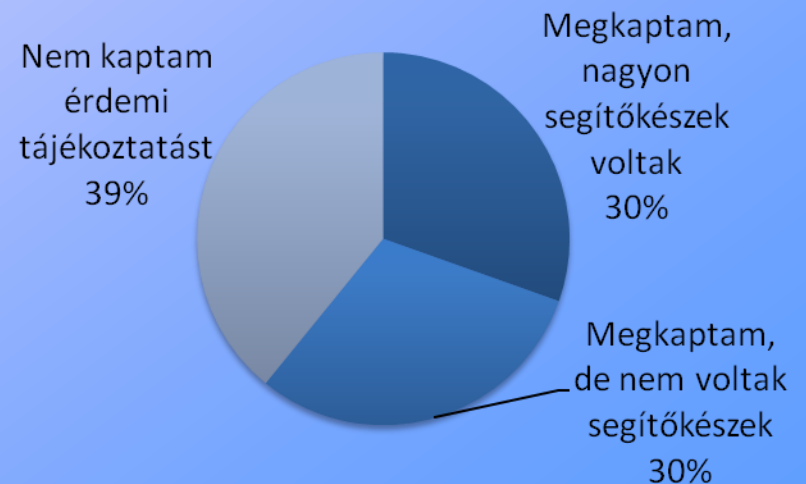
Közel azonos arányban van forint és deviza alapú hitele a kutatásban résztvevő embereknek. A többség inkább a deviza hitelek felé hajlik 61,3%-kal. Ehhez képest 56%-nak van forint alapú hitele. Magasnak mondható azoknak a háztartásoknak az aránya 17,3%-kal, amelyben mindkét alapú hiteltípussal rendelkeznek.

A devizahitelt felvevő fogyasztók közül 39% úgy gondolja, hogy nem kapott érdemi tájékoztatást a hitelintézettől a törlesztő részletek esetleges változásáról. Ellenben 30% elégedett volt a tájékoztatással és nagyon segítőkészek tartja a hitelintézetet.

## Milyen alapú hitellel rendelkezik?



## Ha devizahitele van, akkor a törlesztő részletek esetleges változásával kapcsolatban minden információt megkapott hitelintézetétől?



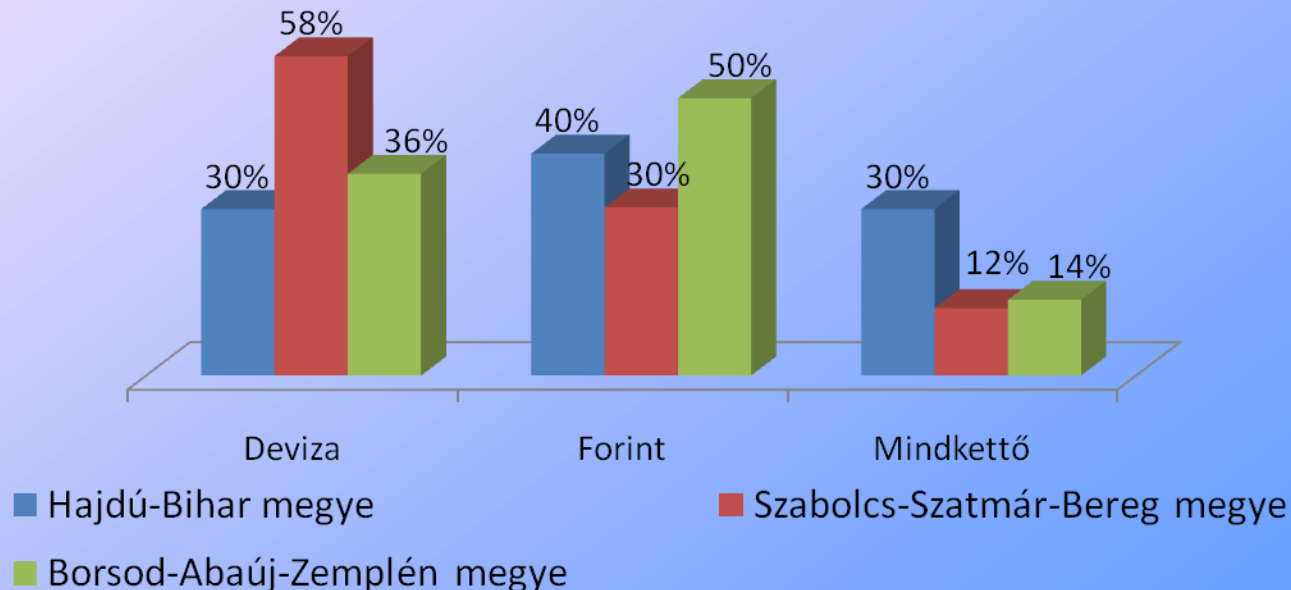
## Deviza vagy forint alapú hitelek #2

Földrajzi szempontok szerint vizsgálva a forint és deviza hitelek közötti eltérést, megyénként különböző eredményeket kapunk.

