

SZAKDOLGOZAT

RÁCZ-SZABÓ BEÁTA

Kereskedelem és marketing BSc szak

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

Kaposvári Campus

2023



Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

Kaposvári Campus

Kereskedelem és marketing szak

FOGYASZTÓI TUDATOSSÁG A BANKI PANASZKEZELÉS TERÜLETÉN

Belső konzulens: Dr. Olsovszkyné Dr. Némédi Andrea

beosztás: egyetemi docens

Készítette:

Rácz-Szabó Beáta

neptun kód: SAJVT8

tagozat: levelező

Intézet/Tanszék: Agrárlogisztika, Kereskedelem és Marketing Tanszék

Kaposvár

TARTALOMJEGYZÉK

1.	BEVEZETÉS	1
2.	IRODALMI ÁTTEKINTÉS	3
2.1.	A banki panaszok jogi háttér szabályozása	3
2.1.1.	Törvényi és rendeleti előírások a pénzügyi szektorban	3
2.1.2.	Jogorvoslat.....	5
2.2.	Szolgáltatási szektor	7
2.3.	A panasz fogalma, kialakulása és kezelési lehetőségei a szolgáltató oldaláról	9
2.4.	Pénzügyi alapismeretek oktatása, pénzügyi kultúra múlt és jelen	11
2.4.1.	Köznevelés és a Pénziránytű Alapítvány	11
2.4.2.	Pénzügyi kultúra	13
3.	ANYAG ÉS MÓDSZER	15
4.	EREDMÉNYEK ÉS ÉRTÉKELÉSÜK	17
4.1.	Banki szokások.....	20
4.2.	Panasz, panaszkezelés	23
4.3.	Ügyintézőről és saját tudásról alkotott elégedettségi vélemények	29
5.	KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK	32
6.	ÖSSZEFOGLALÁS	34
7.	FELHASZNÁLT IRODALOM	36
	MELLÉKLETEK.....	38
	ÁBRÁK ÉS TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE.....	48

1. BEVEZETÉS

A szakdolgozat a banki panaszkezelés területén vizsgálja a fogyasztók tudatosságát, elégedettségét, valamint a lehetséges panasz és elégedetlenség kialakulásához vezető okok közül kiemelve a pénzügyi előképzettséghez, ismerethez köthető preferenciákat. A mai pénzügyi rendszer bonyolult egy hozzá nem értő számára, csak a szakemberek látják át igazán. Szinte napi szinten változik, ezért mindig figyelni kell az újításokat, híreket. Számos szolgáltatás létezik, és számos törvény szabályozza ezeket, így nem könnyű kiigazodni egy átlagembernek a pénzügyi rendszerben.

A fogyasztói tudatossá a banki panaszkezelés témaválasztásban motivált, hogy 19 évet a bankszektorban dolgoztam, ezen belül több évet fiókvezetőként hazai pénzintézetnél. Nap, mint nap találkoztam a kihívással, mikor panaszos ügyeket kellett megoldanom, kivizsgálnom, vagy a helyszínen kellett gyors megoldást találni, és kezelni a sokszor nehéznek tűnő helyzeteket. Érdekesnek találom, hogy a másik oldalról, azaz az ügyfél oldaláról is szemügyre vegyük a témát, és megkérdezzük az alanyokat, hogy ők, hogy élték meg a folyamatot, és mi vezetett a negatív tapasztalat kialakulásához.

A pénzügyi felvilágosítást már gyermek korban szükséges elkezdeni. Fontos, hogy a családban korán, a gyermek aktuális fejlettségi szintjén kezdjenek el kommunikálni a témáról, akár játék szintjén is, így megismerkednek a fiatalok a fogalmakkal, a pénzügyi tudatosság témakörével. Egyik igen meghatározó befolyásoló tényező a szülői, családi minta. Ha a gyermek szülei nem tájékozottak, nem foglalkoznak a modern társadalmi elvárásoknak megfelelő és a biztonságos anyagi háttérrel biztosító pénzügyi termékekkel, szolgáltatásokkal, akkor nagy valószínűséggel nem is adják át tudásukat a következő generációnak. Azok a gyermekek, akik szülei megfelelő hangsúlyt fektetnek a pénzügyi tudatosság nevelésére, előnyt élveznek társaikkal szemben. Az általános pénzügyi ismeretek gyakorlati tananyag átadása a diákoknak ezen különbségeket egyenlíti ki, valamint a folyamatosan növekvő elvárásokhoz készíti fel őket, így segítve őket a banki szolgáltatások megfelelő használatában, az igényeknek megfelelő termékek kiválasztásában, és az esetleges minőségi kifogások esetén a megfelelő jogérvényesítésre.

A kutatás vizsgálja az iskolai pénzügyi előképzettséget, a banki panaszok forrását, mennyiségét, a folyamatot, a jogszabályi alapon működő jogorvoslati lehetőségeket, valamint a fogyasztó megítélését a banki ügyintézőkkel és a saját pénzügyi felkészültségével kapcsolatban. Mi befolyásolja a fogyasztói elégedettséget? A szolgáltató oldala szabályozott, a fogyasztó oldaláról viszont kevés információ érhető el. Kiből lesz panaszos ügyfél nagyobb valószínűséggel, és ki lesz elégedett vásárló? A pénzügyi oktatást kapott vevők elégedettebbek-e a panaszkezeléssel, az ügyfélszolgálattal, vagy pont ők kritikusabbak? A vizsgálat a pénzintézetek általános folyamataira, jogszabályi előírásaira építkezik, nem célja egy konkrét pénzintézet saját belső eljárásrendszerének elemzése. A kérdőív központjában a fogyasztók által mért ügyfélműveltség, elégedettség és vélemények állnak.

A kutatás célja, hogy kiderítse, az általános banki, mindennapi pénzügyekhez kapcsolódó ismereteket elsajátított emberek tapasztalatai pozitívabbak-e a banki szolgáltatásokkal. A kutatás keresi a választ arra is, hogy azon fogyasztók, akik kaptak valamilyen mélységben pénzügyi vagy banki témában oktatást, azok több, vagy kevesebb panasszal találkoztak a szolgáltatás igénybevétele során. Számos belső banki, illetve MNB-s kimutatás készült a panaszok és jogorvoslatok számosságáról, megoldási statisztikájáról, így a téma érdekessége, hogy a vevők oldaláról is vegyük szemügyre a vevőelégedettséget, és kérdezzük meg az alanyokat, hogy ők, hogy élték meg a folyamatot.

2. IRODALMI ÁTTEKINTÉS

2.1. A banki panaszok jogi háttér szabályozása

A szakdolgozatban feldolgozott kérdőív adatainak értékeléséhez fontos ismerni a panaszkezelés és jogorvoslati témában fellelhető törvényi és jogszabályi előírásokat, mely alapjaiban rendezi a pénzügyi intézetek kötelezően alkalmazandó előírásait, nyilvántartási rendszereit, az adatvédelmi előírásokat, a panasz benyújtásának módjait, csatornáit, a feldolgozásra, válaszadásra előírt határidőket, a jogorvoslati eljárás lépcsőit. A törvényi és jogszabályi előírások kitérnek az ügyfél jogaira és kötelezettségeire, a jogvesztő hatályú jogorvoslati esetekre is. Az Etikai Kódex „szabályozza a tájékoztatásra, a panaszkezelésre vonatkozó alapvető kérdéseket, de rögzítik az alkalmazottak ügyfelekkel szembeni viselkedésére vonatkozó alapvető elvárásokat is (Veres Z., 2020).” A pénzügyi intézetek a panaszkezelési eljárásaikat belső szabályzataik alapján, részletesen lebontva rögzítik, a különböző osztályok, egységek feladatainak lehatárolásával. Ezeknek az eljárásrendeknek az alapja a jogszabályi kötelezettségeken, és MNB-s iránymutatásokon alapszik.

2.1.1. Törvényi és rendeleti előírások a pénzügyi intézeti szektorban

2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény II. Engedélyezési általános szabályai című fejezet 12. A tevékenységi (működési) engedély iránti kérelem 20§ (2) q. pontja szerint a hitelintézet a tevékenységi engedély megadása iránti kérelméhez mellékelni szükséges a panaszkezelési szabályzatot is. (2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról, 2013) Tehát minden pénzügyi intézet rendelkezik saját panaszkezelési eljárásokról szóló szabályzattal, mely a törvényi rendelkezéseken kívül tartalmazza a saját speciális eljárásrendjét is, mely nem ütközhet a törvényi szabályokkal, azokat kiegészítve, saját működésére szabva írja le a panaszok felvételének módját, megoldási folyamatait. Ugyanezen törvény XIII. Ügyfelek védelme című fejezet 126 Panaszkezelés rész 288 § alapján minden szolgáltatást igénylő és azon leendő ügyfelek is, akik a szolgáltatást nem igényelték még, de szolgáltatás igénybevétele céljából keresték fel a szolgáltatót, élhetnek panasz bejelentési lehetőséggel mind szóban, mind pedig írásban. Tehát minden ügyfél és leendő ügyfél tehet panaszt bármelyik pénzügyi intézetnél függetlenül attól, hogy szerződéses jogviszony fennáll-e vagy sem. A panaszt magyar nyelven kell kezelni, kivéve, ha az ügyfél és a pénzügyi intézet másban nem állapodik meg, valamint az eljárásért a pénzügyi intézet nem számolhat fel külön költséget. A szóban történő panaszfelvétel módja lehet személyesen (ügyfélszolgálaton), vagy telefonon. Rögzíthető írásban, melynek lehetséges módjai: a személyesen átadott irat, postai levél, telefaxon, és elektronikus levélben. Mind a személyesen bejelentett, mind pedig az írásban bejelentett panaszt, és az azokra adott választ 5 évig szükséges megőriznie a pénzügyi intézetnek. A telefonon bejelentett panasz esetén a visszahallgathatóságot is biztosítani kell. A dokumentumokba a Magyar Nemzeti Bank, mint a pénzügyi közvetítő rendszer felügyeletével ellátott szerv (továbbiakban MNB) kérés esetén betekinthes. A Felügyelet nyilvántartja az adatokat, a bejelentő személyes adatait, a panasz eseményét és pénzügyi szolgáltatást nyújtót. (2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról, 2013)

66/2021. (XII. 20.) az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló rendeletben az MNB elnöke elrendeli a részletes szabályokat a pénzintézetek panaszkezelési eljárás rendjéről, mely a szolgáltató részére kötelező érvényű. Az adott intézmény az elkészített panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára jól látható helyre kell, hogy kihelyezze. Amennyiben honlapot üzemeltet, akkor a honlapján is el kell, hogy helyezze külön panaszkezelési menüpont alatt. Tehát, ha egy laikus szeretne információt szerezni a szabályokról, a jogairól, a panaszkezelés menetéről, akkor azt külön kérelem nélkül önmaga is megteheti. Ezek az adott pénzintézeti panaszkezelési szabályzatok úgy vannak elkészítve, hogy azok a fogyasztók számára érthető, és követhető módon tartalmazzák a panasz kezeléshez szükséges információkat, és a szükséges nyomtatványokat. A panasz több csatornán keresztül is érkezhetsz a szolgáltatóhoz. Ha az ügyfél nem a megfelelő osztályra nyújtja be kérelmét, az adott részleg haladéktalanul köteles átadni a panasszal foglalkozó osztály számára a dokumentumot, vagy információt, ez okból a panaszt illetékesség hiányában elutasítani nem lehet. A panasz benyújtására rendelkezésre álló formanyomtatványon kívül más dokumentumon benyújtott panaszt is köteles a pénzintézet kezelni, így akár saját megfogalmazásban és szabad formátumban rendezett irat is alkalmas arra, hogy a kivizsgálást a szolgáltató elkezdje. Információ hiány esetén a rendelet előírásai szerint a pénzintézetnek haladéktalanul fel kell venni az ügyféllel a kapcsolatot a szükséges információ beszerzése érdekében. (MNB, 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról, 2021)

A szóban bejelentett panaszt lehetőség szerint azonnal orvosolni szükséges, ha nem lehet azonnal megoldani, akkor tájékoztatni szükséges az ügyfelet a folyamat további lépéseiről, a panaszt kezelő szervezeti egységről, és elérhetőségéről. Telefonon történt bejelentés esetén szükséges a panasz azonosítószámát megadni a bejelentőnek, hogy igény esetén érdeklődni tudjon az ügyének sorsáról. A telefonos bejelentés esetén is szükséges az azonnali megoldásra törekvés, ha nem lehetséges, akkor jegyzőkönyvet vesz fel az élővonalas ügyintéző. A hívások hangrögzítésre kerülnek, melyet 5 évig megőriznek, és kérés esetén az ügyfél visszahallgathatja, illetve térítés mentesen a hangfelvételtől hiteles másolatot kérhet. Minden szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a bejelentési jegyzőkönyvből hiteles másolat készül. Személyes panasz esetén azonnal megkapja az ügyfél, telefonos panasz esetén a megoldásra szolgáló jegyzőkönyvvel egyidőben kerül megküldésre amennyiben nem sikerült a panaszt azonnal megoldani. Az írásbeli panasz mikor személyesen, vagy meghatalmazott útján adja le kérelmét az ügyfél a bankfiókban, postán, telefaxon és elektronikus levélben. Minden panaszra, melyet azonnal nem lehet megoldani, a szolgáltatónak 30 napja van, hogy a kivizsgálásról szóló jegyzőkönyvet megküldje a bejelentő számára, kivéve pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panaszok esetén, melyre 15 nap áll rendelkezésre. Ha elektronikus csatornán érkezik, naplózott, zárt rendszerben a megkeresés, akkor azon a csatornán keresztül küldi meg a pénzintézet a kivizsgálási határozatát. Ezen csatornák utólag nem módosíthatók, de visszakereshetőek, és nyilvántartásra alkalmasak. A szolgáltató üzemelteti kizárólag az ügyfél által hozzáférhető módon. Jellemzően ezek az adott pénzintézetek internetes portáljain működnek, mint például ügyfél e-bank felületi panaszbejelentő menüpontok. Amennyiben ez a válaszadási forma nem megoldható, akkor levélben küldi meg a szolgáltató a választ. Amennyiben a kivizsgáláshoz

lényegi információ hiányzik, vagy esetleg alátámasztó dokumentumok lehetnek, azt a pénzintézet bekéri az ügyféltől. A panasz elutasítása esetén, vagy mennyiben a kivizsgálási 30 napos határidőben nem érkezik a panasz bejelentésére válasz, a fogyasztó jogorvoslattal élhet, melynek lehetőségéről a bank tájékoztatást köteles adni. Az elutasítás indokáról, a vizsgálat eredményéről, vagy a megoldásra tett lépésekről a pénzintézet részletes tájékoztatást küld a válaszlevélben. Amennyiben a fogyasztó megismétli azonos adattartalommal panaszát, tehát újra benyújtja kérelmét azzal a szándékkal, hogy újra bírálják, akkor a banknak lehetősége van az ismételt kérelmet az előző döntésre való hivatkozással elutasítani. (MNB, 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról 1. melléklet, 2021)

2.1.2. Jogorvoslat

Az MNB honlapján elérhető 2018. évi fogyasztóvédelmi jelentés alapján a pénzpiaci, biztosítási és tőkepiaci szektorban összesen 401 ezer panaszt érkezett a szolgáltatókhoz, de ebből nem mindegyiket ítélték jogosnak. A lakossági pénzügyi szektorban minden 1000 szerződésre átlagosan 8,4 darab panaszt nyújtottak be a fogyasztók. 2014. évtől egészen 2018. III. negyedév végig a panasz kérelmek többsége a pénzpiaci szektorhoz köthető. (MNB, Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Jelentés, 2018)

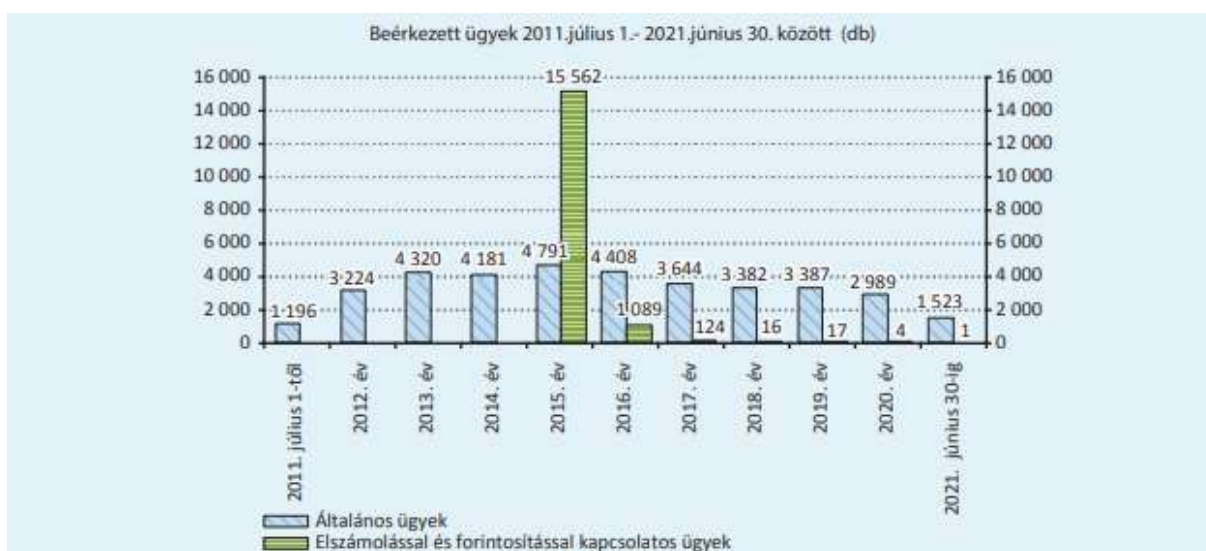
A 66/2021. (XII. 20.) az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló MNB rendelet 1. számú, A panaszkezelés formájára és módjára vonatkozó szabályok panaszkezelési szabályzatban történő feltüntetése című melléklete három jogorvoslati lehetőséget részletez abban az esetben, ha a panaszkezelési eljárás elutasítással zárul, vagy a 30 napos válaszadási határidő nem teljesül:

1. Pénzügyi Békéltető;
2. MNB;
3. bíróság. (MNB, 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról 1. melléklet, 2021)

