



A LAKOSSÁG PÉNZÜGYI KULTÚRÁJÁNAK FELMÉRÉSE

Kvalitatív kutatás a 15-17, illetve a 18-30 évesek körében

- Tanulmány -

Budapest
2006. szeptember

TARTALOMJEGYZÉK

1. VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ	4
PÉNZÜGYI KULTÚRA.....	4
ISMERETEK	6
HITEL.....	8
NYUGDÍJPÉNZTÁRAK	9
2. A KUTATÁS HÁTTERE	10
2.1. A kutatás háttere.....	10
2.2. A kutatás célja.....	10
2.3. A kutatás témakörei.....	10
2.3.1. Pénzügyekkel kapcsolatos általános attitűdök	10
2.3.2. Hitelezés	10
2.3.3. Nyugdíj-előtakarékosság.....	10
2.3.4. Pénzforgalmi szolgáltatások és bankkártya.....	11
2.4. A kutatás módszertana és célcsoportja.....	11
2.5. A kutatás helye és ideje.....	11
3. ÁLTALÁNOS ATTITŰDÖK A PÉNZ, ÉS A PÉNZÜGYEK VILÁGÁBAN.....	12
3.1. Általános pénzügyi attitűdök.....	12
3.1.1. A pénz fontossága	12
3.1.2. A pénzügyek fontossága.....	12
3.1.3. A pénzügyi nyelvezet.....	13
3.2. Tájékozódás pénzügyekben.....	13
3.2.1. Tájékozódási források a fiatalok esetében	13
3.2.2. Tájékozódási források az idősebbek esetében.....	14
3.3. Kapcsolat a pénzintézetekkel	15
3.3.1. A kapcsolat kezdete.....	15
3.3.2. A működő kapcsolat.....	15
4. ÁLTALÁNOS PÉNZÜGYI ISMERETEK	16
4.1. A jegybank és a kereskedelmi bankok	16
4.2. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF)	16
4.3. A bankok megbízhatósága	16
5. PÉNZFORGALOM, FOLYÓSZÁMLA HASZNÁLAT.....	18
5.1. Folyószámla használat a fiatalok körében.....	18
5.2. Folyószámla használat az idősebbek körében.....	19

5.2.1. Folyószámla nyitás.....	19
5.2.2. Ismeretek	20
5.2.3. A folyószámla kivonat	21
6. A BANKKÁRTYA	23
6.1. Általános attitűdök	23
6.2. A kártyakiváltás.....	23
6.3. Ismeretek	25
7. HITELEZÉS.....	28
7.1. Általános attitűdök	28
7.2. Ismeretek	30
7.2.1. A diákhitel	30
7.2.2. Hitelkockázat.....	30
7.2.3. Forint-és devizaalapú hitelek	31
7.2.4. A THM	32
7.3. Tájékozódás a hitelekkel kapcsolatban	32
8. NYUGDÍJPÉNZTÁRAK.....	34
8.1. Attitűdök és ismeretek a fiatalok körében.....	34
8.2. Attitűdök és ismeretek az idősebbek körében.....	35
9. MELLÉKLETEK	38
9.1. Melléklet 1. Osgood szemantikus differenciál tesztjének eredményei és értelmezése .	38
9.2. Melléklet 2. Értékrend vizsgálat.....	42

1. VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

PÉNZÜGYI KULTÚRA

- A 15-17 évesek (továbbiakban fiatalok) pénzügyi ismereteiket szinte kizárólag családtagjaiktól szerzik. Akiket beavatnak az otthoni pénzügyek kezelésébe, azok sokkal tájékozottabbak ezen a területen, szinte észrevétlenül „ragadnak rájuk az ismeretek”, és vele együtt a szülők, és a tágabb család pénzügyekkel kapcsolatos meghatározó attitűdjei. Információforrásként említették még a reklámokat, amelyek hitelességét azonban megkérdőjelezzik, Néhányan említették azokat az ismereteket, melyeket az iskolában a gazdasági ismeretek és a gazdaságföldrajz tantárgy keretében tanulnak, ezeket akik tanulnak, a leghasznosabb tantárgyaknak ítélték.
- A fiatalok pénzintézetekkel kötött kapcsolatát a szülők kezdeményezik, a fiatalok csupán elfogadják a döntésüket. A későbbiekben is jellemzőbb marad egy passzív, felhasználói attitűd.
- Fiatalok esetében, az önállóan megkeresett pénzzel történő gazdálkodás fokozza a pénzügyekben érzett felelősséget.
- Mind a fiatalokra, mind a 18-30 éves korosztályra (továbbiakban idősebbek) jellemző, hogy felhasználói szinten működtetik a számukra legszükségesebb banki szolgáltatásokat, míg más, aktuálisan nem használt szolgáltatásról nagyon kevés információval rendelkeznek, és jellemzően nem is érdeklődnek irántuk.