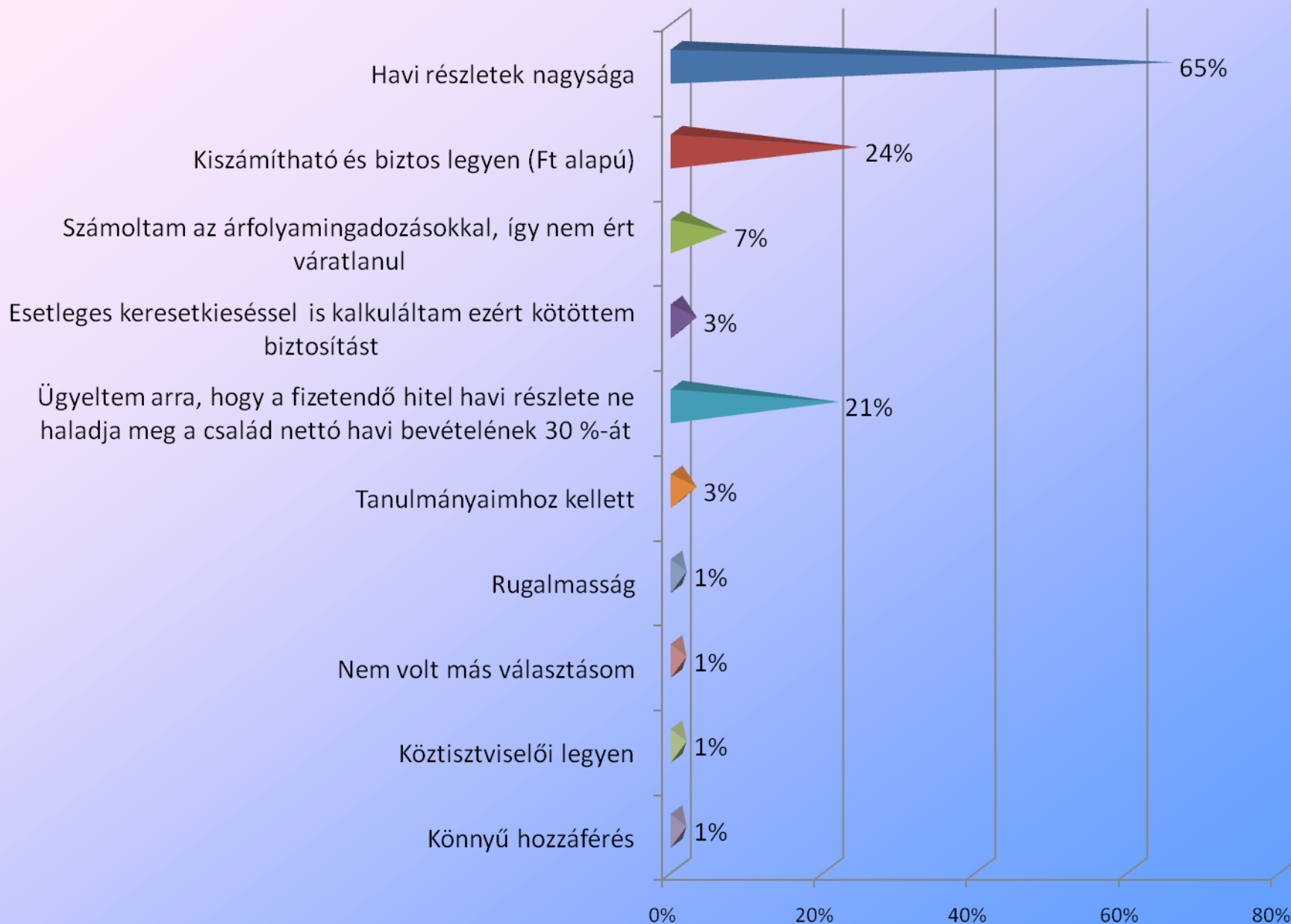
Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében kiemelkedő a devizahitelek aránya. A háztartások 70%-ának van devizatartozása. Összesen csak 12%-nak van forint és deviza alapú hitele is.

