

SZAKDOLGOZAT

Egerszegi Natália

Kereskedelmi és marketing szak

Kaposvár

2025



Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Kaposvári Campus

Lakossági befektetési szokások az Erste Bank ügyfelei körében

Belső konzulens: Prof. Dr. Szente Viktória
egyetemi tanár

**Belső konzulens
intézete/tanszéke:**

Agrár- és Élelmiszergazdasági Intézet
Agrárlogisztika, Kereskedelem és Marketing Tanszék

Készítette: Egerszegi Natália
BAR5WJ
Kereskedelem és marketing
alapszak levelező

Kaposvár

2025

Tartalomjegyzék

1.	Bevezetés és célkitűzések	1
2.	Irodalmi áttekintés	3
2.2.	Pénzügyi kultúra és tudatosság	5
2.3.	Elméleti modellek a megtakarítási magatartás elemzésére	8
2.4.	Makro- és mikroszintű jellemzők	9
2.5.	Nemzetközi összehasonlítás	14
2.6.	Fenntartható befektetések és új trendek Magyarországon	14
2.7.	A lakosság pénzügyi gondolkodásának, kockázatvállalásának és elégedettségének társadalmi és demográfiai összefüggései.....	16
3.	Az Erste Bank szerepe a magyar befektetési piacon	19
3.1.	Az Erste Bank elhelyezése a magyar kereskedelmi bankok között.....	19
3.2.	Az Erste Bank elhelyezése a magyar kereskedelmi bankok között.....	22
3.3.	Versenyársak, értékajánlata	24
3.4.	Az Erste Bank lakossági befektetési és megtakarítási szolgáltatásai	26
3.5.	A Fenntarthatóság és felelős befektetések az Erste Bank stratégiájában	29
3.6.	Az Erste Bank befektetési szolgáltatásainak fejlesztési lehetőségei.....	29
4.	Anyag és módszertan	31
5.	Eredmények és értékelésük	35
5.1.	Mélyinterjúk főbb megállapításai	35
5.2.	Kérdőíves kutatás eredményeinek bemutatása	38
5.3.	Kutatási eredmények összegzése SWOT elemzéssel	47
6.	Következtetések és javaslatok.....	49
7.	Összefoglalás	52
8.	Felhasznált irodalom	54
	Mellékletek	57
	Nyilatkozat	62

1. Bevezetés és célkitűzések

A magyarországi lakosság megtakarítási és befektetési szokásainak vizsgálata kiemelkedő jelentőségű a pénzügyi piacok stabilitása, a háztartások anyagi biztonsága és a gazdasági fejlődés szempontjából. A témát személyes szempontból is választottam, mivel az Erste Banknál dolgozom, és közvetlen tapasztalataim vannak a lakossági ügyfelek befektetéseivel és megtakarításaival kapcsolatban. Ez lehetővé teszi, hogy a dolgozat során a gyakorlati tapasztalatokat is be tudjam vonni az elemzésbe, így a kutatás nem csupán elméleti adatokra épül.

A háztartások megtakarítási döntései nemcsak az egyéni pénzügyi helyzetre, hanem a bankrendszer működésére és a teljes pénzügyi piac likviditására is hatással vannak (KSH, 2024). Az elmúlt évek gazdasági és kamatkörnyezeti változásai, a pénzügyi termékek diverzifikálódása, valamint az ügyfelek pénzügyi tudatosságának fokozatos növekedése jelentős hatást gyakoroltak a lakosság magatartására. Ennek ellenére a társadalmi és jövedelmi különbségek miatt továbbra is nagy eltérések figyelhetők meg a megtakarítási és befektetési döntésekben, ami kihívást jelent mind az ügyfelek, mind a pénzügyi szolgáltatók számára (MNB, 2023).

A pénzügyi tudatosság, a döntéshozatal mechanizmusainak és a pénzügyi ismeretek szintjének megértése kulcsfontosságú a banki szolgáltatások fejlesztésében. A fogyasztói igények változása ugyanis lehetőséget ad a pénzügyi intézményeknek, hogy termékeiket, szolgáltatásaikat és kommunikációs stratégiáikat a piaci környezethez és az ügyfelek igényeihez igazítsák (Lusardi & Mitchell, 2014). A nemzetközi kutatások szerint az ügyfelek befektetési döntéseit alapvetően befolyásolják a kockázattűrés, a pénzügyi ismeretek, a hozamelvárások és az információhoz való hozzáférés (Van Rooij, Lusardi & Alessie, 2011).

A magyarországi vizsgálatok rámutattak arra, hogy a megtakarítási és befektetési szokások erősen függenek az életkortól, a végzettségtől és a jövedelemtől, továbbá az ügyfelek gyakran a banki tanácsadásra, online forrásokra és személyes tapasztalataikra támaszkodnak döntéseik során (Német & Kovács, 2022; Portfólió, 2023). Ezen információk és tapasztalatok integrálása lehetővé teszi a pénzügyi intézmények számára a célzott termékfejlesztést és az ügyfélkapcsolatok optimalizálását.

A téma aktualitását az adja, hogy a pénzügyi tudatosság, a befektetési hajlandóság és a megtakarítások szerkezete napjainkban egyre nagyobb figyelmet kap, különösen a bizonytalan gazdasági környezet és az infláció hatásainak fényében (KSH, 2024; MNB, 2023).

Jelen dolgozat feltárja a magyarországi lakosság megtakarítási és befektetési szokásait, különös tekintettel az Erste Bank ügyfeleire. A kutatás során vizsgálatra kerül, hogy milyen tényezők befolyásolják a lakossági megtakarítási és befektetési döntéseket, valamint milyen tényezők határozzák meg a hosszú távú pénzügyi tervezés iránti hajlandóságot. A kutatás eredményei várhatóan hozzájárulnak ahhoz, hogy átfogóbb képet kapjunk a magyar lakosság pénzügyi döntéseit befolyásoló tényezőkről, valamint a banki fejlesztések és szolgáltatások hatékonyságáról. A dolgozat fő célja, hogy bemutassa, miként alakíthatók ki olyan befektetési megoldások és ügyfélkapcsolati stratégiák, amelyek egyszerre segítik a pénzügyi tudatosság növelését és a banki ügyfélmegtartást.

A kutatás módszertani szempontból két fő részre bontható. A kérdőíves felmérés célja az volt, hogy átfogó képet adjon az Erste Bank ügyfeleinek befektetési szokásairól, a döntéseiket befolyásoló tényezőkről, valamint a biztonság és a hozam közötti egyensúly megítéléséről. A kérdések között szerepeltek a megtakarítások időtávjáról, formáiról, motivációiról, valamint az ügyfelek pénzügyi attitűdjeire vonatkozó elemek, amelyek segítségével feltérképezhetővé váltak az ügyfelek befektetési preferenciái és kockázati hajlandóságai.

A mélyinterjúk lehetőséget biztosítottak arra, hogy a banki szakértők szemszögéből is megismerjem a lakossági befektetési piac jellemzőit. Az interjúalanyok tapasztalatai rávilágítottak arra, hogy a megtakarítási hajlandóság az utóbbi években jelentős változáson ment keresztül, és egyre inkább előtérbe kerülnek a digitalizált megoldások. Az interjúk során szó esett arról is, hogyan követi a bank a digitalizáció hatásait – például a George applikáció és az online portfóliókimutatások használatán keresztül –, továbbá milyen módon próbálják megszólítani és megtartani az ügyfeleket a pénzügyi szolgáltatások piacán. A szakértők kiemelték az ügyfél-elégedettség mérésének és a személyre szabott kommunikációnak a fontosságát, amelyek kulcsszerepet játszanak a bizalom és a hosszú távú ügyfélkapcsolatok fenntartásában (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

2. Irodalmi áttekintés

2.1. Megtakarítás fogalma és jelentősége

A megtakarítás a jövedelem azon része, amelyet a háztartás nem költ el közvetlen fogyasztásra, hanem tartalékol vagy befektet. A megtakarítás jelentősége kettős: egyrészt biztonsági tartalékként szolgál a váratlan eseményekre, másrészt a pénzügyi közvetítőrendszeren keresztül forrást biztosít a beruházások finanszírozására, így hozzájárul a gazdasági növekedéshez (Zhuk, 2014). Szerepe a háztartások életében kiemelkedő: biztosítja a pénzügyi stabilitást, a váratlan kiadások fedezését, és hosszú távú célok elérését teszi lehetővé. Megtakarításainak egy része reáljavakban testesül meg, nem csak pénzügyi eszközökben. Ide tartoznak például az ingatlanberuházások (lakás, telek, nyaraló stb.), amelyek a magyar háztartások vagyonának legnagyobb részét adják (KSH, 2024). Az ingatlan, mint megtakarítási forma hosszú távon stabil értékmegőrző és gyakran hozamot termel bérbeadás útján (European Central Bank, 2023a).

Hasonlóan sok magyar háztartás fordul nemesfémekhez, például aranyhoz, mint értékőrző befektetéshez. Az arany előnye, hogy válságok idején is megőrzi értékét, diverzifikálja a portfóliót, ugyanakkor nem termel kamatot vagy osztalékot (World Gold Council, 2023). E megtakarítási formák tehát nem pénzügyi eszközök, de szorosan kapcsolódnak a háztartások vagyonfelhalmozásához és a kockázatmegosztáshoz (MNB, 2023). A döntéseket pedig befolyásolják a jövedelmi helyzet, életkor, családi státusz, kockázatvállalás és a pénzügyi tudatosság szintje (Matheika, 2007; MNB, 2025; Török, 2018).

A pénzügyi vagyon a megtakarítások és más pénzügyi eszközök összessége, amely biztosítja a háztartások pénzügyi biztonságát, a váratlan kiadások kezelését és hozzájárul a gazdasági stabilitáshoz (Fábián, 2019). Magyarországon a háztartások nettó pénzügyi vagyona 2025 második negyedévében meghaladta a 98 000 milliárd forintot, a bruttó pénzügyi vagyon pedig 115 805 milliárd forint volt (Index, 2025; MNB, 2025). A vagyon megoszlása és növekedési üteme a gazdasági ciklusok és a jövedelmi különbségek hatására változik.

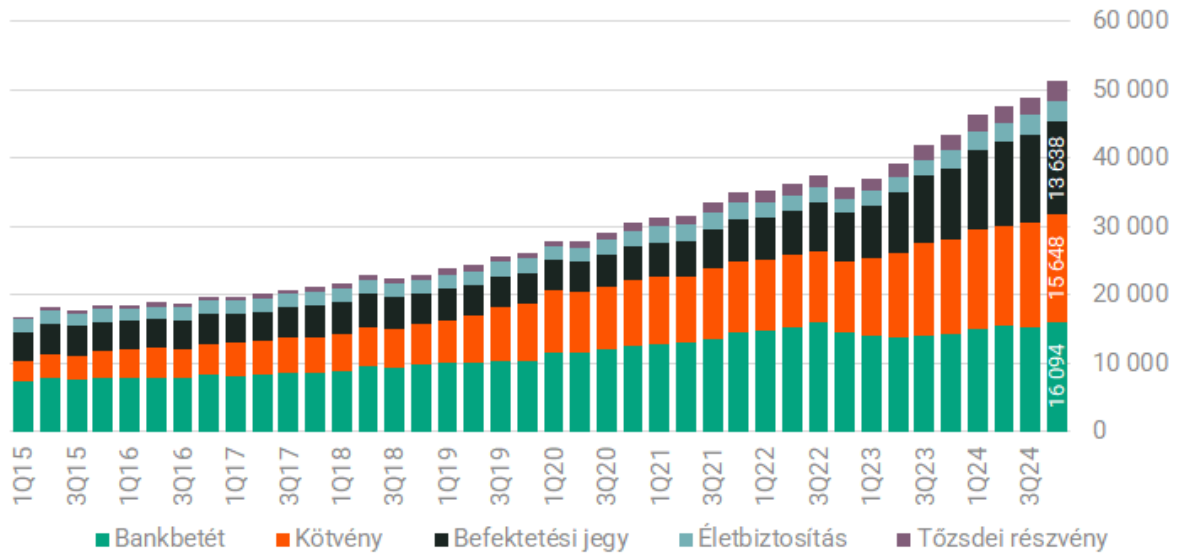
Megkülönböztetjük a bruttó és a nettó megtakarítást. A bruttó megtakarítás a rendelkezésre álló jövedelem és a végső fogyasztás közötti különbség, amely nem veszi figyelembe a pénzügyi kötelezettségeket (Eurostat, 2024). A nettó megtakarítás ezzel szemben a bruttó megtakarítás mellett figyelembe veszi a kötelezettségek (pl. hitelek) változását is, így pontosabb képet ad a háztartások tényleges megtakarítási kapacitásáról (OECD, 2023).

Formái közé tartozik a bankbetét, értékpapír, befektetési alapok, nyugdíj- és biztosítási megtakarítás, valamint a készpénz. A bankbetét a legelterjedtebb, mivel egyszerű, alacsony kockázattal jár és könnyen hozzáférhető, bár hozama jellemzően mérsékelt (MNB, 2023). A magyar lakosság döntéseit továbbra is erősen befolyásolja a kockázatkerülés: a háztartások többsége biztonságos, alacsony kockázatú eszközöket részesít előnyben, mint például a bankbetétek, állampapírok vagy nyugdíjbiztosítási megtakarítások, ugyanakkor egyre nagyobb az érdeklődés az értékpapír- és befektetési alapok iránt, különösen a fiatalabb, magasabb jövedelmű ügyfelek körében (Török, 2018; Világgazdaság, 2025). Az értékpapírok, mint például az állampapírok, kötvények vagy részvények, magasabb hozamlehetőséget kínálnak, de nagyobb kockázattal járnak (MNB, 2023).

A befektetési alapok (investment funds) kollektív megtakarítási formák, ahol a befektetők pénzét egy alapkezelő kezeli és különböző eszközökbe – például részvényekbe, kötvényekbe vagy pénzügyi instrumentumokba – fekteti. A befektetési alapok előnye, hogy a kisösszegű megtakarításokkal is lehetőség nyílik diverzifikált portfólió kialakítására (ESMA, 2023). A nyugdíjcélú megtakarítások – mint az önkéntes nyugdíjpénztárak vagy a nyugdíjbiztosítások – hosszú távú tartalékolási formák, amelyek gyakran állami támogatással vagy adókedvezménnyel járnak (Pénziránytű Alapítvány, 2022). A biztosítási megtakarítások sajátossága, hogy a biztosítási védelem mellett megtakarítási komponenssel is rendelkeznek, amely később felhasználható (MABISZ, 2023). Végül a háztartások egy része továbbra is készpénzben tartja tartalékait, amely ugyan nem hozamtermelő, de azonnal felhasználható (KSH, 2023).

Az 1. ábra bemutatja, hogyan alakult a magyar háztartások pénzügyi megtakarításainak szerkezete az elmúlt években. Jól látható, hogy különböző megtakarítási formák aránya jelentősen változott a vizsgált időszakban.

A magyar háztartások főbb pénzügyi megtakarításainak összetétele (milliárd forint)



1. ábra: A magyar háztartások főbb pénzügyi megtakarításainak összetétele

Forrás: (Portfolio, 2025)

Az 1. ábra alapján megfigyelhető, hogy a bankbetétek és a befektetési jegyek továbbra is meghatározó szerepet töltenek be a befektetési portfólióban. Ugyanakkor a kötvények és a biztosítási termékek aránya is növekedett, ami a lakosság fokozódó pénzügyi tudatosságát és kockázatvállalási hajlandóság erősödését jelzi.

2.2. Pénzügyi kultúra és tudatosság

A pénzügyi kultúra a pénzügyi ismeretek, attitűdök és magatartások összessége, amely befolyásolja a háztartások döntéseit a megtakarítások, befektetések és hitelek terén (OECD, 2021; Horváth & Szabó, 2017). A pénzügyi kultúra szerepe kulcsfontosságú a gazdasági stabilitás és a háztartások jólétének növelése szempontjából. A pénzügyi tudatosság képessége, hogy az egyén megérti pénzügyi lehetőségeit, kockázatait, és racionálisan kezeli pénzügyi erőforrásait, hozzájárul a hosszú távú pénzügyi tervezéshez (MNB, 2024; Fábíán, 2019). Magyarországon a pénzügyi tudatosság az elmúlt évtizedekben folyamatosan fejlődött. A lakosság pénzügyi ismeretei és készségei részben a kormányzati programoknak, részben a pénzügyi oktatásnak köszönhetően javultak (Lusardi & Mitchell, 2014). Az iskolai pénzügyi oktatás és a fiataloknak szóló programok, például a Pénz7 és a KEBA Tőzsdeverseny hozzájárulnak ahhoz, hogy a fiatalok tudatosabb pénzügyi döntéseket hozzanak (Remund, 2010).

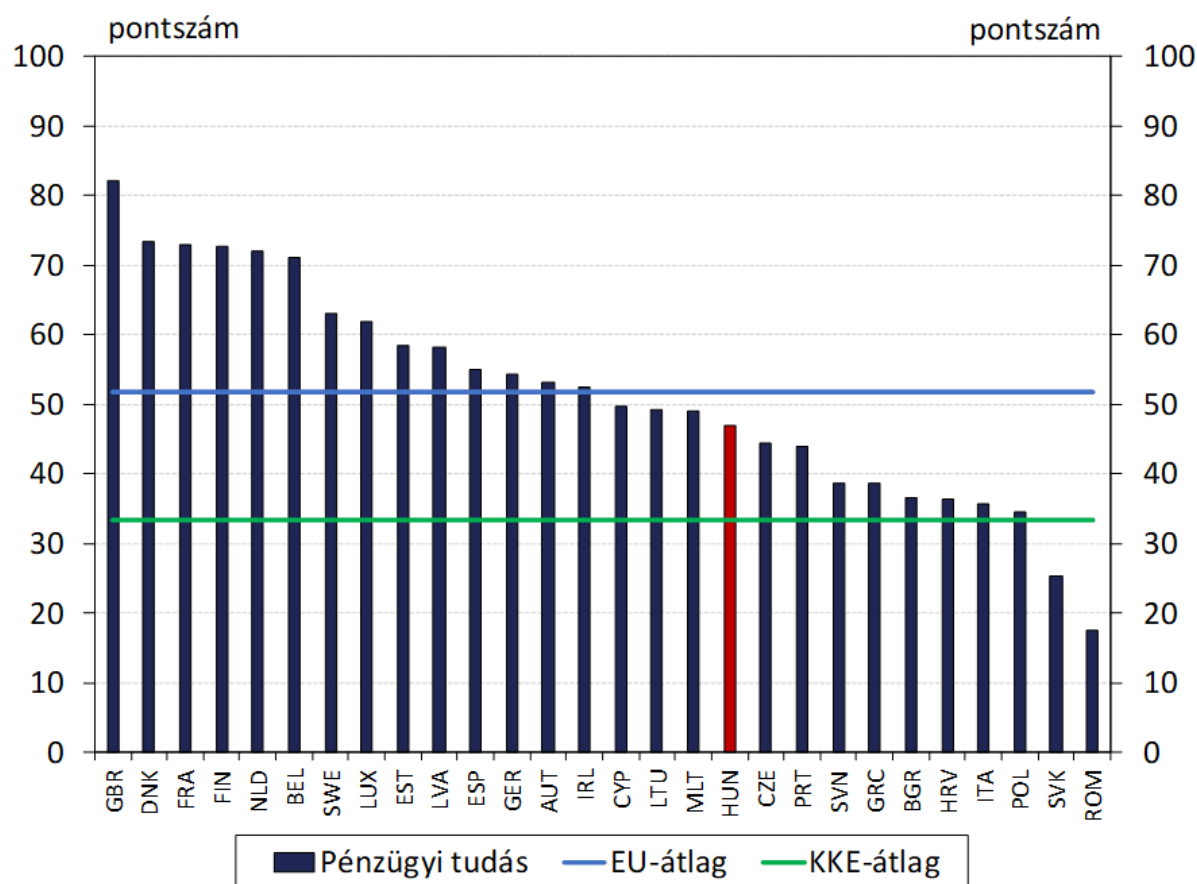
A PISA 2022-es felmérés alapján a magyar diákok pénzügyi készségei átlag feletti a régióhoz képest (OECD, 2022), és a fiatal felnőttek körében is növekszik a pénzügyi tudatosság (Lusardi, 2019). A pénzügyi tudatosság fejlesztése hosszú távon hozzájárul a gazdasági stabilitáshoz és a személyes jóléthez (Atkinson & Messy, 2012).

Az MNB felmérései szerint a magyar lakosság pénzügyi tudatossága javult az elmúlt években, de a gyakorlati alkalmazásban még mindig hiányosságok mutatkoznak, különösen a befektetési eszközök megértésében és a pénzügyi kockázatkezelésben.

Jelentős előre lépésnek tekinthető, hogy 2017 végén Magyarországon elfogadták a „Pénzügyi tudatosság fejlesztésének stratégiáját”. A stratégia alapvető célja, hogy a pénzügyi intézményrendszer stabil és egészséges működését, valamint az ország versenyképességének növelését a pénzügyileg tudatos és magabiztos lakosság kialakításán keresztül biztosítsa. Ennek érdekében kiemelten fontos a pénzügyekhez való hozzáállás, a szemléletmód, valamint a tényleges pénzügyi magatartás – például a tudatos döntéshozatal – fejlesztése.