2.1.2.1. Pénzügyi Békéltető Testület

A Pénzügyi Békéltető Testület egyedi szerződéses jogvita esetén tud segíteni, mikor konkrét kivizsgálását kéri a fogyasztó az adott panasznak, élő szerződéssel rendelkezik, és a fennálló követelés jogosságát, jogszerűségét vitatja. Fontos, hogy akkor lehet a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulni, ha a pénzintézetnél a panasz már benyújtásra került, de nem oldódott meg, vagy 30 napon belül nem kapott rá választ. Pénzforgalmi szolgáltatásra érkezett panasz megválaszolására 15 nap áll rendelkezésre. A panasz elutasítása esetén a fogyasztó kérheti a pénzintézettől azt a formanyomtatványt, amit a Pénzügyi Békéltető Testülethez és az MNB-hez a jogorvoslati eljárásban be kell nyújtani. Fogyasztónak minősülnek azon természetes személyek, akik nem gazdasági társaság, gazdasági tevékenységhez kapcsolódó panaszos ügyekben járnak el. Nem fogyasztónak minősülő személyek a Testülethez nem fordulhatnak segítségül. Méltányossági kérelemmel is lehet élni a fogyasztó személyi vagy anyagi helyzetére vonatkozóan. A méltányossági eljárásban a jogalapot és összecszerűséget vitatni már nem lehet. Akkor is lehet ezzel a lehetőséggel élni, ha fizetési meghagyás, végrehajtás, vagy bírósági eljárás van már folyamatban. A Pénzügyi Békéltető Testület megpróbálja az egyezséget elérni,

és határozatot hozhat a fogyasztó javára abban az esetben is, ha nincs alávetési nyilatkozat. Akkor lehet ügynevezett kötelező jogszabályi alávetéssel élni, ha az igénye nem haladja meg az 1 millió forintot. Egymillió felett abban az esetben hoz döntést az ügyben, ha van a pénzügyi intézet részéről alávetési nyilatkozat. Méltányossági ügyekben a pénzügyi intézetet nem kötelezheti a pénzügyi intézet, tehát ilyenkor javaslattal élhet, és segíti a felek álláspontjának közelítését. Az eljárás díj költségmentes. A nyomtatvány benyújtása után az eljárást 90 nap alatt kell lefolytatni, melynek keretében a megalapozott igények esetén 75 napon belül személyes meghallgatást tartanak, ahol a pénzügyi intézet személyesen köteles képviselni magát. A fogyasztó meghatalmazhat más személyt vagy jogi képviselőt is a meghallgatáson való részvételre. A személyes meghallgatáson lehetőség van mindkét fél álláspontjának megvitatására. Amennyiben megállapodás születik, és az a jogszabályoknak megfelel, akkor a Pénzügyi Békéltető Testület azt jóváhagyja. Méltányosság esetén egyezség hiányában a Testület az eljárást lezárja. Határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita ügyekben a FIN-NET hálózat jár el, melynek a magyar Pénzügyi Békéltető Testület is tagja. A FIN-NET az Európai Gazdasági Térség országaiban működő pénzügyi intézetekkel kapcsolatos vitás ügyek bíróságon kívüli eljárását segíti. (MNB, Pénzügyi Békéltető Testület, 2023)



1. ábra: Pénzügyi Békéltető Testülethez beérkezett kérelmek 2011.július 1. és 2021.június 30. közötti időszakban (db)

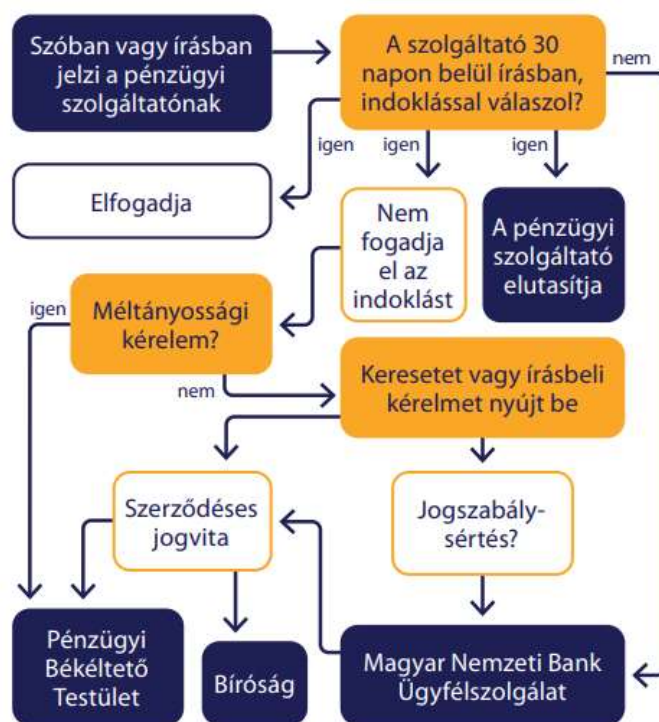
Forrás: (MNB, Felügyelőbizottsági jelentés, 2021/2022, old.: 52)

A fenti ábráról leolvasható, hogy 2015. évig emelkedő tendenciát mutatott a beérkezett általános kérelmek száma, majd onnantól folyamatosan csökkentek, és 2021. évben megközelítették a 2011. évi adatot.

2.1.2.2. MNB

A fogyasztó az MNB-hez fordulhat abban az esetben, ha a pénzügyi szolgáltató a panaszra 30 napon belül, pénzforgalmi szolgáltatás esetében pedig 15 napon belül nem válaszol, és ideiglenes válasz esetén 35 napon belül sem érkezik végső válasz a panasszal kapcsolatban, illetve mennyiben a megküldött válasz nem érdemi, vagy nem a jogszabályi előírások alapján

kezelte és vizsgálta ki, illetve egyéb jogsértő magatartást feltételezhető. Tehát az MNB jogorvoslatára a jogsértő magatartás bejelentés, fogyasztóvédelmi érdekek alapján van lehetőség. Konkrét ügyek feltárásának platformja nem az MNB, hanem a Pénzügyi Békéltető Testület. A kérelem beadására a jogsértő magatartást követő 5 éven belül van lehetőség. Ez az időpont jogvesztő hatályú. Amennyiben a pénzügyi jogsértő magatartása folyamatos, úgy a megszűntetésétől kell számítani az 5 évet. Az MNB-hez benyújtott jogorvoslatra 6 hónapos határidő van. (MNB, Pénzügyi Panasz, 2022) Az MNB 2022.02. hóban kiadott ügyfeleknek szóló pénzügyi navigációs tájékoztató kiadványa segítséget nyújt a folyamat megértésében. A lenti 2. számú ábra szemlélteti a fogyasztó lehetőségeit a panasszal kapcsolatban.



2. ábra: Panasz és méltányossági kérelem benyújtásának módjai és csatornái, jogorvoslati lehetőségei

Forrás: (MNB, Pénzügyi Panasz, 2022)

2.1.2.3. Bíróság

A fogyasztó és a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a bírósághoz fordulhat jogorvoslatért, ha panaszát elutasították vagy a panasz kivizsgálására a jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelenül telt el, és a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája áll fenn. Tehát a polgári peres eljárással bármely jogvita esetén lehet élni, viszont, ha már elsőként a bírósághoz fordult a panaszos, akkor utólag a Pénzügyi Békéltető Testülethez segítségét már nem lehet kérni.

2.2. Szolgáltatási szektor

Sokan gondolhatják, hogy a szolgáltatás nem munkaigényes szektor, de ezt cáfolja az, hogy itt a legmagasabb az emberi hozzájárulást igénylő közreműködés. Ami megkülönbözteti az ipar és a mezőgazdasági szektortól, hogy sokkal magasabb a humán erőforrás mennyisége, valamint azok betöltött szerepe kulcsfontosságú, így itt a vállalatok sokkal nagyobb hangsúlyt fektetnek az alkalmazottak képzésére, tréningjére. (Heidrich, 2017)

„A szolgáltatás olyan tevékenység vagy teljesítmény, amelyet egyik fél nyújt a másiknak, amely alapján véve nem tárgyasult és nem eredményez tulajdonjogot semmi fölött. „Előállítás” vagy kapcsolódik fizikai termékhez, vagy nem (Keller, 2016).”

A HIPI elvvel mutathatjuk be a különbséget a gazdaság többi terméke és a szolgáltatási termékek között:

- H-heterogeneity: ez a fogalom a szolgáltatás változékonyságát, tehát térben és időben a fogyasztó mást tapasztal, ez függ a humán tényezőtől és természetesen a fogyasztó személyétől. A szolgáltatást nyújtó személyek munka teljesítménye, és minősége a legszigorúbb standardizált körülmény ellenére is változó lehet, valamint a fogyasztó személyek szubjektív megítélése is befolyásolja a szolgáltatásban észlelt minőségét.
- I-intangibility: nem fizikai megjelenésű termék, tehát a fogyasztónak át kell élni a szolgáltatási terméket, nem tudja megfogni, nem ízlelhető, nem látható.
- P-perishability: a nem tárolható jelleget a szolgáltatás múlékonysága, az itt és most kifejezéssel való illetés jelenti. Az elmulasztott igénybevétel nem pótolható, nem lehet a raktárba tárolni, később nem lehet felhasználni. Nem lehet előre szolgáltatást „gyártani”, hogy majd később azt a megnövekedett fogyasztói igények alkalmával értékesíti a cég.
- I-inseparability: elválaszthatatlanság fogalmát jelöli. Térben és időben nem válik el a szolgáltatás a fogyasztói igénybevételtől, valamint a vevő aktívan részt vesz a szolgáltatási folyamatban. A két szereplő aktív közreműködésével valósul meg az értékesítés. (Veres Z. , 2021)

A szolgáltató szervezetek szolgáltatás-folyamat mátrixa alapján a banki szolgáltatást a tömegszolgáltatás kategóriába sorolhatjuk, melynek jellemzője a nagy munkaintenzitás. A szolgáltatást nem szabják a fogyasztóra, inkább standardizálnak, valamint az interakciók száma igen magas. Kiemelt jelentőségű ebben a folyamatban, hogy milyen a személyes ügyfél kapcsolat az adott szituációban. (Heidrich, 2017)

Az interakciók során a fogyasztó különböző csatornákat vehet igénybe, mely a kiszolgáló személyzettől mért távolságban jelenik meg. Mindez nem feltételezi, hogy ne lenne mindig humán közreműködés a szolgáltatás nyújtásában. A személyes találkozás alkalmával a bankfióki dolgozó, a frontszemélyzet lép kapcsolatban a vásárlóval a bankfiók területén. A telefonos találkozás során a banki alkalmazott telefonvonalon teremt kapcsolatot a fogyasztóval, így szintén megvalósul az „igazság pillanat”, nem szükséges személyes interakció. Távtalálkozás alkalmával a fogyasztó aktív szerepet, a szolgáltató passzív szerepet tölt be, mint például egy ATM automata, vagy az online banking használata során. A fogyasztó nézőpontjából tehát a szolgáltatás egész folyamatának a megfelelő működése a fontos, nem csak a frontvonal, hanem a háttérosztályok, a rendszerek és a folyamatok, szolgáltatási

termékek kialakítása is. (Veres Z. , 2021) Elérkeztünk a panaszkezelés témaköréhez, mely a szolgáltatás magas interakció számából és a sok egyedi ügyfél élményből generálódik.

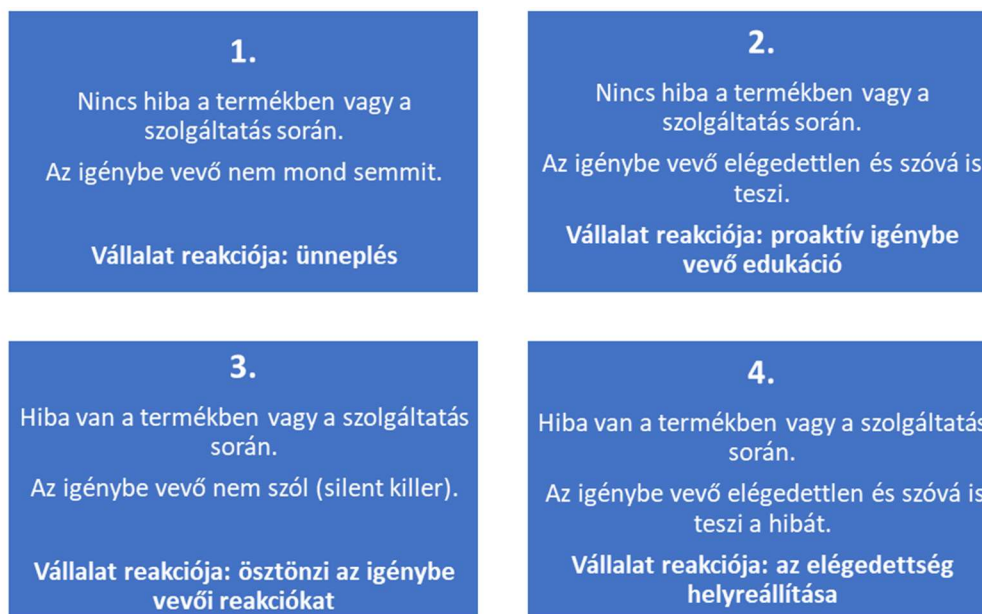
2.3. A panasz fogalma, kialakulása és kezelési lehetőségei a szolgáltató oldaláról

„Panaszhelyzet akkor keletkezik, amikor egy igénybe vevő elégedetlen a szolgáltatóval, függetlenül attól, hogy elégedetlenségét kinyilvánítja vagy sem (Veres Z. , 2021).” Tehát marketing szempontból lényegtelen, hogy a panasz jogos vagy sem, vélt vagy valós, mert mindegyik negatív ügyfél vélemény egy panasz szituációt teremt.

A szolgáltatók a leggondosabb kiszolgálás esetén is követnek el hibát, és az előfordulás esetén nagyon fontos, hogy törekedjenek annak kijavításán legyen az technikai vagy humán okból adódó probléma. Amikor nem lehet a hibát tökéletesen kijavítani, akkor törekednie kell a probléma minimalizálására, hogy a fogyasztó a legkevesebb kényelmetlenséget érezze a szolgáltatási rendellenesség fennállása esetén. Amennyiben a hibát nem kezeli megfelelően, fennállhat a vevővesztés veszélye. Amennyiben a problémát megfelelően, időben, és a legnagyobb körültekintéssel kezeli, akkor a fogyasztóban akár a lojalitás érzés is növekedhet a szolgáltató irányában. Ezt nevezik szolgáltatás helyreállítási paradoxonnak. Azonban, ha a fogyasztó folyamatosan a hibával, majd annak a gyors kijavításával találkozik, akkor a lojalitás érzés csökken, sőt meg is szűnik, ismét vevővesztés következik be. (Heidrich, 2017)

A panaszhelyzet menedzselésének egyik fontos tézise, hogy a hibát javítani és az elégedetlen ügyfél elégedettségét helyrehozni szükséges. „A forgalmazók nem a panasz jogosságát vizsgálják, hanem a vevői elégedettség eléréséért dolgoznak. Sok vállalat azt is fontosnak tarja, hogy kommunikációjában hangsúlyos szerepet kapjon a vevői elégedettség kérdése. Tudatosítják a vásárlókkal, hogy minden panaszt komolyan vesznek, s céljuk, hogy a panasztevők elégedett vevőkké váljanak (Kopcsay, 2016).” Ez azért bonyolult szolgáltatói szektor esetén, mert a szolgáltatás utólagos javítása, vagy cseréje nem lehetséges. „Mivel a szolgáltatásokat nem lehet utólag visszacserélni, a rossz minőségű termékért jót kérni, a szolgáltatónak igen nagy a felelőssége abban, hogy mit ígér a fogyasztónak. (Bauer & mtsai, 2016).”

Tehát a szolgáltatók nem vehetik félvállról a panaszokat, ki kell dolgozniuk a hatékony panaszkezelési stratégiájukat, mivel a negatív szájreklám gyorsabban terjed, mint a pozitív. Az alábbi 3. számú ábra bemutatja a különböző ügyfélreakciókra adott vállalati stratégiákat.



3. ábra: Panaszszituáció-kezelési stratégiák

Forrás: (Veres Z. , 2021)

„A panaszhelyzeteket a szolgáltatók általában nem kedvelik, pedig pozitív megközelítésben a panasz felfogható úgy is, mint egy ingyenes kutatási eredmény (Barlow & Moller, 1996).”

Veres Zoltán szerint A szolgáltatásmarketing alapkönyvében részletezett panaszszituáció-kezelés stratégiához fontos a panaszok adminisztrálása és folyamatos elemzése, melyek segítik az alábbi 5 stratégiai alappillér megvalósítását:

- Megelőzés elve: más néven a „nulla hiba” elve. Könnyebb a hibát elkerülni, mint amikor már megtörtént, akkor megfelelően kezelni.
- Észlelés elve: a jéghegy csúcsa jelenség. Ha az ügyfél elégedetlen nem minden esetben tesz panaszt, van a szolgáltatást igénybe vevők között egy láthatatlan réteg, akik elhallgatják a negatív véleményüket. Ez kockázatos a szolgáltató számára, így törekedniük kell arra, hogy megkönnyítsék a panasz kinyilvánításának, benyújtásának lehetőségét.
- Felkészültség elve: A panasz szituációk esetén ne a kiszolgáló személyzet találékonyságán, improvizációján múljon a helyes megoldás megtalálása, hanem legyen kész folyamatok leírások, standardok.
- Kompetencia elve: A panaszos ügyfelek kezeléséhez a legjobb alkalmazott a kompetens, aki nem csak a rutin ügymenetet ismeri, hanem aki képes a panaszos helyzetben is helytállni, kezelni képes a sokszor fokozott fogyasztói érzelmeket, indulatokat.
- Kompenzáció elve: Amennyiben hibás szolgáltatás történik, úgy szükséges a károsultat valamilyen kárpótlásban részesíteni, mivel a szolgáltatás utólag nem javítható. A kárpótlás értékű túlkompensáció célja a pozitív szájraklam elérése. (Veres Z. , 2021)

Fontos a szolgáltatásmarketing vevőlojalítás, vevőelégedettség témaköre, melynek egyik segítő eszköze a CRM alkalmazás. A panaszok banki oldaláról történő megelőzés lehetősége a pontos ügyfél ismeret, a vevő elemzés, vevő-érték adatbázis és természetesen a szolgáltatási hibák elkerülése technikai fejlesztéssel, oktatással, tréninggel, ellenőrzéssel. A „szolgáltatás során jelentkező panaszokra megoldásokat dolgozhat ki a cég, amelyek egységes reklamációkezelést

biztosítanak a fogyasztók számára. Az egyik legfontosabb eszköz a vásárlókkal közvetlenül érintkező eladószemélyzet képzése, motiválása a magas színvonalú szolgáltatásnyújtás érdekében (Agárdi, 2017).”