- Mivel az idősebbeknél a folyószámlanyitásra, és nyugdíjpénztár választásra jellemzően, a munkába lépéskor kerül sor, ezért ilyen esetekben legtöbbször nincs idejük a megfelelő tájékozódásra, és így a kötések legtöbbször a munkahelyi javaslatok alapján jönnek létre, vagy a családtagok által már korábban igénybevett szolgáltatót választják. Ezzel tovább erősödik a saját pénzügyek intézésével kapcsolatos passzív hozzáállás.
- A pénzügyi fogalmakat, a sajátos pénzügyi nyelvezetet nem jól ismerik, ezért a legtöbben személyes és személyre szóló tájékoztatást igényelnének. Ez különösen igaz azokra, akik nem járnak egyetemre, főiskolára, annak ellenére, hogy ők is használnak internetet.. A bank által használt szakmai nyelvezet időnként az internetes ügyintézés gátjává válik.. Könnyebben értelmezik azokat a kifejezéseket, amelyek „magyarul” is jelentenek valamit számukra, így józan ésszel is kikövetkeztethető a jelentésük. (pl: terhelés)
- A mai világban, alapvetően fontosnak gondolják a pénzügyi ismereteket. Úgy vélik, elengedhetetlen, hogy pénzügyekben az ember tájékozott legyen, leginkább azért, hogy ismerje és kihasználhassa pénzügyi lehetőségeit, és azért, hogy ne tudják átverni.
- A résztvevők az alábbiak miatt nem tájékozódnak részletesebben a különféle pénzügyi területekről: A hitelek esetében, úgy vélik csak közvetlenül a hitelfelvétel előtt érdemes tájékozódni, mert a kondíciók, a gazdasági környezet, a lehetőségek állandóan változnak, és túl nagy ráfordítást igényelne ezek aktuális követése. A nyugdíjpénztárak, a fiatalok és a még tanuló idősebbek számára teljesen érdektelenek, és szinte ismeretlenek, úgy érzik, nem érinti őket ez a probléma. Az idősebbek is nagyon távol érzik maguktól a nyugdíjpénztárakkal kapcsolatos kérdéseket. A folyószámlákkal kapcsolatosan közel egyformának észlelik a különféle pénzintézetek

költségeit, és minimálisnak, szinte szóra sem érdemesnek, és így nem differenciáló hatásúnak a kamatokat.

- A fiataloknak egy, az idősebbeknek 1-2 bankkal van pénzügyi kapcsolata. A résztvevők a személyes tapasztalásaik, és a reklámok hatására sokféle bankot tudnak megnevezni. A pénzintézet váltása, szerintük olyan tortúrával jár, amely kisebb kondícióbeli különbségek esetén nem éri meg sem a tájékozódást, sem az ügyintézésbeli utánajárást.

ISMERETEK

- A fiatalok körében általában nem ismert a jegybank és a kereskedelmi bankok közötti különbség, az idősebbeknek erről több ismeretük van. A PSZÁF rövidítés szintén nem ismert a fiatalok számára. Amennyiben a teljes megnevezést használjuk, úgy a név segíti a funkció meghatározását. A PSZÁF, mint felügyeleti szerv, spontán említéssel csak az idősebbek között fordult elő.
- A Betétvédelem, és az Országos Biztosítási Alap kifejezések nem ismertek, az idősebbek viszont többször említik a funkciójukat.
- A fiatalok alig állnak kapcsolatban a folyószámlájukkal. Több esetben a szülők követik a folyószámla pénzforgalmát. Legjellemzőbb, hogy a fiatalok a folyószámla-kivonatból csak az egyenlegre kíváncsiak. Aki önállóan megkeresett pénzzel is rendelkezik, az részletesebben is tájékozódik a folyószámla forgalmáról. Az idősebbek tudása is nagyon változó a

folyószámla vezetéssel kapcsolatban: azokról a szolgáltatásokról vannak ismereteik, amiket igénybe vesznek. A legtöbben személyesen intézik az átutalásaikat, mert ebben a módban jobban megbíznak.

- A folyószámla kivonaton szereplő adatok a többség számára érthetőek, tisztában vannak a teljesítés, jóváírás és terhelés kifejezések értelmével, bár a kötetlen beszélgetésben többnyire nem ezeket a szavakat használják.
- Néhány kivételtől eltekintve semmit sem tudnak a bankközi átutalási rendszerekről.
- A fiatalok leginkább a bankkártyájuk pénzfelvételi és vásárlási szolgáltatását használják. Mindegyikük tisztában van azzal, hogy olcsóbb a saját automatájukból pénzt kivenni. Tudják, hogy a vásárlás nem kerül pénzbe, csak a pénzfelvétel. A beszélgetésekben egyszer sem említették az ATM kifejezést, (többen nem is ismerték) helyette az automatát használják.
- Nincs mindenki tisztában azzal, hogy milyen fajta kártyája van, de azt tudják, hogy milyen pénzügyintézetnél. Az elektronikus és dombornyomott kártyákat többnyire megkülönböztetik, de funkcióbeli különbségeiket alig ismerik. Általában nem tudják, hogy vásárláskor miért kérik a PIN-kódot bizonyos kártyáknál, másoknál pedig miért nem. A sokféle kártya közül egyedül a hitelkártya kifejezés tűnt ismerősebbnek.
- A kártya letiltásának lehetősége mindenki előtt ismert volt, de senki nem tudott a 45 ezer forintig terjedő kárviselésről.