A pénzügyi digitalizáció gyors üteme új kihívásokat jelent, hiszen a lakosság, különösen a fiatalabb korosztály, egyre nagyobb mértékben választja az online pénzügyi szolgáltatásokat. A 30 év alattiak fele már egyértelműen az online ügyintézészt részesíti előnyben, ami ugyan növeli a pénzügyi szolgáltatók hatékonyságát, ugyanakkor az ügyfelek oldaláról is magasabb szintű tudatosságot követel meg. A stratégia ezért hangsúlyozza, hogy a pénzügyi tudatosság fejlesztése nem csupán a személyes pénzügyi jólét szempontjából fontos, hanem a versenyképesség és a gazdasági stabilitás erősítéséhez is kulcsfontosságú (Economaniblog.hu, 2018).

A pénzügyi tudatosság mértéke alapvetően meghatározza, hogy az emberek mennyire képesek felelős döntéseket hozni megtakarításaik és befektetéseik terén. A 2. ábrán az európai országok pénzügyi ismereteinek rangsorát, amelyből kitűnik, hogy Magyarország az uniós átlag alatt helyezkedik el. Az Európai Központi Bank legfrissebb kutatása szerint a lakosság pénzügyi ismeretei terén továbbra is jelentős különbségek mutatkoznak az uniós tagállamok között (European Central Bank, 2023b). Magyar kutatások szintén rámutatnak arra, hogy a pénzügyi tudatosság fejlesztése elengedhetetlen a hosszú távú megtakarítási és befektetési döntések támogatásához (Kovács & Tóth, 2022).



2. ábra: Pénzügyi tudás alapján képzett európai rangsor

Forrás: (OECD, OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy, 2020)

A 2. ábra szemlélteti, hogy Magyarország pénzügyi tudatossági szintje hogyan alakult az elmúlt években a nemzetközi trendekhez viszonyítva. A pénzügyi tudatosságot hazánkban rendszeresen, háromévente mérik fel, az OECD/INFE nemzetközi módszertanát alkalmazva. Az elmúlt két mérés eredményei szerint kisebb javulás figyelhető meg a magyar lakosság pénzügyi ismereteiben, ugyanakkor az uniós átlagtól való lemaradás továbbra is fennáll. A felmérések alapján a magyar háztartások tudatosabban kezelik rövid távú pénzügyeiket, de a hosszú távú befektetési és nyugdíjtervezési ismeretek fejlesztése továbbra is kiemelt feladat. (Pénziránytű Alapítvány, 2023). Nemzetközi szinten az Európai Beruházási Bank tanulmánya is rámutat arra, hogy a pénzügyi oktatás és a digitális pénzügyi szolgáltatások elérhetősége kulcsszerepet játszik a pénzügyi tudatosság növelésében és a háztartások megtakarítási hajlandóságának erősödésében (European Investment Bank, 2023c).

2.3. Elméleti modellek a megtakarítási magatartás elemzésére

Életciklus-hipotézis: Modigliani és Brumberg (1954) szerint a háztartások megtakarítási és fogyasztási szokásai az életciklushoz igazodnak: fiatal korban hitelfelvétel, aktív korban megtakarítás, időskorban vagyonszerzés jellemző. Ez a modell segít megérteni, hogyan változik a pénzügyi magatartás életkorral és jövedelemmel összefüggésben (Török, 2018).

Permanens jövedelem hipotézis: Friedman (1957) hangsúlyozza, hogy a megtakarítási döntéseket a hosszú távon várható, stabil jövedelem alapján hozzák meg, nem csupán az aktuális jövedelem figyelembevételével (Siklósi, 2020).

Ez a modell azt is magyarázza, hogy a rövid távú jövedelmi ingadozások miatt nem vezetnek azonnali változásokhoz a megtakarítási szokásokban.

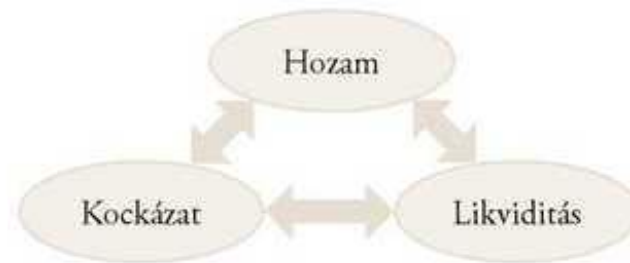
Kockázati preferencia és viselkedési tényezők: A háztartások pénzügyi magatartását a kockázatkerülés és pszichológiai tényezők is befolyásolják (Carroll, 1992; Horváth & Szabó, 2017). A konzervatívabb háztartások inkább alacsony kockázatú eszközöket választanak, míg a kockázattűrőbbek magasabb hozamú, de kockázatos befektetéseket.

A megtakarítási döntéseket befolyásoló három alapvető tényező – likviditás, kockázat és hozam – közötti kapcsolat kulcsfontosságú a pénzügyi döntéshozatalban. A likviditás a pénzeszközök gyors hozzáférhetőségét jelenti, míg a kockázat az eszközök árfolyam-ingadozását, a hozam pedig az eszközök által elérhető megtérülést tükrözi. E három tényező közötti egyensúly megtalálása alapvető a megtakarítási döntésekben (Becsky-Nagy, 2023).

A likviditás-preferencia elmélete szerint az egyének hajlamosak inkább készpénzben tartani vagyonukat, mivel a készpénz gyorsan hozzáférhető és biztonságos. Azonban a készpénz tartása nem hoz hozamot, ezért az egyének magasabb hozamot várnak el a kevésbé likvid eszközöktől, mint például a kötvények vagy részvények (Investopedia, 2024).

A kockázat-hozam trade-off elve szerint a magasabb kockázatú befektetések magasabb hozamot kínálnak, míg az alacsony kockázatúak alacsonyabb hozamot. Ez a kapcsolat különösen fontos a portfólióképzés során, ahol a befektetők optimális egyensúlyt keresnek a kockázat és a hozam között (Investopedia, 2003).

Ez a három tényező – likviditás, kockázat és hozam – kölcsönhatásban hat a megtakarítási döntésekre, és meghatározza, hogy a háztartások vagy vállalatok milyen típusú eszközökbe fektetik pénzüket (Becsky-Nagy, 2023).



3. ábra: A három befektetési stratégia

Forrás: (Becsky-Nagy, 2023)

2.4. Makro- és mikroszintű jellemzők

A háztartások megtakarítási és befektetési döntéseit számos tényező befolyásolja, amelyek makrogazdasági és mikrogazdasági szinten egyaránt jelentős hatással vannak (Fredriksson, 2021). A makrogazdasági tényezők alapvetően meghatározzák a háztartások megtakarítási hajlandóságát és befektetési döntéseit, mivel az ország gazdasági környezete közvetlen hatással van a jövedelmekre, az inflációra, a kamatlábak alakulására és a munkanélküliségre (Zhuk, 2014). A gazdasági növekedés elősegíti a jövedelmek emelkedését, ami növeli a megtakarítási képességet és hajlandóságot (Garbero, 2015). Magas infláció esetén a pénz vásárlóereje csökken, ami arra ösztönözheti a háztartásokat, hogy csökkentsék megtakarításaikat, vagy olyan eszközökbe fektessenek, amelyek jobban megőrzik értéküket (Fredriksson, 2021). Az alacsony kamatlábak csökkenthetik a megtakarítások vonzerejét, míg a magas kamatlábak ösztönözhetik a megtakarítást, mivel nagyobb hozamot kínálnak (Zhuk, 2014). Magas munkanélküliségi ráta esetén a háztartások jövedelme csökkenhet, ami negatívan befolyásolja a megtakarítási hajlandóságot (Garbero, 2015).

A mikrogazdasági tényezők az egyéni vagy háztartási szintű jellemzők, amelyek szintén jelentősen befolyásolják a megtakarítási és befektetési döntéseket (Fredriksson, 2021). A magasabb jövedelmű háztartások általában nagyobb megtakarítási képességgel rendelkeznek (Garbero, 2015). Az életkor is meghatározó tényező, mivel az idősebb korosztályok gyakran nagyobb arányban takarítanak meg, míg a fiatalabbak inkább fogyasztanak (Zhuk, 2014). A pénzügyi tudatosság és ismeretek növelhetik a befektetési hajlandóságot és a kockázatvállalási készséget (Fredriksson, 2021). Azok a háztartások, amelyek magasabb kockázatot vállalnak, hajlamosabbak befektetni olyan eszközökbe, amelyek magasabb hozamot kínálnak, de nagyobb kockázattal járnak (Garbero, 2015).

A makrogazdasági és mikrogazdasági tényezők kölcsönhatása komplex módon alakítja a háztartások pénzügyi döntéseit, mivel a makrogazdasági környezet kedvezőtlen alakulása, például gazdasági válság idején, a mikrogazdasági tényezőkön keresztül, például a pénzügyi ismeretek és kockázattűrés változásán keresztül is hatással van a megtakarítási és befektetési döntésekre (Fredriksson, 2021; Zhuk, 2014).

Makro- és mikroszintű tényezők a megtakarításokra

Szint	Fő tényezők	Hatás
Makro	GDP, infláció, kamatláb, munkanélküliség	Befolyásolja a háztartások megtakarítási hajlandóságát (Fredriksson, 2021; Garbero, 2015; Zhuk, 2014)
Mikro	Jövedelem, életkor, pénzügyi ismeretek, kockázattűrés	Meghatározza az egyéni megtakarítási szokásokat és befektetési döntéseket (Fredriksson, 2021; Garbero, 2015; Zhuk, 2014)

1. táblázat: Makro- és mikroszintű tényezők a megtakarításokra

Forrás: saját szerkesztés

A 1. táblázatban bemutatott makro- és mikroszintű tényezők egyaránt meghatározzák a háztartások megtakarítási döntéseit. Magyarországon az elmúlt években a kamatkörnyezet és az infláció változásai jelentős hatást gyakoroltak a lakosság pénzügyi magatartására, különösen a rövid távú megtakarítási formák felé való elmozdulásban (Kovács, 2020).

Nemzetközi szinten a megtakarítási hajlandóságot leginkább a gazdasági stabilitás, a pénzügyi bizalom és az oktatás fejlettsége befolyásolja, ami különösen a fejlett piacgazdaságokban figyelhető meg (Lusardi & Mitchell, 2019).

(Kovács E. , 2020) (Lusardi A. &, 2019)A jegybanki alapkamat a Magyar Nemzeti Bank egyik legfontosabb monetáris politikai eszköze, amely a pénzpiaci kamatok közvetlen szabályozásával hat a fogyasztásra, beruházásokra és a háztartások megtakarításaira (Bozó & Gyomai, 2002). Az alapkamat emelése szigorítja a pénzügyi feltételeket, míg csökkentése élénkíti a gazdasági aktivitást (Mishkin, 2022).

Az infláció az árak tartós növekedését jelenti, amely csökkenti a pénz vásárlóerejét, így a megtakarítások reálhozamát is befolyásolja (Erdős, 1998). A nominális kamatláb és az infláció különbsége, az úgynevezett reálkamatt, a megtakarítások tényleges hozamát mutatja (Blanchard & Johnson, 2013).

2025 szeptemberében az MNB alapkamat 6,50%-on állt (MNB, 2025), míg a KSH 2025. augusztusi adatai szerint az éves infláció 4,3% volt (KSH, 2025). A magas alapkamat pozitív reálhozamot eredményez, ami ösztönzi a lakossági megtakarításokat, mivel a pénz elhelyezése biztonságos és viszonylag magas hozamot biztosít (Cecchetti & Schoenholtz, 2021). Ezzel szemben alacsony alapkamat mellett a reálhozam csökken, ami mérsékli a megtakarítási hajlandóságot, de élénkíti a hitelfelvételt és a fogyasztást (Mishkin, 2022).

A 2022–2023-as időszakban a COVID-19 utáni gazdasági helyreállítás, valamint a globális ellátási lánc problémái jelentős inflációs nyomást okoztak Magyarországon. Ennek hatására az MNB 2022 októberében megkezdte a kamatemelési ciklust, amely során a magasabb alapkamat ösztönözte a megtakarításokat és csökkentette a fogyasztói keresletet (MNB, 2025). Az alapkamat emelkedése révén a pénzügyi piacok előre jelezhetőbbé váltak, miközben a monetáris politika hatékony eszköz maradt az árstabilitás biztosítására (Blanchard & Johnson, 2013). A kamatemelések hatására a háztartások betéti kamatai növekedtek, ami ösztönözte a megtakarítási hajlandóságot, mivel a magasabb kamatok pozitív reálhozamot eredményeztek (Cecchetti & Schoenholtz, 2021). Ezzel egyidejűleg a hitelfelvétel költségei emelkedtek, ami visszafogta a fogyasztást és a vállalati beruházásokat, különösen a lakáspiacon (Mishkin, 2022).

A magasabb alapkamat hozzájárult az infláció csökkenéséhez, ezáltal stabilizálta a gazdaságot és megőrizte a reáljövedelmek értékét (KSH, 2025). A kamatemelési ciklusok végrehajtása során az MNB folyamatosan követte a gazdasági mutatókat, és szükség esetén módosította a monetáris politikát, hogy a kívánt célokat elérje (Bozó & Gyomai, 2002; MNB, 2025). Összességében a kamatemelések ösztönözték a megtakarításokat, mérsékeltek a fogyasztást, csökkentették az inflációt, és elősegítették a gazdasági egyensúly fenntartását (Feldstein, 1997; Mishkin, 2022).

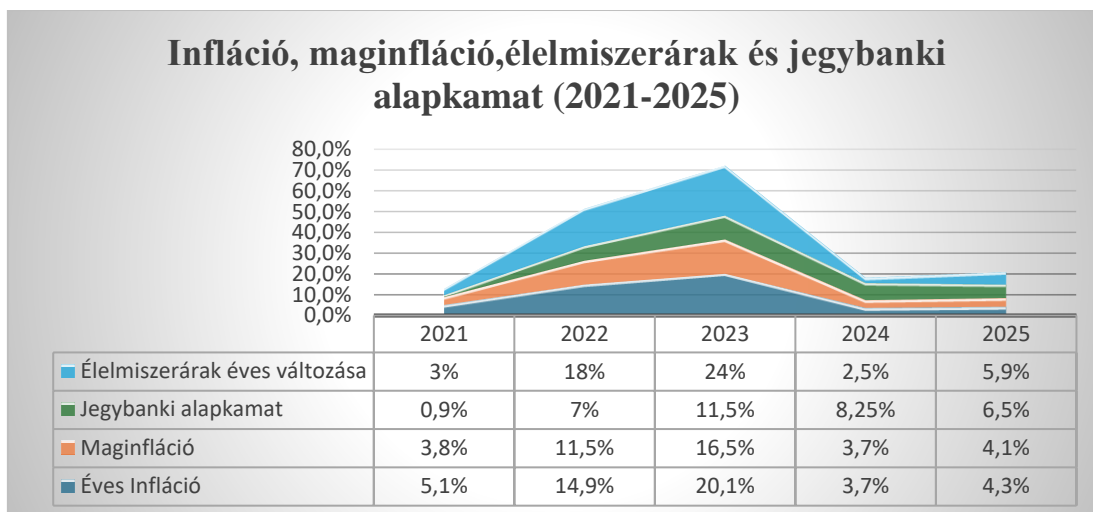
Alacsony inflációs és alacsony kamatkörnyezetben a reálhozamok alacsonyak, így a háztartások kevésbé hajlandók hosszú távú megtakarításokba fektetni, mivel a befektetések reálértéke nem nő jelentősen (Feldstein, 1997). Ezzel párhuzamosan azonban élénkül a hitelfelvétel, a beruházások és a fogyasztás (Blanchard & Johnson, 2013).

Magyarországon az inflációs célkövetés rendszerét az MNB vezette be, célja az árstabilitás fenntartása és a gazdaság előre jelezhetőségének javítása (Horváth, 2006). A magas alapkamat és a mérsékelt inflációs környezet összességében stabilizálja a pénzügyi piacokat, növeli a megtakarítási hajlandóságot, ugyanakkor lassítja a fogyasztást és a beruházásokat (Erdős, 1998).

Nemzetközi tapasztalatok is alátámasztják, hogy a magas jegybanki alapkamat pozitívan hat a megtakarításokra, míg az alacsony kamatkörnyezet csökkenti a reálhozamokat és a megtakarítási hajlandóságot (Cecchetti & Schoenholtz, 2021; Mishkin, 2022).

A jegybanki alapkamat és az infláció szintje döntő befolyással bír a háztartások pénzügyi magatartására. Magyarország példája azt mutatja, hogy a magas alapkamat ösztönzi a megtakarításokat, míg az alacsony alapkamat élénkíti a hitelfelvételt és a fogyasztást, így a monetáris politika kulcsfontosságú a gazdasági stabilitás és a megtakarítások ösztönzése szempontjából (Bozó & Gyomai, 2002; MNB, 2025; KSH, 2025).

Az utóbbi évek magas inflációja és a változó kamatkörnyezet jelentősen átalakította a magyar háztartások megtakarítási döntéseit. A Prémium Magyar Állampapír (PMÁP) és más inflációkövető eszközök népszerűsége ugrásszerűen megnőtt, mivel a lakosság igyekszik megőrizni megtakarításainak reálértékét (MNB, 2025). Az állam számos ösztönző eszközzel – Babakötvény, nyugdíjbiztosítási adókedvezmény, Tartós Befektetési Számla – támogatja a hosszú távú megtakarításokat (Török, 2018).



4. ábra: Infláció, maginfláció, élelmiszerárak és jegybanki alapkamat (2021-2025)

Forrás: saját szerkesztés a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) és a Magyar Nemzeti Bank (MNB) adatai alapján (2021-2025)

A 4. ábra a Magyarországon 2021 és 2025 között tapasztalt éves infláció, maginfláció, élelmiszerárak változása és a jegybanki alapkamat alakulását szemlélteti (KSH, 2025; MNB, 2025). Az adatok alapján megfigyelhető, hogy az infláció 2022–2023-ban jelentősen emelkedett, majd 2024-ben mérséklődött, 2025-ben pedig enyhe emelkedés figyelhető meg (KSH, 2025). A jegybanki alapkamat változása szoros összefüggésben áll az inflációval: a Magyar Nemzeti Bank emelte az alapkamatot a magas infláció visszafogására, majd 2024–2025-ben stabilizálta azt (MNB, 2025).

Ezek az összefüggések közvetlenül hatottak a háztartások megtakarításaira is. A magas infláció 2022–2023-ban csökkentette a pénz vásárlóerejét, így a banki megtakarítások reálértéke esett (IMF, 2025). Az alapkamat emelése ugyan növelte a betéti kamatokat, de az infláció gyakran meghaladta a kamatot, ezért a lakossági megtakarítások reálhozama negatív vagy alacsony volt (Reuters, 2025). 2024–2025-ben az infláció mérséklődése és az alapkamat stabilizálása enyhén javította a reálhozamokat, ami visszafogott bizalmat adott a megtakarítóknak (IMF, 2025; MNB, 2025).

2.5.Nemzetközi összehasonlítás

Az Eurostat és az OECD adatai alapján a magyar háztartások megtakarítási rátája még mindig elmarad a nyugat-európai országokétól, ugyanakkor gyors ütemben közelít az EU-átlaghoz (Eurostat, 2023; OECD, 2021). Németországban és Ausztriában a lakosság nagyobb arányban fektet be részvényekbe és befektetési alapokba, míg Magyarországon az állampapírok és bankbetétek dominálnak. Ez a különbség rámutat arra, hogy a magyar lakosság kockázatvállalási hajlandósága alacsonyabb. Ugyanakkor a digitalizáció, a pénzügyi edukáció és az állami ösztönzők hosszú távon segíthetnek a kockázatosabb, de magasabb hozamú befektetési formák elterjedésében.

2.6.Fenntartható befektetések és új trendek Magyarországon

A fenntartható befektetések (ESG – Environmental, Social, Governance) térnyerése Magyarországon az elmúlt években jelentős növekedést mutatott, összhangban a globális trendekkel (Vancsura, 2025). A magyarországi ESG minősítéssel rendelkező befektetési alapok éves hozama és teljes költségmutatója közötti összefüggések elemzése azt mutatja, hogy az ESG minősítés negatív hatással lehet az éves hozamokra, különösen a magas hozamú alapok esetében (Vancsura, 2025).

A fenntarthatósági jelentések szerepe a befektetői döntésekben kiemelkedő (Tömöri, 2024). Az ESG jelentések fontos információforrást jelentenek a vállalatok ESG teljesítményéről, kockázati kitettségről és hosszú távú értékteremtési potenciáljáról, és integrálásuk a befektetési döntéshozatalba hozzájárulhat a vállalatok versenyképességének növeléséhez (Tömöri, 2024).