2.4. Pénzügyi alapismeretek oktatása, pénzügyi kultúra múlt és jelen

„A fogyasztóvédelmi tevékenység és a pénzügyi kultúra növelése egymást kölcsönösen kiegészítő eszközrendszer, ugyanis a pénzügyileg műveltebb háztartás jobban képes fogyasztói jogaival élni, s a megfelelő tájékoztatási kötelezettség előírása és betartatása hozzájárul a háztartások pénzügyi ismereteinek bővüléséhez (Vértesy, 2020).” A banki szolgáltatói szektor nagyon komoly szabályrendszer szerint működik, mint fogyasztóvédelmi oldalról, mint pedig a panaszkezelési eljárásaiban. A panaszok és hibák elkerüléséhez alapvető fontosságú tehát mindkét fél felkészültsége a szerződéses viszony, vagy csupán már a tárgyalások megfelelő lebonyolításához is. Ehhez a fogyasztói oldalon is szükséges az alapvető tudás megszerzése, melyben az oktatás szerepe kulcsfontosságú. A pénzügyi szolgáltatások piacán a vevőknek a termékek és szolgáltatások igénybevétele előtt már megfelelő tudással kell rendelkezni azok ismeretéből, mely igen nehéz feladat, főleg, hogy a banki termékek igen bonyolultak, és nagyon sok részletinformációval rendelkeznek, mely ismeretük problémát jelent sokak számára. Vannak olyan esetek is, mikor az értékesítő nem tudja megfelelően átadni az információt a fogyasztónak, esetleg megfelelő szakképesítése is hiányzik hozzá, így a fogyasztó számára a kockázatok rejtve maradnak, a tájékoztatás hiányos lesz. A szerződések hosszútávú hatását, csak jóval később lehet felmérni, sok esetben azonnal nem is derül ki, hogy az adott szolgáltatás nem a legmegfelelőbb a fogyasztó számára. (Vértesy, 2020)

A szekunder kutatás nem terjed ki a szakképzési, a felsőoktatási és a felnőttképzés folyamatokra, hisz azon belül a pénzügyi specializációk megtalálhatók voltak a múltban és a jelenben is. A pénzügyi továbbképzés opcionális. Az általános és a középiskolai oktatások körében elsajátított, vagy nem elsajátított ismeretanyag viszont a társadalom széles rétegét érinti. Nem mindenki lesz pénzügyi szakember, de valószínű mindenki fog találkozni pénzügyi fogalommal, számlával, THM-el, ATM-el, stb. élete során.

2.4.1. Köznevelés és a Pénziránytű Alapítvány

A 2012-es Nemzeti alaptanterv 110/2012. (VI. 4.) Korm. rendelet a Nemzeti alaptanterv kiadásáról, bevezetéséről és alkalmazásáról szóló törvény szerint már általános iskolában elkezdődik a gyermekek oktatása a pénzügyi és gazdasági kultúra alapjaira, hisz már ebben a korban elkezdődik a fogyasztóvá válás folyamata is. Az iskola felkészíti őket a tudatosságra, a pénzügyi fogalmak valós értelmezésére. A diákok a középiskola végén a felnőtt lét küszöbén állva fontos pontra érkeznek, hogy átfogó ismeretek kapjanak a korábbi tanulmányaikra és gyakorlati ismereteikre alapozva az alapvető gazdasági, pénzügyi folyamatokról. Az általános és köziskolai kerettanterv anyagait átvizsgálva (EMMI, 2012) a következő információkat találtam. Az általános iskola, a gimnázium, a szakközépiskola és a szakiskolák kötelezően előírt tanterveinek mindegyike tartalmaz különböző mélységben oktatott pénzügyi és gazdasági ismereteket. Az általános iskola, a gimnáziumi és a szakközépiskolai számára előírt kerettantervben találkozhatunk a kötelező tantárgyak között a történelem, társadalmi és

állampolgári ismeretek tantárgyon belül a pénzügyi és gazdasági ismeretek tematikai egységgel, mely csupán egy szelete a tantárgynak. Mindhárom esetben két-két év átlagában 5 óra alatt kell megismertetni a diákokkal a pénzügyi és gazdasági ismeretek, kultúra tematikai egységet. A szakiskola kerettantervének szintén az utolsó évfolyam anyaga tartalmazza a társadalom ismeretek tantárgyat, melynek tematikai egysége a gazdaság, gazdálkodás pénzügyek, ezt már 4 óra átlagában kell átadni a tanulóknak. (EMMI, 2012)

A 110/2012. (VI. 4.) Korm. rendelet módosításáról szóló 5/2020. (I. 31.) Korm. rendelet, a 2020-as új Nemzeti alaptantervhez illeszkedő kerettantervek tanulmányozása alapján elmondható, hogy általános iskolában jelenleg egyáltalán nem tanulnak a gyerekek banki pénzügyekhez tartozó ismereteket, bár az új rendelet nem határozza meg pontos formában az átadott ismeretanyagot, hanem ajánlásokat fogalmaz meg. Az általános iskolai Állampolgári ismeretek tantárgy keretein belül a háztartás bevételei, kiadásai, az államháztartási intézmények (pl. ügyfélkapu, kormányablak), valamint a jogorvoslati rendszerről tanulnak, de nincs benne pénzügyi témakör. Nincs alapvető megtakarítási, számlavezetési, vagy egyáltalán, hogy mi a bank, mi a szerepe. Ez azért fontos téma, hisz a gyermek 14 éves kortól saját számlát vezethetnek szülői meghatalmazással, viszont az alapvető ismereteket nem kapják meg az oktatási intézménytől. A kerettantervek a kötelezően előírt tananyagot tartalmazzák, ettől függetlenül a tanárok beilleszthetik még esetleg osztályfőnöki óra keretébe a pénzügyi fogalmakat.

A 2020-as kerettanterv általános és középiskolai tantervi előírásait áttanulmányozva a következőket tapasztaltam. A középiskolai tananyag már a pénzügyi tudatosságot, a mindennapi életben szükséges ismereteket adja át a diákoknak. A tudatosság és a gyakorlati elemek felkészítik a fiatal felnőtteket az önálló élet pénzügyi kihívásaihoz, a kockázat vállalási, hitelfelvételi és fogyasztói kérdések eldöntéséhez. Az állampolgári ismeretek 28 alapóra számú tantárgyának 9 témaköre közül csak 1 a bankrendszer, hitelfelvétel tematika, melyre a korábbi 2012-es évi kerettanterv 5 óraszám helyett csak 2 órában kerül oktatásra. A szakiskolai oktatásban ugyan úgy, mint korábban szintén az utolsó 10. évfolyamban kerül bevezetésre a történelem és állampolgári ismeretek tantárgyon belül. Az óraszám feleződött, 4 óra helyett már csupán 2-ben szerepel a gazdaság, gazdálkodás, pénzügyek tematikai témakör. (A Kormány 5/2020. (I. 31.) Korm. rendelete a Nemzeti alaptanterv kiadásáról, bevezetéséről és alkalmazásáról szóló 110/2012. (VI. 4.) Korm. rendelet módosításáról, 2020. 17. szám)

Általánosságban elmondható, hogy a 2020-as Nemzeti alaptanterv elvárásai, hogy csökkenjenek a diákok óraszámai, ezzel mérsékelve a rájuk nehezedő nyomást. Ezzel egyenesen arányosan csökkent a pénzügyi nevelésre fordított oktatási idő is, melynek hatását csak hosszú távon lehet majd felmérni. Kikerült az általános iskolai kötelezően előírt tananyagból a bank fogalom, és a középiskolában is felére csökkent a pénzügyi kultúrára fordított tanóraszám.

A Nemzeti alaptanterv mellett számos szervezet segíti a köznevelésben dolgozó pedagógusok munkáját, és segíti a diákok pénzügyi kultúrájának a fejlesztését. Egyik említésre méltó szervezet a Pénziránytű Alapítvány, mely 2008 óta működik, és számos tankönyvet, oktatási anyagot, mintaprojekteket, óraterveket, országos játékokat, felméréseket és akciókat szervez általános és középiskolák számára, melynek célja: „segítsük az egyéneket és a családokat felelős,

megalapozott anyagi döntéseit, és szemléletformáló programjaink eredményeként javuljon a lakosság pénzügyi tudatossága (Pénziránytű, 2023).” Az alapítványt a Diákhitel Központ, a Magyar Bankszövetség és a Magyar Nemzeti Bank alapította. A Bank Velem utazó iskola program keretében évente 100 általános iskolát látogatnak meg pénzügyi-oktató ismeretterjesztő programmal, ami tanórai és tanóra kereten kívül gyakorlatias oktatást nyújtanak a diákoknak, mely honlapuk elmondása szerint is hiánypótló a hazai pénzügyi oktatásban. Középiskolai szinten olyan országos hálózatot hoztak létre, melyben 250 tagiskola csatlakozott a Pénziránytű Iskolák hálózathoz, melynek keretében a diákok pénzügyi tudatosság nevelését célozzák különböző továbbképzésekkel, tankönyvekkel Pénz7 programmal, pályázatokkal, versenyekkel. A Pénz7 program keretében általános és középiskolák számára pénzügyi témájú tanórákat tartanak egy héten keresztül, melyet a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet segít. A témahetek és a témnapok megszervezéséhez külön időpontot írt elő a rendelet az iskoláknak, melynek keretein belül „PÉNZ7” pénzügyi és vállalkozói témahét címmel lehetőséget biztosít megszervezni a pénzügyi oktatását a diákoknak. A témahetekhez az alapítvány segíti felkészíteni a tanárokat szakmai anyagokkal, mintaóra felvétellel, és oktatásokkal. (Pénziránytű, 2023)

Az MNB a Pénzügyi Navigátor elnevezésű rendszert épített ki a lakosság számára, melynek pénzügyi ismeretterjesztő célja van. Honlapot, kiadványokat, és a Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózatát hozta létre, mely komplex és gyakorlati útmutatásokkal segít a pénzügyi világban eligazodni. A központ tájékoztató füzetekkel és alkalmazásokkal támogatja a fogyasztók pénzügyi döntéseit, illetve panaszai és jogsérelmeik megfelelő érvényesítésében. A központ és a tanácsadó irodák működésének célja a pénzügyi tudatosság erősítése és az esetleges panaszok megfelelő jogorvoslati lehetőségeiről a tájékoztatás. (MNB, Éves jelentés 2021, 2021, old.: 64.)

2.4.2. Pénzügyi kultúra

„A mai fiatal generáció jóval előbb találkozik a pénzügyi fogalmakkal, mint az előtte lévő generációk, a bankok számos terméket kínálnak már nekik (folyószámla, diákhitel), ezáltal tájékozottabbak is, talán a pénzügyi kultúrájuk is fejlettebb (Törőcsik, 2016).” A Marketing és menedzsment folyóirat 2018. szeptemberében megjelent a Gyerekek és fogyasztói csábítások – Pénzügyi személyiségteszt gyerekeknek című cikke (Németh, 2018) rávilágít a pénzügyi tudatosság gyerekkori mérhető személyiség jegyei és viselkedési mintái a felnőttkori pénzügyi kultúra és tudatosság közötti kapcsolatra. A cikkben vizsgált tanulmány a tinédzserek pénzügyi attitűdjét hasonlítja össze a felnőttek pénzügyi személyiség teszt eredményeivel, ugyanis a Pénziránytű Alapítvány 2015-ben felnőtteknek szóló pénzügyi személyiség-tesztet jelentett meg, amelyet 3000 felhasználó töltött ki. A 10-14 éves, felső tagozatos gyerekeknek szóló kérdőív pedig azt vizsgálta 20 db Likert-skála kérdéssel, hogy mennyire jellemző rájuk az adott pénzügyi összefüggő viselkedés, attitűd. A gyermek verziós tesztet is a Pénziránytű Alapítvány megbízásával készítették el. Az eredmény meglepő lett, hisz a vizsgált tinédzserek sokkal magasabb pénzkezelési ismeretekkel rendelkeznek, mint azt várni lehetett. Nagyon jól ismerik, hogy minek, mi az ára, és hogy azért dolgozni kell. Pénzügyi szokásaik is kiforrottak, ugyanakkor a vásárlási csábításnak sokkal jobban ki vannak téve, és ennek nehezebben is

tudnak ellenállni, mint a felnőttek. Gyakran kerülnek pénzügyileg nehéz helyzetbe, kölcsön kell kérniük, és nem tudják, hogy mikor, mire ment el a pénzük. Erre a veszélyre a pénzügyi oktatásban kiemelt figyelmet kell fordítani. (Németh, 2018)

„Mivel a hasonló életkorú fiatalok különböznek a pénzügyi attitűdök tekintetében, egy hatékony pénzügyi oktatási programnak képesnek kell lennie a különböző pénzügyi készséggel, tudással és képességgel rendelkező diákok képzési igényeit kielégíteni. (Németh, 2018, old.: 48.)” A korai pénzügyi kultúra fejlesztésnek fontos szerepe van, mert a fiataloknak már igen korán pénzügyi döntéseket kell hozniuk, aminek akár egész életükre szóló befolyása lehet. Nem csak a családnak van jelentős szerepe ebben, hanem az oktatásnak is. A pénzügyi edukáció, az ezzel kapcsolatos tanórák növelik a felnövekvő nemzedék pénzügyi kultúráját.

A tanulmány szerint a pénzügyi kultúra mérőszáma, mutatója lehet a lakosság pénzügyi tudása, így a pénzügyi kultúra fejlesztését is pénzügyi ismeretek bővítésével, mélyítésével lehet fejleszteni. A pénzügyi kultúra hazánkban is nemzetgazdasági prioritás, mivel minden ország polgárai számára fontos, hogy döntéseiket megfelelően, kellő körültekintéssel, és megfontoltan hozzák meg. (Németh, 2018) A fogyasztói magatartás és előnyben részesítő döntések alapozzák meg a szolgáltató vagy termék választást, ebből a nézetből pedig a gazdaság összes szereplőjének fontos ismerv a társasalom pénzügyi kultúra szintje.

3. ANYAG ÉS MÓDSZER

A szakdolgozatban az általános banki és mindennapi pénzügyi alapismereteket valamilyen formában tanult és nem tanult egyének banki szokásait, panaszainak számát, ügyfélszolgálati elégedettségét, valamint önértékelését vizsgálja. A szekunder kutatással azokat az alapismereteket tárom fel, mely segít megérteni a panaszok kialakulásának és kezelésének az eseteit. A szakirodalomban fellelhető adatok nem adnak megfelelő információt azon kérdésre, hogy van-e összefüggés a pénzügyi ismereteket tanult egyének panaszkezelési megítélésében és elégedettségi mutatóiban. A pénzügyi szektorban eltöltött 18 évem tapasztalatai alapján azt gondolom, hogy igen van összefüggés az előzetes ismeretek és az elégedettség, a panaszok számában, formájában, és a tudatosságban. Minden fogyasztó különböző elvárások alapján ítéli meg a kapott szolgáltatás minőségét. Minél mélyebb ismeretekkel rendelkezik egy fogyasztó, annál magasabb minőséget vár el, jobban érti a szolgáltatási terméket, vagy gyorsabban tanulja meg az új termékek használatát. Önállósága magasabb, a tanácsadóval kooperatíván kommunikál, az esetleges kommunikációs félreértések száma alacsonyabb, így jobban bízik az ügyintézőben. A kutatásom keresi a választ arra, hogy azon fogyasztók, akik kaptak valamilyen mélységben pénzügyi vagy banki témában oktatást, azok elégedettebbek-e a pénzügyi szolgáltatással, illetve több, vagy kevesebb panasszal találkoztak a szolgáltatás igénybevétele során.

A jelen szakdolgozatban két kutatási módszer került alkalmazásra.

A szekunder kutatás a panaszkezelés jogszabályi hátterét, a jogorvoslati lehetőségeket, a szolgáltató, a panasszal, a panaszkezeléssel kapcsolatos szakirodalmat, a Nemzeti alaptantervben szereplő alapvető banki, pénzügyi témakörök ismeretanyagát öleli át, valamint a témához kapcsolódóan talált tudományos cikkekben fellelhető információkat vizsgálom a tizenévesek pénzügyi kultúrájának kialakulásával kapcsolatban.

A szakdolgozat elkészítésének alapköve a primer kutatási módszer, melyben online kérdőívvel mértem fel a fogyasztói oldalt, hogy a lakosságnak milyen tapasztalatai vannak a pénzügyi szektorral kapcsolatban. A kérdőív felméri az általános banki, és mindennapi pénzügyi ismereteket kapott és nem kapott fogyasztói csoportot, majd a további kérdésekre adott válaszok különbsége adja a kutatás alapját.

Az online kérdőíves felmérés 2022. szeptemberétől 2023. márciusig 101 fős kiértékelhető adattal rendelkezik.

Kérdés csoportok:

- pénzügyi ismeretek előképzettségről
- banki szokásokról
- banki ügyfélszolgálathoz kapcsolódó elégedettségről
- banki panaszkezelés menetéről
- jogorvoslatról
- fogyasztói önértékelés
- demográfiai adatok

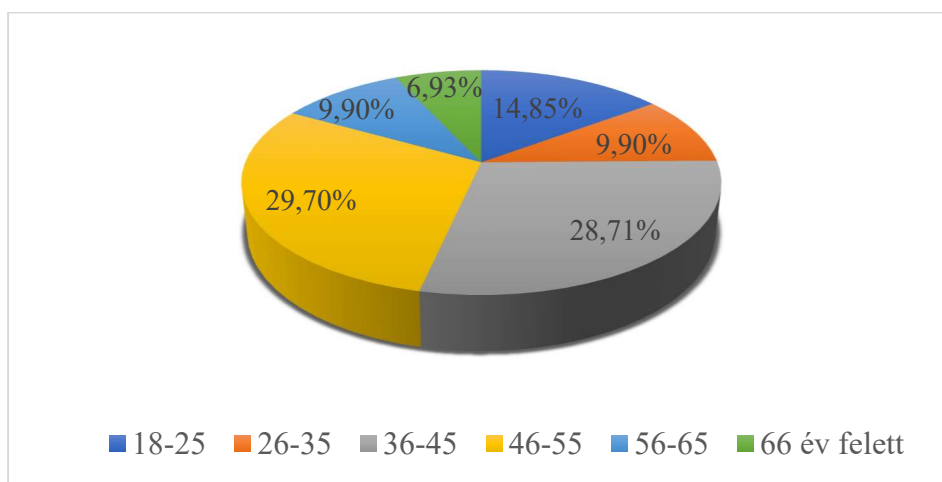
A részletes kérdések, és a kitöltési adatok a szakdolgozat 1. számú mellékletében tekinthető meg. Az alkalmazott online kérdőív alkalmazás a Google Forms szolgáltatás. Az adott kérdőív linkje:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfZGNuQ4j-GUqeqykoRqUZWRuKq_E6_VO-_qDzX7KD5UKICJw/viewform?usp=sf_link

Az alkalmazott űrlap link az interneten került továbbításra (email), megosztásra nyilvános (facebook) platformokon, fogyasztói csoportokban, és szabad megosztással, melynek kitöltése szabadon, anonim módon történt. A link a közeli ismerősök figyelmébe lett ajánlva, valamint különböző csoportokba lett megosztva, majd ezután a kapcsolati hálókön keresztül az ország különböző pontjain élő fogyasztókhoz jutott el. A kérdőív eldöntendő, több választós kérdéseket és skálás értékeléseket is tartalmaz. A kiértékelést szintén a Google Forms alkalmazás segítségével lett elvégezve, valamint az adattartalom excel táblázat kezelő segítségével lett feldolgozva. Az adatok statisztikai értelmezéséhez az excel százalék, átlag és szórás függvények kerültek felhasználásra. A szignifikancia vizsgálatok excel varianciaanalízis adatelemző segítségével készültek.

