

# Szakértőnk szerint... I.

## Felszálló ágban a fogyasztói bizalom

A kutatás fő tanulsága számomra az, hogy egyre nyitottabbak vagyunk a hitelekre és sokan gondolják azt, hogy felelőse(bbe)n döntenek, mert összehasonlítják az ajánlatokat. Valójában még nem csinálják ezt jól, vagyis kevesen használják tudatosan az internetet arra, hogy tucatnyi bank ajánlata közül találják meg a legjobbat. Aki viszont ezt teszi, az sokat spórol, no meg ez a jövő, a bankok is olcsóbb ajánlatokkal csábítanak online.

A statisztikák sokszor nem érthetőek, és minél mélyebben vizsgálunk valamit, annál inkább elveszünk a részletekben. Az ilyen pillanatfelvételi számok önmagukban nem sokat jelentenek. Egészen más a helyzet, ha trendeket nézünk. Ha olyan reprezentatív adataink vannak, mint a Cofidis Hitel Monitor kutatásában, ahol már a 16. alkalommal teszik fel ugyanazokat a kérdéseket, a válaszokból jól látható, hogy miként változik az emberek hozzáállása a pénzügyekhez, azon belül is a hitelekhez, hitelfelvételhez és bankválasztáshoz.

## Újra kezdünk bízni a kölcsönökben

Egyre többen vannak, akik ismét mernek pár százezer forintos kölcsönt igényelni, mert látják, hogy a gazdaság és az ő helyzetük is jobb, ezért előrehoznak olyan vásárlásokat, nyaralásokat, amire nem akarnak éveket spórolni. Ez már nem az a felelőtlenül mindent összevásárló réteg, akiket a válság előtt láthattunk, hanem tudatosabb, jobban kereső nagyvárosiak, akik a hitelre nem, mint rosszra, hanem mint eszközre tekintenek. Egyre kevesebb hitellelens ember van. Két és fél éve még 46 százalék volt az arányuk, most már csak 27 százalék, és a hitelpártiak – akik lehetőségként gondolnak a hitelre – aránya is a 2,5 évvel ezelőtti 5 százalékhoz képest 16 százalékon van. Már csak 56 százalék érzi rossznak a háztartásuk anyagi helyzetét, 2,5 éve ez 69 százalék volt, és sokkal kevesebben (33 százalék) gondolják úgy, hogy rosszabb lesz a helyzetük, mint 2,5 éve (akkor 45 százalék volt).

## Alaposabb összehasonlításra van szükség

Sokan (61 százalék) azt mondják, hogy összehasonlítják az ajánlatokat, habár torzíthat a kép, mert a kutatásnál a megkérdezettek 70 százalékát online kérdezték ki. Tapasztalatomból és a BankRáció.hu személyi kölcsön kalkulátorának látogatottsági adataiból, valamint az újonnan igényelt személyi kölcsönök számából azt látom, hogy ez nem így van. Illetve sokan azt gondolhatják, hogy összehasonlították az ajánlatokat, mert a saját bankjuk 2-3 féle konstrukcióját megnézték, de ez nem valós összehasonlítás, mert ahhoz szerintem minimum 5 bank ajánlatát egymás mellé kellene tenni. Vagyis valószínűleg ezek az emberek nem az interneten hasonlítják össze a kölcsönöket valós adatokkal dolgozó kalkulátorokat használva. (Egy átlagos kölcsönösszegnél – 1 millió forint, 5 éves futamidővel – találhatunk olyan ajánlatot is ahol 22.000 forint a törlesztő, de van olyan is ahol több, mint 28 ezer forintot kell havonta törleszteni.) Ezt alátámasztja az is, hogy a diplomásoknál, a fővárosiaknál, továbbá a 170 ezer forintnál többet keresőknél 5-ből 4-en összehasonlítják az ajánlatokat, 46 százalékuk tudja, hogy az interneten össze lehet hasonlítani az ajánlatokat és az igénylés is egyszerű (tehát ők már tudatosabban keresik a kedvező ajánlatokat). Egyre többen igényelnek interneten, a tavalyi 7 százalék után idén ez már 13 százalék, míg a fióki igénylések aránya 61 százalékról lement 56 százalékra, A személyes ügyintézőt igénybe vevők aránya – tehát aki házhoz jön – 25 százalékról 30 százalékra emelkedett.