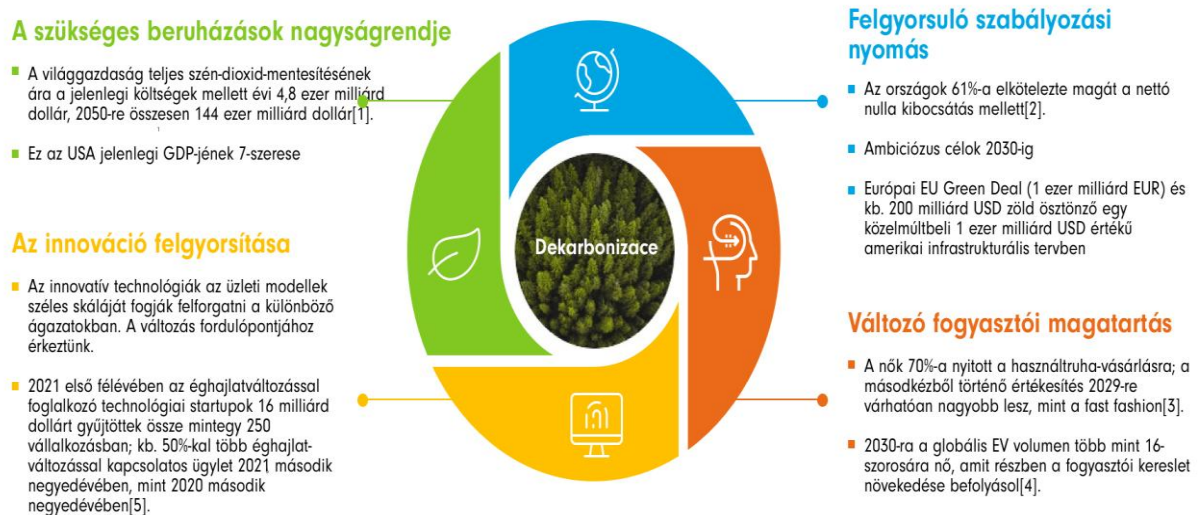
A magyar kis- és középvállalkozások (KKV-k) körében végzett kutatások azt mutatják, hogy az ESG szempontok alkalmazása pozitív hatással lehet a pénzügyi teljesítményre (Peredy & Laki, 2024). Bár az ESG változások és a pénzügyi teljesítmény közötti kapcsolatot iparági különbségek befolyásolhatják, az ESG szempontok integrálása elősegítheti a fenntartható fejlődést és a versenyképesség javítását (Peredy & Laki, 2024).

Nemzetközi szinten a monetáris politika és a magánbefektetések jelentős hatással vannak a zöld finanszírozásra, és a kamatlábak változása negatívan befolyásolhatja a fenntartható befektetések mértékét (Desalegn, Fekete-Farkas & Tangl, 2022). Az innovációs fejlesztések, mint a kutatás-fejlesztési beruházások és a magas technológiai kereskedelem, elősegítik a

fenntartható pénzügyi termékek növekedését, ami Magyarországra is érvényes (Kwilinski, 2025).

A magyar KKV-k fenntartható fejlődési célokhoz (SDG-k) való alkalmazkodása növeli a versenyképességet és javítja a fenntartható befektetések vonzerejét, elősegítve a fenntartható pénzügyi termékek piacának bővülését (Surman, 2023).

Összességében a fenntartható befektetések trendje Magyarországon dinamikus, és szoros összefüggésben áll a nemzetközi gyakorlatokkal, a technológiai innovációval, valamint a vállalati fenntarthatósági gyakorlatok elterjedésével



5. ábra: A fenntarthatóság, erőteljes és széleskörű következmények

Forrás: (Fidelity, 2021)

Az OECD által kidolgozott pénzügyi műveltségi skála a háztartások pénzügyi ismereteit, attitűdjeit és viselkedését méri, amely lehetővé teszi a tagországok közötti összehasonlítást. A felmérés három dimenziót vizsgál: a pénzügyi tudást, a magatartást és a hozzáállást, így átfogó képet ad arról, mennyire képesek az emberek megalapozott döntéseket hozni a pénzügyeikben. A legutóbbi adatok szerint Magyarország az OECD-országok rangsorában az alsó harmadban helyezkedik el, ami a pénzügyi oktatás és tudatos pénzkezelés fejlesztésének szükségességére hívja fel a figyelmet (OECD, 2023).

Nemzetközi kutatások szerint a pénzügyi műveltség szintje világszerte befolyásolja a háztartások megtakarítási és befektetési döntéseit, valamint a gazdasági stabilitást. Több tanulmány is rámutat arra, hogy a megfelelő pénzügyi tudás hiánya hosszú távon csökkentheti az egyének pénzügyi biztonságát és növelheti a kiszolgáltatottságot (Remund, 2010).

Korábbi hazai vizsgálatok, például az Állami Számvevőszék kutatásai is hasonló eredményre jutottak: a magyar lakosság pénzügyi ismeretei bár javuló tendenciát mutatnak, továbbra is alacsonyabbak az uniós átlagnál (Állami Számvevőszék, 2022). A pénzügyi tudatosság növelése ezért kulcsfontosságú nemcsak az egyéni jólét, hanem a gazdasági stabilitás és a megtakarítási hajlandóság szempontjából is.

Az irodalmi áttekintés rávilágított arra, hogy a magyar háztartások megtakarítási magatartása komplex, többdimenziós és számos tényező által befolyásolt. A következő fejezetben Erste Bank kerül bemutatásra, hiszen kutatásom során ügyfélkörének befektetési szokásait vizsgálom, különös tekintettel a lakossági ügyfelek döntéseire és azok befolyásoló tényezőire.

2.7.A lakosság pénzügyi gondolkodásának, kockázatvállalásának és elégedettségének társadalmi és demográfiai összefüggései

A pénzügyi döntéshozatal és befektetési magatartás mögött számos társadalmi és demográfiai tényező húzódik meg, amelyek alapvetően formálják az emberek pénzügyi gondolkodását, kockázatvállalási hajlandóságát és anyagi elégedettségét. A nemzetközi és hazai kutatások egyaránt azt mutatják, hogy a pénzügyi tudatosság, a befektetési preferenciák és az elégedettség szintje nem független az életkortól, az iskolázottságtól, a jövedelemtől, a nemtől és a társadalmi helyzettől (Németh, Zsótér és Béres, 2020).

A pénzügyi tudatosság szintjét legnagyobb mértékben az oktatás és az iskolai végzettség határozza meg. A magasabb iskolázottságú személyek jellemzően szélesebb körű pénzügyi ismeretekkel rendelkeznek, tudatosabban kezelik jövedelmüket, és jobban értik a pénzügyi termékek működését (Lentner, Sági és Tatay, 2019). Ez a tudatosság nemcsak a kockázatok megértésében, hanem a hosszú távú pénzügyi tervezésben is megmutatkozik. A Hergár, Kovács és Németh (2024) által végzett tanulmány szerint Magyarországon az utóbbi években javulás figyelhető meg a pénzügyi ismeretek terén, ugyanakkor továbbra is jelentős különbségek mutatkoznak az oktatási szint és a pénzügyi magatartás között. Az alacsonyabb végzettségű rétegek hajlamosabbak rövid távú döntéseket hozni, és kevésbé terveznek hosszú távra, míg a

felsőfokú végzettségűek körében nagyobb a hajlandóság a kockázatosabb, de hosszabb távon jövedelmező befektetésekre (Németh, Zsótér és Béres, 2020).

A pénzügyi viselkedés egyik legerősebb meghatározója az életkor. A fiatalabb korosztályok általában nagyobb hajlandóságot mutatnak a kockázatvállalásra, nyitottabbak az új pénzügyi technológiák és befektetési formák iránt, míg az idősebb generáció biztonságra törekszik, és elsősorban a kiszámítható, alacsony kockázatú termékeket részesíti előnyben (Sahi, 2013). Az életkor előrehaladtával a befektetési tapasztalat ugyan nő, de a kockázattűrés fokozatosan csökken, mivel az emberek inkább a meglévő vagyon megőrzésére, semmint annak növelésére koncentrálnak (Brooks, Fenton és White, 2023).

A nemi különbségek szintén meghatározó szerepet játszanak a pénzügyi döntéshozatalban. Számos kutatás igazolja, hogy a férfiak általában kockázatvállalóbbak, míg a nők inkább a biztonságos, kiszámítható pénzügyi döntéseket részesítik előnyben (Thanki, 2022). A nemek közötti eltérések hátterében részben pszichológiai tényezők, részben pedig a pénzügyi önbizalom és ismeretek különbségei állnak. A férfiak hajlamosak túlbecsülni pénzügyi képességeiket, míg a nők gyakrabban keresnek szakértői tanácsot, és alaposabban mérlegelik a befektetések lehetséges kimeneteleit. A Hergár, Kovács és Németh (2024) által végzett hazai kutatás szerint ugyanakkor a pénzügyi edukáció fejlődésével a nemek közötti különbségek mérséklődnek, és mindkét nem körében növekszik a tudatos befektetési magatartás.

A jövedelem és a társadalmi-gazdasági helyzet szintén kulcsszerepet játszik a pénzügyi döntéshozatalban és az elégedettségben. A magasabb jövedelmű egyének nagyobb pénzügyi biztonságot élveznek, ami lehetővé teszi számukra a kockázatosabb befektetéseket és a diverzifikált portfólió kialakítását. Ezzel szemben az alacsonyabb jövedelmű háztartások inkább rövid távon gondolkodnak, és likvid formában tartják megtakarításaikat, jellemzően alacsony hozamú termékekben, például bankbetétekben (Dare, van Dijk és Maier, 2020). A magyar lakosság körében végzett kutatások alapján a jövedelmi különbségek nemcsak a befektetési hajlandóságot, hanem a pénzügyi elégedettséget is meghatározzák: a rendszeresen megtakarító háztartások lényegesen elégedettebbek anyagi helyzetükkel, mint azok, akik nem rendelkeznek tartalékokkal (Németh, Zsótér és Béres, 2020).

A pénzügyi elégedettség szorosan összefügg a kockázathoz való viszonyal és a pénzügyi tudatossággal. A túlzottan kockázatkerülő egyének gyakran kevésbé elégedettek, mivel elmaradnak a magasabb hozamú befektetési lehetőségektől, míg a túlzott kockázatvállalás

pénzügyi bizonytalanságot és stresszt okozhat. A legnagyobb pénzügyi jólétet azok érik el, akik képesek megtalálni az egyensúlyt a gondos pénzügyi tervezés és a mérsékelt kockázatvállalás között (Brooks, Fenton és White, 2023). Nemzetközi kutatások szerint a pénzügyi ismeretek fejlesztése javítja az egyének kockázatértékelési képességét, ami hosszabb távon növeli az elégedettséget és a szubjektív pénzügyi jólét érzését (Sahi, 2013).

Összességében elmondható, hogy a lakosság pénzügyi gondolkodása, befektetési döntései és elégedettsége komplex módon függnék a társadalmi és demográfiai jellemzőktől. A magasabb iskolai végzettség és jövedelem, a pénzügyi ismeretek és tapasztalat bővülése, valamint a tudatos kockázatvállalás mind hozzájárulnak a pénzügyi stabilitás és jólét megteremtéséhez. A pénzügyi kultúra fejlesztése ezért nemcsak egyéni, hanem gazdasági szinten is kulcsfontosságú, hiszen a tudatosabb pénzügyi magatartás hosszú távon erősíti a háztartások és a gazdaság egészének ellenálló képességét (Hergár, Kovács és Németh, 2024).

3. Az Erste Bank szerepe a magyar befektetési piacon

3.1. Az Erste Bank elhelyezése a magyar kereskedelmi bankok között

Az Erste Bank Hungary Zrt. a hazai pénzügyi piac egyik meghatározó szereplője, amely szorosan kapcsolódik a bécsi központú Erste Grouphoz. A cégcsoport gyökerei egészen 1819-ig vezethetők vissza, amikor megalakult az első osztrák takarékpénztár azzal a céllal, hogy széles társadalmi rétegek számára tegye hozzáférhetővé a pénzügyi szolgáltatásokat (Erste Group, 2023). A rendszerváltást követően az osztrák bank fokozatosan építette ki jelenlétét a közép- és kelet-európai térségben, amelyet a gazdasági liberalizáció és a bankrendszerek gyors fejlődése indokolt (Deloitte, 2020). Magyarországon 1997-ben a Mezőbank megvásárlásával jelent meg, amelyből létrejött az Erste Bank Hungary, és azóta a hazai bankrendszer egyik stabil szereplőjévé vált (Erste Bank Hungary, 2023).

A pénzügyi intézet tulajdonosi struktúrája a nemzetközi csoporthoz való szoros kötődést tükrözi, így stratégiai irányvonalát nagymértékben meghatározzák az anyavállalat célkitűzései. Az Erste Bank Hungary üzleti modellje széles körű lakossági és vállalati ügyfélkört szolgál ki: termékei között megtalálhatók a mindennapi számlavezetési megoldások, a különféle megtakarítási konstrukciók, valamint a lakossági és vállalati hitelek. Ezen túlmenően kiemelt szerepet játszik a befektetési szolgáltatásokban és a biztosítási termékek közvetítésében is (MNB, 2024). A kis- és középvállalkozások finanszírozása szintén központi eleme stratégiájának, amely fontos tényező a magyar gazdaság növekedési potenciáljának fenntartásában (IMF, 2024).

Piaci részesedését tekintve a bank a legnagyobb magyarországi hitelintézetek közé sorolható, mérlegfőösszeg alapján a teljes bankszektor több mint tizedét adja (MNB, 2024). A magyar bankszektor egyik meghatározó szereplője, amely az elmúlt években stabil növekedést mutatott. Az alábbi táblázat a bank mérlegfőösszegét és adózás utáni eredményét mutatja 2018–2024 között, a nyilvánosan elérhető éves beszámolók alapján.

2. táblázat: Erste Bank Hungary – főbb pénzügyi mutatók (2018–2024)

Év	Mérlegfőösszeg (milliárd Ft)	Adózás utáni eredmény (milliárd Ft)
2018	2 219,1	54,8
2019	2 046,9	43,3
2020	2 266,7	58,3
2021	2 788,2	72,2
2022	3 247,9	85,0
2023	3 247,9	107,8
2024	3 247,9	129,3

Forrás: saját szerkesztés az Erste Bank éves jelentései alapján (2018-2024)

A 2. táblázat alapján látható, hogy az Erste Bank Hungary Zrt. mérlegfőösszege 2018 és 2024 között folyamatosan növekedett, ami a bank eszközeinek bővülését jelzi. Az adózás utáni eredmény is emelkedett az időszak alatt, amely a bank nyereségességének javulását tükrözi. Ezek az adatok alátámasztják a bank stabil pénzügyi teljesítményét és növekedési potenciálját, így a szakdolgozat pénzügyi elemzési részéhez kiválóan illeszkednek. (Erste Bank Hungary, 2018-2024)

A lakossági betétek és a jelzáloghitelezés területén egyaránt számottevő súllyal bír, amely megerősíti stabil pozícióját a versenypiacon. Nemzetközi iparági adatbázisok – például a TheBanks.eu és a Helgi Library – szintén alátámasztják, hogy a bank régiós szinten is jelentős tényező, köszönhetően az anyabank erős tőkehelyzetének és átgondolt kockázatkezelési politikájának (MNB 2023). Az elmúlt évek eredményei alapján az Erste Bank Hungary tartós nyereségességet mutatott, amelyhez hozzájárult a lakossági hitelezés felfutása, a befektetési tevékenység bővülése és a működési hatékonyság növelésére irányuló intézkedések (Erste Bank Hungary, 2023).

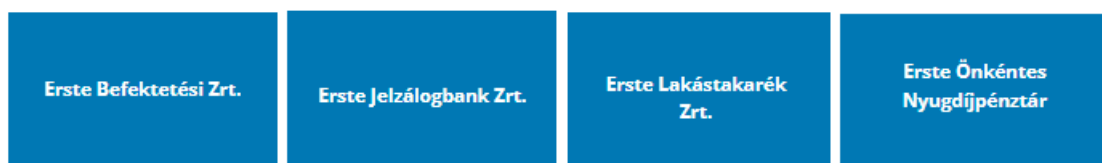
Az utóbbi évtizedben a digitális fejlesztések kerültek előtérbe, amelyek célja az ügyfélélmény javítása és a szolgáltatások gyorsabb, rugalmasabb elérése. Az Erste mobilbanki

alkalmazása (George) a legelterjedtebb hazai fintech megoldások közé tartozik, amely egyetlen platformon kínál hozzáférést számlakezeléshez, megtakarítási és befektetési lehetőségekhez (McKinsey, 2021). A pénzügyintézet emellett élen jár az elektronikus aláírás, az online hiteligenlés és a fintech-partnerségek bevezetésében, amelyek a digitalizáció felgyorsítását célozzák (KPMG, 2022).

Működését a magyar és az európai szabályozási környezet határozza meg. A Magyar Nemzeti Bank felügyeleti tevékenysége mellett az EU prudenciális előírásai, például a CRR/CRD szabályok, valamint az IFRS számviteli standardok biztosítják a működés transzparenciáját. Az Erste Bank rendszeresen nyilvánosságra hozza a tőkekövetelmények teljesítésére vonatkozó adatokat Pillar 3 jelentéseiben, amelyek bemutatják a likviditási és hitelkockázati helyzetet (Erste Bank Hungary, 2024). A legjelentősebb kihívást a kamatkörnyezet változásai és az inflációs környezet ingadozásai jelentik, amelyek közvetlenül befolyásolják a hitelkeresletet és a megtakarítási hajlandóságot (European Commission, 2024).

Az Erste társadalmi felelősségvállalása kiemelkedő, amelynek keretében a bank különös hangsúlyt fektet a pénzügyi tudatosság erősítésére és a hátrányos helyzetű rétegek támogatására. Az Erste Alapítvány programjai kifejezetten a pénzügyi edukációt és a társadalmi integrációt ösztönzik, miközben a bankcsoport a fenntartható finanszírozásban is aktív: zöld hitelezési konstrukciókat és környezetbarát befektetési lehetőségeket kínál ügyfelei számára (Erste Foundation, 2023). Ezek összhangban állnak az Európai Unió klímasemlegességre irányuló törekvéseivel és az ESG-követelményekkel, amelyek a jövőben várhatóan egyre hangsúlyosabbak lesznek a bankszektorban (OECD, 2022).

Az Erste Bank leányvállalatalival alkotja az Erste Csoportot, ahogy ezt a 6. ábrán szemléltetem.



6. ábra: A magyar Erste Csoport néhány tagja

Forrás: Erste Bank weboldal

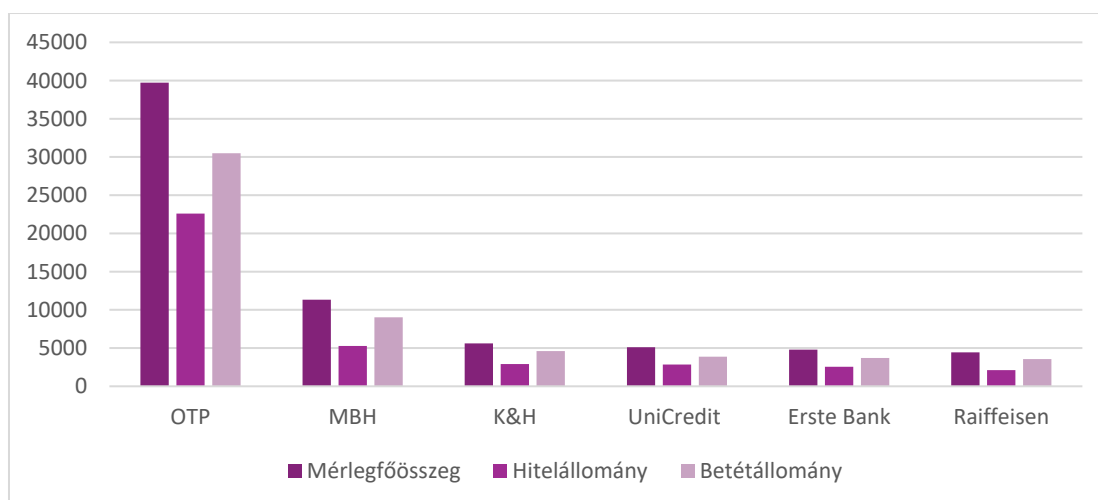
A 6. ábrán látható, hogy, az Erste Bank Hungary Zrt. univerzális kereskedelmi banki szolgáltatásokkal, az Erste Befektetési Zrt. befektetői tanácsadással és tőzsdei kereskedelmi

szolgáltatásokkal, míg az Erste Lakástakarék Zrt. lakás-takarékpénztári szolgáltatásokkal áll az Erste Bank Csoport ügyfelei rendelkezésére. Az Erste Jelzálogbank Zrt. az Erste Bank Hungary Zrt. és a refinanszírozott partnerbankok számára biztosítja tőkepiaci források bevonásának lehetőségét. Az Erste Bank Hungary Zrt. stratégiai partnere az Erste Önkéntes Nyugdíjpénztárnak és részesedéssel rendelkezik az életbiztosításokat nyújtó Erste Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.-ben. A magyarországi Erste Bank csoporthoz közvetett módon olyan további magyarországi társaságok is tartoznak, mint az Erste Alapkezelő Zrt. vagy az ingatlanbérlettel foglalkozó Erste Group Immorent Kft (Erste Bank, 2022)

Összegzésképpen elmondható, hogy az Erste Bank Hungary a hazai bankrendszer egyik meghatározó szereplője, amely az anyabank stabil hátterének és a folyamatos innovációnak köszönhetően hosszú távon is versenyképes pozícióban maradhat. A digitalizáció gyorsítása, a szabályozási alkalmazkodás és a fenntarthatósági szempontok integrálása egyaránt kulcsfontosságúak lesznek a bank jövőbeli stratégiájában

3.2. Az Erste Bank elhelyezése a magyar kereskedelmi bankok között

A magyar kereskedelmi bankok piaca folyamatosan változik, amelyet erősen befolyásolnak a banki fúziók, akvizíciók és a digitális pénzügyi szolgáltatások terjedése. Az Erste Bank Hungary Zrt. piaci pozíciójának megértéséhez alapvető, hogy figyelembe vegyünk a legnagyobb versenytársak helyzetét és stratégiáját, különösen a lakossági és vállalati szegmensben (Kovács & Szabó, 2023). A Magyar Nemzeti Bank 2023. évi adatai alapján készült grafikon (3. ábra) a legfontosabb mérőszámokat – mérlegfőösszeg, hitelállomány és betétállomány – szemlélteti a magyar nagybankok esetében (MNB, 2024).