HITEL

- A hitelekkel kapcsolatosan a résztvevők kb. harmadánál megfigyelhető volt egy markáns elutasító, és gyanakvó attitűd. Általában „elvből” nem vennének fel hitelt, vagy csak „ha nagyon muszáj”, azért mert úgy gondolják, hogy a hitel túl sokba kerül, illetve kiszolgáltatottá teszi őket.
- Domináns vélemény volt, hogy hitelt felvenni manapság, amikor semmi sem biztos – se a törvényi rendelkezések, se a szerződésekben leírtak, se a munkahelyek, se a jövedelmek – fölöttébb kockázatos. A legkockázatosabb hosszú távú hitelt, és jelzáloghitelt felvenni.
- Általában ismerős számukra, hogy forint és deviza alapú hitelt is felvehetnek. Az idősebbek közül néhányan ettől részletesebb, de bizonytalan ismeretekkel is rendelkeztek. Abban nem volt egyetértés, hogy melyik a kockázatosabb. Inkább úgy vélték, hogy a forintalapú biztosabb, mert ott mindig ugyanannyit kell törleszteni, de a devizaalapú még most is olcsóbb.
- A THM és a hitelkamat közötti különbséget még az idősebbeknél sem tudta mindenki, de azt általában tudták, hogy a THM-et kell nézni, illetve, hogy a lényeg az apróbetűs részekben van elrejtve.
- Egyszer került említésre, hogy a törlesztés kifizetésére is lehet biztosítást kötni, ezzel kapcsolatban azonban kedvezőtlen tapasztalatokról számoltak be. Törlesztésképtelenség esetén leginkább a végrehajtást, a bar-listát (sokaknak fekete-lista), néhányan a felszólítást és letiltást említették.
- A hitelek területén olyan pártatlan, és ezáltal hiteles tájékozási forrásokat szeretnének, amelyek érthetően hasonlítják össze a különféle pénzügyintézetek ajánlatait. Pl.: független szakértők, kiadványok.

NYUGDÍJPÉNZTÁRAK

- A résztvevőktől legtávolabb eső terület, amelyről a legkevesebb információval rendelkeznek- fiatalok és idősebbek egyaránt-, a nyugdíjpénztárak. A résztvevők többségének jövőképe nem terjed ki a nyugdíjas évekre, amennyiben pedig igen, úgy ez a kép nagyon bizonytalan és a nyugdíj várható értékét tekintve, meglehetősen negatív. A fiatalok úgy gondolják, hogy ez a téma, majd negyven éves korukban fogja őket érdekelni
- Az idősebbek főleg arra lennének kíváncsiak, hogy mennyi lesz majd a nyugdíjuk, de többnyire úgy tudják, hogy ez nagyon sok tényezőtől függ, és ezt, az ő életkorukban még nem lehet kiszámítani. A fiatalokat egyáltalán nem érdekli a nyugdíjak témája.
- A magán és önkéntes nyugdíjpénztár megkülönböztetése, még az idősebbek között is sokaknak jelent nehézséget. A megnevezésből vonják le többnyire azt a következtetést, hogy az egyik „önkéntes”, a másik pedig kötelező. Ettől több különbséget csak kevésszer említettek.
- Az idősebbek egy kisebb része tudta, hogy kap kimutatásokat a nyugdíjpénztára hozamáról, ezeket el is olvassák, de hogy ez mit jelent számukra, azt igazán értelmezni nem tudják. Számszerű értékeket alig tudott valaki mondani. Az idősebbek között sincs tisztában mindenki azzal, hogy hogyan képződnek a nyugdíjak.
- Akiket -az idősebbek közül- érdekelne a nyugdíjak témája, azok is úgy érzik, hogy ezen a területen lehet a legkevésbé pontos, és érthető információkhoz jutni, valamint ez a terület mind közül a legbizonytalanabb a jövőt illetően.

2. A KUTATÁS HÁTTERE

2.1. A kutatás háttere

A Magyar Nemzeti Bank a pénzügyi kultúra fejlesztéséhez hozzájáruló tájékoztató- és oktatási anyagok kidolgozásához közvélemény-kutatás végzésével bízta meg a Magyar Gallup Intézetet.

2.2. A kutatás célja

A felmérés célja a pénzügyi stabilitás szempontjából kiemelt három témára (hitelezés, nyugdíj-előtakarékosság, pénzforgalmi szolgáltatások és bankkártya) fókuszálva közvélemény-kutatás. A pénzügyi termékekhez kapcsolódó, a választások szempontjából elsődleges fontosságú részletkérdésekben a háztartások döntési szempontrendszerének és motivációinak részletes feltárása és elemzése.