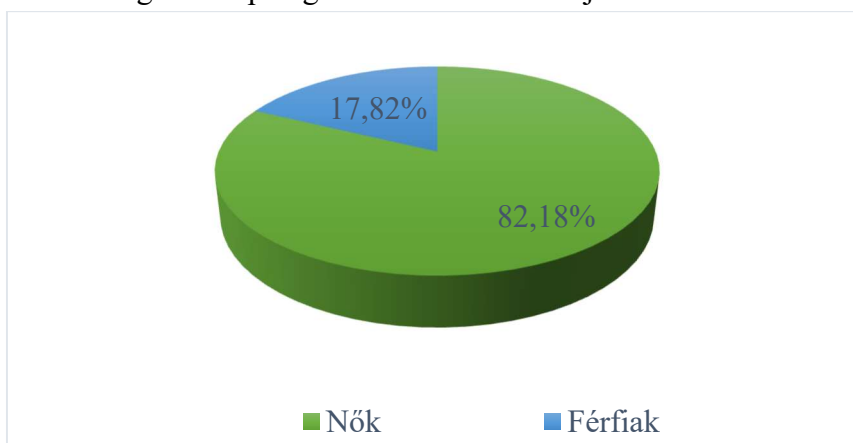
4. EREDMÉNYEK ÉS ÉRTÉKELEÉSÜK

A kérdőív első kérdése az életkor alapján szűri a válaszadókat. 18 év alatti (fiatalkorú) nem rendelkezhet önállóan számla felett, egyedül nem köthet a szülő írásos beleegyezése nélkül banki szolgáltatási szerződést, így a kérdőív ezen válaszadók esetén nem releváns. A 101 kitöltőből mindenki 18 év feletti személynek vallotta magát, így a kérdőív értékelésénél mind a 101 kitöltő válaszát értékeltük. Jelen kutatás nem tér ki a 18 év alattiak banki panaszkezelési ismereteire, valamint a szülői felügyelettel végzett tranzakciókkal, szerződésekkel kapcsolatban szerzett tapasztalatok nem tükröznék az autonóm viselkedési mintát. Az online kérdőív életkor szerinti megoszlását a lenti ábra szemlélteti.



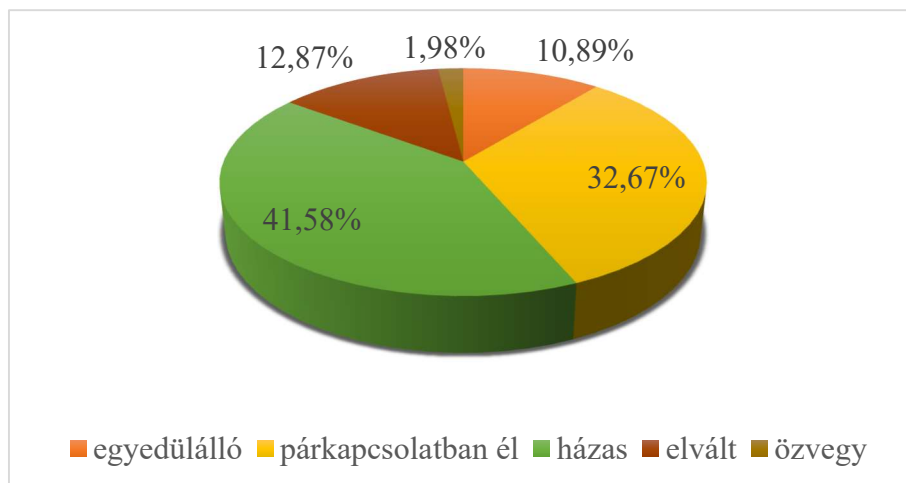
4. ábra: Válaszadók kor szerinti eloszlása (%)
Forrás: saját szerkesztés az online kérdőív alapján

A 4. számú ábra alapján látszik, hogy a kérdőív 58,41%-ban a 36-55 év közötti korosztályt érte el. A nemek szerinti megoszlást pedig az alábbi ábra mutatja be.



5. ábra: Válaszadók nemek szerinti eloszlása (%)
Forrás: saját szerkesztés az online kérdőív alapján

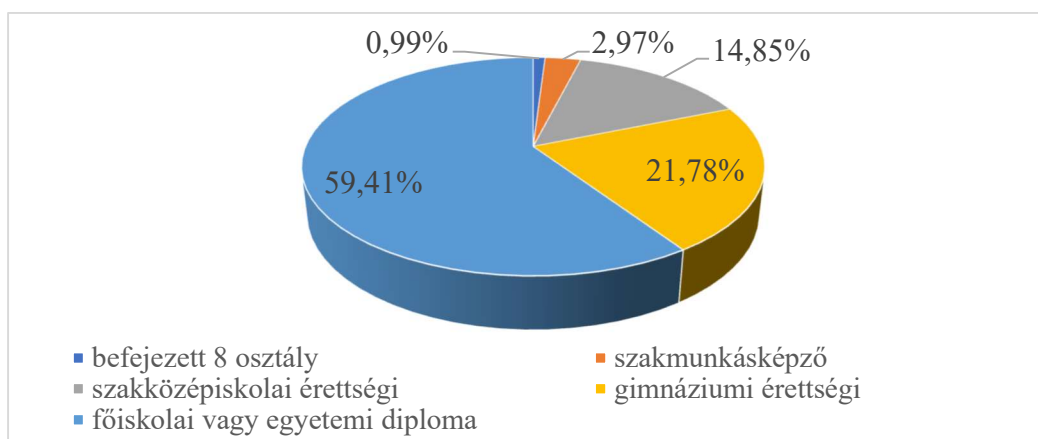
A válaszadók jelentős többsége, 82,18%-a, szám szerint 83 nő töltötte ki a kérdőívet. A férfiak 17,82%-a, azaz 18 fő képviseltette magát a felmérésben.



6. ábra: Válaszadók megoszlása családi állapot szerint (%)

Forrás: saját szerkesztés az online kérdőív alapján

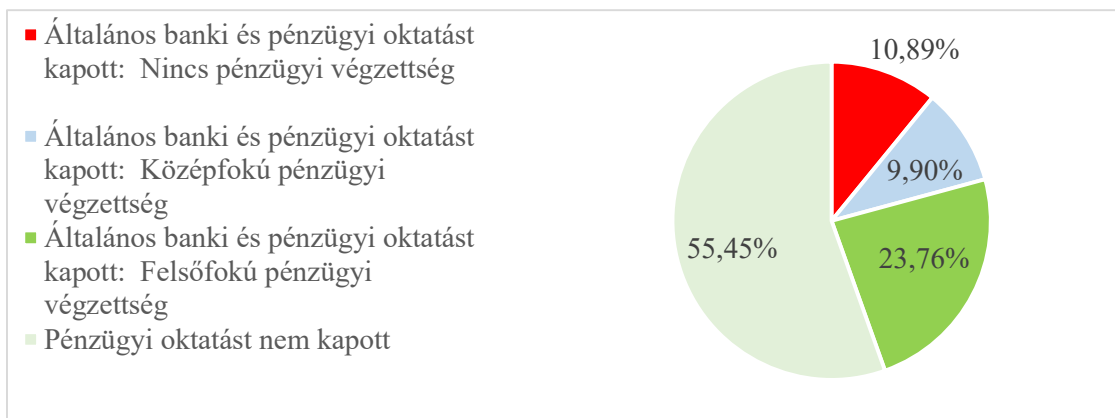
A fenti ábrán látható, hogy többségben a házasok és a párkapcsolatban élők töltötték ki az online kérdőívet. A házasok 41,58%-os, és a párkapcsolatban élők 32,67%-os arányban vannak a megkérdezettek között.



7. ábra: Válaszadók végzettség szerinti megoszlása (%)

Forrás: saját szerkesztés az online kérdőív alapján

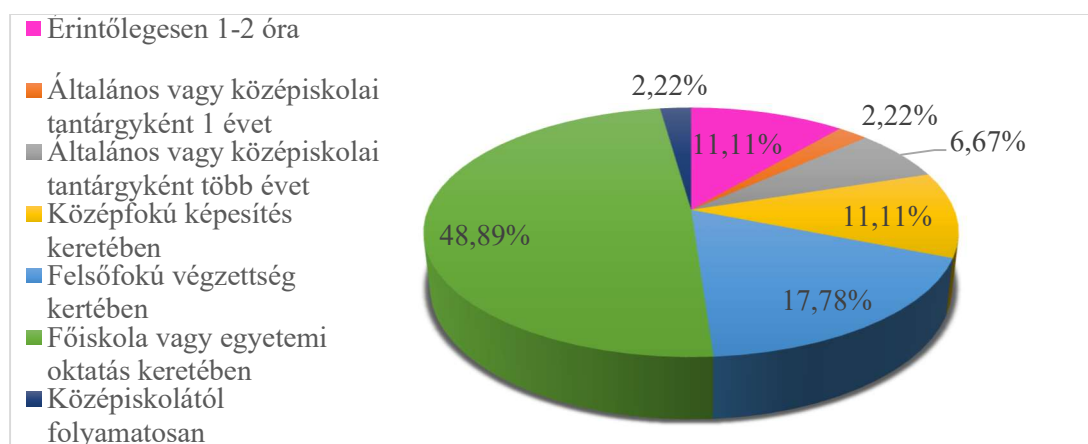
A válaszadók 59,41%-a rendelkezik diplomával, a következő nagy csoport 21,78%-a, akik gimnáziumi érettségivel rendelkeznek. Most nézzük a válaszadók milyen arányban tanultak pénzügyi és banki ismereteket.



8. ábra: Általános banki és pénzügyi oktatás és pénzügyi végzettség aránya a válaszadók között (%)

Forrás: saját szerkesztés az online kérdőív alapján

A fenti ábrán a 101 válaszadó 55,45%-a válaszolta azt, hogy iskola oktatás keretében nem tanult egyáltalán pénzügyi és banki ismereteket, ami a jelen felmért csoport tagjainak több, mint a fele. A válaszadók 44,55%-a már valamilyen mélységben tanult iskolai oktatás keretében pénzügyet, bankismereteket. Akik bár tanultak, azok közül 10,89%-a, akik nem szereztek végzettséget belőle, 9,90% középfokú, és 23,76%, akik viszont felsőfokú pénzügyi végzettséggel rendelkeznek. Tehát a 7. számú ábra szerint jelentős, 59,41% a kérdőív kitöltők közül diplomával rendelkezik, de csupán 23,76%-ának van felsőfokú pénzügyi végzettsége. A fogyasztói csoport azon része, akik tanultak pénzügyi és banki ismereteket iskolai tanulmányaik alatt, azok között meg lett kérdezve, hogy hol és milyen mélységben tanulták azt, mely a 9. számú ábra szerint kerül bemutatásra. Azt a választ kellett bejelölni, amely a legmélyebb tudást adta a válaszadó számára.



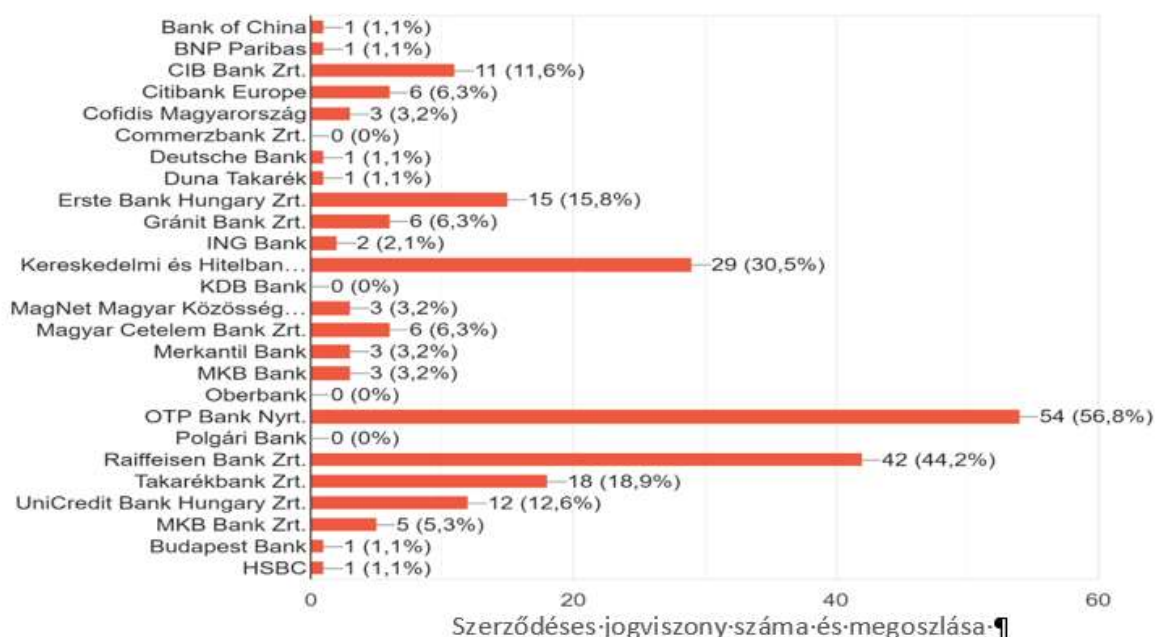
9. ábra: A válaszadók, akik általános banki és mindennapi pénzügyeket tanultak (% , N=45)

Forrás: saját szerkesztés az online kérdőív alapján

A fenti ábráról leolvasható, hogy a 45 fő közül, akik általános banki és mindennapi pénzügyi ismereteket tanultak, a főiskola vagy egyetemi oktatás keretében szereztek legtöbben, 48,89%-a, utána következik a felsőfokú végzettség keretében kapott oktatást válaszok 17,78%-a. Tehát az online felmérésben a válaszadók 66,67%-a felsőoktatás keretében szerzett pénzügyi ismereteket.

4.1. Banki szokások

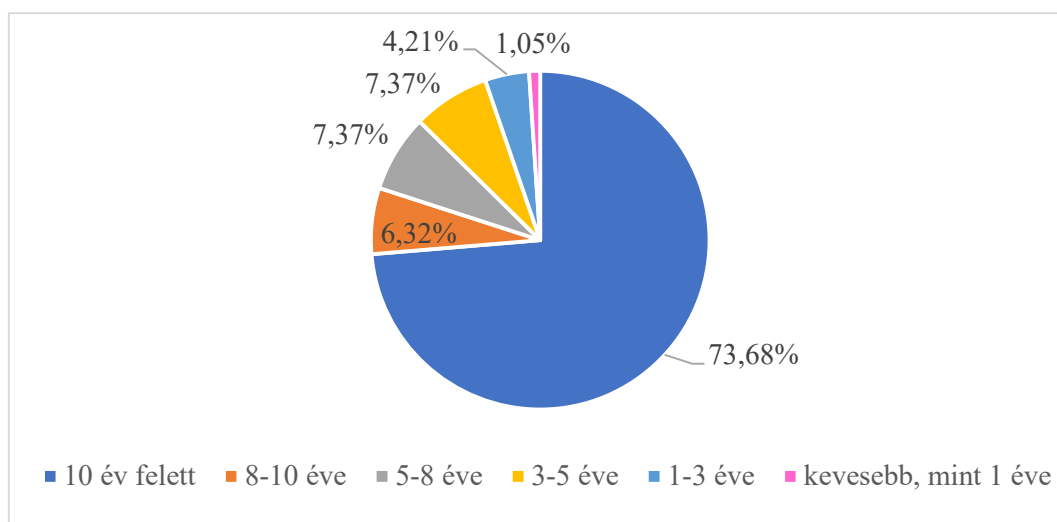
A kérdőív összeállításánál nem volt cél a pénzintézetek rangsorolása, csupán tájékoztató adatként szerepelt, hogy melyik bank, milyen arányban érintett a felmérésben. A 101 fő kitöltőből 95 fő jelezte, hogy van, illetve volt valamelyik hazai bankkal szerződéses kapcsolata. Megszűnt pénzintézet esetén a jogutód szervezetet kellett megjelölni, és több válasz is lehetséges volt. Az alábbi ábra bemutatja azokat a bankokat, ahol jelenleg van, illetve korábban volt bankszámlája, hitele, befektetése, biztosítása vagy bármilyen más banki szerződése a válaszadónak.