7. ábra: Magyar nagybankok legfontosabb mérőszámai 2023 év végén, millió Ft

Forrás: Saját szerkesztés MNB (2023) adatai alapján

A 7. ábra alapján az OTP Bank továbbra is piacvezető, 39 000 milliárd Ft-os mérlegfőösszeggel, amely jelentős előnyt biztosít számára a lakossági hitelezés és betétállomány tekintetében. Az Erste Bank mérlegfőösszege 4 500 milliárd Ft körül alakult, ami a második vagy harmadik legnagyobb banki pozíciót jelzi a Magyar Bankholding és a UniCredit mögött, miközben kiemelkedik a digitális banki szolgáltatások és a befektetési termékek terén (Tóth, 2022). A Magyar Bankholding (MBH), amely az MKB Bank, a Budapest Bank és a Takarékbank összeolvadásával jött létre, 11 000 milliárd Ft-os mérlegfőösszeggel rendelkezik, így jelentős versenytársként jelenik meg az Erste Bank mellett (Index, 2025). 2022. március 31-én történt az MKB és a Budapest Bank összeolvadása, amely az ábrát megváltoztatja majd oly mértékben, hogy az OTP mögött, második helyen a Magyar Bankholding fog szerepelni, hiszen a Takarékbank is beolvad. A pontos kép megalkotásáért a későbbi fejezetben (3.3 fejezet) elemzem az Erste Bank pozícióját termékek és szolgáltatások körében a versenytársakhoz képest.

A versenypozíciók elemzése során figyelembe kell venni a szolgáltatási portfóliót, a technológiai innovációkat és a piaci jelenlétet. Az Erste Bank erőssége a digitális szolgáltatások fejlesztése és a befektetési termékek, különösen a hosszú távú megtakarítási konstrukciók, mint a TBSZ és NYESZ számlák, amelyeket a modern ügyfelek egyre inkább preferálnak (Tóth, 2022; European Banking Federation, 2023). Ezzel szemben az OTP Bank erőssége továbbra is a kiterjedt fiókhálózat és a lakossági hitelezés, amely a bank ügyfélmegtartó képességét növeli (Kovács & Szabó, 2023).

A magyar bankpiacon a verseny továbbra is intenzív marad, különösen a fenntarthatóságra és digitális innovációra épülő termékek terén. Az Erste Bank számára kulcsfontosságú, hogy stratégiájában erősítse pozícióját, javítsa ügyfélmegtartó képességét és reagáljon a piaci változásokra, különös tekintettel a nagyobb versenytársak lépéseire (European Central Bank, 2023; MNB, 2024). A bank piaci szerepe és stabilitása hosszú távon meghatározza versenyképességét, így a folyamatos innováció és a stratégiai piaci döntések elengedhetetlenek.

3.3. Versenytársak, értékajánlata

A bankpiacon tapasztalható verseny az elmúlt évtizedben egyre inkább az ügyfélért folytatott küzdelemmé alakult, amelyben a pénzintézetek célja nem csupán új ügyfelek megszerzése, hanem a meglévők hosszú távú megtartása is. A modern banki értékajánlat alapja az ügyfélélmény, a digitalizáció, a rugalmasság és a személyes kapcsolat. Mindez különösen jellemző a prémium ügyfelek kiszolgálására, ahol az elvárások magasabbak, az igények komplexebbek, és a döntési folyamatok sokkal inkább az értékteremtésen és bizalmon alapulnak (PwC, 2023).

3. táblázat: A prémium szolgáltatások versenytárselemzése a magyar bankpiacon (2024)

Bank	Számlavezetési díj	Kártyadíjak	Főbb szolgáltatások
OTP Bank Nyrt.	3 900 Ft; díjmentes, ha 700 000 Ft jövedelem / 10 M Ft megtakarítás	OTP Gold kártya: 0 Ft (első években)	Ingyenes utalás 1 M Ft-ig, tanácsadás, prémium ügyfélkezelés
MBH Bank Nyrt.	0 Ft; ha 8 M Ft megtakarítás és e-kivonat	Mastercard Platinum: 0 Ft	Feltételes díjmentesség, személyes tanácsadás, korrekciós díj feltételek elmulasztása esetén
K&H Bank Zrt.	0 Ft; ha 8 M Ft megtakarítás / 800 000 Ft utalás	K&H Mastercard: 0 Ft; első 5 ATM, 30 tranzakció ingyen	Digitális bankolás, személyes ügyintézés, prémium tanácsadás
UniCredit Bank Hungary Zrt.	0 Ft; ha 17,5 M Ft megtakarítás	Többdevizás számlák, díjmentes kártyák	Nemzetközi tanácsadás, exkluzív befektetések, devizaszámla
Erste Bank Hungary Zrt.	0 Ft; ha 15 M Ft megtakarítás / 1 M Ft jövedelem	Mastercard Gold: kedvezményes díj	George App, mobilbank, elsőbbségi kiszolgálás, befektetési tanácsadás

Forrás: Saját szerkesztés Erste Bank (2024), Deloitte (2023), PwC (2023), MNB (2024), EBF (2023) adatai alapján.

A prémium banki szolgáltatások a pénzügyi szektorban a legmagasabb szintű kiszolgálást képviselik, amely a magas jövedelmű, tudatos ügyfélkör igényeire épít. Ezek az ügyfelek nemcsak pénzügyi termékeket, hanem személyre szabott tanácsadást, gyors ügyintézés és exkluzív előnyöket várnak el.

A magyar piacon a prémium banki szegmensben az Erste Bank Hungary Zrt., az OTP Bank Nyrt., az MBH Bank Nyrt., a K&H Bank Zrt., valamint az UniCredit Bank Hungary Zrt. a legmeghatározóbb szereplők. Ezek a bankok versenyelőnyüket különféle módon próbálják erősíteni: a legtöbb intézmény díjmentes számlavezetéssel, kedvezményes kártyadíjakkal, illetve extra szolgáltatásokkal ösztönzi a prémium ügyfeleket. Az 3. táblázat a magyar bankpiac prémium szolgáltatásainak összehasonlító elemzését mutatja be. A 3. táblázat alapján jól látható, hogy a magyar bankok prémium szolgáltatásai között erős a verseny mind az árképzés, mind az extra előnyök tekintetében. A legtöbb pénzügyintézet a feltételes díjmentesség elvére építi stratégiáját: amennyiben az ügyfél teljesíti a meghatározott jövedelmi vagy megtakarítási kritériumokat, számos díj elengedésre kerül. Ez a megközelítés a magasabb jövedelmű ügyfelek lojalitását erősíti, miközben növeli a bank számára a hosszú távú bevételi stabilitást (MNB, 2024).

Az Erste Bank Hungary Zrt. prémium értékajánlata az emberközpontúságot és a digitalizációt ötvözi: a George App és az online befektetési platform mellett dedikált tanácsadók segítik a prémium ügyfeleket személyre szabott megoldásokkal. Az OTP Bank Nyrt. Private Banking részlege a biztonságra és a teljes körű vagyionkezelésre épít, egyedi pénzügyi tanácsadást kínálva a hosszú távú megtakarításokra és befektetésekre fókuszálva (Deloitte, 2023).

Az MBH Bank Nyrt. prémium stratégiáját az integrált, hazai megoldások jellemzik, amelyeket a stabil megtakarítási háttér és az agrárpiacra fókuszáló szolgáltatások egészítenek ki (Index, 2025). A K&H Bank Zrt. a digitális szolgáltatások és a személyes ügyfélkapcsolatok egyensúlyát kínálja, amely különösen vonzó a fiatalabb, technológiailag nyitott prémium ügyfelek számára. Az UniCredit Bank Hungary Zrt. nemzetközi szakértelme révén a globális befektetési lehetőségekre helyezi a hangsúlyt, míg a Raiffeisen Bank – bár nem szerepel a 3. táblázatban – erősíti a fenntartható pénzügyi megoldásokat, ezzel bővítve prémium portfólióját (EY, 2022).

Nemzetközi szinten is megfigyelhető, hogy a prémium banki ügyfelek 70–75%-a a hibrid ügyfélkapcsolatot – azaz a digitális és személyes tanácsadás kombinációját – tartja a legfontosabbnak (Ernst & Young, 2022). Az Erste Bank Hungary Zrt. ezen a téren versenyelőnyben van, mivel szolgáltatásai a digitális innováció, a tanácsadói szakértelem és a fenntarthatósági szemlélet összhangjára épülnek. Ez a modell hosszú távon erősíti az ügyfélbizalmat és hozzájárul a prémium szegmens bővüléséhez (Patai & Horváth, 2021).

3.4. Az Erste Bank lakossági befektetési és megtakarítási szolgáltatásai

A lakossági befektetési piac dinamikus változása az utóbbi években új kihívásokat teremtett a magyar bankszektor számára. Az infláció, a kamatkörnyezet ingadozása és a digitalizáció hatására a lakosság egyre tudatosabban kezeli pénzügyi döntéseit (Sasvári, 2022).

Az Erste Bank Hungary Zrt. célja, hogy ügyfelei számára olyan komplex, személyre szabott befektetési szolgáltatásokat kínáljon, amelyek egyszerre biztosítanak stabil hozamot, biztonságot és rugalmasságot.

A bank kínálatában megtalálhatók a hagyományos betéti konstrukciók mellett a befektetési alapok, állampapírok, tartós befektetési (TBSZ) és nyugdíj-előtakarékossági (NYESZ) számlák, valamint a fenntarthatósági elveken alapuló zöld befektetések. Az Erste Bank digitális platformjai – különösen a George App és a NetBroker rendszer – lehetővé teszik a teljes körű online befektetési ügyintézést, így az ügyfelek valós időben követhetik portfóliójuk alakulását (European Banking Authority, 2023).

4. táblázat: Az Erste Bank főbb lakossági befektetési termékei és jellemzői (2024)

Termék típusa	Kockázati szint	Várható éves hozam	Befektetési időtáv	Célcsoport
Lekötött betét	Alacsony	5–6%	Rövid időtáv	Konzervatív ügyfelek
Befektetési alap	Közepes	8–10%	Közép és hosszú időtáv	Mérsékelt kockázatot vállalók
Állampapír	Alacsony	6–7%	Közép és hosszú időtáv	Biztonságos hozamot keresők
TBSZ számla	-	Adómentes hozam	Legalább 5 év	Hosszú távra tervezők
NYESZ számla	-	Adójóváírással növelt	Nyugdíjig tartó	Nyugdíjcélú megtakarítók
Részvények	Magas	15% felett	Hosszú táv	Magas kockázatvállaló, hozamorientált ügyfelek részére
Kötvény	Alacsony-Közepes	6-8%	Közép táv	Kiegyensúlyozott stabil hozamot kereső ügyfelek

Forrás: Saját szerkesztés Erste Bank (2024), MNB (2024), European Banking Authority (2023), Kovács (2023) adatai alapján

A 4. táblázat az Erste Bank legfontosabb lakossági befektetési termékeit és azok főbb jellemzőit foglalja össze. A táblázat adatai alapján jól látható, hogy a bank széles körű és differenciált befektetési portfóliót kínál, amely minden ügyféltípus számára megfelelő alternatívát biztosít. A termékstruktúra egyaránt magában foglalja a biztonságos, kiszámítható hozamot nyújtó konstrukciókat és a magasabb kockázatú, de nagyobb hozamlehetőséggel bíró befektetéseket (Hergár, Kovács és Németh, 2024).

A 4. táblázatban szereplő adatok szerint az állampapírok és lekötött betétek alacsony kockázatú, rövid- és középtávú befektetések, amelyek jellemzően 5–7%-os éves kamatszintet kínálnak. Ezek elsősorban a konzervatív ügyfelek körében népszerűek, akik számára a tőkevédelem és a kiszámítható hozam elsődleges szempont (Magyar Nemzeti Bank, 2024). Az

Erste Tartós Befektetési Szerződés (TBSZ) a hosszú távú megtakarításokat ösztönzi, adókedvezmények révén, jellemzően 3–5 éves futamidővel. A Nyugdíj-előtakarékossági Számla (NYESZ) szintén hosszú távú, 10 évnél hosszabb megtakarítási célokat szolgál, amelyhez a bank 20%-os adójóváírási lehetőséget is kínál, az éves befizetés mértékéig.

A befektetési alapok a táblázat adatai alapján közepes vagy magas kockázatú konstrukciók, amelyeknél a hozam mértéke erősen függ a piaci mozgásoktól és az alap típusától. Az Erste kínálatában több tematikus befektetési alap is elérhető, például részvény-, vegyes-, kötvény- és ESG-alapok, amelyek már fenntarthatósági szempontokat is figyelembe vesznek (European Commission, 2023). Ezek a termékek jellemzően 8–12%-os éves hozampotenciált kínálnak, és a hosszabb távra tervező, hozamorientált ügyfelek körében népszerűek (Brooks, Fenton és White, 2023).

A magyar háztartások befektetési szokásai az elmúlt években fokozatosan átalakultak. A Magyar Nemzeti Bank (2024) adatai szerint a háztartások pénzügyi vagyona meghaladja a 80000 milliárd forintot, amelynek több mint 60%-át a betétek és befektetési alapok teszik ki. Az Erste Bank ügyfelei körében az utóbbi időszakban nőtt az érdeklődés a hosszú távú megtakarítási formák iránt, különösen a TBSZ és NYESZ számlák esetében, amelyek adóelőnyök révén vonzóak a 30–55 éves korosztály számára (Barta, 2023).

A digitalizáció az Erste ügyfélkörének befektetési magatartását is jelentősen befolyásolja. A George App felhasználói körében nőtt az automatizált befektetési megoldások iránti kereslet, különösen a célalapú megtakarítások esetében, amelyek megkönnyítik a pénzügyi tervezést (European Commission, 2023). A kutatások szerint a lakossági befektetők döntéseit három kulcsfontosságú tényező határozza meg: a biztonság, a hozam és a rugalmasság (Kovács, 2023). Az Erste stratégiája ezen szempontok mentén épül fel, miközben megőrzi a személyes tanácsadás szerepét is (Molnár, 2022).

Az Erste Zöld Befektetési Alap bevezetése illeszkedik az európai bankrendszer fenntarthatósági törekvéseihez, és lehetőséget biztosít a környezetbarát vállalatok finanszírozásában való részvételre. Az Európai Bizottság (2023) kiskereskedelmi befektetési stratégiája is kiemeli a zöld pénzügyi termékek és ESG-alapok szerepét a jövő pénzügyi kultúrájában, ami a

3.5. A Fenntarthatóság és felelős befektetések az Erste Bank stratégiájában

A fenntarthatóság és felelős befektetés egyre hangsúlyosabb szerepet kap a banki működésben. Az Erste Bank Hungary Zrt. ESG-alapú szemléletet követ, reagálva az ügyfelek növekvő igényére a környezettudatos pénzügyi termékek iránt (Erste Foundation, 2023). Az ESG-minősítésű alapok – például az Erste Green Future Fund – az EU fenntarthatósági taxonómiájának megfelelő vállalatokba fektetnek (European Banking Federation, 2024).

Az Erste 2024-es fenntarthatósági jelentése szerint befektetési portfóliójának 22%-át már zöld alapok teszik ki, a cél pedig 2026-ra a 30%-os arány elérése (Erste Bank Hungary, 2024). Ez nemcsak környezeti, hanem reputációs értéket is jelent, különösen a prémium ügyfelek körében, akik egyre nagyobb arányban keresik a társadalmi értéket is teremtő pénzügyi termékeket (IMF, 2022).

3.6. Az Erste Bank befektetési szolgáltatásainak fejlesztési lehetőségei

A jövőben az Erste Bank fejlődését három tényező határozza meg: a digitalizáció, az ügyfélművelés és az ESG-termékek további bővítése. A mesterséges intelligencia, a big data és a robotizált tanácsadási rendszerek bevezetése új dimenziókat nyithat a személyre szabott befektetési ajánlatokban (PwC, 2023). Emellett a pénzügyi edukáció erősítése is stratégiai cél, mivel a pénzügyileg tudatos ügyfelek hosszabb távon stabilabb ügyfélbázist jelentenek (OECD, 2023).

A bank célja, hogy 2030-ra befektetési szolgáltatásainak felét digitális csatornákon keresztül nyújtsa, és a fenntartható termékek arányát 35%-ra növelje (European Commission, 2023). Ezek az irányok nemcsak versenyelőnyt, hanem társadalmi értéket is képviselnek, összhangban az Európai Unió zöld pénzügyi stratégiájával (European Banking Federation, 2024).

Összegzésként elmondható, hogy az Erste Bank stabil piaci jelenléte, innovatív digitális fejlesztései és a prémium szolgáltatások területén betöltött szerepe egyaránt hozzájárul ahhoz, hogy a magyar bankpiac meghatározó szereplője maradjon. A versenytársak elemzése alapján látható, hogy a pénzügyi intézmény kiemelkedik az ügyfélközpontú megközelítés és a befektetési termékek sokszínűsége révén, ugyanakkor a piaci környezet gyors változásai folyamatos alkalmazkodást igényelnek.

A továbbiakban a kutatás gyakorlati részét mutatom be, amelynek célja a lakossági ügyfelek befektetési és megtakarítási szokásainak feltárása, valamint annak vizsgálata, hogy az Erste Bank szolgáltatásai miként jelennek meg a lakossági ügyfelek döntéseiben. A 4. fejezet az alkalmazott kutatási módszertant ismerteti, különös tekintettel a kérdőíves és interjú vizsgálatokra, amelyek a banki befektetésekhez kapcsolódó ügyfélmagatartás mélyebb megértését szolgálják.

4. Anyag és módszertan

A kutatás célja annak feltárása volt, hogy miként alakulnak Magyarországon a lakossági megtakarítási és befektetési szokások, különös tekintettel az Erste Bank ügyfeleire. A vizsgálat két egymást kiegészítő módszeren alapult: kvalitatív és kvantitatív kutatáson. A két kutatási módszer kombinálása lehetővé tette, hogy a vizsgálat ne csupán számszerű adatokat gyűjtsön, hanem mélyebb megértést is adjon a befektetési döntéseket befolyásoló tényezőkről, az ügyfelek pénzügyi viselkedéséről és a bank szakmai gyakorlatáról.

A kvalitatív kutatás során három szakértői mélyinterjú készült az Erste Bank munkatársaival: Ruff Zsuzsannával, Galambos Csabával és Reiter Bálinttal. Az interjúkra 2025 szeptemberében került sor személyesen, az Erste Bank egyik fiókjában. Az egyes beszélgetések átlagosan másfél órát vettek igénybe. A szakértők kiválasztásánál szempont volt, hogy különböző területeket képviseljenek a befektetési tanácsadás és ügyfélkezelés szempontjából, ezáltal átfogó képet nyújtsanak a lakossági befektetési piacról. A beszélgetések célja az volt, hogy feltárják, hogyan látják a bank szakemberei a megtakarítások és befektetések alakulását, milyen kihívásokkal szembesülnek a mindennapokban, valamint hogyan próbálják megőrizni és erősíteni az ügyfélbizalmat.

Az interjúk során számos témakör került elő, amelyek a befektetési piac aktuális kihívásait, az ügyfelek befektetési szokásait, valamint az Erste Bank tanácsadási gyakorlatát vizsgálták. A kérdések érintették a befektetési termékek iránti nyitottságot, az ügyfelek kockázatvállalási hajlandóságát, a digitális fejlesztések szerepét és a személyes tanácsadás fontosságát. A beszélgetések során a résztvevők elmondták tapasztalataikat az ügyfelek megtakarítási motivációiról, a tanácsadási folyamat lépéseiről, valamint arról, hogyan történik a kockázattűrő képesség felmérése az Erste Banknál.

Az interjúk strukturált formában zajlottak, előre meghatározott témakörök mentén, de a válaszadóknak lehetőségük volt saját tapasztalataikat is részletesen kifejteni. Az interjúvázlat az 1. mellékletben található. A beszélgetések során felmerültek olyan kérdések, mint például hogyan zajlik egy befektetési tanácsadás folyamata, milyen tényezők alapján történik a portfólió összeállítása, milyen befektetési termékek iránt mutatnak érdeklődést az ügyfelek, illetve hogyan épül fel a bizalom a tanácsadó és az ügyfél között. Az interjúkban hangsúlyos szerepet kapott a digitalizáció is, különösen a George applikáció és az Erste Market platform használata, mint a befektetési folyamatot támogató modern eszközök.

A mélyinterjúk lebonyolítása személyesen történt, hangfelvétel vagy videófelvétel nem készült, a válaszok kézzel jegyzetelve kerültek rögzítésre. Az interjúk célja nem statisztikai adatgyűjtés, hanem a szakértői tapasztalatok és vélemények feltárása volt, melyek kvalitatív jellegű kiegészítést adtak a kérdőíves vizsgálathoz. A beszélgetések során szerzett információk segítettek megérteni azokat a tényezőket, amelyek befolyásolják az ügyfelek befektetési döntéseit, valamint rávilágítottak a személyes tanácsadás és a digitális fejlesztések egyensúlyának fontosságára.