2.3. A kutatás témakörei

A Magyar Nemzeti Bank az alábbi témakörökben vár kvalitatív kutatási eredményeket:

2.3.1. Pénzügyekkel kapcsolatos általános attitűdök

2.3.2. Hitelezés

- Az egyes banki hitelkonstrukciók ismerete, különös tekintettel a devizaalapú hitelekre.
- Hitelfelvételi szokások, bankok és hitelkonstrukciók közti választás szempontjai.
- Forint és devizaalapú hitelek közötti választás szempontjai és preferenciái
- Eladósodási hajlandóság
- Tisztában vannak-e az adósok a hitelfelvétel kockázataival, különös tekintettel a deviza alapú konstrukciókkal összefüggő kockázatokra (kamat, árfolyam)

2.3.3. Nyugdíj-előtakarékosság

- A magán és önkéntes nyugdíjpénztári konstrukció közötti különbségek ismerete
- Az egyes pénztárak közti választás szempontjai (magán és önkéntes ágba is)
- Az időskori öngondoskodás fontosságának megítélése
- A magánnyugdíjpénztárakkal szembeni tagi elvárások, várakozások
- Az önkéntes pénztári konstrukció előnyeinek ismerete (megtakarítási és öngondoskodási funkció)

2.3.4. Pénzforgalmi szolgáltatások és bankkártya

- Pénzforgalmi szolgáltatásokkal, bankkártyákkal kapcsolatos *ismeretek*
- Pénzforgalmi szolgáltatások[1], illetve kártyák használatával kapcsolatos *szokások*, az egyes termékekkel szembeni *bizalom*
- A termékek és szolgáltatók közti *választás szempontjai* (a szolgáltatás minőségének összetevői, a fogyasztók költségérzékenysége).

2.4. A kutatás módszertana és célcsoportja

A kutatás során 10 kvalitatív fókuszcsoportos vizsgálatot végeztünk. A fókuszcsoportos beszélgetés vezérfonalát, kérdéseit a Magyar Nemzeti Bankkal egyeztetjük. Minden fókuszcsoportban 7-8 fő vett részt. A kutatást a vidéki és fővárosi fiatal (14-17 éves) és felnőtt (18-30 éves) lakosság körében végeztük.

2.5. A kutatás helye és ideje

Kutatási helyszín	Időpont
Budapest	2006. augusztus 24. 16 ⁰⁰
Budapest	2006. augusztus 24. 18 ⁰⁰
Miskolc	2006. augusztus 25. 16 ⁰⁰
Miskolc	2006. augusztus 25. 18 ⁰⁰
Debrecen	2006. augusztus 28. 16 ⁰⁰
Debrecen	2006. augusztus 28. 18 ⁰⁰
Budapest	2006. augusztus 29. 16 ⁰⁰
Budapest	2006. augusztus 29. 18 ⁰⁰
Győr	2006. augusztus 30. 16 ⁰⁰
Győr	2006. augusztus 30. 18 ⁰⁰

3. ÁLTALÁNOS ATTITÚDOK A PÉNZ, ÉS A PÉNZÜGYEK VILÁGÁBAN

3.1. Általános pénzügyi attitűdök

3.1.1. A pénz fontossága

Megkérdeztük a jelenlévőket, hogy mit tartanak a legfontosabb dolgoknak az életükben. A pénz, mint jelentős érték, egy kivételével, az összes csoportban megjelent. A pénz elé helyezték azonban értékrendjükben az emberi kapcsolatokat, ezen belül a családi és baráti kötelekeket. A pénz, sok esetben, mint fontos, nélkülözhetetlen, de egyben a többi értékre nézve veszélyes dolog jelent meg a válaszokban (lásd még a 2. Mellékletben).

„Végül is ettől függ az ember megélhetése, ez mindennel összefüggésben van.”

„A világ fő mozgatórugója, szerintem.”

„Az ember arra törekszik, hogy legyen, mert bármilyen célt tűzöl magad elé, annak a megvalósításához pénz kell.”

„Nálam nem kerül előtérbe a pénz. Biztosan azért van, mert még otthon lakom, nekem az élvezeti cikkek vásárlásában merül ki a pénzköltés, a többi dolog egyelőre még biztosított otthon.”

„En azt vettem észre, hogy azok a családok, illetve azok az emberek, akiknek a pénz a mozgatórugója, azok boldogtalanok. Igazándiból a nyugodtsághoz, ahhoz, hogy az ember kiegyensúlyozott legyen, nem szabad, hogy a pénz túl nagy hangsúlyt kapjon az életben.”

„A pénz megöli az álmainkat, ha- mondjuk- megnyerem a lottót esetleg, és megvennék mindent, amit szerettem volna, amire eddig vágytam, már nem érezném azt, amit rég, hogy vágyom valamire. Szerintem az nem jó, ha sok pénzünk van, de az se jó, ha túl kevés..”