10. ábra: Fogyasztók megoszlása, akik az adott pénzintézetnél szerződéses kapcsolattal rendelkeztek (fő)

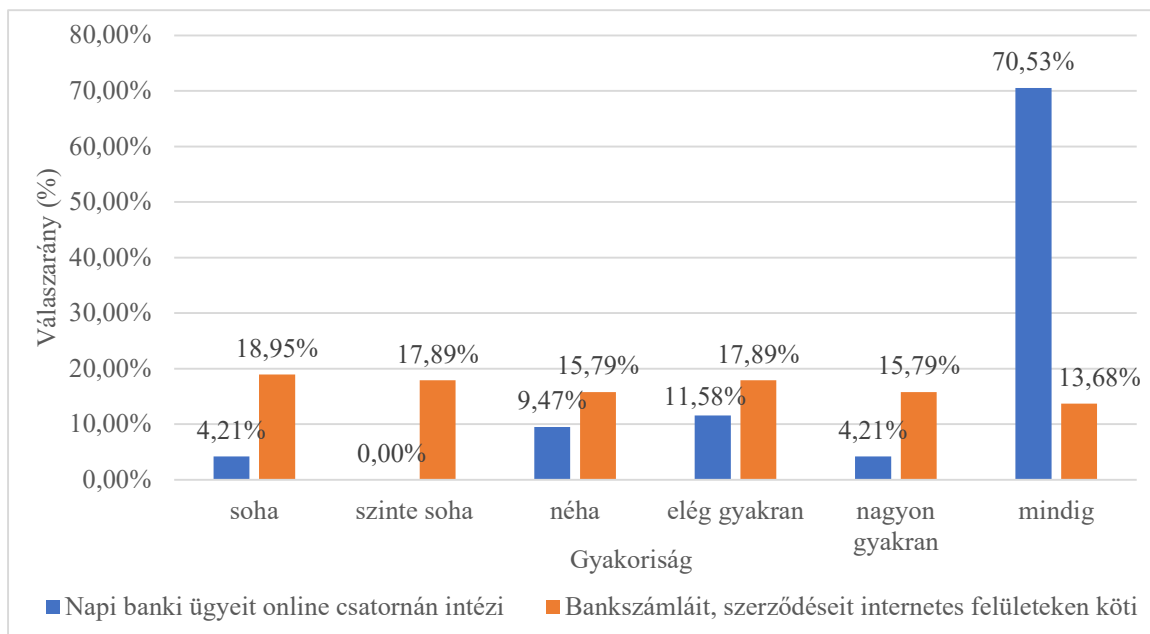
Forrás: saját szerkesztés az online kérdőív alapján

A 95 szerződéses jogviszonyból az OTP Bank Nyrt.-nél volt már ügyfél a legtöbb kitöltő, összesen a válaszadók 56,8%-a. Második legtöbb választ kapott a Raiffeisen Bank Zrt. 44,2%-kal és harmadik a Kereskedelmi és Hitelbank Zrt. 30,5%-kal. Mivel a válaszadók több bankot is megjelölhettek, így az összes szerződéses jogviszony a felmérésben 224 db. Tehát a 95 fő összesen 224 darab banki kapcsolatot létesített. Minden szerződéses és nem szerződéses kapcsolat potenciális lehetőség arra, hogy az ügyfelek pozitív és negatív tapasztalatot szerezzenek, így a felmérés jelentős banki kapcsolati hálóra enged következtetni, mely megerősíti a felmért eredmények jelentőségét.



11. ábra: A fogyasztói szerződéses jogviszonyok hossza a pénzügyi szektorban (% , N=95)
 Forrás: saját szerkesztés az online kérdőív alapján

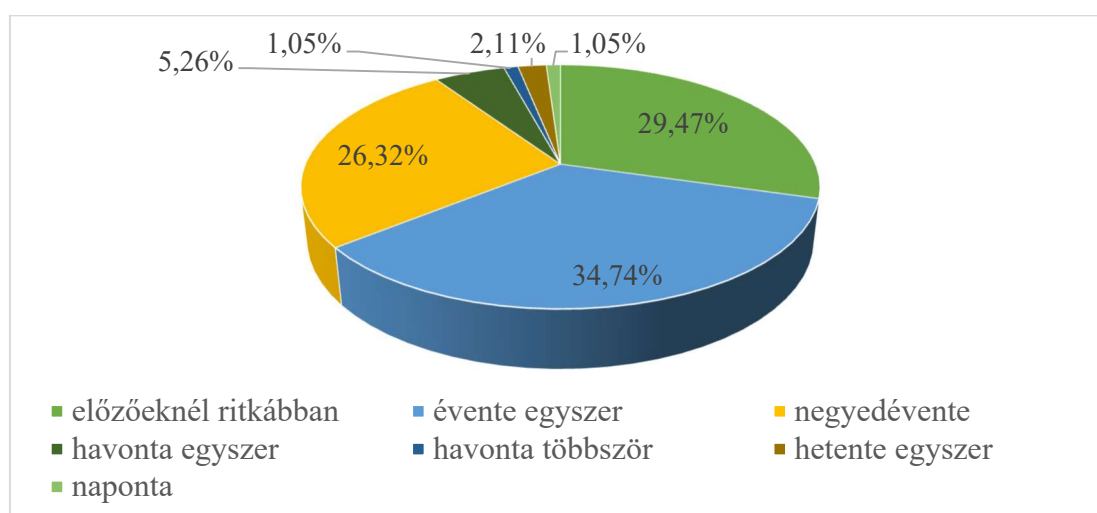
A 11. számú ábrán látszik, hogy a válaszadók 73,68%-ban 10 év felett állnak kapcsolatba banki szolgáltatóval, tehát a fogyasztói tapasztalatok jellemzően mélyebbek. A legtöbb megkérdezett alany már rendelkezik több éves fogyasztói gyakorlattal a banki szolgáltatások területén. A 10 éve számlát vezető vevők régi, lojális ügyfélkörnek nevezhető csoportja a pénzügyi szektorban, így a magas panasz arány a jövedelmező üzleti kapcsolatokat amortizálhatja. A magas ügyfél tapasztalat feltételezhetően magasabb elvárásokat is támaszt a szolgáltató felé, de az is előfordulhat, hogy a márkahűség erősíti a lojalitást, és magasabb lesz a hibákkal kapcsolatos ingerküszöb. „Az észlelt méltánytalanságot ugyanakkor sokszor kommunikációs technikákkal is lehet kezelni, illetve a jutalmazási rendszerben a lojális vásárlók esetében nem az árral összeköthető kedvezményekkel, hanem egyéb szolgáltatásokkal lehet jutalmazni, aminek pénzügyi értéke kevésbé meghatározható és összehasonlítható (Horváth & Bauer, 2016).” A következő panasz mennyiséget és ügyfél elégedettséget befolyásoló tényező az online csatornák használata, mely a következő 12. számú ábrán tekinthető meg.



12. ábra: Online csatorna használati arányok (Fő, N=95)

Forrás: saját szerkesztés az online kérdőív alapján

Az ábráról leolvasható, hogy általánosságban a fogyasztók online csatorna használatát jellemzően a banki mindennapi pénzügyi ügyeik intézéséhez használják, mint például utalások, vásárlások, csoportos beszédések. Az internetes szerződéskötésben megoszlanak a vélemények. A kitöltők inkább a „ritkább” gyakorisági értékelést adták arra a válasza, hogy bankszámláit, szerződéseit internetes felületen köti-e. Ez az ábra arra enged következtetni, hogy inkább személyes ügyintézési módot választanak, így lássuk a válaszadók között felmért bankfiók felkeresési statisztikát, mely a következő 13. számú ábrán látható.



13. ábra: Milyen gyakran jár be a bankjába kérdésre adott válaszok (fő, N=95)

Forrás: saját szerkesztés az online kérdőív alapján

Évente egyszer jár be a legtöbb ember a bankba ügyeket intézni összesen 34,74%, ritkábban 29,47%. A gyakorisági rangsorban a negyedévente követi 26,32%-kal. Havonta 5,26% fogyasztó jár be a bankba. Nagyon kevesen veszik igénybe a banki szolgáltatást hetente, vagy

4.2. Panasz, panaszkezelés

[illegible]

23

Nagyon beszédes a szabadszöveges megfogalmazás, mivel inkább negatív attitűd és gondolat jutott eszükbe a válaszadóknak. A válaszadók közül 47 fő fogalmazott meg negatív jelzőt a panaszkezelésre, és 40 fő adott pozitív jelzőt. A többi 14 fő semlegesen asszociált. A visszatérő motívum a probléma, megoldás, segítség és a segítőkészség kifejezések.

A kérdőívben a banki panaszkezelés témakör nem boncolja részletesen a banki szolgáltatások termékstruktúráját. A lenti táblázat mutatja be, hogy a panaszok általánosságban mely főbb témakörhöz csoportosíthatók.

1. táblázat: Ügyfelek által megfogalmazott panaszok valós vagy vélt szolgáltatási hiba típus szerinti csoportosítása (db, %, N=44)

Banki szolgáltatás amelyre panaszt tett	Válaszok (db)	Válaszadók aránya (%)
Banki termékek és folyamatok (pl. számlavezetés, bankkártya, hitel, befektetés, stb.)	35	70%
Adatkezelés	2	4%
Kiszolgálás minősége, nem megfelelő tájékoztatás	10	20%
Elektronikus csatorna	2	4%
Adatlopás (egyéb témakörben jelzett típus)	1	2%

Forrás: saját szerkesztés az online kérdőív alapján

Az 1. számú táblázatban található információkból megismerhető a panaszkezelés legkritikusabb területei. A fogyasztók jellemzően a banki termékekre tettek magas arányban panaszt, utána következő szolgáltatási terület a kiszolgálás minősége, a nem megfelelő tájékoztatás. A banki termékek közül a számlavezetés, bankkártya, hitel és befektetés termékek azok a szolgáltatáscsoportok, melyeket a hétköznapi életben a legtöbbször fordulnak elő, így a legfontosabb, hogy minden fogyasztó legalább alap, fogalmi szinten tájékozott legyen. Szintén ezek a termékek azok, amelyeket az iskolai oktatási rendszerben feltétlen szükséges megtanulni, minden felnőtt találkozik az élete során velük, az alapvető pénzügyi kultúra része. A kérdőív is egyértelműen alátámasztotta, hogy a leggyakoribb panasz okok között szerepel. Második leggyakoribb panasz a kiszolgálás minősége, a nem megfelelő tájékoztatás. Mivel a kommunikáció két fél között zajlik, így nem csak az ügyintézőn, hanem az információt fogadó félen, azaz az ügyfelen is múlik, hogy az adott tárgyalási szituáció eléri-e célját, de a pénzintézetek ezen a területen sokat tehetnek a panaszok elkerülése miatt. Az ügyintézők folyamatos fejlesztése, tréningje, a forgatókönyv szerinti sablonok, ügyfél és helyzet tipizálási minták létrehozása és alkalmazása sokat segít a szolgáltatási szint egységesítésében.

„Panaszhelyzet akkor keletkezik, amikor egy igénybe vevő elégedetlen a szolgáltatóval, függetlenül attól, hogy elégedetlenségét kinyilvánítja vagy sem. Marketingnézőpontból – legalábbis a panaszhelyzet tényét illetően – az is lényegtelen, hogy az elégedetlenség jogos (mert a szolgáltató hibájából keletkezett), vagy pusztán észlelt (tehát szolgáltatástechnológiai

értelemben nem indokolt) elégedetlenségről van szó (Hetesi & Veres, 2016).” Az értékelés további részében a panaszok eloszlását vizsgáljuk a pénzügyi képzettség mélységének arányában.

2. táblázat: Panaszok megoszlása pénzügyi képzettség arányában (fő, %, N=101)

		Fogyasztók száma képzettség szerint (fő)	Nem volt panasza (fő)	Panaszzal rendelkezők összesen (fő)	Pénzügyi képzésnél panaszt tettek száma (fő)	Panasza volt, de nem jelezte a pénzügyi képzésnél (fő)	Összes panasz aránya (%)	Nem jelzett panaszok aránya (%)	Jogorvoslattal élt (fő)
Iskolai oktatás keretében tanult pénzügyi ismereteket	Érintőlegesen 1-2 óra	5	2	3	3	0	60%	0%	0
	Általános vagy középiskolai tantárgyként 1 évet	1	1	0	0	0	0%	0%	0
	Általános vagy középiskolai	3	1	2	1	1	67%	33%	0
	Középfokú képzés	5	2	3	3	0	60%	0%	0
	Felsőfokú végzettség	8	0	8	6	2	100%	25%	0
	Főiskola vagy egyetem	22	8	14	11	3	64%	14%	0
	Középiskolától folyamatosan	1	0	1	1	0	100%	0%	0
	Összes fogyasztó, aki oktatást kapott	45	14	31	25	6	69%	13%	0
Iskolai oktatás keretében nem tanultak pénzügyi ismereteket		56	25	31	19	12	55%	21%	2
Összesen		101	39	62	44	18	61%	18%	2

Forrás: saját szerkesztés az online kérdőív alapján

A 2. számú táblázat alapján 101 válaszadó közül 61%-nak volt banki panasza. Ezen belül azok, akik pénzügyi oktatásban részesültek valamilyen formában, azok közül 69%-nak volt már valamilyen banki panasza, akik viszont nem részesültek pénzügyi edukációban, azok közül pedig csupán 55%-nak. A nem bejelentett panaszok viszont fordított arányosságot mutatnak a két csoport között. Az oktatást kapott fogyasztók kisebb arányban mulasztják el bejelenteni elégedetlenségüket, mint a kontroll csoport. Az is leolvasható az adatokból, hogy minél képzettebb pénzügyileg egy fogyasztó, annál nagyobb az esélye annak, hogy életében legalább egyszer panaszt fogalmazzon meg egy banki szolgáltatás kapcsán. A panaszok nem megfelelő kezelése, vagy a fogyasztó számára nem elfogadható panasz kivizsgálási eljárás, illetve annak eredménye alapján lehetőség van a jogorvoslati eljárások alkalmazására, ami csupán 2 esetben történt meg, bár a panaszbejelentési eljárás értékelésekor több esetben olyan válaszok születtek, amik a szabálytalanságot feltételezik a bank részéről. Ez az alacsony érdeklődés a jogorvoslati eljárások iránt mutathatja azt a képet is, hogy a lakosság nem bíz benne, nem jó lehetőségnek tartja, vagy túlságosan bonyolultnak, és időigényesnek ítéli. Másik oka lehet, hogy a pénzügyi és jogorvoslati edukáció hiányából adódik, hogy a fogyasztók nem mernek, nincsen elég információjuk, és tapasztalatlanságból nem élnek a lehetőséggel. Mivel a 2 db jogorvoslati vélemény nem éri el a kellő számosságot ahhoz, hogy megfelelően értékelhető következtetést vonjunk le, így a szakdolgozat ezen témakört nem vizsgálja mélységében. Jelen táblázat alapján elmondható, hogy a tudatosság erősebb a pénzügyileg edukált csoport esetében. A pénzügyi oktatást kapott és nem kapott fogyasztók panasz megoszlása ismeretében feltételezhetnénk, hogy a pénzügyi oktatást kapott egyének élnek több panasszal a magasabb arány miatt, viszont

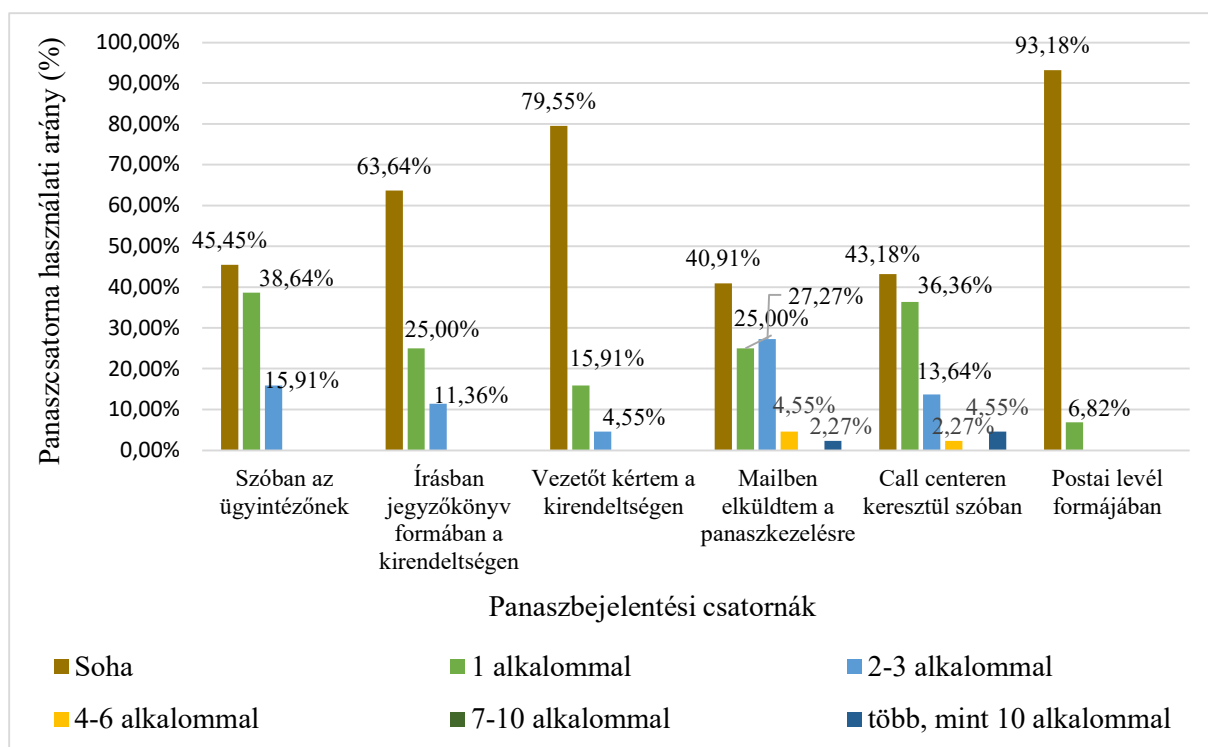
szükséges még ezt az információt bővíteni a megtett panaszok számával, ami árnyalja a képet. A következő 3. számú táblázat a panaszok számának megoszlását szemlélteti.