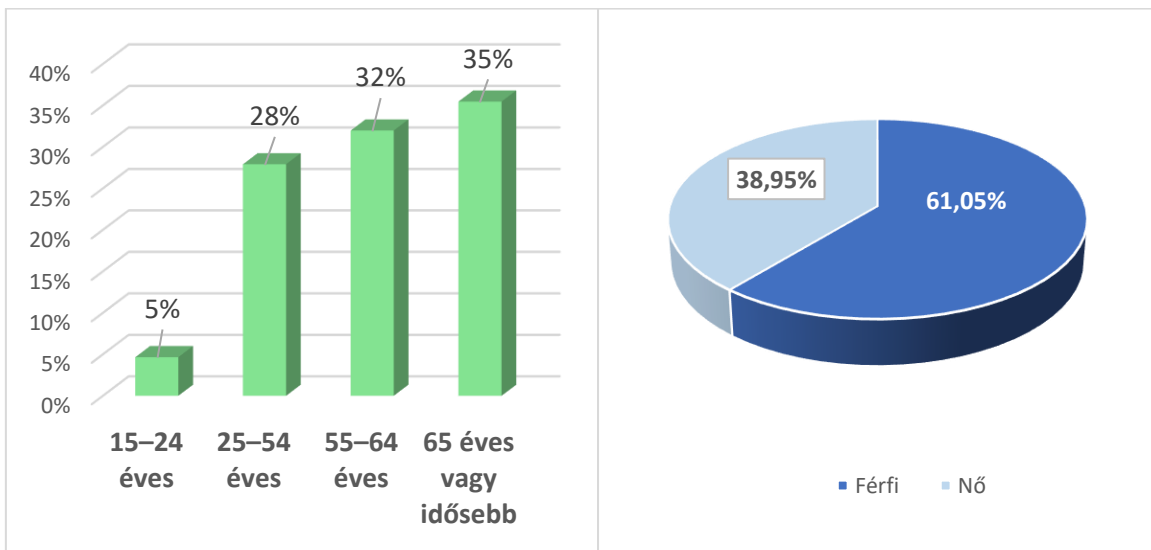
A kutatás második módszertani eleme a kérdőíves vizsgálat volt, amelynek célja az Erste Bank befektetési szolgáltatásait igénybe vevő lakossági ügyfelek megtakarítási és befektetési szokásainak, valamint a digitális platformokhoz való viszonyának feltérképezése. A kérdőív online formában készült a Google Űrlap segítségével, Kérdőív kérdései 2. mellékletben találhatóak.

A kérdőív 2025 tavaszától ősziig zajlott, és önkéntes, nem véletlenszerű mintavétel alapján valósult meg. A válaszadók kizárólag az Erste Bank befektetési termékeit használó ügyfelek közül kerültek ki. A kérdőív összesen 21 kérdést tartalmazott, összesen 172 válasz érkezett, amelyek lefedték a demográfiai jellemzőket, a befektetési tapasztalatokat, a kockázatvállalási hajlandóságot, a digitális applikációk – különösen a George – befektetési célú használatát, valamint a személyes tanácsadással kapcsolatos elégedettséget.

A válaszok elemzése során elsősorban leíró statisztikai módszereket alkalmaztam, mint megoszlás, medián, módusz, átlag, valamint egyváltozós elemzéseket a változók közti kapcsolatok bemutatására, mint keresztábrák, khi-négyzet és Cramer-féle mutató. Az adatfeldolgozás során az Excel programot használtam.

8. ábrán szemléltetem, az Erste Banknál megtakarítással rendelkező ügyfelek demográfiai összetételét. A válaszadók többsége férfi (61%), míg a nők aránya 39% volt. Az életkor szerinti megoszlás alapján a legtöbb válaszadó 25 év feletti, legnagyobb arányban a 65 év feletti, majd a 55-64 évesek, illetve a 25-54 éves korosztály tagjai töltötték ki a kérdőívet. A 25-24 évesek aránya a mintában elenyésző volt.

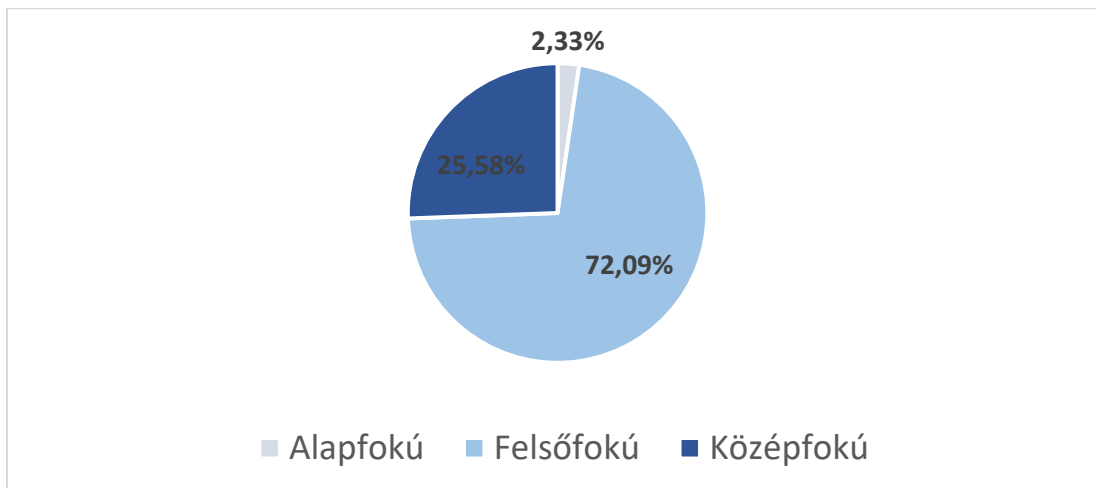
8. ábra: Demográfiai adatok



Forrás: saját munka

Forrás: saját munka

9. ábra: Iskolai végzettség megoszlása



Forrás: saját munka

Az iskolai végzettség szerinti megoszlást láthatjuk a 9. ábrán a kitöltők döntő többsége felsőfokú (72 százalék), 25,6 százalékuk középfokú, és mindössze 2,3 százalékuk alapfokú végzettséggel rendelkezik. Ez alapján az Erste befektetési ügyfélkörre kimagaslóan képzett, ami a pénzügyi tudatossággal és a hosszabb távú gondolkodással is összefüggésbe hozható.

A kutatás tehát két különböző módszert – a kvalitatív (mélyinterjú) és a kvantitatív (kérdőív) adatgyűjtést – ötvözött annak érdekében, hogy átfogó képet adjon az Erste Bank befektetési ügyfeleinek döntéseit befolyásoló tényezőkről, ügyfelek befektetési szokásairól, valamint az ügyfél elégedettség alakulásáról. A vizsgálat céljai között szerepelt volt, hogy feltárja a bank szakemberei, hogy látják az ügyfelek megtartásának lehetőségeit, milyen eszközökkel igyekeznek növelni a bizalmat és az elégedettséget, illetve hogyan járul hozzá a digitális és személyes szolgáltatások működésé a befektetések területén.

A kérdőív vizsgálat korlátai közé tartozik, hogy a minta nem reprezentálja a teljes magyar lakosságot, mivel kizárólag az Erste Bank befektetési ügyfelei vettek részt benne. További korlátozó tényező, hogy a kutatásban elsősorban azok az ügyfelek vettek részt, akik aktívan érdeklődnek a pénzügyi piacok iránt, így az eredmények inkább az ő szokásaikat tükrözik.

5. Eredmények és értékelésük

Az előző fejezetben bemutattam a kutatás módszertani háttérét, amely kvalitatív (mélyinterjú) és kvantitatív (kérdőíves) adatgyűjtésre épült. A két megközelítés kombinálása lehetővé tette, hogy a vizsgálat ne csupán számszerű adatokra, hanem a szakértői tapasztalatokra és a gyakorlati összefüggések feltárására is épüljön.

5.1. Mélyinterjúk főbb megállapításai

Ebben a fejezetben a kutatás eredményeinek részletes bemutatására kerül sor. Elsőként a szakértői mélyinterjúk főbb megállapításait ismertetem, amelyek az Erste Bank munkatársainak tapasztalatai alapján rávilágítanak a lakossági befektetési szokások alakulására, az ügyfelek döntéseit befolyásoló tényezőkre, valamint arra, hogy a bank miként törekszik az ügyfél-elégedettség és az ügyfélmegtartás erősítésére.

A szakértők egyetértettek abban, hogy a befektetési piac legnagyobb kihívása jelenleg a bizalom erősítése és a megtakarítási hajlandóság növelése, különösen a fiatalok körében. A 25 év alatti korosztály esetében a megtakarítási kultúra még nem elég fejlett, amit a szakértők a jövedelmi viszonyok, az élethelyzet és a rövid távú pénzügyi célok előtérbe helyezésével magyaráztak. Az Erste Bank ezért kiemelt figyelmet fordít arra, hogy rendszeres megtakarítási programokkal és bónuszjóváírásokkal ösztönözze a fiatalabb ügyfeleket a hosszú távú pénzügyi tervezésre.

A bank a befektetési tanácsadás során személyre szabott megközelítést alkalmaz, amely minden esetben a kockázattűrő képesség és a pénzügyi célok felmérésével kezdődik. A szakértők szerint a tanácsadók feladata nem csupán az, hogy megfelelő terméket ajánljanak, hanem hogy segítsenek az ügyfeleknek megérteni a pénzügyi döntéseik hosszú távú következményeit is. Az interjúalanyok hangsúlyozták, hogy a bizalom és a folyamatos kapcsolattartás a legfontosabb elemei az ügyfélkapcsolatnak, különösen a befektetések területén, ahol az ügyfelek sokszor bizonytalanok a piaci mozgások miatt.

Az interjúk során kirajzolódott, hogy a lakossági ügyfelek körében továbbra is nagy népszerűségnek örvendenek a biztonságosabb befektetési formák, például a kötvények, ugyanakkor egyre többen nyitnak a befektetési alapok, részvények felé így a bank egyre inkább szélesíti termékpalettáját, hogy kielégítse ügyfelei igényeit. A szakértők kiemelték, hogy a

hosszú távú befektetések iránti érdeklődés fokozatosan növekszik, ami azt jelzi, hogy az ügyfelek tudatosabban kezelik a megtakarításaikat. A nyugdíj-előtakarékosági számlák (NYESZ), tartós befektetési számlák, életbiztosítások szintén egyre több figyelmet kapnak, mivel az ügyfelek szeretnék biztosítani pénzügyi stabilitásukat az időskorban.

Az elmúlt években a digitalizáció a bankszektor egyik legjelentősebb átalakulását hozta, különösen a befektetési szolgáltatások területén. Az Erste Bank is kiemelt figyelmet fordít arra, hogy ügyfelei számára modern, könnyen használható digitális megoldásokat kínáljon. A George applikáció és az Erste Market online platform egyaránt hozzájárul ahhoz, hogy az ügyfelek valós időben követhessék befektetéseiket, említette Galambos Csaba Erste Word Vezető. Az Erste Bank folyamatosan fejleszti online platformjait annak érdekében, hogy a befektetések kezelése egyszerűbbé, átláthatóbbá és gyorsabbá váljon. A George applikáció lehetőséget biztosít az ügyfelek számára, hogy valós időben követhessék portfóliójuk teljesítményét, tranzitáljanak, illetve befektetéseiket nyomon kövessék. A szakértők szerint a digitális eszközök használata különösen a fiatalabb korosztály körében elengedhetetlen, mivel ők elsősorban online felületeken intézik pénzügyeiket.

Az Erste Market felület és a bank podcastjei szintén a pénzügyi edukációt szolgálják, hiszen napi szinten foglalkoznak a tőkepiaci eseményekkel, elemzéseket, várakozásokat és szakmai véleményeket osztanak meg. Ezáltal az ügyfelek könnyebben tájékozódhatnak a piaci folyamatokról, és tudatosabb döntéseket hozhatnak. A szakértők szerint ez a fajta edukáció hozzájárul ahhoz, hogy az ügyfelek magabiztosabban kezeljék megtakarításaikat és befektetéseiket, és hosszú távon erősítse a bank iránti bizalmat.

Ugyanakkor a kutatás és a mélyinterjúk eredményei egyaránt rámutattak arra, hogy a digitális fejlesztések önmagukban nem elegendőek a befektetési döntések meghozatalának támogatásához. A pénzügyi döntések jellegükből adódóan összetettek, jelentős kockázattal járhatnak, ezért az ügyfelek nagy része továbbra is igényli a személyes tanácsadást és a közvetlen emberi kapcsolatot. A személyes kapcsolattartás bizalmat épít, ami a hosszú távú együttműködés alapja, és lehetővé teszi, hogy a tanácsadók az ügyfél élethelyzetéhez, céljaihoz és kockázattűrő képességéhez leginkább illeszkedő befektetési stratégiát ajánljanak.

A tanácsadók szerepe így a digitális fejlesztések mellett sem csökkent, inkább átalakult: ma már a digitális eszközök és az emberi szakértelem együttesen biztosítják a legjobb ügyfélélményt. A személyes találkozások során a tanácsadók felméri az ügyfelek

kockázatvállalási hajlandóságát, bemutatják a különböző befektetési lehetőségeket, és segítenek a döntések mérlegelésében.

A tanácsadási folyamat egyik kulcseleme a befektetési profil kialakítása, amely a kockázattűrő képesség felmérésén alapul. A szakértők elmondták, hogy minden ügyfél esetében külön szűrő- és értékelési rendszer működik, amely segít meghatározni, hogy az adott ügyfél számára mely befektetési termékek lehetnek megfelelőek. Ez a megközelítés nemcsak a jogszabályi megfelelést biztosítja, hanem növeli az ügyfelek elégedettségét is, hiszen a döntések az egyéni igényekhez igazodnak.

Az interjúk során az is kiderült, hogy a bank számára kiemelt fontosságú az ügyfélmegtartás és az ügyfél-elégedettség folyamatos mérése. A tanácsadók és az értékesítési hálózat munkáját rendszeres visszajelzések kísérik: a bank munkatársai telefonon keresztül hívják fel az ügyfeleket, hogy megtudják, mennyire voltak elégedettek a szolgáltatásokkal és a tanácsadással. Az így gyűjtött adatok segítségével a bank gyorsan reagálhat az esetleges problémákra, és folyamatosan fejlesztheti az ügyfélélményt.

A szakértők szerint a jövő egyik legnagyobb kihívása a fiatal korosztály megszólítása és bevonása a pénzügyi tudatosság és az öngondoskodás folyamatába, hiszen ők kevésbé rendelkeznek megtakarítással. Ezért, lényeges, hogy a bankok olyan stratégiákat alakítsanak ki, amelyek ösztönzik a fiatalokat arra, hogy nyitottabbá váljanak a rendszeres megtakarítások felé. A fiatalok digitális affinitása magas, ugyanakkor a hosszú távú elköteleződés hiánya és a rövid távú célok dominanciája miatt nehezebben motiválhatók anyagi tartalék felépítésére. Az Erste Bank ezért célzott kommunikációval, online kampányokkal és edukációs tartalmakkal igyekszik elérni ezt a korosztályt.

Összességében elmondható, hogy a mélyinterjúk rávilágítottak arra, hogy a befektetési piac dinamikus változások előtt áll, ahol a digitalizáció, az ügyfélbizalom erősítése és az edukáció kéz a kézben jár. Az Erste Bank számára a legfontosabb feladat, hogy a technológiai fejlesztéseket az emberi kapcsolatokkal egyensúlyban tartsa, hiszen a pénzügyi döntések meghozatalában a személyes tanácsadás továbbra is kiemelt szerepet tölt be.

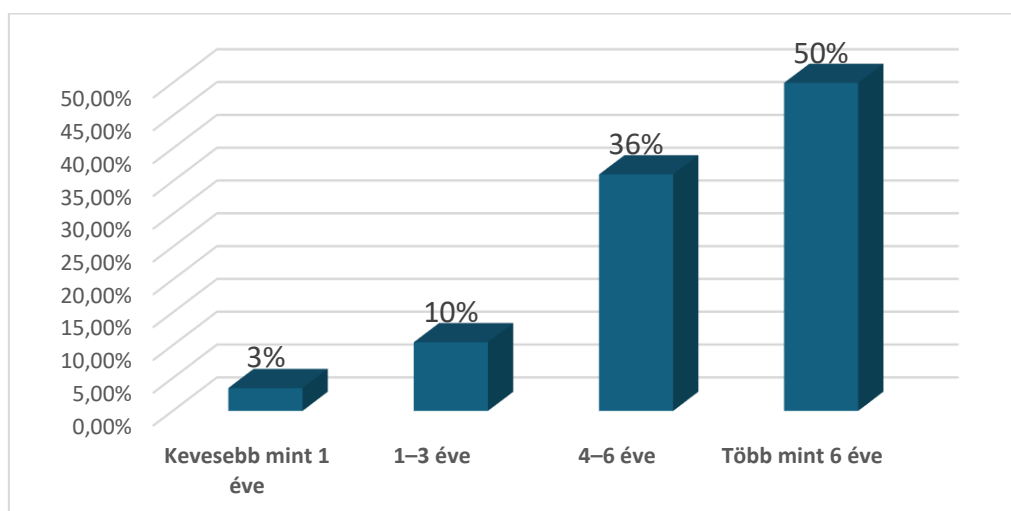
5.2. Kérdőíves kutatás eredményeinek bemutatása

A kérdőíves kutatás célja volt, hogy átfogó képet nyújtson az Erste Bank ügyfeleinek megtakarítási és befektetési szokásairól, valamint arról, hogy milyen tényezők befolyásolják döntéseiket a befektetések választása során. A vizsgálat nemcsak a befektetési hajlandóság mértékét és irányát kívánta feltérképezni, hanem az ügyfelek elégedettségét is a bank által nyújtott befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatban.

A fejezet célja, hogy bemutassa, miként alakultak a kérdőíves kutatás során nyert eredmények az ügyfelek demográfiai jellemzői, a kockázatvállalási hajlandóság, valamint a digitális eszközök használata mentén. Külön figyelmet kap az, hogy az ügyfelek hogyan ítélik meg az Erste Bank befektetési tanácsadási tevékenységét, mennyire elégedettek az online és személyes csatornák működésével, és milyen tényezők befolyásolják hűségüket és bizalmukat a bank iránt.

A 4. fejezetben megvizsgáltuk a kérdőívben részt vevő válaszadók demográfiai jellemzőit. A kitöltők többsége férfi volt, és jellemzően a 25 év feletti korosztályból került ki. A válaszadók közül legnagyobb arányban azok rendelkeznek megtakarítással, akik felsőfokú vagy középfokú végzettséggel bírnak. Az adatok alapján megállapítható, hogy a magasabb iskolai végzettség és az életkor növekedése összefügg a pénzügyi tudatosság és a megtakarítási hajlandóság magasabb szintjével. A 10. ábra a megtakarítási időtáv megoszlását mutatja be a válaszadók körében.

10. ábra: Megtakarítási időtáv megoszlása

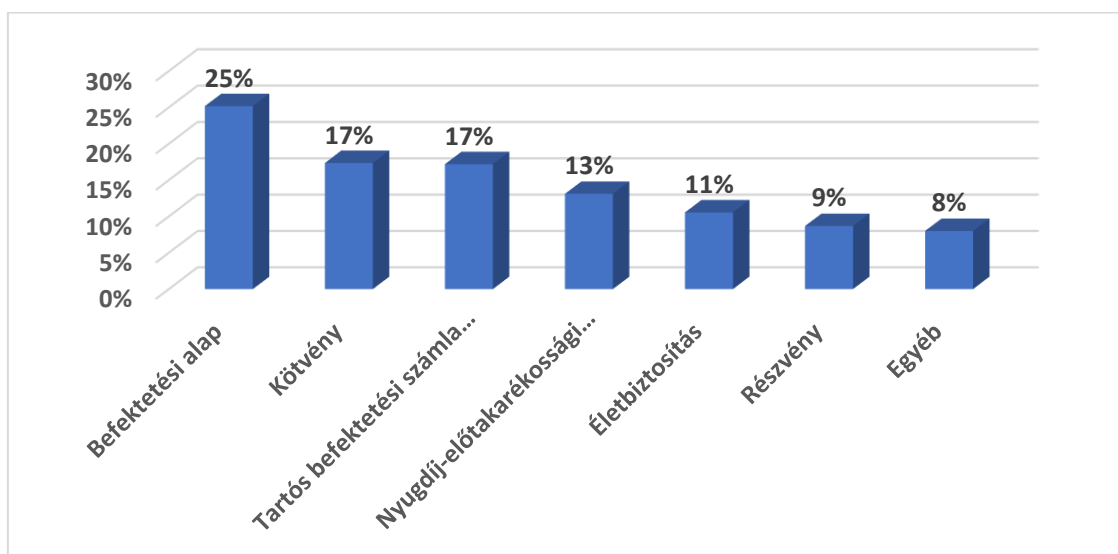


Forrás: saját munka

A megtakarítási időtáv adatai alapján a legtöbb válaszadó több mint hat éve rendelkezik megtakarítással, ami hosszú távú pénzügyi elkötelezettségre és tudatos tervezésre utal. További 36% négy–hatéves megtakarítással bír, míg kevesebb mint 4% csupán egy évnél rövidebb ideje takarít meg. Az eredmények azt mutatják, hogy a vizsgált Erste Bank-ügyfelek döntő többsége stabil pénzügyi háttérrel és hosszú távú célokkal rendelkezik, ami a bank iránti bizalom és ügyfél-elégedettség erősödését is tükrözi.