(fiatal)

3.1.2. A pénzügyek fontossága

A mai világban, alapvetően fontosnak gondolják a pénzügyi ismereteket. Úgy vélik, elengedhetetlen, hogy pénzügyekben az ember tájékozott legyen, leginkább azért, hogy ismerje és kihasználhassa pénzügyi lehetőségeit, és azért, hogy ne tudják átverni.

„Fontosak ezek az ismeretek, hogy ne legyünk kiszolgáltatva. Ha ezeket nem ismerem, akkor igazából, bárki be tud csapni. Biztos mindenki kapott már olyan hívást, hogy valami pénzügyi dologról, valaki szívesen tájékoztatna, találkozzunk, meg ilyesmi. Ha én ezekről nem vagyok tájékozott, akkor nagyon könnyen be tudnak ugratni.”

„Az önállóság, az önálló élet szempontjából is fontos, hogy az ember ismerje a pénz útját... a pénzügyekkel kapcsolatos dolgokat, egyáltalán, tudja kezelni a saját pénzét.”

Saját magukat a pénzügyek terén inkább tájékozottnak ítélték (lásd még a 1. Melléklet).

3.1.3. A pénzügyi nyelvezet

A pénzügyi fogalmakat, a sajátos pénzügyi nyelvezetet nem jól ismerik, ezért a legtöbben személyes és személyre szóló tájékoztatást igényelnének. A bank által használt szakmai nyelvezet időnként az internetes ügyintézés gátjává válik. Könnyebben értelmezik azokat a kifejezéseket, amelyek „magyarul” is jelentenek valamit számukra, így józan ésszel is kikövetkeztethető a jelentésük. (például terhelés)

„Leülök vele szembe (ügyintézővel), és felteszem azokat a kérdéseket, ami engem érdekel, és ha nem értem, akkor megkérdezem harmadszorra is.”

3.2. Tájékozódás pénzügyekben

3.2.1. Tájékozódási források a fiatalok esetében

A 14-17 évesek (továbbiakban fiatalok) pénzügyi ismereteiket szinte kizárólag családtagjaiktól szerzik. Akiket beavatnak az otthoni pénzügyek kezelésébe, azok sokkal tájékozottabbak ezen a területen, szinte észrevétlenül „ragadnak rájuk az ismeretek”, és vele együtt a szülők, és a tágabb család pénzügyekkel kapcsolatos meghatározó attitűdjei.

„Én beleláttam a családi gazdálkodásba, mert az én szüleimnek az volt a felfogása, hogy ha jobban ismerjük az anyagi helyzetünket, akkor jobban megértjük... így mindig tudtuk, hogy most mennyi pénzünk van, most erre nincs, erre van.”

„Érdekel, vagy nem, az ember tudja, valahogy érzékeli ezeket. Tudja, hogy mennyiből gazdálkodik a család, mennyi jut rá, úgymond.”

A fiatalok egy részét azonban, bár elméletileg fontosnak érezték, a gyakorlatban egyáltalán nem érdekelték a pénzügyekkel kapcsolatos ismeretek.

Információforrásként említették még a reklámokat, amelyek hitelességét már ez a korosztály is megkérdőjelezi, valamint néhányan azokat az ismereteket, melyeket az iskolában a

gazdasági ismeretek és a gazdaságföldrajz tantárgy keretében tanulnak. Ezeket néhányan a leghasznosabb tantárgyaknak ítélték.

„Szerintem a médiából nem lehet egy objektív képet kapni, mert pont ezek a reklámok arra vannak, hogy beléd sulykolják, mi vagyunk a legjobbak”

(fiatal)

3.2.2. Tájékoztató források az idősebbek esetében

A 18-30 éves korosztály (továbbiakban idősebbek), pénzügyi ismereteit leginkább tapasztalati úton szerzi. Amikor ügyeiket intézik, a közben tájékozódnak, jellemzően a banki alkalmazottaktól. A tapasztalaton kívül a legfőbb információs csatornájuk a reklám, és az ismerősök elbeszélései. Az utóbbiakat tartják hiteles, és megbízható csatornának. Az Internetet kevesebben használják, leginkább egy-egy bank honlapján, vagy keresőben kutatnak információk után.

Az idősebbeknél a folyószámlanyitásra, és nyugdíjpénztár választásra jellemzően, a munkába lépéskor kerül sor, ezért ilyen esetekben legtöbbször nincs is idejük a megfelelő tájékozódásra, és így a kötések legtöbbször a munkahelyi javaslatok alapján jönnek létre, vagy a családtagok által már korábban igénybevett szolgáltatót választják.