Hajdú-Bihar megyében a hitelek 60%-a rendelkezik deviza alapú hitellel, ami alacsonyabb, mint Szabolcs megyében, de a devizahitelek felének forint alapú hiteltartozása is van. Hajdú megyében a legmagasabb az aránya azoknak a háztartásoknak, amelyek mindkét hiteltípussal rendelkeznek. A forint alapú hitelek aránya is magas Hajdú-Biharban, összesen 70%.

Borsod-Abaúj-Zemplén megyében a hitelek felének van devizatartozása, 64%-nak forint alapú visszafizetése van. Csak 14%-uknak van tartozása mindkét hiteltípusból.



# Szemponatok a hitelfelvételnél

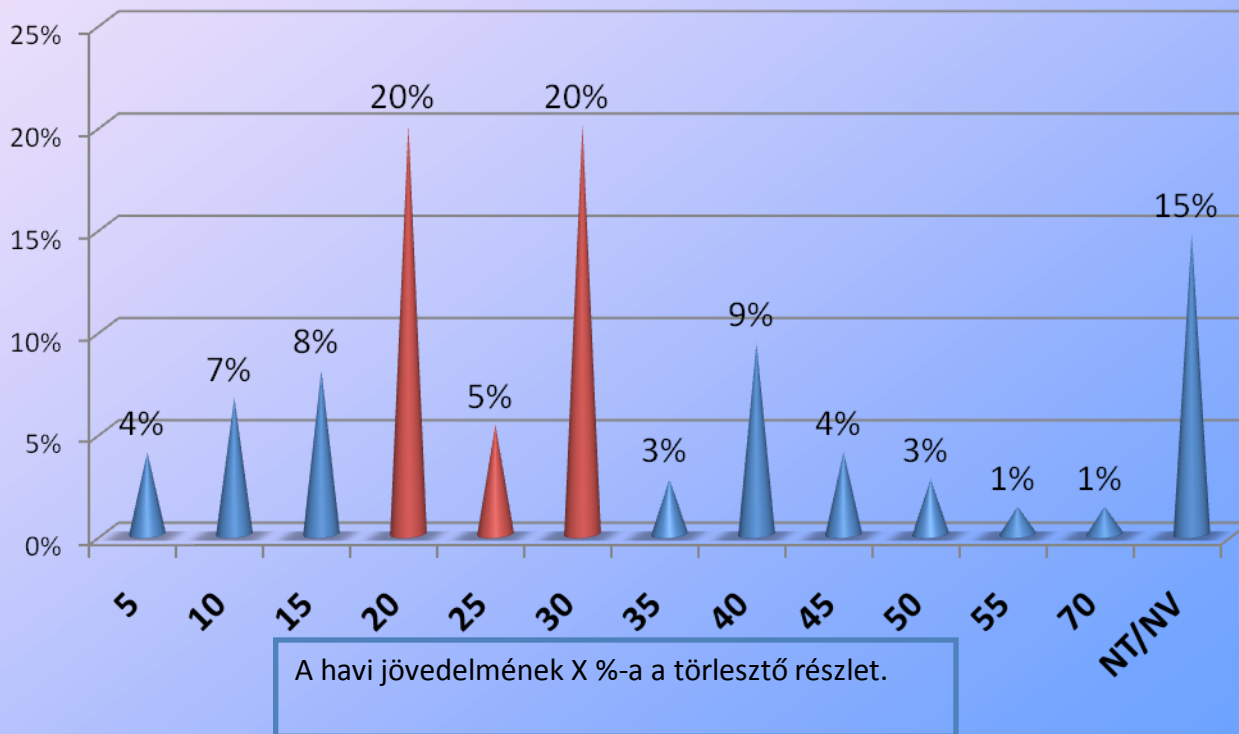


## A kötelezettség vállalás nagysága

A próbavásárlói jegyzőkönyvből azt is megtudtuk, hogy a hitellel rendelkező emberek a hitelfelvétel idején a háztartás havi jövedelmének hány százalékáig vállaltak fel kötelezettséget hitel formájában.

A hitellel rendelkező teszt alanyok körülbelül fele a havi jövedelem 20-30%-áig vállalta a törlesztő részletet. Előfordult több olyan eset is, ahol kiderült, hogy a havi jövedelem 50-70%-át hitel visszafizetésre költik.