A 11. ábrán a válaszadók által preferált befektetési formák kerülnek bemutatásra. Fontos képet ad arról, hogy a megkérdezettek milyen típusú megtakarításokat részesítenek előnyben, illetve milyen kockázatvállalási hajlandóság jellemzi őket. Az ábra szemlélteti, hogy a válaszadók körében mely befektetési formák a legnépszerűbbek.

11. ábra: Befektetési formák megoszlása

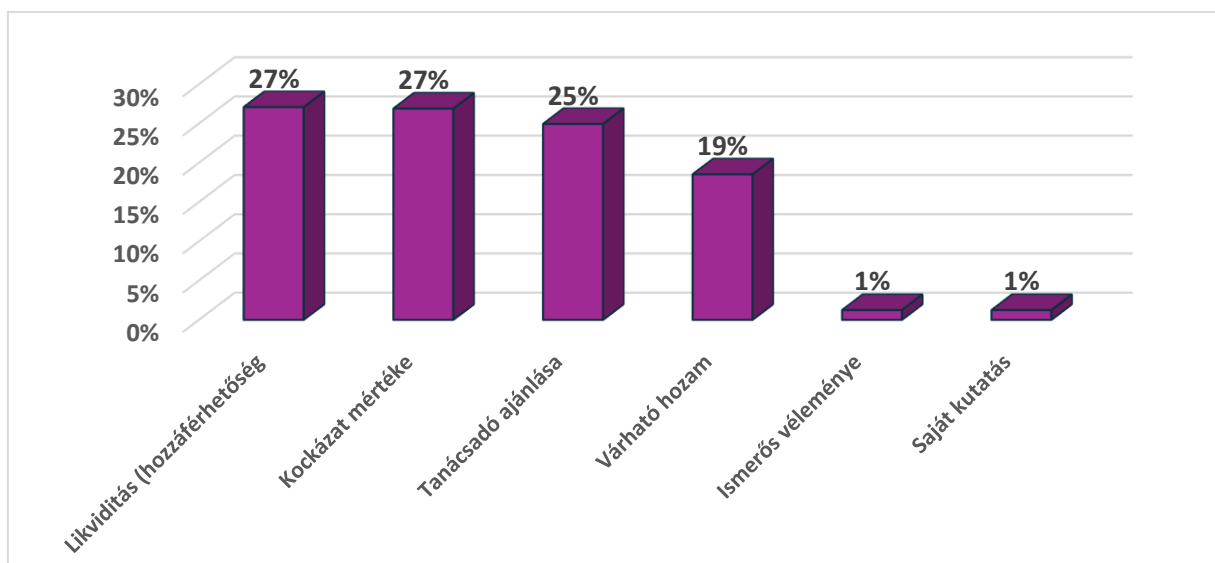


Forrás: saját munka

Összességében megállapítható, hogy a befektetési alapok továbbra is kiemelt szerepet töltenek be a lakossági ügyfelek körében, hiszen kedvező hozam–kockázat arányuk miatt sokan választják őket. A konzervatívabb befektetők elsősorban a kötvényeket és a tartós befektetési számlát részesítik előnyben, míg a kockázatvállalóbb ügyfelek részvénypiaci jelenléte még mindig viszonylag alacsony. Ahogy a 11. ábra is szemlélteti, a magyar megtakarítók körében a biztonság és a kiszámíthatóság továbbra is meghatározó szempont.

A befektetési formák bemutatását követően érdemes megvizsgálni, hogy milyen tényezők befolyásolják leginkább az ügyfelek döntéshozatalát befektetéseik során. Az alábbi 12. ábra szemlélteti, hogy a válaszadók mely szempontokat tartják a legfontosabbnak, amikor egy adott befektetési lehetőség mellett döntenek.

12. ábra: Ügyfelek befektetési döntéseit befolyásoló tényezők megoszlása



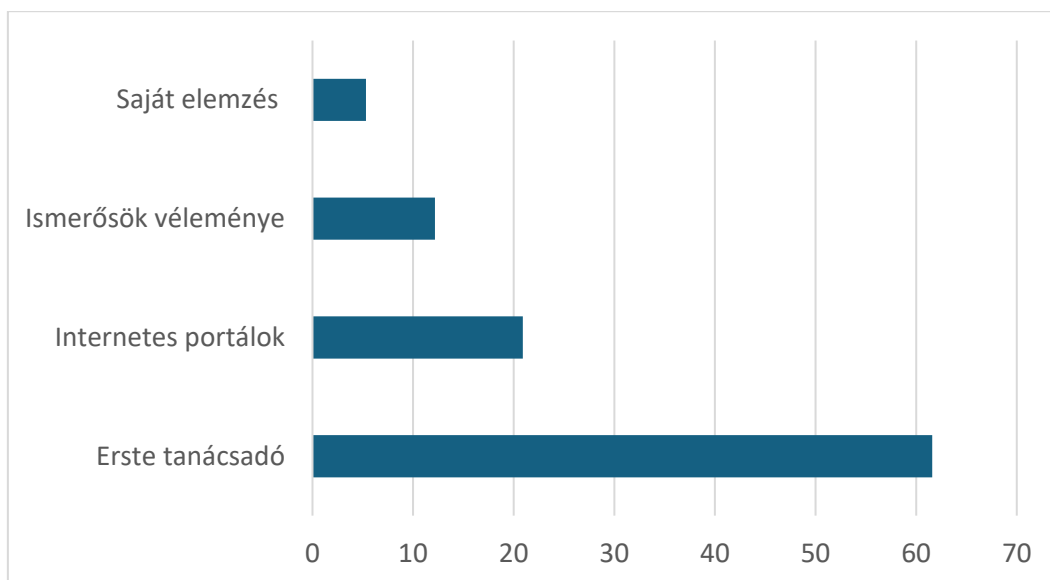
Forrás: saját munka

Az eredmények szerint a válaszadók 27 százaléka a likviditást, azaz a befektetés hozzáférhetőségét és rugalmasságát tartja a legfontosabb szempontnak. Ugyancsak 27 százalék említette a kockázat mértékét, ami arra utal, hogy a befektetési döntések meghozatalakor az ügyfelek nagy része mérlegeli, milyen kockázatot hajlandó vállalni a várható hozam érdekében. A tanácsadó ajánlása 25 százalékkal szintén kiemelt szerepet kapott, ami a személyes kapcsolatok és a bizalom meghatározó jelentőségét mutatja a befektetések területén. A várható hozamot a válaszadók 19 százaléka jelölte meg döntési tényezőként, ami jelzi, hogy bár a hozam elvárásai fontosak, a biztonság és a tanácsadó szerepe sok esetben nagyobb súllyal esik latba. Az ismerősök véleménye és a saját kutatás eredménye csupán 1–1 százalékos arányban jelent meg, tehát a válaszadók döntéseit alapvetően nem a környezetük, hanem inkább a személyes tapasztalatok, a banki tanácsadókkal való kapcsolat és a befektetési termékek biztonsága határozza meg. Az eredmények alapján egyértelműen látszik, hogy a befektetési döntésekben a bizalom, a tanácsadói kapcsolat és a kockázatkezelés képessége kiemelt szerepet

játszik. Ez összhangban van a mélyinterjúk tapasztalataival, amelyek szerint az Erste Bank ügyfelei leginkább a tanácsadók szakértelmére támaszkodnak, és a befektetéseik során nagy hangsúlyt fektetnek a személyre szabott megoldásokra.

A befektetési döntéseket befolyásoló tényezők vizsgálata után fontos megérteni, hogy a válaszadók milyen forrásokból tájékozódnak a befektetéseikkel kapcsolatban. A pénzügyi információforrások elemzése rávilágít arra, hogy az ügyfelek mennyire támaszkodnak szakértői tanácsokra, illetve milyen szerepet töltenek be az online csatornák, a személyes kapcsolatok és az önálló elemzések. A 13. ábra a válaszadók által igénybe vett tájékozódási források százalékos megoszlását mutatja.

13. ábra: A befektetési döntésekhez használt tájékozódási források megoszlása (%)



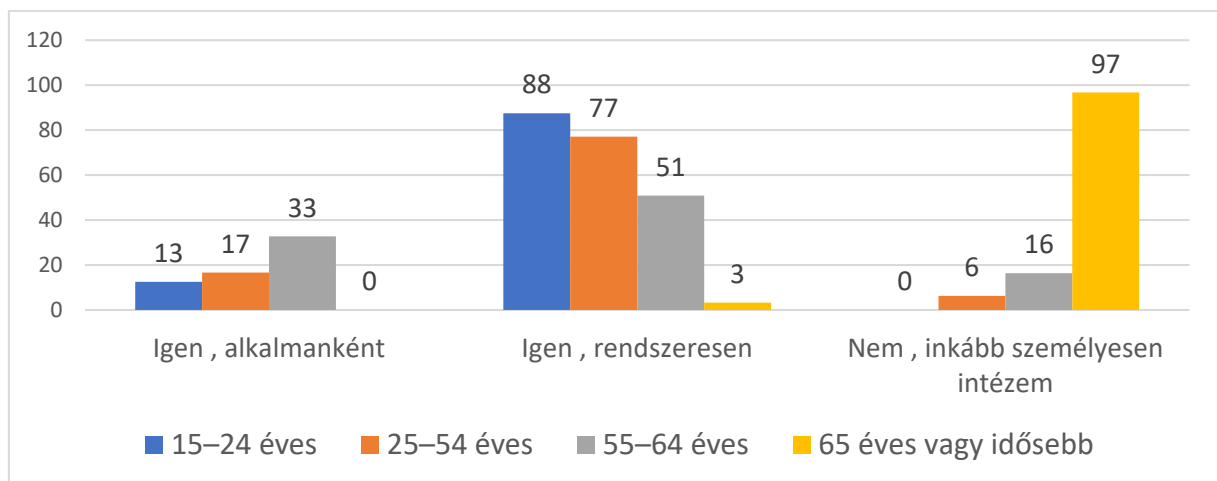
Forrás: saját munka

Az eredmények alapján megállapítható, hogy a válaszadók többsége, 61,56%-a, elsősorban az Erste Bank tanácsadóitól szerzi befektetési információit. Az internetes portálok a második leggyakrabban használt forrásnak bizonyultak 20,91%-kal, míg az ismerősök véleményére 12,17%, a saját elemzésre pedig mindössze 5,32% támaszkodik.

Mindez jól mutatja, hogy az ügyfelek körében továbbra is a személyes kapcsolat és a szakértői tanácsadás jelentősége meghatározó a befektetések területén. Az online források ugyan egyre inkább teret nyernek, de főként kiegészítő információként szolgálnak, míg az önálló elemzés szerepe továbbra is csekély. Ez is megerősíti, hogy a személyes bizalom és a tanácsadói jelenlét továbbra is kulcsszerepet játszik a befektetési döntések meghozatalában.

A befektetési döntéseket befolyásoló tényezők, és tájékozási források elemzését követően fontos megvizsgálni, hogy a különböző korcsoportok milyen mértékben használják a digitális eszközöket befektetéseik intézése során. A technológiai fejlődés és a digitalizáció mára elengedhetlenné vált a pénzügyi szolgáltatásokban, így releváns kérdés, hogy a kor előrehaladtával hogyan változik a digitális eszközhasználat gyakorisága. Az alábbi 14. ábra szemlélteti a digitális eszközhasználat megoszlását korcsoportonként.

14. ábra: Befektetésekhez kapcsolódó digitális eszközhasználat korcsoportonként (%)

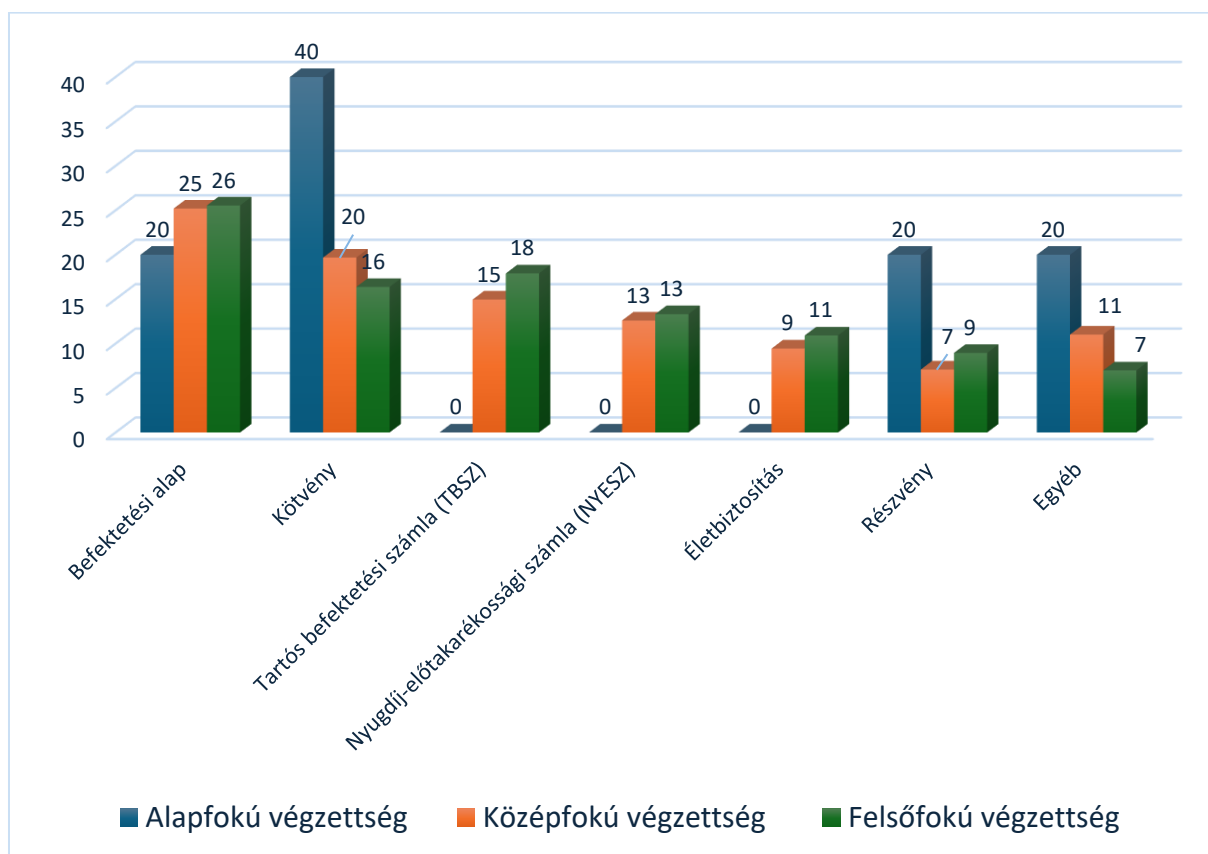


Forrás: saját munka

A kapott eredmények alapján jól látható, hogy a fiatalabb korosztályok – különösen a 15–24, illetve a 25–54 évesek – körében a digitális eszközhasználat rendszeres, míg az idősebb, 65 év feletti válaszadók többsége továbbra is inkább személyesen intézi befektetéseit. A digitális eszközhasználat és az életkor közötti összefüggést khi-négyzet próbával vizsgáltam, amelyhez a Cramer-féle mutatót is kiszámítottam. A mutató értéke 0,61 lett, ami közepes erősségű kapcsolatot jelez az életkor és a digitális eszközhasználat között. Ez arra utal, hogy az életkor jelentős, de nem kizárólagos befolyásoló tényező a digitális megoldások igénybevételében: a fiatalabb generációk nyitottabbak az online befektetési lehetőségek iránt, míg az idősebb korosztályok inkább a hagyományos, személyes ügyintézészt részesítik előnyben.

Az életkor mellett a végzettség is meghatározó tényező lehet a befektetési szokások alakulásában, hiszen a magasabb iskolai végzettséggel rendelkező személyek általában nagyobb pénzügyi tudatossággal és információs háttérrel rendelkeznek. A 15. ábra a válaszadók befektetési szokásait mutatja be iskolai végzettség szerinti bontásban, feltárva, hogy milyen mértékben különböznek egymástól az egyes csoportok befektetési preferenciái.

15. ábra: Végzettség és befektetési szokások kapcsolatának megoszlása (%)



Forrás: saját munka

Az eredmények alapján megfigyelhető, hogy a különböző végzettségi szintek között vannak kisebb eltérések a választott befektetési formák tekintetében, azonban statisztikailag nem mutatható ki szignifikáns különbség. A khi-négyzet próba és a Cramer-féle mutató segítségével vizsgáltam a kapcsolatot, amelynek értéke 0,087 lett. Ez azt jelzi, hogy a végzettség és a befektetési formák közötti kapcsolat gyenge, vagyis az iskolai végzettség nem befolyásolja

számottevően, hogy a válaszadók milyen típusú befektetéseket részesítenek előnyben. Ennek alapján elmondható, hogy a befektetési döntések inkább egyéni preferenciákon, kockázatvállalási hajlandóságon és jövedelmi helyzeten alapulnak, mintsem a végzettség szintjén.

A korábbi fejezetekben bemutatott eredmények után fontos szempont az is, hogy az ügyfelek mennyire elégedettek az Erste Bank befektetési szolgáltatásaival. Az ügyfél-elégedettség kulcsfontosságú tényező a bank hosszú távú versenyképessége és ügyfélmegtartása szempontjából, hiszen a pozitív tapasztalatok hozzájárulnak a bizalom erősödéséhez és a további befektetési hajlandósághoz.

Az 5. táblázat a válaszadók értékeléseit mutatja be a befektetési tanácsadás, a digitális felületek használhatósága, a termékkínálat, valamint a hozamok és költségek kommunikációja tekintetében. Az értékelés ötfokozatú Likert-skálán történt, ahol az 1-es érték teljes elégedetlenséget, az 5-ös pedig teljes elégedettséget jelölt.

5.táblázat: Ügyfél-elégedettség az Erste Bank befektetési szolgáltatásaival

Állítás	átlag	szórás	relatív szórás	módusz
Mennyire elégedett az Erste Bank befektetési tanácsadójával (1 = egyáltalán nem, 5 = teljes mértékben)	4,92	0,37	7%	5
Mennyire tartja könnyen használhatónak az Erste digitális felületeit (1 = nagyon nehezen, 5 = nagyon könnyen)	4,73	0,50	11%	5
Mennyire tartja megbízhatónak az Erste Bank befektetési kínálatát (1 = egyáltalán nem, 5 = teljes mértékben)	4,88	0,37	8%	5
Mennyire átlátható Önnek a hozamok és költségek kommunikációja (1–5 skála)	4,48	0,62	14%	5

Forrás: saját munka

A Likert-skálás elégedettségi vizsgálat során az ügyfelek 1-től 5-ig értékelték a bank befektetési szolgáltatásait. Az eredmények szerint a legmagasabb elégedettséget a befektetési tanácsadás kapta (átlag: 4,92, szórás: 0,37, relatív szórás: 7 százalék, módusz: 5), ami azt jelzi, hogy a személyes kapcsolattartás és a szakmai felkészültség továbbra is kulcsszerepet játszik a befektetési döntésekben. A befektetési kínálat megbízhatósága is magas értéket ért el (átlag: 4,88, szórás: 0,37), ami a bank stabil és biztonságos működését tükrözi. A digitális felületek használhatósága 4,73-as átlagot kapott, 11 százalékos relatív szórással, ami jelzi, hogy az ügyfelek többsége elégedett az online felületekkel, ugyanakkor a korosztályok között még vannak eltérések. A hozamok és költségek kommunikációja 4,48-as átlagértéket kapott, 14

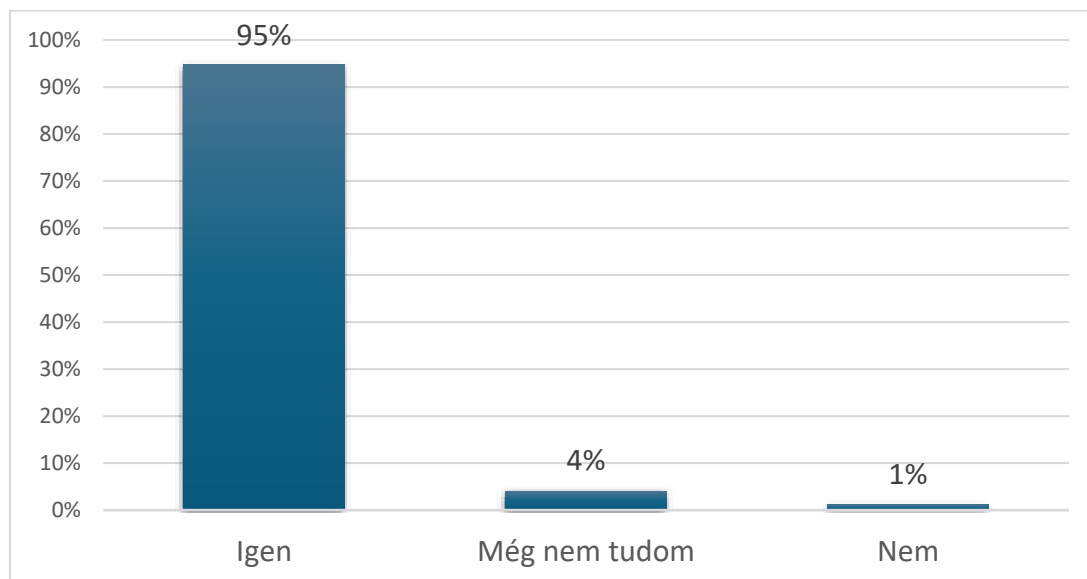
százalékos relatív szórással, ami arra utal, hogy ezen a területen a bank még javíthat a transzparencián és az információk közérthetőségén.