A résztvevők még az alábbiak miatt nem tájékozódnak részletesebben a különféle pénzügyi területekről: A hitelek esetében, úgy vélik csak közvetlenül a hitelfelvétel előtt érdemes tájékozódni, mert a kondíciók, a gazdasági környezet, a lehetőségek állandóan változnak, és túl nagy ráfordítást igényelne ezek aktuális követése. A nyugdíjpénztárak, a fiatalok és a még tanuló idősebbek számára teljesen érdektelenek, és szinte ismeretlenek, úgy érzik, nem érinti őket ez a probléma. Az idősebbek is nagyon távol érzik maguktól a nyugdíjpénztárakkal kapcsolatos kérdéseket. A folyószámlákkal kapcsolatosan közel egyformának érzik a különféle pénzügyintézetek költségeit, és minimálisnak, szinte szóra sem érdemesnek, és így nem differenciáló hatásúnak a kamatokat. A pénzügyintézet váltása, szerintük olyan tortúrával jár, amely kisebb kondícióbeli különbségek esetén nem éri meg sem a tájékozódást, sem az ügyintézésbeli utánajárást.

3.3. Kapcsolat a pénzintézetekkel

3.3.1. A kapcsolat kezdete

A fiatalok pénzintézetekkel kötött kapcsolatát a szülők kezdeményezik, a fiatalok csupán elfogadják a döntésüket. A későbbiekben is jellemzőbb marad egy passzív, felhasználói attitűd, főleg azoknál, akik nem gazdálkodnak saját pénzzel is. Fiatalok esetében, az önállóan megkeresett pénzzel történő gazdálkodás fokozza a pénzügyekben érzett felelősséget.

„Eleinte úgy voltam velem, hogy hú de jó, van pénzem, elszórtam az egészet. Aztán rájöttem, hogy kéne ez, kéne az, és amikor volt önálló pénzem, akkor félre raktam, és így tanultam (gazdálkodni).”

„Amikor először mentem diákmunkára, és utána megkaptam az első fizetést, és bementem valahová, akkor már nem azt néztem, hogy h,ú az mennyibe kerül (meg kéne venni), hanem, hogy ezért mennyit kellett dolgoznom, és akkor utána jobban megbecsüli az ember.”

3.3.2. A működő kapcsolat

A fiataloknak egy, az idősebbeknek 1-2 bankkal van pénzügyi kapcsolata. A résztvevők a személyes tapasztalásaik, és a reklámok hatására sokféle bankot tudnak megnevezni.

Mind a fiatalokra, mind az idősebbekre jellemző, hogy felhasználói szinten működtetik a számukra legszükségesebb banki szolgáltatásokat, míg más, aktuálisan nem használt szolgáltatásról nagyon kevés információval rendelkeznek, és jellemzően nem is érdeklődnek irántuk.

„Amikor bemegy az ember elintézni valamit, akkor közben elmondja az ügyintéző emberke, hogy ez meg ez nem így működik, hanem így működik.”

„Én TV-ből, újságból (tájékozodom), mindig vannak hirdetési oldalak, aztán a munkahelyen, ismerősöktől, meg a bank mindig küldi a kimutatást, és annak a fele reklám.”

4. ÁLTALÁNOS PÉNZÜGYI ISMERETEK

4.1. A jegybank és a kereskedelmi bankok

A fiatalok körében általában nem ismert a jegybank és a kereskedelmi bankok közötti különbség. Kereskedelmi banknak elsőként (több csoportban egyetlenként) a Kereskedelmi és Hitelbankot említik, mivel a megnevezés itt segíti a kategóriában való elhelyezést. Az idősebbek körében jobban elválasztódik a kétfajta bank funkcióbeli különbsége.

4.2. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF)

A PSZÁF rövidítés alig ismert a fiatalok számára. Amennyiben a teljes megnevezést használjuk, úgy a név segíti a funkció meghatározását. A PSZÁF, mint felügyeleti szerv, spontán említéssel csak az idősebbek között fordult elő, viszont azt, hogy számára mit jelenthet a PSZÁF, szinte sehol nem tudták. Arra a kérdésre, hogy hová fordulhatnak segítségért, ha nem megfelelő szolgáltatást nyújt a bank/bankok, a legtöbbször azt válaszolták, hogy az adott bank ügyfélszolgálatánál, vagy központjában reklamálnának, vagy, hogy átmennének más, konkurens bankhoz, esetleg a Fogyasztóvédelemhez fordulnának. A PSZÁF ebben a kontextusban csupán 1-2 alkalommal volt említve.

4.3. A bankok megbízhatósága

A bankok legfontosabb jellemzőjének a biztonságot gondolták, ezen fizikai biztonságot, és megbízhatóságot is értettek. E mellett azt is gondolták, hogy egy bank is csődbe mehet, sőt az idősebbek erre példát is tudtak hozni. Köztük inkább előfordult, hogy kétségeik voltak a pénzük biztonságát illetően. Általában a megkérdezettek a bankválasztási szempontok esetében ügyelnek a biztonságra (fontos bankválasztási szempontok: a bank nagysága, kiterjedtsége, komoly múltja: ezek a biztonságosságot garantálják, hogy feltételezhetően a bank nem megy csődbe) illetve az állami garancia mértékét is figyelembe veszik. Általában a saját pénzüket

biztonságban érezték a bankoknál. (A megkérdezettek között nagyon kevesen voltak, akiknek jelentősebb megtakarításuk lett volna.) A Betétvédelem, és az Országos Biztosítási Alap kifejezéseket nem ismerték, viszont az idősebbek többször említették a funkciójukat.