Érdekes, hogy 15 %-a az embereknek nem tudott vagy nem válaszolt erre a kérdésre.



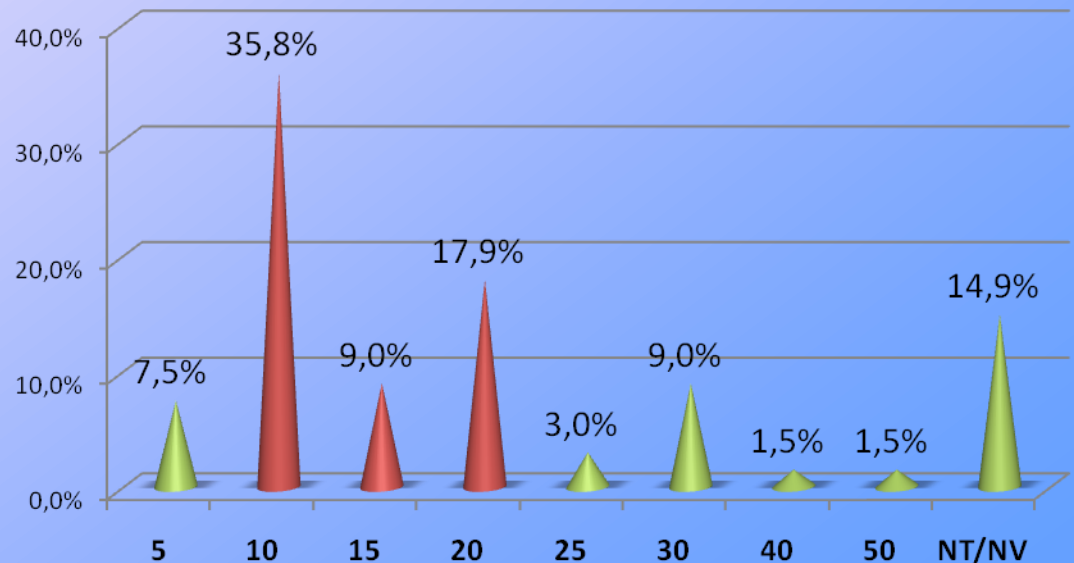
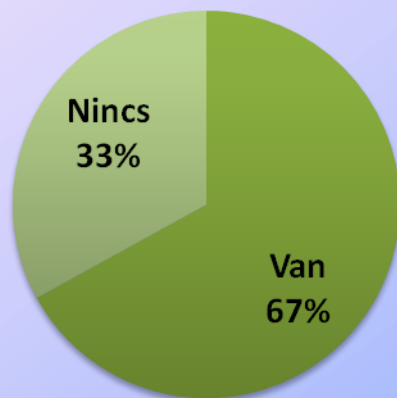
# Megtakarítás

A vizsgált 200 háztartás kétharmadában, azaz 67%-ban van valamilyen jellegű megtakarítás.

A megtakarítók több, mint fele, 62,7% a háztartás havi jövedelmének 10-20%-áig vállalt kötelezettséget megtakarításra.

Alacsonyabb arányban van megtakarítása a háztartásoknak (67%), mint hitele (75%) és a háztartás havi jövedelmének alacsonyabb részére vállalnak kötelezettséget a megtakarítások esetén (10-20%), mint hitelfelvételnél (20-30%).

Van-e a háztartásban megtakarítás?