Összességében a Likert-skálás eredmények azt mutatják, hogy az ügyfelek nagy többsége elégedett az Erste Bank befektetési szolgáltatásaival, és a módusz minden tényezőnél 5, tehát a legtöbben maximális elégedettséget jelöltek meg.

Az ügyfélelégedettségi eredményeket követően a kutatás során arra is kerestem a választ, hogy az elégedettség milyen mértékben befolyásolja a jövőbeni befektetési szándékokat.

A válaszok elemzése segít megérteni, mennyire jellemző az ügyfélhűség és a hosszú távú bizalom az Erste Bank ügyfelei körében. A 16. ábra bemutatja, hogy a válaszadók milyen arányban tervezik a jövőben is az Erste Banknál elhelyezni befektetéseiket.

16. ábra: Tervezi-e, hogy a jövőben is az Erste Banknál fektet be?



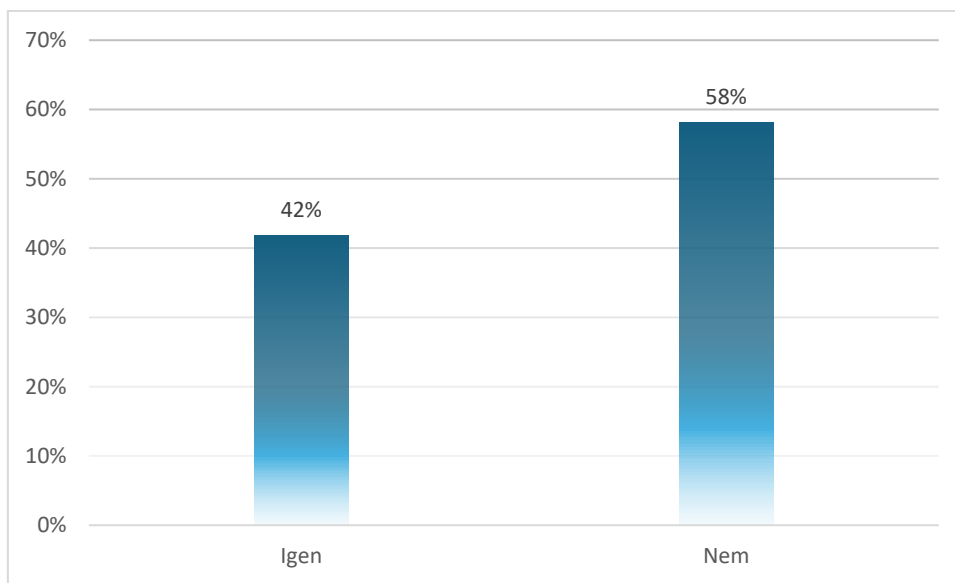
Forrás: saját munka

A kutatás eredményei alapján a válaszadók túlnyomó többsége, 95%, a jövőben is az Erste Banknál tervezi befektetéseit elhelyezni. Mindössze 4% bizonytalan, és csupán 1% nem kívánja a jövőben a bank szolgáltatásait igénybe venni. Ez az eredmény az ügyfelek magas fokú elégedettségét és lojalitását tükrözi, valamint azt, hogy az Erste Bank képes volt hosszú távú bizalmat kiépíteni ügyfélkörében. A személyes tanácsadás és a stabil, megbízható

szolgáltatások itt is kulcsszerepet játszanak a döntések meghozatalában, ami a korábbi eredményekkel összhangban áll.

A lojalitás vizsgálatát követően érdemes megvizsgálni, hogy az ügyfelek mennyiben kötődnek kizárólag az Erste Bankhoz, illetve milyen arányban jellemző a több bankos befektetési jelenlét, amit 17. ábrán. szemléltetnek.

17. ábra: Rendelkezik-e más banknál befektetéssel?



Forrás: saját munka

A válaszadók 42%-a jelezte, hogy más banknál is rendelkezik befektetéssel, míg 58% kizárólag az Erste Banknál fektet be. Ez arra utal, hogy az ügyfelek egy része tudatosan diverzifikálja befektetéseit, több pénzüintézet között osztva meg kockázatait és lehetőségeit. Ugyanakkor a többség továbbra is kizárólag az Erste Bankot választja befektetési kezelésére, ami erős bizalmat és elkötelezettséget jelez a bank iránt. Az eredmények alapján elmondható, hogy a bank ügyfélkörében a stabil lojalitás mellett a nyitottság a több bankos megoldások iránt is megjelenik, ami a modern befektetői magatartás természetes jellemzője.

5.3. Kutatási eredmények összegzése SWOT elemzéssel

A SWOT-elemzés (6. táblázat) összegzi mindazokat a tapasztalatokat, amelyek a primer kutatás – vagyis a kérdőíves felmérés és a mélyinterjúk – során felszínre kerültek. Az elemzés célja, hogy átfogó képet adjon az Erste Bank befektetési stratégiájának jelenlegi helyzetéről, erősségeiről, valamint azokról a területekről, ahol fejlesztési lehetőségek rejlenek.

6.táblázat: Kutatási eredmények összegzése SWOT elemzéssel

Erősségek	Gyengeségek
Stabil nemzetközi háttér és pénzügyi megbízhatóság	Kevés célzott kommunikáció a fiatalabb megtakarítók felé
Személyes tanácsadás és bizalomépítés	Korlátozott termékismeret a lakosság körében
Fejlett digitális megoldások (George, online portfólió)	Fintech szolgáltatók gyorsabb, rugalmasabb megoldásai
Lehetőségek	Veszélyek
Hűségprogramok és ügyfélmegtartó kedvezmények	Gazdasági instabilitás befolyásolhatja a befektetési termékeket
Versenytársakétól megkülönböztető ajánlat	Szabályozási környezet változása
Személyre szabott portfólióajánlatok	Versenytársak gyorsabb digitális innovációi és egyszerűbb online folyamatai

Forrás: saját munka

Az eredmények alapján elmondható, hogy a bank legnagyobb erősségei közé tartozik a nemzetközi háttér, a stabil pénzügyi megbízhatóság, valamint az ügyfélkapcsolatokban megnyilvánuló személyes tanácsadás. A mélyinterjúk során a szakértők hangsúlyozták, hogy a személyes kapcsolat és a bizalom kiépítése továbbra is meghatározó tényező a befektetési döntések során, mivel az ügyfelek többsége értékeli a személyre szabott figyelmet és az egyéni igényekhez igazított ajánlásokat. A fejlett digitális megoldások – mint a George applikáció és az online portfóliókezelés – jelentősen hozzájárulnak a hatékonysághoz, ugyanakkor a személyes tanácsadás szerepe továbbra is kiemelkedő.

A gyengeségek közül kiemelhető, hogy a fiatalabb korosztály körében továbbra is alacsony a megtakarítási és befektetési hajlandóság. A kutatás rámutatott arra is, hogy az idősebb ügyfelek számára a digitális eszközök használata gyakran nehézséget okoz, így a bank számára fontos feladat a pénzügyi edukáció erősítése és a digitális megoldások még felhasználó barátabbá tétele. A fintech szolgáltatók térnyerése – amelyek gyors és rugalmas online folyamatokat kínálnak – további versenynyomást jelent, különösen az egyszerűbb befektetési formák piacán.

A lehetőségek között az egyik legfontosabb irány a fiatalabb korosztály megszólítása célzott pénzügyi edukációs kampányokkal és digitális platformokon keresztül. Emellett mélyinterjú alapján megállapíthatjuk, hogy nagy potenciál rejlik a fenntartható, zöld befektetésekben, amelyek iránt egyre növekvő kereslet mutatkozik. A személyre szabott portfólióajánlatok és az ügyfélkockázati profilhoz igazított befektetési javaslatok szintén erősíthetik az ügyfél-elégedettséget és a hosszú távú lojalitást. A mélyinterjúk tanúsága szerint a bank folyamatosan dolgozik azon, hogy modern technológiákkal – például mesterséges intelligencia alapú tanácsadással – támogassa az értékesítési folyamatokat és a döntéshozatalt.

A veszélyek között elsősorban a makrogazdasági környezet bizonytalansága, az infláció, valamint a szabályozási változások emelhetők ki, amelyek befolyásolhatják a befektetési piac stabilitását. A fintech versenytársak gyors reagálása és innovációs tempója szintén komoly kihívást jelenthet, mivel rugalmasabb és alacsonyabb költségű megoldásokat kínálnak. Ezen felül a hozamok elmaradása esetén fennáll az ügyfélbizalom csökkenésének kockázata, ami hosszabb távon hatással lehet a bank márkáértékére és ügyfélmegtartási képességére.

Összességében megállapítható, hogy az Erste Bank erős pozíciót foglal el a lakossági befektetések piacán, azonban a versenyképesség megőrzése érdekében kiemelten fontos a digitális fejlesztések és a személyes ügyfélkapcsolatok egyensúlyának fenntartása. A SWOT-elemzésben azonosított erősségek és lehetőségek megfelelő kiaknázása hosszú távon hozzájárulhat ahhoz, hogy a bank tovább növelje piaci részesedését, miközben erősíti ügyfelei pénzügyi tudatosságát és bizalmát.

6. Következtetések és javaslatok

A kutatás során feltárt eredmények alapján megállapítható, hogy az Erste Bank ügyfelei körében a befektetési döntéseket leginkább a biztonság, a hozam és a tanácsadóba vetett bizalom hármasa határozza meg. A válaszadók többsége kiszámítható, alacsonyabb kockázatú termékeket részesít előnyben, mint a befektetési alapok és kötvények, ugyanakkor egyre nagyobb arányban jelenik meg az igény a hozamorientáltabb, rugalmasabb befektetési lehetőségek iránt is. A válaszadók döntő többsége négy-hat éve, illetve több mint hat éve rendelkezik befektetéssel, ami hosszú távú pénzügyi elköteleződésre és tudatosságra utal. Ez egyben azt is mutatja, hogy az Erste Bank ügyfelei stabil kapcsolatban állnak a pénzügyi szakkal, és jellemzően elégedettek az általuk választott befektetési konstrukciókkal.

A kutatás során kiderült, hogy a nemek és az életkor önmagukban nem gyakorolnak lényeges hatást a befektetési döntésekre. Sokkal inkább a jövedelmi helyzet, a kockázatvállalási hajlandóság, a pénzügyi tudatosság és az ügyfelek tapasztalati szintje befolyásolja a választott befektetési formát. A keresztábrák elemzése kimutatták, hogy a befektetési forma és az iskolai végzettség között gyenge kapcsolat áll fenn, így nem beszélhetünk statisztikailag igazolt összefüggésről.

A digitális eszközhasználat és az életkor között közepes kapcsolat figyelhető meg. A fiatalabb és középkorú ügyfelek aktívan használják a George applikációt és az Erste Market platform nyújtotta lehetőségeket befektetések tekintetében, míg az idősebb korosztály továbbra is a személyes tanácsadást preferálja. A mélyinterjúk során a tanácsadók hangsúlyozták, hogy a személyes kapcsolattartás még mindig az egyik legfontosabb tényező a befektetési döntések meghozatalában. A bizalom kialakítása és fenntartása nélkül a digitális csatornák nem tudják teljes mértékben kiváltani az emberi kapcsolatot. Ezért a bank számára továbbra is kulcsfontosságú, hogy a digitális fejlesztések mellett megőrizze és erősítse a személyes tanácsadói jelenlétet.

A mélyinterjúk rávilágítottak a befektetési piac aktuális kihívásaira is. Az elmúlt években a folyamatosan változó gazdasági környezet, az infláció növekedése, valamint a jegybanki alapkamat alakulása jelentős hatással volt a befektetési kedvre és az ügyfelek viselkedésére. A bizonytalan gazdasági helyzet miatt sok ügyfél inkább a biztonságosabb termékeket részesíti előnyben, miközben a hozam iránti igény is továbbra is jelen van. Ez egyensúlyozást igényel a

bank részéről: olyan termékekre van szükség, amelyek egyszerre kínálnak kiszámítható biztonságot és versenyképes hozamot. A szakértők tapasztalatai szerint a befektetési tanácsadás során az ügyfelek kockázattűrő képességének pontos felmérése alapvető, hiszen ez határozza meg, hogy milyen termékportfólió illeszkedik legjobban az egyéni igényekhez és célokhoz.

A kutatásból kiderült, hogy a fiatalabb ügyfélkör megszólítása továbbra is az Erste egyik legfontosabb feladata. A fiatalok jellemzően kevésbé rendelkeznek megtakarítással, ugyanakkor nyitottak a digitális megoldások iránt. Számukra vonzó lehet az egyszerűen kezelhető online felület, a gyors információhoz jutás és a mobilbanki funkciók, ugyanakkor szükségük van az edukációra is. Az Erste ezt felismerve olyan eszközökkel igyekszik őket megszólítani, mint az edukációs kampányok, a közösségi médiában megjelenő pénzügyi tartalmak, a fiataloknak szóló megtakarítási ösztönzők és az online oktatóanyagok. Emellett a bank kiemelt figyelmet fordít a rendszeres megtakarításokat ösztönző konstrukciókra, amelyekhez például e-pénzjövőírás formájában kínál kedvezményt az ügyfeleknek.

Az ügyfélmegtartás és az elégedettség mérése szintén központi elem a bank stratégiájában. A kutatás rávilágított arra, hogy az Erste rendszeresen vizsgálja ügyfelei elégedettségét, többek között telefonos szűrőpróbákon keresztül. Ezek célja, hogy a tanácsadók közvetlen visszajelzést kapjanak az ügyfelek tapasztalatairól, és ennek alapján fejlesszék a szolgáltatások minőségét. Az ügyfelek különösen értékelik, ha a bank nemcsak terméket kínál, hanem partnerként van jelen a pénzügyi döntéseikben.

A kutatás tapasztalatai alapján a következő javaslatok fogalmazhatók meg, a bank számára célszerű továbbra is a személyes tanácsadói hálózat fejlesztésére és képzésére koncentrálni, mivel a befektetési döntésekben a bizalomnak és az emberi tényezőnek kulcsszerepe van. A digitális fejlesztéseknek a tanácsadást kell támogatniuk, nem helyettesíteniük, különösen a nagyobb értékű befektetések esetében. A banknak ugyanakkor érdemes tovább bővíteni a George applikáció és az Erste Market funkcióit, hogy az ügyfelek még részletesebb portfólió-áttekintést, befektetési elemzéseket és személyre szabott ajánlásokat kapjanak.

Fontos továbbá a fiatal korosztály megszólítása célzott kommunikációval és pénzügyi edukációval, hiszen ők jelentik a jövő potenciális befektetői bázisát. A banknak érdemes olyan termékeket és kampányokat kialakítania, amelyek motiválják a rendszeres megtakarítás elindítását, és jutalmazza a hosszú távú elköteleződést. A kommunikációban hangsúlyosabbá

tehető a befektetések rugalmassága, a személyre szabhatóság és az online hozzáférés kényelme. Emellett a marketingtevékenységekben érdemes erősíteni a pénzügyi tudatosság fontosságát, valamint azt az üzenetet, hogy a tudatos megtakarítás és befektetés hosszú távon stabil pénzügyi biztonságot teremthet.

A jövőre vonatkozóan az Erste Bank számára kulcsfontosságú a gazdasági változásokhoz való gyors és rugalmas alkalmazkodás. Az infláció és az alapkamat-ingadozás olyan piaci tényezők, amelyek közvetlenül befolyásolják a befektetési döntéseket, ezért a termékpalettát, a hozamstruktúrát és az ügyfélkommunikációt folyamatosan az aktuális környezethez kell igazítani. A hosszú távú stabilitást az adhatja meg, ha a bank egyszerre épít a szakmai hitelességére, a digitális innovációra és az ügyfelek bizalmára.

Összességében elmondható, hogy az Erste Bank befektetési stratégiája sikeresen ötvözi a digitalizáció nyújtotta lehetőségeket a személyes, bizalmon alapuló tanácsadással. A jövőbeli fejlődés kulcsa az ügyfélközpontúság, a pénzügyi edukáció erősítése és az innovatív megoldások bevezetése. Ezek együttesen biztosíthatják, hogy a bank a gyorsan változó pénzügyi környezetben is megőrizze stabil piaci pozícióját és ügyfelei bizalmát.

Ha a bank a jövőben is képes ezekre az alapokra építeni, valamint egyszerre fejleszti digitális és emberi oldalát, akkor továbbra is meghatározó szereplő maradhat a magyar befektetési piacon, és példát mutathat a modern, ügyfélközpontú banki szemléletből.

7. Összefoglalás

A dolgozat célja annak bemutatása volt, hogy milyen tényezők alakítják a magyar lakosság befektetési döntéseit, különös tekintettel az Erste Bank ügyfeleinek szokásaira és a bank stratégiájára. A vizsgálat kérdőíves felmérésen és mélyinterjúkon alapult, amelyek együttesen nyújtottak átfogó képet a megtakarítási és befektetési magatartásról, valamint a banki gyakorlatról. A kutatás eredményei jól tükrözik, hogy a gazdasági környezet változásai, a digitalizáció és az ügyféligények átalakulása miként formálják a pénzügyi szektor működését.

A válaszok alapján megállapítható, hogy a biztonság és a hozam közötti egyensúly továbbra is a legfontosabb szempont a befektetési döntéseknél. Az ügyfelek túlnyomó része hosszabb távú megtakarításokban gondolkodik, miközben törekszik a stabil, kiszámítható eredményre. A kockázatvállalás mértéke nagymértékben függ az ügyfél pénzügyi tudatosságától, tapasztalatától és jövedelmi helyzetétől. A kutatás rámutatott, hogy a pénzügyi ismeretek bővülése növeli a nyitottságot a diverzifikáltabb, összetettebb befektetési formák iránt, ami hosszú távon a tudatos portfólióépítés irányába tereli az ügyfeleket.

A mélyinterjúk során a tanácsadók kiemelték, hogy a befektetési piacot jelenleg leginkább az infláció, az alapkamat-ingadozás és a változó ügyféligények befolyásolják. Ezek a tényezők folyamatos alkalmazkodást igényelnek a banktól, amely a szakmai hitelességre, a bizalomra és a személyes kapcsolattartásra építi ügyfélkapcsolatait. A tanácsadók tapasztalata szerint a sikeres befektetési döntés alapja a kockázati profil alapos felmérése, az egyéni célok megértése és az ezekhez igazított termékajánlat. A személyes tanácsadás tehát továbbra is nélkülözhetetlen, még a digitalizált pénzügyi környezetben is.

A digitális fejlesztések – például a George applikáció és az Erste Market – a kutatás szerint fontos szerepet játszanak a befektetések átláthatóságában és a gyors információáramlásban. A fiatalabb korosztály elsősorban ezek használatával követi befektetéseit, míg az idősebb ügyfelek inkább a tanácsadók segítségét veszik igénybe. A két csatorna közötti egyensúly megteremtése kulcsfontosságú a jövőben: a digitális innovációk a kényelmet és hatékonyságot növelik, a személyes jelenlét pedig a bizalmat és az elégedettséget erősíti.

A felmérés eredményei azt mutatják, hogy az Erste Bank ügyfelei jellemzően elégedettek a szolgáltatásokkal, értékelik a személyre szabott tanácsadást és a folyamatos kapcsolattartást. Ugyanakkor a fiatalabb korosztály bevonása, a pénzügyi edukáció fejlesztése és a digitális platformok továbbfejlesztése még további lehetőséget kínál a növekedésre. A bank célja, hogy olyan befektetési megoldásokat kínáljon, amelyek egyszerre biztonságosak, rugalmasak és könnyen elérhetők – mindezt a szakmai hitelesség és az ügyfélközpontúság megőrzésével.

Összegzésként elmondható, hogy a vizsgálat rámutatott: a modern banki szolgáltatások sikerének alapja az emberi tényező és a technológiai fejlődés egyensúlya. Az Erste Bank esetében a személyes tanácsadás és a digitális fejlesztések egymást kiegészítve biztosítják a magas szintű ügyfélélményt. A jövőben a gazdasági változásokhoz való gyors alkalmazkodás, az ügyfél-elégedettség folyamatos mérése és a pénzügyi tudatosság növelése lehetnek a legfontosabb irányok. Ha a bank ezekre építve folytatja stratégiáját, továbbra is meghatározó szerepet tölthet be a magyar befektetési piacon, és hosszú távon is megőrizheti ügyfelei bizalmát.