„Hát, a bankban biztonságosabb, mint otthon (tartani a pénzt), mondjuk azért a mi házuk előtt nem állnak fegyveres testőrök, rendőrök.” (budapesti fiatal csoport)

„Állami garancia az van, szerintem, talán 1 millió forintig.”

„Azért tartanám az OTP-ben a pénzem, hogyha lenne sok, mert úgy gondolom, az nem fog csődbe menni, mert több pénzük van, elterjedtebbek. A kisebb banknak azért több esélye van, hogy csődbe megy.”

„Amikor becsődöltek a kilencvenes években a bankok, akkor nem biztos, hogy megbízható dolog bankban tartani.”

5. PÉNZFORGALOM, FOLYÓSZÁMLA HASZNÁLAT

A folyószámlát általában biztonságos, és kényelmes, bár költséges pénzügyi konstrukciónak gondolják.

5.1. Folyószámla használat a fiatalok körében

A fiatalok alig vannak kapcsolatban a folyószámlájukkal, mert nagyon kevés tranzakciót bonyolítanak. (átlagban havi ½-1 tranzakció) Akadtak olyanok, akiknek a folyószámla kivonatát is a szülei szokták elolvasni, és olyan is, aki nem is volt tisztában vele, hogy van folyószámlája. Akik elolvassák a kivonatot, azok általában az egyenlegre kíváncsiak, arra, hogy mennyi pénz van a számlájukon. Csak néhányan tájékozódnak részletesen, és nézik meg a tranzakcióik költségeit is, főleg azok, akik önállóan megkeresett pénzzel gazdálkodnak.

„Nem nagyon érdekel, megnézem mennyi pénz van benne, és ennyi.”

„Én csak azt nézem, hogy mennyi maradt rajta, meg esetleg a kamatot, de hát ezt már csak a poén kedvéért.”

„Megnézem a különféle tranzakciókat, hogy mikor mit csináltam, meg azt, hogy mennyit vonnak le kezelési költségnek, ezt mindig megnézem, mert elég sokat, és aztán ezen bosszankodom.”

A fiatalok folyószámla nyitását jellemző módon a szülők kezdeményezik, mert biztonságosabbnak érzik, mintha gyermekük készpénzzel bánna, illetve gyerekek önálló pénzének, és önálló gazdálkodásának keresnek megtakarítási formát. A fiatalok másik része azért nyit folyószámlát, hogy a diákmunkával szerzett keresetét arra utalhassák. Voltak, akik azért választották az adott pénzügyintézetet, mert úgy tudták, hogy ott volt lehetőség junior konstrukciós számlanyitásra.

Jellemzően nem tájékozódtak a kötés előtt, hanem ezt, és a tranzakció lebonyolítását rábízták szüleikre. A fiatalok passzív szemlélőként élték végig saját folyószámla nyitásukat.

„Igazából édesapám csinálta, de ott voltam én is, akkor egy csomó mindent végig kellett ülni, meg egy csomó helyen aláírni.”

„Junior számlát nem fogom elolvasni, aláírtam, aztán hello. Tudtam, hogy maximum 60 ezer fog befolyjni rá nyaranta, szóval így nem nagyon érdekelt.”

E miatt, a legtöbben nem tudják konkrétan, hogy mik szükségesek egy folyószámlanyitáshoz, de úgy gondolják, hogy mint egyéb ügyintézéseknél, mindenféle hivatalos irat elengedhetetlen. Azzal tisztában voltak, mert tapasztalták, hogy szülő nélkül, önállóan ebben a korban még nem nyithatnak számlát.

„Az adataim kellenek hozzá, az aláírásom, meg türelem, hogy ki bírjam várni, míg sorra kerülök.”

Jellemzően annál a pénzintézetnél maradnak később is, ahol először kötöttek folyószámlát, a váltást túl „macerásnak” ítélik.

5.2. Folyószámla használat az idősebbek körében

Az idősebbek sűrűbben használják, és több, tapasztalatból származó tudással rendelkeznek a folyószámlával kapcsolatban. Ők, a fiatalokkal ellentétben az átutalási lehetőségeket is igénybe veszik.

5.2.1. Folyószámla nyitás

A folyószámla nyitás legfőbb oka, hogy a munkabért a munkaadók ilyen módon utalják át a dolgozóiknak. Hitelfelvételhez szintén elő szokták írni, sőt könnyebben juthat hitelhez az, akinek folyószámlája van.

„Én vettem föl hitelt a Raiffeisentől, de ott azt mondták, hogy úgy adnak hitelt, ha náluk lesz a folyószámlám. Ezért megszüntettem az OTP-nél, és átmentem a Raiffeisenhez.”