A háztartás jövedelmének X %-a a megtakarítás

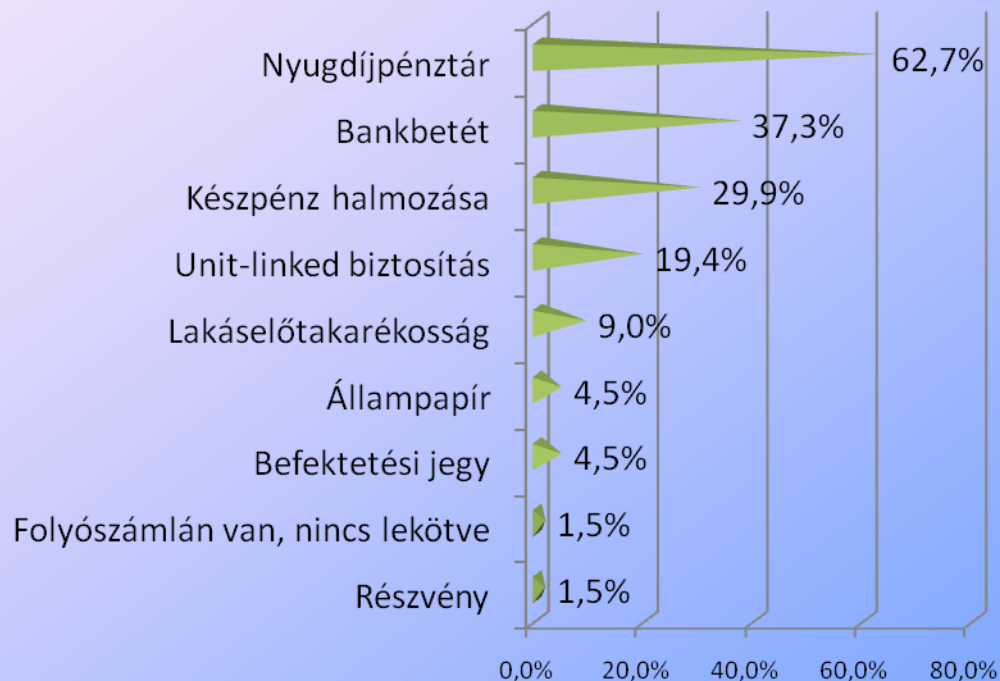
## Megtakarítás típusok

A 134 válaszadó közül, akinek megtakarítása van, 62,7% rendelkezik nyugdíjpénztári megtakarítással. 37,3%-nak van bankbetéte és 29,9% készpénz halmozással takarékoskodik.

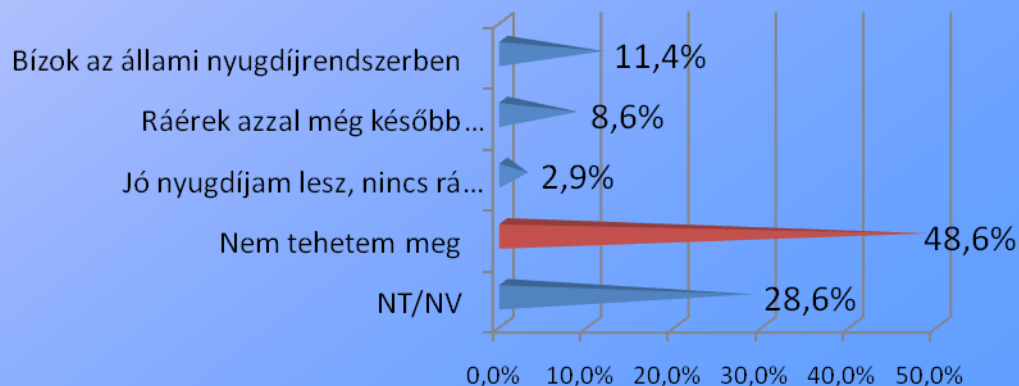
Elég jelentős a népszerűsége a unit-linked biztosításnak is 19,4%-kal. Célzott lakástakarékosságra a fogyasztók 9%-a fizet.

A próbavásárlói jegyzőkönyvekből kiolvasható az is, hogy miért nem rendelkeztek még semmilyen megtakarítással a fogyasztók. Az emberek fele azt mondta, hogy nem teheti meg .