3. táblázat: Bejelentett panaszok a fogyasztók pénzügyi tanulmányai szerint (% , N=44)

		Bejelentett panaszok aránya (%)			
		1-2 db esetén	3-5 db esetén	6-10 db esetén	10-15 db esetén
Iskolai oktatás keretében tanult pénzügyi ismereteket	Érintőlegesen 1-2 óra	100,00%	-	-	-
	Általános vagy középiskolai tantárgyként 1 évet		-	-	-
	Általános vagy középiskolai tantárgyként több évet	100,00%	-	-	-
	Középfokú képesítés	66,67%	33,33%	-	-
	Felsőfokú végzettség	83,33%	-	16,67%	-
	Főiskola vagy egyetem	81,82%	9,10%	9,10%	-
	Középiskolától folyamatosan	100,00%	-	-	-
	Összes fogyasztó, aki oktatást kapott	84,00%	8,00%	8,00%	-
Iskolai oktatás keretében nem tanultak pénzügyi ismereteket		26,32%	52,63%	15,79%	5,26%

Forrás: saját szerkesztés az online kérdőív alapján

A fenti táblázatban az alacsony kitöltői aránnyal rendelkező érintőlegesen 1-2 órát oktatott egyének, az általános, középiskolai tantárgyként több évet, valamint a középiskolától folyamatosan oktatott csoport mindegyike 1-2 esetben tett csak panaszt, ami így az ő esetükben 100%-os arányt mutat az adott értékelési kritérium. Viszont a magasabb válaszadói arányt mutató középfokú képesítés, felsőfokú és főiskola vagy egyetem végzettséggel rendelkező kitöltők között már előfordult, hogy magasabb számban tettek panaszt, de jellemzően itt is inkább az 1-2 eset a jellemzőbb. Összességében a pénzügyi oktatást kapott fogyasztók nagyobb százalékban az eseti jellegű panaszbejelentés választ adták (84%), így nem jellemző az edukált csoportra, hogy sok panaszt nyújtanának be. Azon fogyasztói kör, akik iskolai oktatás keretében nem tanultak pénzügyi ismereteket 52,63%-a jellemzően 3-5 darab panaszt nyújtott be élete során, ami több, mint a fele a panaszos csoportnak. 26,32% 1-2 darab panaszbejelentéssel élt, ami inkább eseti jellegű, 15,79%-a 6-10 darab, és 5,26%-uk 10-15 darab panaszt jelentett be. Mindezek alapján elmondható, hogy a bejelentett panaszok száma a pénzügyi tanulmány szerint azt mutatja, hogy az oktatást nem kapott fogyasztók esetén a panaszok száma jóval magasabb, mint akik már valamilyen szinten kaptak pénzügyi oktatást.

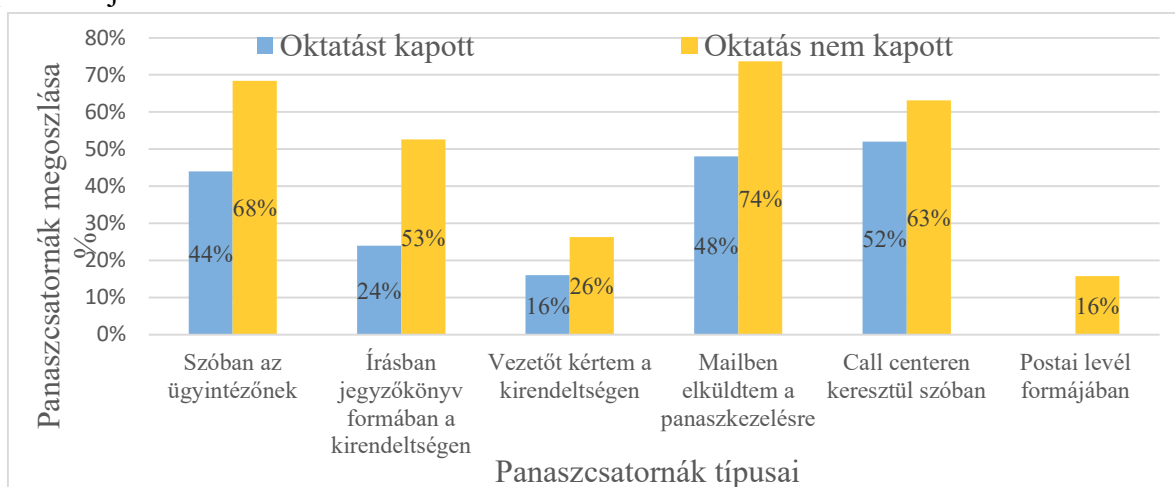


15. ábra: Panaszok bejelentési gyakoriságok panaszcsatornák szerint (% , N=44)

Forrás: saját szerkesztés az online kérdőív alapján

A 15. számú ábráról leolvasható, hogy 6 fajta panaszcsatorna mindegyikét legalább egy alkalommal használták a fogyasztók. A postai levél formát választották a legkevésbé, valamint a kirendeltség vezetővel történő panaszrendezést szintén ritkán választották. A mail üzenetben, valamint a call centeren keresztül szóban elküldött panaszbejelentést választották leggyakrabban. A válaszok egybecsengenek a 12. számú ábra adataival, miszerint a fogyasztók előszeretettel intézik ügyeiket online, a fióki személyes kapcsolat kihagyásával, így a panaszaikban is hasonlóképpen járnak el.

A következő 16. számú ábrában a pénzügyi oktatást kapott és nem kapott fogyasztók panaszbejelentésre használt csatorna válaszuk kerül elemzésre.

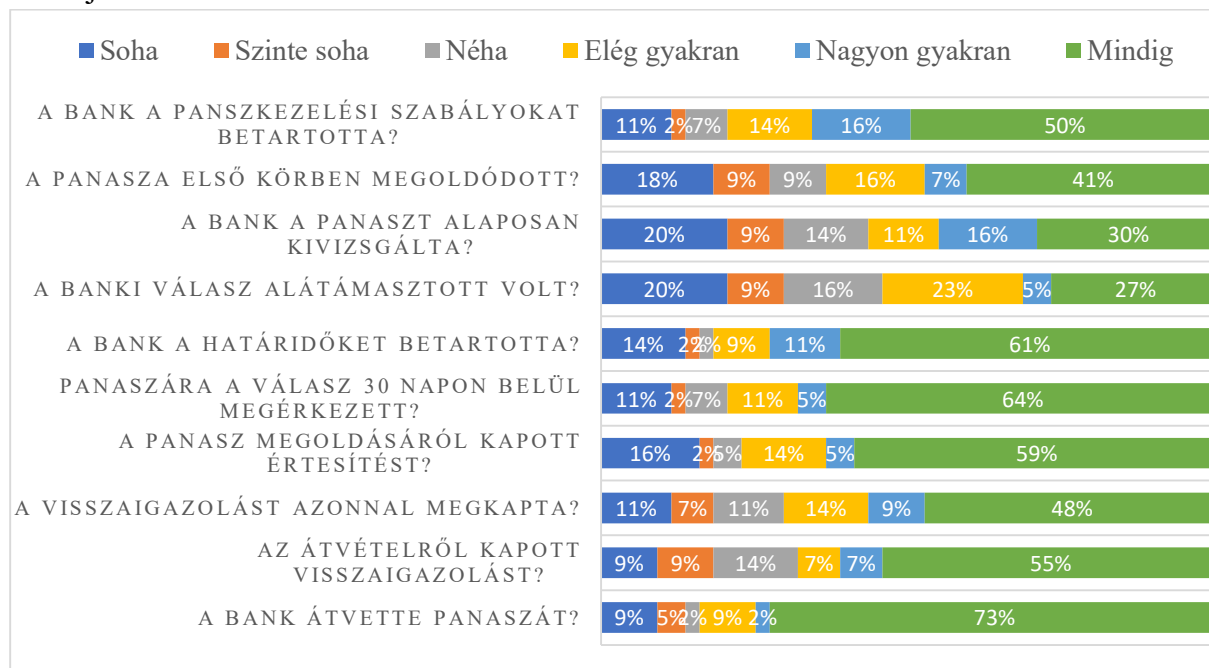


16. ábra: Panasz bejelentésének módja az oktatást kapott és nem kapott fogyasztó között (% , N=44)

Forrás: saját szerkesztés az online kérdőív alapján

A panasszal élt kérdőív kitöltők a panaszcsatorna típusok mindegyike esetén jelölte, hogy az adott típust használta vagy sem. Az igen válaszokat a fenti ábra tartalmazza pénzügyileg oktatott és nem oktatott bontásban. Az oktatást nem kapott személyek, a táblázat narancssárga oszlopa szerint, nagyobb arányban használták a megadott típusokat. Az oktatást kapott fogyasztók legnagyobb arányban a call centeren keresztül szóban tett panaszra adtak le pozitív szavazatot, összesen 52%-ban, majd ezt követi az e-mail csatornán írásban küldött panasz 48%-al. A pénzügyileg nem edukált csoport az e-mailen írásban elküldött panaszt helyezte első helyre 74%-ban, majd a bankfióki ügyintézőnek szóban tett panaszt 68%-kal.

A kérdőíves felmérés során 44 fő válaszolt, hogy életében már tett banki panaszt. Van, aki 1-2 darabot, van, aki számosságban sokkal többet. Ezeknek a bejelentéseknek a tapasztalatait sűrítettem két ábrába. Az első a 17. számú ábra, melyben a gyakorlatiasabb tapasztalatokat vizsgáltam. Azok a jogszabályi előírások, amik a szakirodalomban vizsgálat alá kerültek, a fogyasztói oldalon is érződnek-e, általánosságban milyenek a panaszbejelentéssel kapcsolatos visszajelzések.

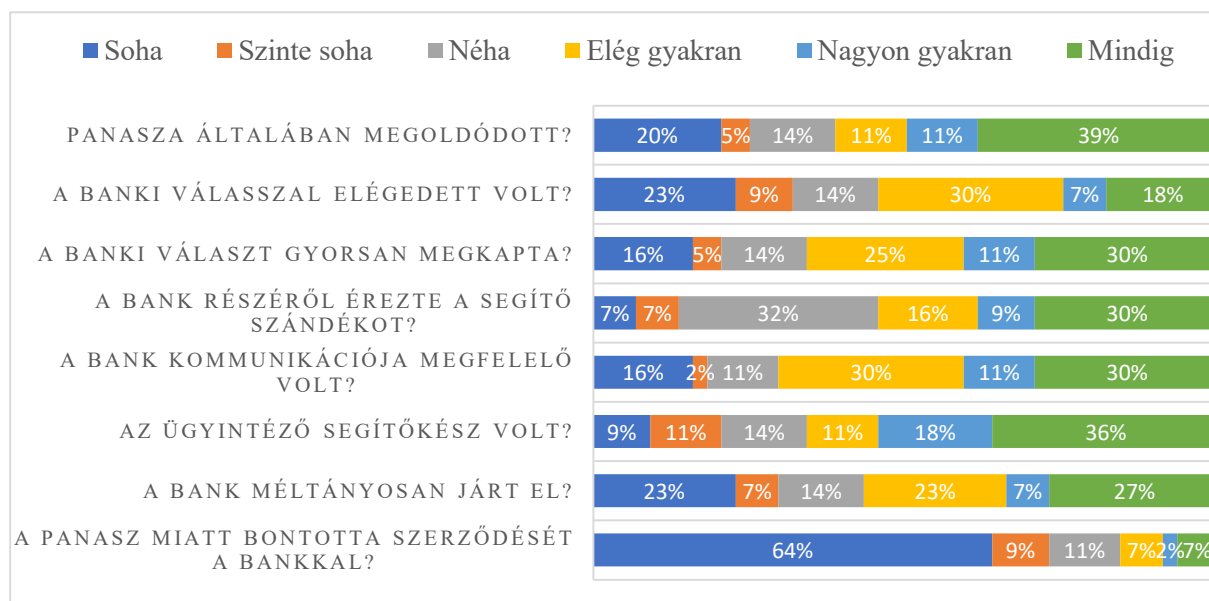


17. ábra: A banki panaszkezelési eljárás szabályossága a gyakorlatban fogyasztói szemszögből (% , N=44)

Forrás: saját szerkesztés az online kérdőív alapján

A fenti ábrából leolvasható, hogy vegyes a megítélés a szabályos panaszkezelési eljárással kapcsolatban. Az optimum az lenne, ha minden kérdésre „mindig”, azaz a zöld sávban lenne az érték, mivel ez a kérdéscsoport a szabályos munkafolyamatot méri. Itt a benchmark természetesen a közel tökéletes állapot, amitől csak a hibaszázaléki határon belül lenne szabad eltérni. A panasz átvételéről, előírás szintű értesítésekről, határidőkről, szabályok betartásáról alkotott vélemény pozitívabb, mint a megoldásról, kivizsgálásról és annak alátámasztásáról.

A következő 18. számú ábra szintén a panaszkezelési eljárás fogyasztói megítélését tartalmazza, de már inkább a szubjektív, elégedettségi kérdések körét.



18. ábra: A panaszkezelési eljárás megítélése fogyasztói szemszögből (% , N=44)

Forrás: saját szerkesztés az online kérdőív alapján

A fenti ábrán szintén az optimális állapot az lenne, ha az utolsót kivéve, minden kérdésre „mindig”, azaz zöld sávban lenne az értéklista, de természetesen ez a valóságban nem kivitelezhető, a pénzintézetek inkább csak törekednek ebbe az irányba haladni. A panaszkezeléssel kapcsolatos szubjektív kérdéseknél egyértelműen látszik, hogy sokkal rosszabb a kép az előző, 17-es számú ábrához képest. Jelen ábrán a legrosszabb értéket a „A banki válasszal elégedett volt?” kérdés kapta. A válaszadók 28% soha nem volt elégedett, ez a legmagasabb szélsőségesen negatív érték, és csupán 18%-uk mindig elégedett volt, ez pedig a legkisebb teljesen pozitív vélemény. A legjobb értékelést az ügyintéző segítőkészsége kapta 36% mindig, 18% nagyon gyakran jelzővel értékelte, mely így összesen 54%-ot ért el. A szerződés bontási kérdésre - a vegyes vélemény ellenére is - a fogyasztók többsége egyáltalán nem, vagy inkább a nemleges választ jelölte.

4.3. Ügyintézőről és saját tudásról alkotott elégedettségi vélemények

A már kialakult elégedetlenség, negatív ügyfélművelési panasz formájában jut el a bankhoz, aminek kezelésében a személyes ügyfél-kommunikáció nyújt segítséget. Fontosságát nem csak a szakirodalom támasztja alá, hanem a jelen kutatási eredmények is, mely az alábbi 4. számú táblázat mutat be. A kérdőívben 1-5-ig (1 érték egyáltalán nem, 5 érték teljes mértékben) terjedő skálán kellett értékelni a banki ügyintézőket. A kiértékeléskor a pénzügyi végzettség változóval került csoportosításra, így fontos információt kaphatunk a fogyasztók előzetes ismeret és ügyintézői elégedettség kapcsolatáról.

4. táblázat: A banki ügyintéző fogyasztói megítélése a pénzügyi oktatás tükrében (átlag, szórás, p, N=101)

	Oktatásban részesült		Oktatásban nem részesült		p	Eredmény
	Átlag	Szórás	Átlag	Szórás		
Mennyire elégedett az ügyintézők tudásával?	4,11	0,86	3,80	1,10	0,128225	Nem szignifikáns
Mennyire elégedett az ügyintézők segítőkészségével?	4,31	0,85	3,93	1,09	0,056867	Nem szignifikáns
Mennyire elégedett az ügyintéző kommunikációjával?	4,22	0,85	3,88	1,05	0,074888	Nem szignifikáns
Mennyire bíz az ügyintéző tanácsában?	3,80	0,99	3,38	1,17	0,055002	Nem szignifikáns
Ön mennyire támaszkodik/támaszkodna banki döntései előtt az ügyintéző tanácsára?	3,80	1,10	3,48	1,08	0,147636	Nem szignifikáns

Forrás: saját szerkesztés az online kérdőív alapján

A fenti táblázatban 5 kérdésre kellett a fogyasztóknak válaszolni 1-5-ig tartó skálán (1 érték egyáltalán nem, 5 érték teljes mértékben). A kérdőívet a 101 kitöltő alany mindegyike értékelte előzetes tapasztalatai alapján az ügyintézők tudását, segítőkészségét, kommunikációját és hogy mennyire bízunk bennük és kérjük ki tanácsukat. A pénzügyi oktatásban részesült fogyasztók minden kérdésre átlagosan magasabb értékelést adtak, mint pénzügyi oktatásban nem részesült társaik. Az egyes kérdések esetén hasonló eltérést tapasztalunk a két csoport között. A szórás mutatója minden esetben alacsonyabb a pénzügyi ismereteket tanultak körében, ez homogénebb válaszokat mutat, tehát az oktatott csoportban egymáshoz hasonlóbb értékelést adtak, kevesebb szélsőséges vélemény született. A statisztikai szignifikancia vizsgálat eredménye, hogy a pénzügyi oktatási háttérváltozó nem bizonyítottan módosítja a banki ügyintézőkkel kapcsolatos véleményeket. A jelen kérdőívben felmért egyének esetén a pénzügyileg edukált csoport átlagosan elégedettebb az ügyintézők tudásával, hozzáállásával és kommunikációjával, valamint jobban bízunk a banki szakemberekben, mint a nem oktatott csoport tagjai, de ez az eredmény nem szignifikáns.

A kitöltők mindegyike értékelte önmagát is a banki termékkel, folyamatokkal, ügymenettel kapcsolatban, megadta korábbi tanulmányainak hatását is, hogy mennyire segíti őt banki ügyeiben. A kérdőívben ez esetben is 1-5-ig skálán (1 érték egyáltalán nem, 5 érték teljes mértékben) lehetett értékelni a kérdéseket. Eredményét a 5. számú táblázatban lehet megtekinteni.

5. táblázat: Megkérdezettek önértékelése 1-5-ig skálán pénzügyi előképzettség függvényében (átlag, szórás, p, N=101)

	Oktatásban részesült		Oktatásban nem részesült		p	Eredmény
	Átlag	Szórás	Átlag	Szórás		
Ön mennyire felkészült a banki, pénzügyi termékekből, folyamatokból?	3,73	1,19	3,16	1,26	0,022341	Szignifikáns
Ön jól érti és ismeri az általános banki termékeket, ügymenetet?	4,02	1,06	3,07	1,31	0,000143	Szignifikáns
Önt mennyiben segíti banki ügyeiben korábbi tanulmányai?	3,89	1,15	2,84	1,40	0,000102	Szignifikáns

Forrás: saját szerkesztés az online kérdőív alapján

A fenti 5. számú táblázat kérdéseire szintén minden kérdőív kitöltő válaszolt panasztól függetlenül. A pénzügyi oktatást kapott fogyasztói csoport összesen sora jól mutatja ismét, hogy minden önértékelési kérdés során magasabban értékelte saját ismeretét, hasznosabbnak ítéli korábbi tanulmányait. A szórás mutató is minden esetben alacsonyabb a pénzügyi ismereteket tanultak körében, ez homogénebb válaszokat mutat, tehát az oktatott csoportban egymáshoz hasonlóbb értékelést adtak, kevesebb szélsőséges vélemény született. A pénzügyileg edukált csoport magukat felkészültebbnek, magabiztosabbnak, tájékozottabbnak ítélte, valamint jobban bíznak a banki szakemberekben. A jelen kérdőívben felmért egyének esetén a pénzügyileg edukált csoport átlagosan jobbnak ítélte banki és pénzügyi felkészültségét, jobban ismeri a folyamatokat, termékeket, valamint úgy érzik jobban segíti a banki ügyeik intézésében korábbi tanulmányaik, mint a nem oktatott csoport tagjai. A statisztikai szignifikancia vizsgálat eredménye, hogy a pénzügyi oktatási háttérváltozó bizonyítottan módosítja a fogyasztó saját banki és pénzügyi tudásának és hasznosságának megítélését.

5. KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK

A kutatásom az általános banki és mindennapi pénzügyi alapismereteket valamilyen formában tanult és nem tanult egyének banki szokásait, panaszainak számát, ügyfélszolgálati elégedettségét, valamint önértékelését vizsgálta.

Az online kérdőív kitöltők 58,41%-a 36-55 év közötti, 82,18%-a nő, 41,58%-a házas és 32,67%-a párkapcsolatban él. A tanulmányi, végzettségi háttér vizsgálata során kiderült, hogy 59,41%-a diplomával rendelkezik, viszont csupán 44,55%-a megkérdezetteknek tanult valamilyen formában általános banki és mindennapi pénzügyi ismereteket. A kérdőívben a pénzügyi oktatást kapott fogyasztók közül 33,66%-nak van közép vagy felsőfokú pénzügyi végzettsége. A megkérdezettek 55,45%-a úgy nyilatkozott, hogy egyáltalán nem tanultak banki, vagy pénzügyi ismereteket.

A kiértékelés alapja a két oktatott és nem oktatott csoport banki szokásainak és elégedettségének a vizsgálatára épült. A 101 fő kitöltő fogyasztóból összesen 61%-nak volt már valamilyen banki panasz tapasztalata. A számosság alapján elmondható, hogy több, mint minden második ember találkozott a panaszkezelési problémakörrel. A két vizsgált csoport esetén a pénzügyi oktatást kapott fogyasztók 69%-a, az oktatást nem kapott egyének esetén pedig 55%-nak volt panasza már élete során. A be nem jelentett panasz arány ugyan ezen körben 13% és 21%. A panasz számok vizsgálatánál az a megállapítás született, hogy hiába több ember érintett az oktatott csoportban, az ő esetükben az egy főre jutó panasz bejelentés kisebb számosságot mutat, 1-2 darab panasszal éltek összesen 84%-ban, a további magasabb 3-5 és a 6-10 darab esetszámra csak 8-8% jelölés érkezett. A nem oktatott csoportban a 3-5 db bejelentés a jellemzőbb 52,63%-ban, 26,32%-uk az eseti 1-2 darab, 15,79%-uk a 6-10 darab, és még az extrém 10-15 darabra is érkezett jelölés 5,26%-ban. Tehát a panaszok számának vizsgálat esetén elmondható, hogy a pénzügyi tanulmányokat kapott csoport tudatosabb, élnek a panasz bejelentés, mint jogérvényesítés intézményével, használják és a felmérés szerint kevesebb alkalommal mulasztják el azt bejelenteni. A pénzügyi oktatást nem kapott csoportban kevesebben találkoztak panasszal, viszont akik igen, azok magasabb arányban nem jelzik azt a szolgáltatónál, illetve akik mégis bejelentik, azok körében jóval magasabb az esetszám, mint az oktatott csoportban. A panaszbejelentés csatornáinak vizsgálata esetén is megállapításra került, hogy a pénzügyi oktatást nem kapott csoport arányaiban minden csatorna típust többször használ, mint az oktatott fogyasztók.

A fogyasztói elégedettség vizsgálata alapján elmondható, hogy a 101 kérdőív kitöltő alany közül a pénzügyi oktatásban részesült fogyasztók minden kérdésre átlagosan magasabb elégedettségi értékelést adtak az ügyintézők tudására, segítőkészségére, kommunikációjára és a bizalommal kapcsolatos kérdésre, mint pénzügyi oktatásban nem részesült társaik. A fogyasztói önértékeléssel kapcsolatos kérdésekben szignifikáns a különbség az oktatott csoport javára. Ők jobbnak ítélték banki és pénzügyi felkészültségüket, jobban ismerik a folyamatokat, termékeket, valamint úgy érzik, hogy jobban segíti a banki ügyeik intézésében korábbi tanulmányaik, mint a nem oktatott csoport tagjai.

A szakirodalmi kutatás alapján a javaslatokat két csoportra lehet osztani.

1. Az egyik, a fogyasztói oldal edukációja. Véleményem szerint a jelenlegi oktatási alaptanterv nem megfelelő mélységben tartalmazza a mindennapi banki termékek,

szolgáltatások használatának módját, a szükséges fogalmi minimumokat, a ráfordítható alacsony óraszám miatt, valamint azért, mert csak a végzős diákoknak tartalmazza az oktatási terve, így a diákok felnőttként, saját tapasztalataik alapján ismerik meg a pénzügyi szolgáltatásokat. A pénzügyi kultúra erősítésére létrejövő társadalmi szervezetek töltik be az ürt a diákok pénzügyi ismeretek oktatásában, mely bár igen hasznos és szükséges tevékenység, de munkásságukkal nem érnek el minden iskolát és minden diákot kivétel nélkül. A diákok ismeret hiánya eleve kódolja, hogy magasabb arányban ütközik a szolgáltatói piacon az előzetes elvárásainak, vagy előzetes ismerethiánya alapján hibás, vagy számára nem megfelelő szolgáltatói teljesítésbe:

- Javasolt a diákok alaptanterv szerinti óraszám emelése a témakörben, illetve kiterjeszteni az alsóbb évfolyamok számára is.
 - A jelenleg kiegészítő jelleggel működő, a diákok pénzügyi kultúrájának fejlesztését segítő társadalmi szervezetek erősítése, az országos működésben erősebb és hiánytalan lefedettség biztosítása.
 - Az általános és középiskolai tanárok fejlesztése a banki és mindennapi pénzügyi alapismeretek témakörében, mely segíti őket a téma osztályfőnöki órákba történő beépítésében.
2. A pénzügyi panaszkezeléssel kapcsolatos kérdésekre adott fogyasztói válaszok nem tükrözik a jogszabályi szigorú eljárásrend maradéktalan betartását, illetve a fogyasztók a panaszkezelési eljárás során többen észleltek inkább elégedetlenséget. A pénzügyi szervezeteknek komoly feladata van, hogy a panaszok megelőzésére és kezelésére nagy hangsúlyt fektessenek. A panaszt és negatív véleményt teljesen nullára redukálni nem lehet, így a már kialakult negatív ügyféltapasztalatot szükséges megfelelő módon kezelni:
- A fogyasztói megítélés alapján szükséges a szolgáltatók panaszkezelési eljárásrendjének a gyakorlati megvalósulását felülvizsgálni, hogy megfelelő módon hajtják-e végre a folyamatokat. A szabályossági problémákra, irányokra, és megoldási javaslatokra további vizsgálat szükséges.
 - Javasolt az ügyintézők képzése a panasz szituációk megelőzése, kezelése terén, illetve az ügyfélszolgálati kapcsolatok erősítése a kutatásban bemutatott fogyasztói bizalomhiányra alapozva, melynek okaira, és kezelési lehetőségeire javasolt további vizsgálat és kutatás.
 - Időszakosan javasolt az ügyfélszolgálati tanácsadás beiktatása azoknál az ügyfeleknél is, akik inkább online banking, vagy csupán bankkártya tranzakciókat hajtanak végre, ezzel elkerülhetőek a hibás tudásból, információ hiányból eredő panaszok, lehetőséget adva az ügyfélélmény növelésére.

6. ÖSSZEFOGLALÁS

A szakdolgozat témája a fogyasztó tudatossága a banki panaszkezelés területén címmel készült, melyben vizsgálat alá került a fogyasztók korábbi általános banki és mindennapi pénzügyi alapismeretei és banki szokásai, illetve ezek mennyiben befolyásolják a banki szolgáltatás keretében mért elégedettséget, a panaszok számát, illetve mennyire befolyásolják saját magabiztosságukat a banki termékek igénybevétele során. A szakirodalomban fellelhető információk segítenek megérteni a banki panaszkezelési eljárásokat, a szolgáltató oldaláról alkalmazható stratégiákat, lehetőségeket, a fogyasztói jogokat és lehetőségeket, valamint a jogorvoslati folyamatot. Az általános és középiskolai Nemzeti alaptantervben véleményem szerint nem megfelelő mélységben tartalmazza a mindennapi banki termékek, szolgáltatások használatának módját, a szükséges fogalmi minimumokat, a ráfordítható alacsony óraszám miatt, valamint azért, mert csak a végzős diákoknak tartalmazza az oktatási terve. A pénzügyi kultúra erősítésére létrejövő társadalmi szervezetek töltik be az ürt a diákok pénzügyi ismeretek oktatásában, mely bár igen hasznos és szükséges tevékenység, de munkásságukkal nem érnek el minden iskolát és minden diákot kivétel nélkül. A primer kutatásban online kérdőív segítségével lettek felmérve a fogyasztói vélemények a banki panaszkezeléssel és ügyintézői, szolgáltatási elégedettséggel kapcsolatban. A megkérdezettek saját pénzügyi tudásukat, általános banki termék és folyamatismeretüket is pontosították. Az adatok kiértékelésekor került sor a korábbi pénzügyi oktatásra szóló kérdések változó használatára, mely segít a megfogalmazott kutatási kérdésre választ adni, hogy azok, akik kaptak valamilyen mélységben pénzügyi vagy banki témában oktatást, azok elégedettebbek-e a pénzintézeti szolgáltatással, illetve több, vagy kevesebb panasszal találkoztak a szolgáltatás igénybevétele során.

A vizsgálat eredménye, hogy azok a fogyasztók, akik valamilyen mélységben kaptak pénzügyi vagy banki témában oktatást, azok elégedettebbek a banki szakemberekkel, az esetlegesen előforduló panaszukat magasabb arányban jelzik a szolgáltató számára. A banki, pénzügyi oktatást nem kapott fogyasztói csoportban kevesebb vásárló találkozott panasszal, viszont akik igen, azok magasabb arányban inkább nem jelentik be a szolgáltatóknál. A panasz számosságát, azaz az 1 főre vetített panaszok számát tekintve viszont fordított a helyzet. Az oktatást nem kapott fogyasztói csoportban azok közül, akiknek már volt panasza, azok között jóval magasabb az esetszám, többször és több panaszbejelentési csatornán jelezték elégedetlenségüket, valamint a banki ügyintéző ügyfélkapcsolati munkájának megítélése is alacsonyabb. A kérdőívben szignifikáns eltérés mutatkozott az oktatott és nem oktatott csoport között a saját pénzügyi tudását, banki termék és folyamat ismeret és hasznosság témakörében. A banki, pénzügyi oktatást kapott fogyasztók jobbnak ítélték saját banki és pénzügyi felkészültségüket, jobban ismerik a folyamatokat, termékeket, valamint úgy érzik, hogy jobban segíti a banki ügyeik intézésében korábbi tanulmányaik, mint a nem oktatott csoport tagjai. A pénzintézeti panaszkezeléssel kapcsolatos kérdésekre adott fogyasztói válaszok nem tükrözik a jogszabályi szigorú eljárásrend maradéktalan betartását, illetve a fogyasztók a panaszkezelési eljárás során többen észleltek inkább elégedetlenséget.

A szakirodalmi kutatással összhangban 6 javaslat került megfogalmazásra.

1. A nemzeti alaptanterv szerinti óraszám emelése, valamint az alsóbb évfolyamokra is kiterjeszteni az általános banki és mindennapi pénzügyi alapismeret oktatást.
2. A diákok pénzügyi kultúráját segítő szervezetek munkájának támogatása, és működési lefedettségének növelése.
3. Az általános és középiskolai tanárok fejlesztése a banki és mindennapi pénzügyi alapismeretek témakörében.
4. A banki szolgáltatók panaszkezelési eljárásrendjének gyakorlati megvalósulásának felülvizsgálata, hogy megfelelő módon hajtják-e végre a folyamatokat. A szabályossági problémákra, irányokra, és megoldási javaslatokra további vizsgálat szükséges.
5. A banki ügyintézők képzése a panasz szituációk megelőzése, kezelése terén, illetve az ügyfélszolgálati kapcsolatok erősítése a kutatásban bemutatott fogyasztói bizalomhiányra alapozva, melynek okaira, és kezelési lehetőségeire javasolt további vizsgálat és kutatás.
6. A banki személyes ügyfélszolgálati tanácsadás beiktatása az online csatorna használók esetén is, ezzel elkerülhetőek a hibás tudásból, információ hiányból eredő panaszok, lehetőséget adva az ügyfélélmény növelésére.

7. FELHASZNÁLT IRODALOM

2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról. (2013). Forrás: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1300237.tv>
- Agárdi, I. (2017). *Kereskedelmi marketing és menedzsment*. Budapest: Akadémiai Kiadó. Forrás: https://mersz.hu/hivatkozas/dj233kmem_174_p12/#dj233kmem_174_p12
- Barlow, J., & Moller, c. (1996). *A complaint is a gift*. San Francisco: CA: Berrett-Koehler.
- Bauer, A., & Kolos, K. (2017). *Márkamenedzsment*. Budapest: Akadémiai Kiadó. Forrás: https://mersz.hu/hivatkozas/dj201mm_35_p2/#dj201mm_35_p2
- Bauer, A., & mtsai. (2016). *Marketing alapismeretek*. Budapest: Akadémiai Kiadó. Forrás: https://mersz.hu/hivatkozas/dj63ma_book1_110_p1/#dj63ma_book1_110_p1
- EMMI. (2012). 51/2012. (XII. 21.) EMMI rendelet. Forrás: netjogtar.hu: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A1200051.EMM×hift=20180831&txtreferer=A1100190.TV>
- Heidrich, B. (2017). *Szolgáltatás menedzsment*. Akadémiai Kiadó. Forrás: https://mersz.hu/hivatkozas/dj252szm_1_p8/#dj252szm_1_p8
- Hetesi, E., & Veres, Z. (2016). *Nonbusiness marketing*. Budapest: Akadémiai Kiadó. Forrás: https://mersz.hu/hivatkozas/dj158nm_155_p6/#dj158nm_155_p6
- Horváth, D., & Bauer, A. (2016). *Marketingkommunikáció*. Budapest: Akadémiai Kiadó. Forrás: https://mersz.hu/hivatkozas/dj58m_102_p4/#dj58m_102_p4
- Keller, K. L. (2016). *Marketingmenedzsment*. Akadémia Kiadó. Forrás: https://mersz.hu/hivatkozas/dj183m_296_p1/#dj183m_296_p1
- Kopcsay, L. (2016). *A marketingcsatorna menedzselése*. Budapest: Akadémiai Kiadó. Forrás: https://mersz.hu/hivatkozas/dj109amm_255_p2/#dj109amm_255_p2
- Magyarország, K. (2020. 17. szám). A Kormány 5/2020. (I. 31.) Korm. rendelete a Nemzeti alaptanterv kiadásáról, bevezetéséről és alkalmazásáról szóló 110/2012. (VI. 4.) Korm. rendelet módosításáról. *Magyar Közlöny*. Forrás: <https://www.oktatas2030.hu/wp-content/uploads/2020/02/nat2020-5-2020.-korm.-rendelet.pdf>
- MNB. (2018). PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI JELENTÉS 2018. *Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Jelentés*. 1054 Budapest, Szabadság tér 9., Magyarország. doi:ISSN 2559-8430
- MNB. (2021). 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról. Forrás: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A2100066.MNB>
- MNB. (2021). 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról 1. melléklet. *A panaszkezelés formájára és módjára vonatkozó szabályok panaszkezelési szabályzatban történő feltüntetése*. Forrás: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A2100066.MNB>

- MNB. (2021). A Magyar Nemzeti Bank 2021. évről szóló üzleti jelentése és beszámolója. *Éves jelentés*, 33. 1013 Budapest, Krisztina körút 55., Magyarország. Forrás:
<https://www.mnb.hu/letoltes/mnb-e-ves-jelente-s-2021-hun-digitalis-vegleges.pdf>
- MNB. (2021/2022). Felügyelőbizottsági jelentés 2021. június – 2022. május. 52. 1013 Budapest, Krisztina körút 55., Magyarország: Magyar Nemzeti Bank. Forrás:
<https://www.mnb.hu/letoltes/felu-gyelo-bizottsagi-jelente-s-2021-hun-0622-vegleges.pdf>
- MNB. (2022. 02). Pénzügyi panasz. *Pénzügyi navigátor*. Budapest, Magyarország. Letöltés dátuma: 2023. 04 23, forrás: <https://www.mnb.hu/letoltes/penzugyi-panasz.pdf>
- MNB. (2023). *Pénzügyi Békeltető Testület*. Forrás: Hogyan kezdeményezheti az eljárást:
<https://www.mnb.hu/bekeltetes/hogyan-kezdemenyezheti-az-eljarast>
- Németh, E. L. (2018. 09). Gyerekek és fogyasztói csábítások – Pénzügyi személyiségteszt gyerekeknek. *Marketing & Menedzsment*, 52(3-4), 45–59. Forrás:
<https://journals.lib.pte.hu/index.php/mm/article/view/1061>
- Pénziránytű*. (2023). Forrás: penziranytu.hu: <https://penziranytu.hu/magunkrol>
- Törőcsik, M. (2016). *Fogyasztói magatartás*. Budapest: Akadémiai Kiadó. Forrás:
<https://doi.org/10.1556/9789630597371>
- Veres, Z. (2020). *A pénzügyi fogyasztóvédelem egyes alapkérdései*. Budapest: Wolters Kluwer Hungary Kft. Forrás:
https://mersz.hu/hivatkozas/m739YOV1794_98_p2/#m739YOV1794_98_p2
- Veres, Z. (2021). *A szolgáltatásmarketing alapkönyve*. Budapest: Akadémia kiadó. Forrás:
https://mersz.hu/hivatkozas/m823asza_93_p7/#m823asza_93_p7
- Vértessy, L. (2020). *Jog és pénzügyek a bankszektorban*. Budapest: Akadémiai Kiadó. Forrás:
https://mersz.hu/hivatkozas/m581jespban_92_p17/#m581jespban_92_p17

MELLÉKLETEK

1. melléklet: Online kérdőív kérdéssora

1. Ön 18 év feletti személy? *

☐ Igen
☐ Nem

PÉNZINTÉZETI ÁLTALÁNOS ISMERETEK

2. Mi jut eszébe a 'panaszkezelésről'? *

Nincs rossz válasz. Mire asszociál? Kérem, EGY SZÓVAL, SZÓKAPCSOLATTAL válaszoljon!