Felhasznált irodalom

- Alapítvány, P. (2022). *Pénzügyi kultúra és tudatosság fejlesztése Magyarországon*. Forrás: penziranytu.hu: <https://penziranytu.hu/penzugyi-tudatossag-fejlesztese>
- Alapítvány, P. (2023). A magyar lakosság pénzügyi tudatosságának alakulása 2023-ban – OECD/INFE módszertan alapján. *Pénziránytű Alapítvány*.
- Atkinson, A., & Messy, F.-A. (2012). Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study. *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*, 1-73.
- Becsky-Nagy, P. (2023). *Vállalati pénzügyek elmélete és gyakorlata*. Debrecen: Debreceni Egyetem. Forrás: http://www.papp-vary.hu/reklam_marketing/A_mediatervezes_uj_valutaja_a_PESO_modell.pdf
- Blanchard, O., & Johnson, D. R. (2013). *Macroeconomics*. Harlow, United Kingdom: Pearson Education.
- Brooks, C., Fenton, N., & White, K. (2023). A Comparative Analysis of Risk Attitudes Across Europe. *International Journal of Finance and Economics*, 256–275.
- Cecchetti, S. G., & Schoenholtz, K. L. (2021). *Money, Banking and Financial Markets*. New York, USA: McGraw-Hill Education.
- Csabai, Á. (2022). *Marketingblogger*. Forrás: Marketingblogger: <https://marketingblogger.hu/hipi-elv/>
- Dare, S., van Dijk, J., & Maier, P. (2020). The Road to Financial Satisfaction. *The Road to Financial Satisfaction*, 45-59.
- Desalegn, G., Fekete-Farkas, M., & Tangl, A. (2022). Factors Influencing Individual Investment Decisions: Evidence from Hungary. *Sustainability*.
- Erste Bank. (2022). Forrás: <https://www.erstebank.hu/hu/ebh-nyito/bankunkrol/erste-group>
- Erste Bank Hungary (2023). *Erste Bank Hungary*. Forrás: Erste Bank Hungary: <https://www.erstebank.hu/hu/ebh-annual-reports>
- Erste Bank Hungary (2024). *Éves jelentés 2024 – Befektetési és megtakarítási termékek*. Budapest: Erste Bank Hungary.
- European Banking Authority (2023). *Trends, Risks and Vulnerabilities Report*. Paris: ESMA. Forrás: ESMA: <https://www.esma.europa.eu/document/trends-risks-and-vulnerabilities-report-2023>
- European Commission, E. (2023). *Retail Investment Strategy in the EU*. Forrás: European Commission: https://finance.ec.europa.eu/publications/retail-investment-strategy_en
- European Central Bank (2023b). *Financial literacy and inclusion across the European Union*. Frankfurt am Main : European Central Bank.
- European Central Bank (2023c). *Household Financial and Investment Survey 2023*. Forrás: ECB.europa.eu: https://www.ecb.europa.eu/stats/ecb_surveys/hfcs/html/index.en.html
- European Investment Bank (2023a). *Financial Education and Savings Behaviour in the European Union*. Luxembourg: European Investment Bank .

- Eurostat. (2023). *Household Financial Wealth Statistics 2023*. Forrás: neve: European Union Statistics: <https://ec.europa.eu/eurostat>
- Fábián, K. (2019). A lakossági megtakarítások és befektetések változásai Magyarországon. *Pénzügyi Szemle*.
- Fidelity (2021). Fenntartható Gazdaság. <https://www.fidelity.co.hu/Pages/2021-09-23-sustainable-economy-1632407289966>.
- Hergár, E., Kovács, L., & Németh, E. (2024). The Status and Development of Financial Literacy in Hungary. *Hitelintézeteti Szemle*, 7-32.
- Központi Statisztikai Hivatal (2024). *A háztartások pénzügyi megtakarításainak szerkezete 2024*. Forrás: KSH.hu: https://www.ksh.hu/stadat_files/gaz/hu/gaz0063.html
- Kovács, A. T. (2022). A pénzügyi tudatosság szerepe a lakossági megtakarításokban Magyarországon. *Közgazdasági szemle*, 987-1005.
- Kovács, E. (2020). *Pénzügyi kultúra és megtakarítási magatartás Magyarországon*. Akadémiai Kiadó: Budapest.
- KreatívOnline (2024. 10). *Kreatív Online*. Forrás: <https://kreativ.hu/cikk/specialis/elofizetes/erste-x-artificial-group-kampanybejelento>
- Lentner, C., Sági, J., & Tatay, T. (2019). Innovative Solutions in the Development of Households' Financial Awareness. *Economics and Sociology*, 1-15.
- Liska, F. (2024). *Az online marketing alapjai*. Akadémia Kiadó.
- Lusardi, A. &. (2019). *Financial Literacy and Retirement Planning: Evidence and Implications*. Oxford: Oxford University Press.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence. *neve: Journal of Economic Literature*, 5-44.
- Mark, G. (2023). *Attention Span: A Groundbreaking Way to Restore Balance, Happiness and Productivity*. Hanover Square Press.
- Matt, A., & Jones, H. (2021). The winning formula: How to build lasting and valuable customer relationships via a paid, owned and earned strategy. *Journal of Brand Strategy*, pp. 273-282.
- McCarthy, E. (1960). *Basic Marketing: A Managerial Approach*. Homewood: Richard D. Irwin, Inc.
- Millagala, K., & Gunashinge, N. (2024). Neuromarketing as a Digital Marketing Strategy to Unravel the Evolution of Marketing Communication. In *Applying Business Intelligence and Innovation to Entrepreneurship* (old.: 81-105). IGI Global.
- Mishkin, F. S. (2022). *The Economics of Money, Banking and Financial Markets*. Boston, USA: Pearson Education.
- MNB (2023). *Magyar Nemzeti Bank*. Forrás: Magyar Nemzeti BAnk: <https://www.mnb.hu/statisztika>
- MNB (2024). *MNB Statisztikai tükör*. Forrás: A háztartások pénzügyi vagyonának alakulása Magyarországon: <https://www.mnb.hu/statisztika/statisztikai-adatok-informaciok/haztartasok-penzugyi-vagyona>

- Németh, E., Zsótér, B., & Béres, D. (2020). Financial Vulnerability of the Hungarian Population – Empirical Results Based on 2018 Representative Data. *Pénzügyi szemle*, 203-220.
- OECD. (2020). *OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy*. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development.
- OECD. (2021). *Financial Literacy and Inclusion: Results of OECD/INFE Survey*. Forrás: OECD.org: <https://www.oecd.org/financial/education/financial-literacy-survey.htm>
- OECD. (2023). *OECD/INFE 2023 International Survey of Adult Financial Literacy*. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development.
- Peredy, L., & Laki, T. (2024). Digitális befektetési szokások Magyarországon. *Pénzügyi Tudatosság*, Budapest.
- Portfólió (2022). *Portfólió*. Forrás: <https://www.portfolio.hu/gazdasag/20221107/nemcsak-novekszik-dinamikusan-fejlodik-is-a-magyar-premium-banki-szegmens-575621>
- Portfolio (2025). A magyar háztartások főbb pénzügyi megtakarításainak összetétele. <https://www.portfolio.hu/befektetes/20250624/micsoda-atlag-13-millioja-van-egy-magyar-haztartasnak-itt-a-turpissag-a-szamok-mogott-770093>.
- Remund, D. L. (2010). Financial Literacy Explicated: The Case for a Clearer Definition in an Increasingly Complex Economy. *Journal of Consumer Affairs*, 276–295.
- Remund, D. L. (2010). *Financial Literacy for the 21st Century*. New York: Palgrave Macmillan.
- Reuters. (2025). European Markets React to Inflation Outlook. *European Markets React to Inflation Outlook*.
- Sahi, S. K. (2013). Demographic and Socio-Economic Determinants of Financial Satisfaction of Individuals. *International Journal of Social Economics*, 127-150.
- Sulaj, K. &. (2024). Introducing 5ES marketing mix: a new framework for effective marketing in the digital age. *Academy of Strategic Management Journal*.
- Számvevőszék, Á. (2022). *A lakossági pénzügyi tudatosságának fejlettsége Magyarországon*. Budapest: Állami Számvevőszék.
- Tömöri, A. (2024). Lakossági befektetési attitűdök a pénzügyi bizonytalanság idején. *Közgazdasági Szemle*.
- Török, M. (2018). Pénzügyi tudatosság és kockázatvállalási hajlandóság. In A. kiadó, *Gazdasági Magatartás és Pénzügyi Döntések* (old.: 45-62). Budapest.
- Vancsura, A. (2025). A megtakarítási hajlandóság és kockázatvállalás kapcsolata a fiatal felnőttek körében. *Gazdaság és Pénzügy*.
- Világgazdaság. (2025). A magyar háztartások befektetési trendjei 2025-ben. *A magyar háztartások befektetési trendjei 2025-ben*.
- World Gold Council (2023). *Global Investment Demand Trends 2023*. World Gold Council.

Mellékletek

1.Melléklet

Mélyinterjú vázlat

Interjú – Ruff Zsuzsanna (Szenior termékmenedzser),

1. Hogyan látja jelenleg a lakossági befektetések piacát Magyarországon?
2. Mely befektetési termékek iránt mutatkozik a legnagyobb érdeklődés az ügyfelek részéről?
3. Milyen trendeket, változásokat tapasztal az utóbbi években a befektetési szokásokban?
4. Milyen fő kihívásokkal találkozik a bank a befektetési termékek fejlesztése során?
5. Hogyan befolyásolják a makrogazdasági tényezők, például az infláció és a jegybanki alapkamat-változások a termékfejlesztést?
6. Milyen módon próbálja az Erste Bank ösztönözni az ügyfeleket megtakarításra és befektetésre?
7. Milyen eszközökkel mérik az ügyfél-elégedettséget, és hogyan építik be a visszajelzéseket a termékfejlesztésbe?
8. Hogyan segíti elő a digitalizáció (pl. George applikáció, online portfóliókimutatás) az ügyfelek befektetési döntéseit?
9. Mennyire látja nyitottnak a fiatal korosztályt a befektetési termékek iránt, és hogyan lehet őket hatékonyabban elérni?
10. Milyen irányban látja a lakossági befektetések jövőbeli fejlődését az Erste Bankon belül?

2. Melléklet

Mélyinterjú vázlat

2. Interjú – Galambos Csaba (Erste World Vezető)

1. Milyen szerepet tölt be az Erste World az ügyfelek vagyionkezelésében és befektetési döntéseiben?
2. Hogyan épül fel az ügyfélkör, és milyen elvárásokkal érkeznek a prémium ügyfelek a bankhoz?
3. Milyen eszközökkel igyekeznek megtartani a meglévő ügyfeleket a befektetések területén?
4. Milyen típusú kommunikáció vagy szolgáltatás növeli leginkább az ügyfél-elégedettséget a prémium szegmensben?
5. Milyen új igények jelennek meg a vagyonosabb ügyfelek részéről a befektetési piacon?
6. Milyen módon támogatja az Erste World az ügyfelek pénzügyi edukációját és tudatosságát?
7. Hogyan látja a digitalizáció hatását a prémium ügyfélkiszolgálásra és kapcsolattartásra?
8. Milyen kihívásokat tapasztalnak a személyre szabott tanácsadás során?
9. Milyen piaci tényezők befolyásolják leginkább az ügyfelek befektetési döntéseit az elmúlt években?
10. Hogyan látja az Erste Bank jövőbeni irányait a befektetések piacán?

3. Melléklet

Mélyinterjú vázlat

Interjú – Reiter Bálint (termékfejlesztő)

1. Hogyan zajlik az ügyfelek befektetési profiljának felmérése, és milyen szempontokat vesznek figyelembe a kockázati hajlandóság meghatározásánál?
2. Milyen típusú befektetési termékek a legnépszerűbbek az ügyfelek körében jelenleg?
3. Milyen tapasztalatai vannak a személyes és az online tanácsadás hatékonyságáról a befektetések terén?
4. Milyen szerepet játszik a bizalom az ügyfél és tanácsadó kapcsolatában?
5. Milyen visszajelzéseket kapnak az ügyfelektől a befektetési szolgáltatásokról, és hogyan reagálnak ezekre?
6. Hogyan tudják motiválni az ügyfeleket, különösen a fiatalokat, a megtakarítás és befektetés elindítására?
7. Milyen szerepet játszik a George applikáció és a digitalizált portfóliókezelés a mindennapi tanácsadásban?
8. Milyen kihívásokkal szembesülnek a befektetési termékek értékesítése során a jelenlegi gazdasági helyzetben?
9. Hogyan hatnak a piaci változások (infláció, kamatkörnyezet, geopolitikai helyzet) az ügyfelek döntéseire?
10. Hogyan látja a személyes tanácsadás jövőjét a digitalizáció terjedésének fényében?

4. Melléklet

Kérdőív kérdései

1. Van jelenleg befektetése az Erste Banknál?

Igen, Nem

2. Mióta rendelkezik befektetéssel az Erste Banknál?

Kevesebb mint 1 éve, 1-3 éve, 4-6 éve, több mint 6 éve

3. Milyen típusú befektetésekkel rendelkezik az Erste Banknál?

Befektetési alap, részvény, kötvény, tartós befektetési számla, életbiztosítás, egyéb

4. Milyen szempontok alapján választ befektetést?

Várható hozam, kockázat mértéke, likviditás, tanácsadó ajánlása, ismerős véleménye, saját kutatás, egyéb

5. Milyen időtávra tervez befektetni?

0-1 (rövid táv), 2-3 (közép táv), 4-10 év , 10 évnél hosszabb (hosszú távú)

6. Mennyire elégedett az Erste Bank befektetési tanácsadójával? (1 = egyáltalán nem, 5 = teljes mértékben)

7. Használja-e a George alkalmazást kifejezetten befektetési kezelésére (portfólió követés, megbízások indítása, kimutatások)?

8. Mennyire tartja könnyen használhatónak az Erste digitális felületeit? (1 = nagyon nehezen, 5 = nagyon könnyen)

9. Kapcsolatba került már az Erste Bank pénzügyi tanácsadójával befektetés ügyében?

10. Mennyire tartja megbízhatónak az Erste Bank befektetési kínálatát? (1 = egyáltalán nem, 5 = teljes mértékben)

11. Milyen forrásból tájékozódik befektetési döntés előtt? (több válasz jelölhető)

Erste tanácsadó , internetes portálok , ismerősök véleménye, saját elemzés, egyéb

12. Mennyire átlátható Önnek a hozamok és költségek kommunikációja? (1–5 skála)

13. Előfordult már, hogy az Erste Bank által ajánlott befektetési termék nem felelt meg az elvárásainak?

Igen, Nem

14. Tervezi, hogy a jövőben ismét az Erste Banknál fektet be?

Igen, Nem, Még nem tudom

15. Rendelkezik más banknál is befektetéssel?

Igen, Nem

16. Ha máshol is rendelkezik befektetéssel, mi ennek az oka? (több válasz jelölhető)

Magas költségek az Ersténél, alacsonyabb hozam, nem eléggé személyre szabott tanácsadás, nem megfelelő digitális felület, bizalmatlanság, egyéb

17. Melyik korcsoportba tartozik?

15-24 éves, 25-54 éves, 55-64 éves, 65 évnél idősebb

18. Neme:

Nő, Férfi

19. Melyik településtípusban él?

Budapest, megyeszékhely, egyéb város, falu/község

20. Lakóhelyének irányítószáma:

21. Legmagasabb iskolai végzettsége:

Alapfokú, Középfokú, Felsőfokú

Nyilatkozat

MATE Szervezeti és Működési Szabályzat

III. Hallgatói Követelményrendszer

III.1. Tanulmányi és Vizsgaszabályzat

6.13. sz. függelék: A MATE egységes szakdolgozat /
diplomadolgozat / záródolgozat / portfólió készítési útmutatója

4.2. sz. melléklete: Nyilatkozat a záródolgozat/szakdolgozat/diplomadolgozat/portfólió nyilvános hozzáféréseiről és eredetiségéről (módosítva: 2025. október 16.)

NYILATKOZAT

a záródolgozat/szakdolgozat/diplomadolgozat/portfólió¹ nyilvános hozzáféréseiről és eredetiségéről

A hallgató neve: EGRSZEGI NATÁLIA
A Hallgató Neptun kódja: BARSWJ
A dolgozat címe: Lakossági befektetési szokások az Erste Bank ügyfelei körében
A megjelenés éve: 2025
A konzulens intézetének neve: Agrár- és Élelmiszergazdasági Intézet
A konzulens tanszékének a neve: Agrárlogisztika, Kereskedelem és Marketing Tanszék

Kijelentem, hogy az általam benyújtott záródolgozat/szakdolgozat/diplomadolgozat/portfólió² egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, és az irodalomjegyzékben szerepeltettem. Továbbá kijelentem, hogy a dolgozat elkészítése során alkalmazott mesterséges intelligencia-eszközök (pl. szöveggenerálás, nyelvi javítás, fordítás, adatelemzés) használata nem helyettesítette a saját kutatási és alkotói munkámat, azok alkalmazását a források között vagy a módszertani részben feltüntettem, és a szakmai-etikai elvárásoknak megfelelően jártam el.

Ha a fenti nyilatkozattal valótlan állítottam, tudomásul veszem, hogy a záróvizsga-bizottság a záróvizsgából kizár és a záróvizsgát csak új dolgozat készítése után tehetek.

A leadott dolgozat, mely PDF dokumentum, szerkesztését nem, megtekintését és nyomtatását engedélyezem.

Tudomásul veszem, hogy az általam készített dolgozatra, mint szellemi alkotás felhasználására, hasznosítására a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem mindenkor szellemi tulajdon-kezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek.

Tudomásul veszem, hogy dolgozatom elektronikus változata feltöltésre kerül a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem könyvtári repozitóri rendszerébe. Tudomásul veszem, hogy a megvédett és

- nem titkosított dolgozat a védést követően
- titkosításra engedélyezett dolgozat a benyújtásától számított 5 év eltelte után

nyilvánosan elérhető és kereshető lesz az Egyetem könyvtári repozitóri rendszerében.

Kelt: KAPOSVÁR, 2025.10.31.



¹ A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törölendő.

² A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törölendő.


NYILATKOZAT

EGERSZEGI NATÁLIA (név) (hallgató Neptun azonosítója: BAR5WJ) konzulenseként nyilatkozom arról, hogy a szakdolgozatot áttekintettem, a hallgatót az irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól tájékoztattam.

A szakdolgozatot a záróvizsgán történő védelemre **javaslom**.

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen **nem**

Kelt: KAPOSVÁR.10.31



belső konzulens

Hallgatók, doktoranduszok nyilatkozata mesterséges intelligencia (MI) alkalmazásáról

1. Általános adatok

Hallgató neve:	EGERSZEGI NATÁLIA
Neptun-kódja:	BARSWJ
Képzési szint (a megfelelőt jelölje X-szel):	X BSc/BA <input type="checkbox"/> MSc/MA <input type="checkbox"/> Doktori (PhD) <input type="checkbox"/> Egyéb:
Tantárgy neve/kódja*:	SZAKDOLGOZAT
A munka címe:	Lakossági befektetési szokások az Erste Bank ügyfelei körében

* doktori értekezés esetén nem kitöltendő

2. Nyilatkozat az MI használatáról

Alulírott, etikai felelősségem teljes tudatában az alábbi nyilatkozatot teszem:

(Kérjük, válasszon egyet az alábbi lehetőségek közül!)

A) Nem alkalmaztam mesterséges intelligencia rendszert vagy szolgáltatást.

(Amennyiben ezt jelölte, a további táblázatok kitöltése nem szükséges.)

B) Alkalmaztam mesterséges intelligencia rendszert vagy szolgáltatást.

(Kérjük, töltsse ki a vonatkozó táblázatokat!)

3. A mesterséges intelligencia használatának részletezése

I. TÁBLÁZAT: Asszisztensi vagy kisebb mértékű felhasználás (pl. fordítás, nyelvi korrekció, ötletelés stb.)

(Ezen felhasználások esetében a konkrét promptok és válaszok csatolása nem szükséges.)

A felhasználás célja	Alkalmazott MI-eszköz neve és verziója	Érintett rész (ha nem a szöveg egészére vonatkozik)
nyelvi korrekció	ChatGPT	Bevezetés, irodalmi áttekintés

II. TÁBLÁZAT: Jelentős tartalmi hozzájárulás (pl. egy teljes ábra vagy egy hosszabb szövegrész generálása)

(Ezekben az esetekben a felhasznált kulcsfontosságú promptok és az MI által adott nyers válaszok dokumentálása és a munka mellékletében való csatolása szükséges.)

A felhasználás célja	Alkalmazott eszköz verziója, elérhetősége	MI-neve,	Az érintett fejezet / ábra / táblázat pontos sorszáma	A prompt-naplót tartalmazó melléklet bejegyzésének sorszáma

3/A. Oktató által előírt kiegészítő szabályok (ha vannak)

Amennyiben az adott tantárgy oktatója vagy témavezetője az MI-eszközök használatára vonatkozóan külön szabályokat vagy elvárásokat határozott meg, kérjük, az alábbi mezőben foglalja össze ezeket:

Pl. az MI használatának tilalma bizonyos feladattípusokra; csak konkrét eszköz használata engedélyezett; eltérő hivatkozási elvárások; dokumentációs forma stb.

Oktató vagy témavezető által előírt szabályok:

.....

.....

.....

.....


4. Minden hallgatóra vonatkozó nyilatkozat:

Kijelentem, hogy az MI által esetlegesen generált tartalmakat minden esetben kritikailag felülvizsgáltam, szerkesztettem és a munkába illesztettem. A leadott munka minden eleméért, annak eredetiségéért és tudományos helytállóságáért teljes körű felelősséget vállalok. Tudomásul veszem, hogy a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem a benyújtott munkát mesterséges intelligencia detektorral ellenőrizheti, és eljárást kezdeményezhet, amennyiben a nyilatkozatom valótlan vagy hiányos.

Kelt: KAPOSVÁR, 2025.10 hó 30 nap

.....

Hallgató aláírása

.....

Konzulens/Témavezető aláírása