## Milyen jellegű megtakarítása van?



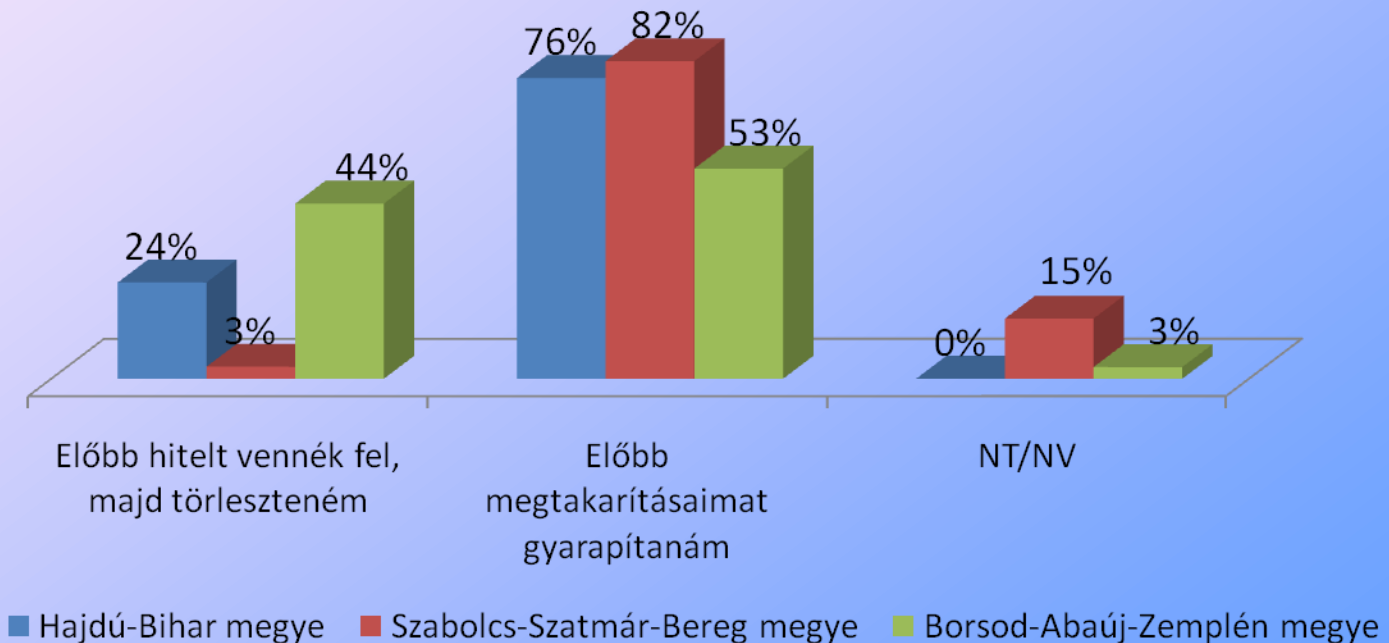
## Miért nem rendelkezett még semmilyen megtakarítással?



## Termékvásárlás esetén: hitel vagy takarékoskodás?

A fogyasztók pénzügyi tudatosságáról sokat elárul, hogy mit tennének egy termék vásárlás esetén. Gyűjtögetni kezdenek vagy pénzügyi segítségért folyamodnak?

Borsod-Abaúj-Zemplén megyében 44% venne fel hitelt a termékvásárláshoz. Hajdú-Bihar megyében már csak 24% döntene a hitel mellett. Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében csak 3% gondolja úgy, hogy hitelfelvétel segítségével vásárolna inkább.



## Termékvásárlás esetén: hitel vagy takarékoskodás? 2#

Mindössze 1% szokott rendszeresen fogyasztási kölcsön segítségével terméket vásárolni.

58% soha nem használt még fogyasztási kölcsönt a termékvásárlás során.

Kevesebben vannak 41%-kal azok, akik csak néha, de nem rendszeresen vesznek fel fogyasztási kölcsönt.

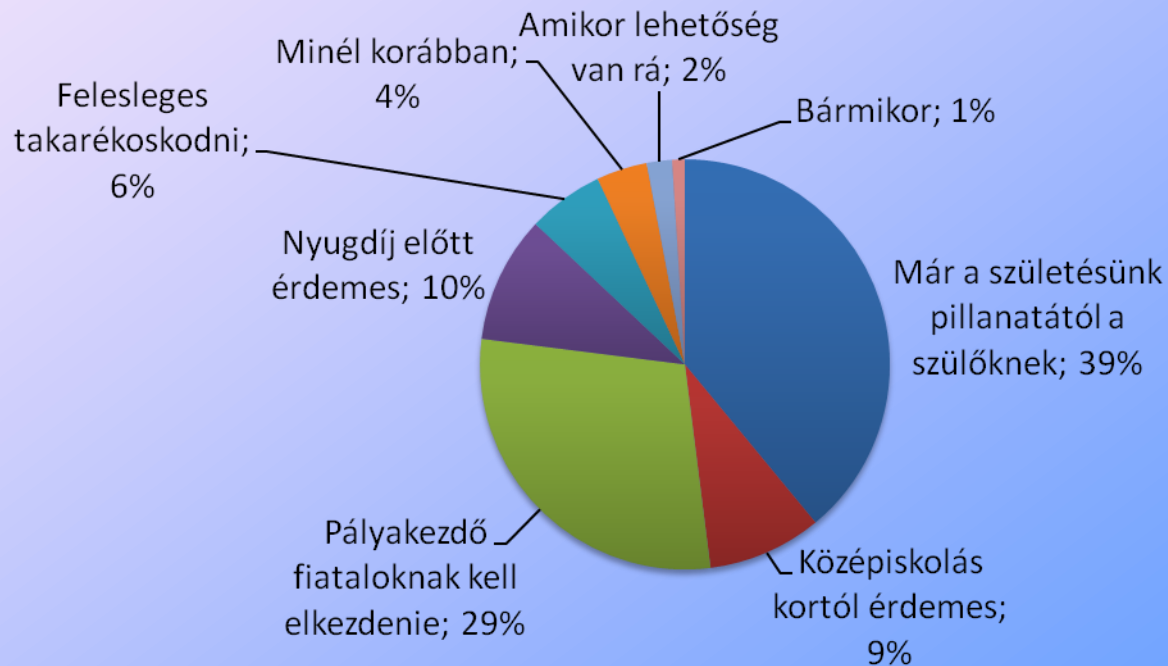
### Szokott-e fogyasztási kölcsön keretében terméket vásárolni?