3. Iskolai oktatás keretében tanult általános banki, és mindennapi pénzügyekkel kapcsolatos ismereteket? *

Kérem, EGY választ jelöljön!

☐ Igen
☐ Nem

OKTATÁS

4. Milyen mélységben tanulta az általános banki, és mindennapi pénzügyekhez kapcsolódó tananyagot? *

Kérem, EGY választ jelöljön, azt amelyik a legmélyebb tudást adta az Ön számára!

☐ Érintőlegesen, 1-2 óra
☐ Általános vagy középiskolai tantárgyként 1 évet
☐ Általános vagy középiskolai tantárgyként több évet
☐ Középfokú képzés keretében
☐ Felsőfokú végzettség keretében
☐ Főiskolai vagy egyetemi oktatás keretében
☐ Egyéb: _____

5. Van-e bármilyen pénzügyi végzettsége? *

☐ Igen, középfokú
☐ Igen, felsőfokú
☐ Igen, egyéb
☐ Nincs

BANKSZÁMLA VEZETÉS

6. Jelenleg van-e, vagy korábban volt-e szerződéses kapcsolata valamely hazai bankkal, pénzügyintézettel? *

Kérem, EGY választ jelöljön!

☐ Igen
☐ Nem
☐ Szerződéses kapcsolatom nem volt még, de ügyintéztem már pénzügyintézetnél

BANK KAPCSOLATOK

7. Kérem, nevezze meg a pénzügyi intézményeket! *

Több pénzügyi intézményt is megjelölhet! Kérem, azokat a pénzügyi intézményeket jelölje meg, ahol jelenleg, illetve korábban bankszámlája, hitele, befektetése, biztosítása vagy bármilyen más banki szerződése van/volt! Megszűnt bankok/pénzügyi intézmények esetén a jogutód szervezetet jelölje!

Hazai bankok és pénzügyi intézmények 2022 *Forrás: Bankszövetség, MNB és pénzügyi intézmények weboldalai



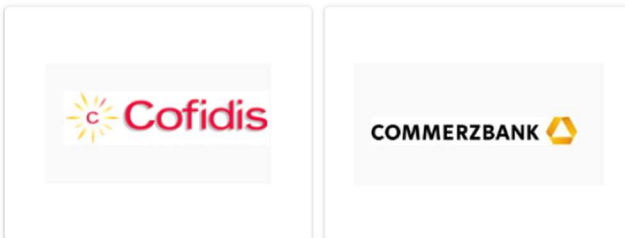
☐ Bank of China

☐ BNP Paribas



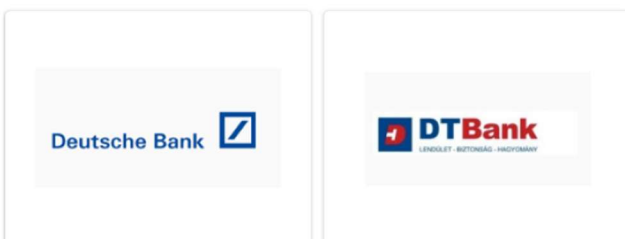
☐ CIB Bank Zrt.

☐ Citibank Europe



☐ Cofidis Magyarország

☐ Commerzbank Zrt.



☐ Deutsche Bank

☐ Duna Takarékszövetkezet



☐ Erste Bank Hungary Zrt.



☐ Gránit Bank Zrt.



☐ ING Bank



☐ Kereskedelmi és Hitelbank Zrt.



☐ KDB Bank



☐ MagNet Magyar Közösségi Bank Zrt.



☐ Magyar Cetelem Bank Zrt.



☐ Merkantil Bank



☐ MKB Bank



☐ Oberbank

	
☐ OTP Bank Nyrt.	☐ Polgári Bank
	
☐ Raiffeisen Bank Zrt.	☐ Takarékbank Zrt.
	☐ Egyéb: _____
☐ UniCredit Bank Hungary Zrt.	

BANKI SZOKÁSOK

8. Milyen gyakran jár be bankjába ügyintézni? *

Kérem, EGY választ jelöljön!

- ☐ naponta
- ☐ hetente többször
- ☐ hetente egyszer
- ☐ havonta többször
- ☐ havonta egyszer
- ☐ negyedévente
- ☐ évente egyszer
- ☐ előzőeknél ritkábban

9. Összesen hány éve áll fenn valamely hazai pénzintézettel szerződéses kapcsolata? *

Kérem, EGY választ jelöljön! A időszak kiválasztásánál vegye figyelembe a korábbi banki szerződéses kapcsolatait is. A korábbi éveket, időszakokat kérem adja össze, nem releváns, ha közben többször váltott bankot, pénzintézetet!

- ☐ Kevesebb, mint 1 éve
- ☐ 1-3 éve
- ☐ 3-5 éve
- ☐ 5-8 éve
- ☐ 8-10 éve
- ☐ 10 év felett

10. Online csatorna, netbank használat. *

Kérem, soronként EGY választ jelöljön!

A soronként feltett kérdésekre kérem az oszlopokban megjelölt válaszok közül egyet válasszon, ami a legjellemzőbb, amit a legjobb válasznak érez!

	Soha	Szinte soha	Néha	Elég gyakran	Nagyon gyakran	Mindig
Napi banki ügyeit online csatornán intézi? (utalások, vásárlás, beszedések)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bankszámláit, szerződéseit internetes felületeken köti?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

TAPASZTALATOK

11. Ön mennyire elégedett általánosságban a banki ügyintézőkkel? *

Kérem, soronként EGY választ jelöljön!

Kérem, értékelje az alábbi kérdéseket az oszlopoknál megadott 1-5-ig terjedő skálán.

A legjobb érték az 5, a legrosszabb pedig az 1-es érték.

	1	2	3	4	5
Mennyire elégedett az ügyintézők tudásával?	☐	☐	☐	☐	☐
Mennyire elégedett az ügyintézők segítőkészségével?	☐	☐	☐	☐	☐
Mennyire elégedett az ügyintéző kommunikációjával?	☐	☐	☐	☐	☐
Mennyire bízik az ügyintéző tanácsában?	☐	☐	☐	☐	☐

12. Volt-e bármilyen módon megfogalmazott panasza egy pénzügyi intézet szolgáltatásaival, termékeivel kapcsolatban? *

Kérem, EGY választ jelöljön!

A panasszal élhet szerződő félként, vagy érdeklődő, leendő ügyfélként is.

- ☐ Igen, panasszal éltem, jeleztem a pénzügyi intézetnek
- ☐ Nem, nem volt még negatív tapasztalatom, panaszom
- ☐ Panaszom lett volna, de nem jeleztem sehol, nem tettem lépéseket

NEGATÍV TAPASZTALAT

13. Kérem jelölje be, hogy mely termékek, szolgáltatások terén fogalmazott meg panaszt! *

Több válasz is jelölhető!

- ☐ Banki termékek és folyamatok (pl. számlavezetés, bankkártya, hitel, befektetés, stb.)
- ☐ Adatkezelés
- ☐ Kiszolgálás minősége, nem megfelelő tájékoztatás
- ☐ Egyéb: _____

14. Összesen eddig hány darab pénzügyi intézeti panasza volt élete során? *

Kérem, EGY választ jelöljön!

- ☐ 1-2
- ☐ 3-5
- ☐ 6-10
- ☐ 10-15
- ☐ 15 felett

15. Milyen módon/módokon jelezte a pénzügyi intézetnek a problémát? *

Kérem, soronként EGY választ jelöljön!

A panasz csatornák soraihoz kérem a gyakoriság mértékét megadni!

	Soha	1 alkalommal	2-3 alkalommal	4-6 alkalommal	7-10 alkalommal	több mint 10 alkalommal
Írásban jegyzőkönyv formában a kirendeltségen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Szóban az ügyintézőnek	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vezetőt kértem a kirendeltségen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mailben elküldtem a panaszkezelésnek	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Callcenteren keresztül szóban a központnak	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Postai levél formájában	☐	☐	☐	☐	☐	☐

16. A panasz menetével kapcsolatban kérem, válaszoljon az alábbi kérdésekre! *

Kérem, soronként EGY választ jelöljön!

A soronként feltett kérdésekre kérem az oszlopokban megjelölt válaszok közül egyet válasszon, ami a legjellemzőbb, amit a legjobb válasznak érez!

	Soha	Szinte soha	Néha	Elég gyakran	Nagyon gyakran	Mindig
A bank részéről érezte a segítő szándékot?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A bank átvette panaszát?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Az átvételről kapott visszaigazolást?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A visszaigazolást azonnal megkapta?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A panasz megoldásáról kapott értesítést?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Panaszára a válasz 30 napon belül megérkezett?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A banki választ gyorsan megkapta?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A banki válasszal elégedett volt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A banki válasz alátámasztott volt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Az ügyintéző segítőképző volt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A panasza első körben megoldódott?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Panasza általában megoldódott?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A bank a határidőket betartotta?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A bank kommunikációja megfelelő volt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A bank a panaszt alaposan kivizsgálta?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

A bank a panaszkezelési szabályokat betartotta?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A bank méltányosan járt el?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A panasz miatt bontotta szerződését a bankkal?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Elégedett a bankok panaszkezelési eljárásával?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

BANKI PANASZKEZELÉS SIKERTELENSÉGE

17. Volt olyan panasza, amit az adott bankkal nem tudott megoldani, és jogorvoslattal élt? *

Kérem, EGY választ jelöljön!

Ha a bank a panaszt elutasítja, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő nem teljesül, a Fogyasztó az alábbi szervekhez jogosult fordulni pénzügyi szolgáltatások körében: Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület, KHR-el kapcsolatos ügyekben pedig a lakóhely szerint illetékes járásbírósághoz fordulhat.
Nem pénzügyi szolgáltatások körében: Panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi osztályai, Békéltető Testületek, szerződésből eredő polgárjogi vita esetén pedig az illetékes bíróságok.

☐ Igen

☐ Nem

JOGORVOSLAT

18. Kérem, jelölje be, hogy melyik szervhez fordult jogorvoslatért! *

Több válasz is jelölhető!

- ☐ Pénzügyi Békéltető Testülethez fordultam jogorvoslatért.
☐ Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordultam jogorvoslatért.
☐ Az illetékes Járásbírósághoz fordultam jogorvoslatért.
☐ A főváros/megyei kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztályához fordultam jogorvoslatért.

19. Jogorvoslati elégedettség kérdések *

Kérem, soronként EGY választ jelöljön!

A soronként feltett kérdésekre kérem az oszlopokban megjelölt válaszok közül egyet válasszon, ami a legjellemzőbb, amit a legjobb válasznak érez!

	Soha	Szinte soha	Néha	Elég gyakran	Nagyon gyakran	Mindig
A jogorvoslati szervek megfelelő támogatást nyújtottak az ügyintézésben.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A jogorvoslat bonyolult volt.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A jogorvoslathoz jogi, ügyvédi támogatást vettem igénybe.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A jogorvoslat eredményes volt.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A jogorvoslatnak nem sikerült elérni a célját	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A jogorvoslat a banki álláspontnak adott igazat.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

BANKI ÉS PÉNZÜGYI VÉLEMÉNYEK

20. A banki, pénzügyi területi vélemények! *

Kérem, soronként EGY választ jelöljön!

Kérem, értékelje az alábbi kérdéseket az oszlopoknál megadott 1-5-ig terjedő skálán.

A legjobb érték az 5, a legrosszabb pedig az 1-es érték.

	1	2	3	4	5
Ön mennyire felkészült a banki, pénzügyi termékekből, folyamatokból?	☐	☐	☐	☐	☐
Ön mennyire támaszkodik/támasz kodna banki döntései előtt az ügyintéző tanácsára?	☐	☐	☐	☐	☐
Önt mennyiben segíti banki ügyeiben korábbi tanulmányai?	☐	☐	☐	☐	☐
Ön jól érti és ismeri az általános banki termékeket, ügymenetet?	☐	☐	☐	☐	☐

DEMOGRÁFIAI ADATOK

21. **Az Ön életkora? ***

- ☐ 18-25
- ☐ 26-35 éves
- ☐ 36-45 éves
- ☐ 46-55 éves
- ☐ 56-65 éves
- ☐ 65 év feletti

22. **Neme? ***

- ☐ Nő
- ☐ Férfi

23. **Milyen típusú településen lakik? ***

- ☐ község/falu
- ☐ egyéb város
- ☐ megyeszékhely
- ☐ főváros

24. **Családi állapota? ***

- ☐ egyedülálló
- ☐ elvált
- ☐ házas
- ☐ párkapcsolatban él
- ☐ özvegy

25. **Kérem, jelölje be az Ön legmagasabb iskolai végzettségét! ***

- ☐ kevesebb, mint 8 osztály
- ☐ befejezett 8 osztály
- ☐ szakmunkásképző
- ☐ szakközépiskolai érettségi
- ☐ gimnáziumi érettségi
- ☐ főiskolai v. egyetemi diploma

ÁBRÁK ÉS TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE

Ábrák jegyzéke

1. ábra: Pénzügyi Békéltető Testülethez beérkezett kérelmek 2011.július 1. és 2021.június 30. közötti időszakban (db)	6
2. ábra: Panasz és méltányossági kérelem benyújtásának módjai és csatornái, jogorvoslati lehetőségei	7
3. ábra: Panaszszituáció-kezelési stratégiák	10
4. ábra: Válaszadók kor szerinti eloszlása (%).....	17
5. ábra: Válaszadók nemek szerinti eloszlása (%)	17
6. ábra: Válaszadók megoszlása családi állapot szerint (%)	18
7. ábra: Válaszadók végzettség szerinti megoszlása (%)	18
8. ábra: Általános banki és pénzügyi oktatás és pénzügyi végzettség aránya a válaszadók között (%).....	19
9. ábra: A válaszadók, akik általános banki és mindennapi pénzügyeket tanultak (% , N=45)	19
10. ábra: Fogyasztók megoszlása, akik az adott pénzintézetnél szerződéses kapcsolattal rendelkeztek (fő)	20
11. ábra: A fogyasztói szerződéses jogviszonyok hossza a pénzintézeti szektorban (% , N=95)	21
12. ábra: Online csatorna használati arányok (Fő, N=95).....	22
13. ábra: Milyen gyakran jár be a bankjába kérdésre adott válaszok (fő, N=95).....	22
14. ábra: Panaszkezelésről szabad asszociációval alkotott szófelhő.....	23
15. ábra: Panaszok bejelentési gyakoriságok panaszcsatornák szerint (% , N=44)	27
16. ábra: Panasz bejelentésének módja az oktatást kapott és nem kapott fogyasztó között (% , N=44)	27
17. ábra: A banki panaszkezelési eljárás szabályossága a gyakorlatban fogyasztói szemszögből (% , N=44).....	28
18. ábra: A panaszkezelési eljárás megítélése fogyasztói szemszögből (% , N=44)	29

Táblázatok jegyzéke

1. táblázat: Ügyfelek által megfogalmazott panaszok valós vagy vélt szolgáltatási hiba típus szerinti csoportosítása (db, %, N=44)	24
2. táblázat: Panaszok megoszlása pénzügyi képzettség arányában (fő, %, N=101)	25
3. táblázat: Bejelentett panaszok a fogyasztók pénzügyi tanulmányai szerint (% , N=44).....	26
4. táblázat: A banki ügyintéző fogyasztói megítélése a pénzügyi oktatás tükrében (átlag, szórás, p, N=101)	30
5. táblázat: Megkérdezettek önértékelése 1-5-ig skálán pénzügyi előképzettség függvényében (átlag, szórás, p, N=101)	30

Mellékletek jegyzéke

1. melléklet: Online kérdőív kérdéssora.....	38
--	----

NYILATKOZAT

Alulírott Rácz-Szabó Beáta, a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem,

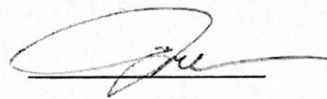
Kaposvári Campus,

Kereskedelem és marketing szak nappali/levelező* tagozat végzős hallgatója nyilatkozom, hogy a dolgozat saját munkám, melynek elkészítése során a felhasznált irodalmat korrekt módon, a jogi és etikai szabályok betartásával kezeltem.

Hozzájárulok ahhoz, hogy Záródolgozatom/Szakdolgozatom/Diplomadolgozatom egyoldalas összefoglalója felkerüljön az Egyetem honlapjára és hogy a digitális verzióban (pdf formátumban) leadott dolgozatom elérhető legyen a témát vezető Tanszéken/Intézetben, illetve az Egyetem központi nyilvántartásában, a jogi és etikai szabályok teljes körű betartása mellett.

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

Kelt: 2023. év május hó 02. nap



Hallgató

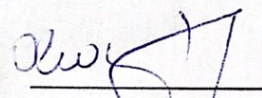
NYILATKOZAT

A dolgozat készítőjének konzulense nyilatkozom arról, hogy a Záródolgozatot/Szakdolgozatot/Diplomadolgozatot áttekintettem, a hallgatót az irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól tájékoztattam.

A Záródolgozatot/Szakdolgozatot/Diplomadolgozatot záróvizsgán történő védeésre javaslom / nem javaslom*.

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

Kelt: 2023. év május hó 02. nap



Belső konzulens

***Kérjük a megfelelőt aláhúzni!**

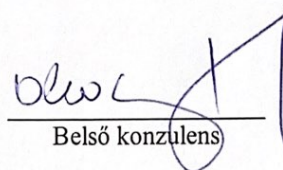
KONZULTÁCIÓS NYILATKOZAT

A Rácz-Szabó Beáta (név) (hallgató Neptun azonosítója: SAJVT8) 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 védeésre javaslom / nem javaslom¹.

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem^{*2}

Kelt: 2023. év május hó 02. nap


Belső konzulens

¹ A megfelelő alá húzandó.

² A megfelelő alá húzandó.

NYILATKOZAT

a szakdolgozat nyilvános hozzáféréséről és eredetiségéről

A hallgató neve: Rác-Szabó Beáta
A Hallgató Neptun kódja: SAJVT8
A dolgozat címe: Fogyasztói tudatosság a banki panaszkezelés területén
A megjelenés éve: 2023
A konzulens tanszék neve: Agrárlogisztika- Kereskedelem és Marketing Tanszék

Kijelentem, hogy az általam benyújtott szakdolgozat egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, s az irodalomjegyzékben szerepeltettem.

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 mindenkori szellemi tulajdonkezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek.

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

Kelt: 2023. év május hó 02. nap



Hallgató aláírása