Az utóbbi években a bankok egyre inkább az interneten keresztül próbálnak minőségibb ügyfeleket szerezni olcsóbb ajánlatokkal, amit ha kihasználunk, akkor sokat spórolhatunk. Az az ügyfél fog sokkal jobban járni, aki nemcsak a saját bankjába megy be, hanem tudatosan keresi és összehasonlítja a banki ajánlatokat, mint ahogyan ezt évek óta tesszük a biztosításokkal vagy az elektronikai termékekkel. Egyébként más országokban akár a teljes hitelkérelmeket meg lehet oldani online, itthon inkább csak összehasonlításra, kezdeti igénylésre, kapcsolatfelvételre használjuk az internetet, majd utána bemegyünk a bankfiókba.

## A hitel általában érzelmi döntés

Annak ellenére, hogy általában azt nyilatkozták, hogy kevesen terveznek új hitelt vagy például személyi kölcsönt felvenni, azt gondoljuk, hogy ezekből nem lehet kiindulni. Egy lakáshitelnél életszerű, hogy hónapokig, évekig készülünk rá és tervezünk, de a kisebb összegű kölcsönöknél, mint az áruhitel vagy a személyi kölcsön, pont az a lényeg, hogy legtöbbször érzelmi alapon vásárolunk vagy olyat, amit megvehetnénk pár hónap spórolás után, de nekünk most kell és már holnap szükségünk van a pénzre. Erre jól rá is éreztek a bankok, van olyan pénzügyintézet, ahol a szerződés aláírása után maximum 1 óra alatt már a számlánkon is van a pénz. Mások akár házhoz is kihozzák az igényelt kölcsönt, megint más szereplők okostelefont, tabletet ajándékoznak, ha őket választjuk. Ezek egyébként sikeresen működnek, nagyon jól hatnak az érzelmeinkre és az ügyfeleink visszajelzése alapján mi is azt látjuk, hogy ad hoc módon jön a döntés, és akkor már azonnal kell a pénz. Szomorú, hogy sokan (a hitelfelvevők 36 százaléka) a családi költségvetés kisimítására vesznek fel kölcsönt, bár nagyon pozitív, hogy ez tavaly még 44 százalék volt. Sokat elmond az is a tudatosságunkról, hogy az ilyen helyzetekre többen választják a folyószámla-hitelkeretet, ami sokkal jobb megoldás, mint egy fix összegű kölcsön, amit minden hónapban kell törleszteni.

## Tévesek a félelmeink

Sokszor kitűnik, hogy az emberek nem néznek rá mélyebben a kiválasztott ajánlatra, és még mindig olyan félelmek vannak a fejükben, amik a válság előtti hitelfelvételek kapcsán voltak jellemzőek. Ezt jelzi, hogy a válaszadók 64 százaléka fél a rejtett költségektől, ami azért is érdekes, mert pont a személyi kölcsönnél alig van 1-2 féle díj, és sok pénzügyintézet azt is elengedi (egyébként ez régebben is jellemző volt).

## Gergely Péter

Bankráció.hu



**Gergely Péter**  
Bankráció.hu

---

A BankRáció.hu alapítójaként és hitelszakértőjeként évek óta banki ajánlatok összehasonlításával foglalkozom. Céлом, hogy az ajánlatok pár perc alatt történő összehasonlításával mindenki könnyen megtalálja a hozzá illeszkedő konstrukciót, emellett fontosnak tartom, hogy a pénzügyintézetek is aktívan foglalkozzanak a célcsoportjuk megtalálásával és legjobb kiszolgálásával.