## Takarékoskodás

A tesztelések során beszélgettünk arról is, hogy termék vásárlástól függetlenül milyen életkorban kellene elkezdni a megtakarítások gyarapítását.

39% úgy gondolja, hogy a szülők feladata elkezdni takarékoskodni a gyerek születésénél. 29% szerint a pályakezdéssel együtt kell kezdeni megtakarítani. Az emberek egy tizede úgy gondolja, hogy elég nyugdíj előtt elkezdni, 6% pedig feleslegesnek tartja a takarékoskodást .



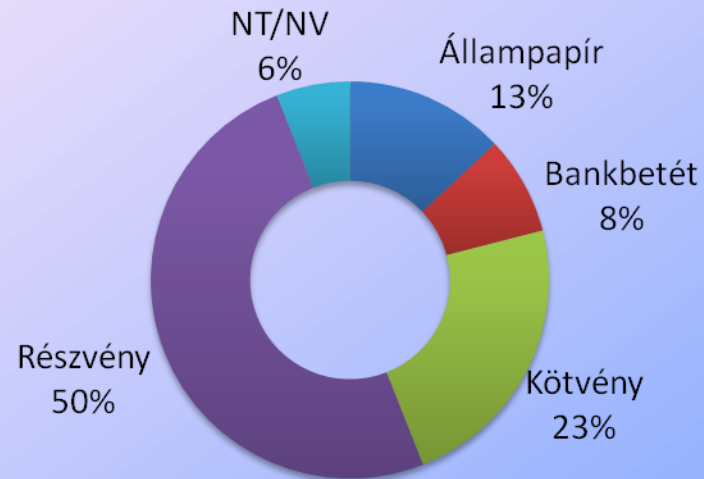
## Feltevések 1#

A vizsgálat során felmértük a pénzügyi tájékozottságot is.

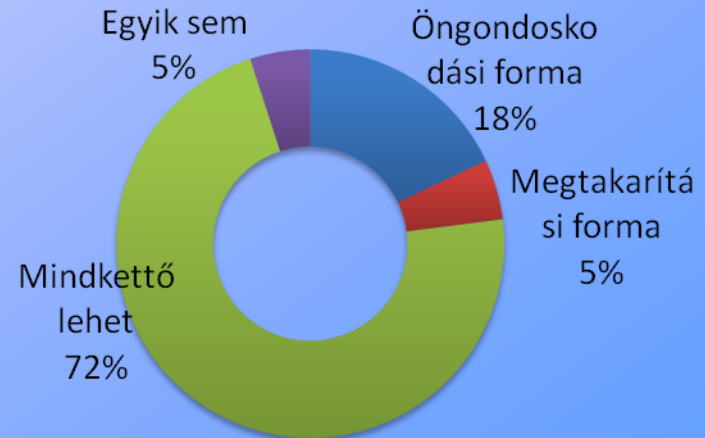
A legkockázatosabb megtakarítási terméknek a részvényt gondolják (50%) és a kötvényt (23%). A tesztek 13%-ában az állampapírokban nem bíznak.

A jegyzőkönyvek majdnem három-negyedében, azaz 72%-ában a biztosítást öngondoskodási és megtakarítási formának is tekintik. Csak 5% gondolja úgy, hogy a biztosítás nem öngondoskodási, nem megtakarítási forma.

### A legkockázatosabb megtakarítási termék...



### A biztosítás...



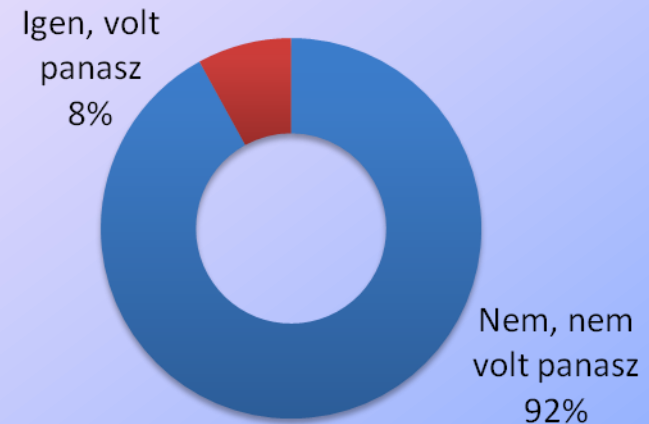
## Panasz, kártérítés

Megtakarítással kapcsolatos termékekkel 8%-nak volt fogyasztó panasza. A nagy többségnek, 92%-nak még nem volt panasza ilyen jellegű termékekkel kapcsolatban.

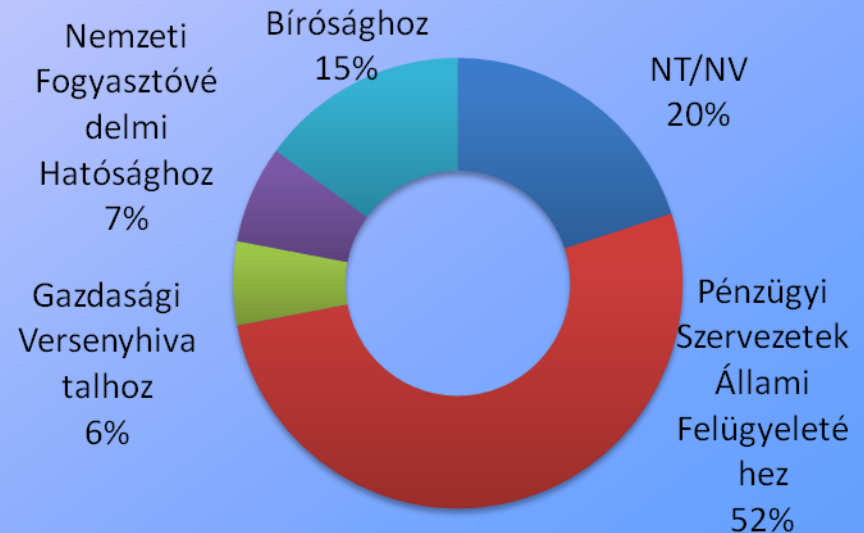
A tesztek egyötödénél nem tudták, hogy hova lehet kártérítési igényrel fordulni. Legtöbbször a PSZÁF-ot választották, 52%.

15% bírósághoz fordulna ilyen igényrel. 7% választaná a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, 6% Gazdasági Versenyhivatalhoz.

### Megtakarítással kapcsolatos fogyasztói panasz



### Kártérítési igényrel hova fordulhat?

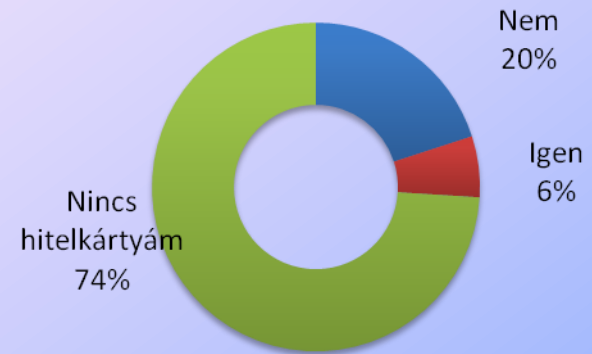


## Hitelkártya, adósság

A 200 megkérdezett majdnem háromnegyede, azaz 74%-a nem rendelkezik hitelkártyával. Egyötödük rendelkezik hitelkártyával, de nem szokott vele bank automatóból pénzt felvenni, 6% viszont pénzfelvételre is használja.

A fogyasztók 25%-a gondolja úgy, hogy tartozás esetén az adós nem tud kikerülni a KHR (BAR) rendszeréből. 15% szerint 8 év után, 8% szerint 5 év után kikerül az adós a rendszerből.

### Hitelkártyával szokott-e pénzt felvenni bankautomatából?



### Mikor kerül ki a KHR (BAR) rendszerből az adós, ha nem tud fizetni?