„Az A,B,C hitelt az OTP-nél könnyű megkapni, ha van folyószámlád.”

Folyószámlanyitás előtt az idősebbek is alig tájékozódnak. Legfőbb tájékozódási forrásuk: az ismerősök, családtagok, az Internet. Ha fizetése fogadására nyit folyószámlát, akkor még kevésbé tájékozódik, inkább - idő és hozzáértés hiányában - elfogadja a munkahely javaslatát. A pénzintézetet az alábbiak alapján választják ki:

- Ezt ajánlja a munkahely
- A családtagoknak, vagy neki is voltak vagy vannak kapcsolatai az adott pénzügyintézetrel
- Lakóhelyéhez közel van a pénzügyintézet
- Elég nagyoknak, biztosnak érzi az adott pénzügyintézetet
- Megfelelően kiterjedtnek érzi a hálózatát
- Érzelmileg elfogadható számára (jókat hallott, vagy nem hallott rosszakat róla)

„A család is az OTP-nél volt, az egy országos, nagy bank, ezért úgy gondoltam: jó, legyen az OTP.”

„Az OTP-vel soha nem volt kapcsolatom, csak hallottam szülőktől, rokonoktól, hogy ilyen szemét, meg olyan szemét, úgyhogy már nekem is szemét.”

„Az OTP, meg az Erste van hozzám a legközelebb, az OTP-t nem szeretem, akkor menjünk az Erstebe.”

5.2.2. Ismeretek

A folyószámláról (a költségekről, kamatokról) csak kevesen tájékozódnak a kötés előtt. Az mindenki számára ismert, hogy a folyószámla vezetés, és a különféle szolgáltatások pénzbe kerülnek. Bár ezeket a költségeket a hozamhoz képest, és önmagában is sokallják, mégis csak nagyjából vannak tisztában a mértékükkel. Általában úgy vélekednek, hogy a pénzügyintézetek között e tekintetben nincs nagy különbség, ha mégis vannak eltérések, azok más területen kiegyenlítődnek, vagy csak ritkán olyan mértékűek, ami miatt érdemes a bankváltás procedúráját felvállalni.

„Én azt vallom, hogy irdatlan nagy különbség nincs köztük (pénzügyintézetek között). Maximum a kiszolgálásban lehet...”

A kamatot még a fiatalok is olyan alacsonynak találják, amivel nem érdemes foglalkozni.

„Valamennyire tisztában voltam a kamatokkal, de nem érte meg fejben tartani, annyira kevés.”

„Kamatozik, de valami nevetséges összeget. Szoktam nézni, van, amikor rá van írva, hogy kamat: 14 forint. Mondom, de jó...!”

Az átutalásokat a többség személyesen intézi, mert ezt tartja biztonságosnak.

„Személyesen jobb intézni, biztonságérzetet ad az embernek, mert azt mondhatom, én bementem, megtettem érte mindent, és megkaptam ellenében a papírt, az aláírást, a pecsétet, hogy ott voltam.”

„Nekem volt olyan (telefonon), hogy elértették a nevem, meg az adatom, meg minden, aztán kiküldték, hogy ilyen folyószámla nincs is... szóval én jobban szeretem személyesen, hogyha le van írva, és látják.”

Néhányan az internetes átutalást is használják, mert olcsóbb, és gyorsabb. Az internetes ügyintézés azonban egy „speciális nyelven” történik, aminek megtanulása külön erőfeszítést igényel.

„Miután roppant kedvező áron kínálták (netes ügyintézés), és mivel dolgozom, és nincs időm bankba járni, nem tudom rászánni azt a fél egy órát sem az ácsorgásra, ez így sokkal gyorsabb nekem...”

A megkérdezettek között alig akadt olyan, aki ismerte a bankközi átutalási rendszereket. Azt nem értették, hogy az átutalások esetében miért érkezik meg egyik bankba hamarabb a pénz, mint a másikba.

5.2.3. A folyószámla kivonat

A folyószámla kivonatukat meg szokták nézni, a rajta szereplő adatok a többség számára érthetőek, tisztában vannak a teljesítés, a jóváírás és terhelés kifejezések értelmével, bár ők maguktól nem ezeket a kifejezéseket használják. Például: *„levették, kifelé menő dolgok, rárakták, bejövő dolgok, ráutaltak.”*

Volt, aki saját bankja kivonatát túlságosan bonyolultnak találta más bankokhoz képest. Olyan is előfordult, hogy valaki eddig nem ismert, idegen kifejezéssel találkozott a kivonatában.

„A levettek, ráraktak, az világos, de a többi része, és a vége (az egyenleg) már nem, mit számolnak és miért úgy.”

„Az MKB-jén azon nem lehet elmenni, azon fehér ember nem tud kiigazodni.”

„A legutóbb az volt, nekem még sosem volt ilyen, hogy zárolt egyenleg. Mondom, mi a jó Isten, megbüntettek, vagy mitől zárolta, vagy mit jelent ez neki... Felhívtam... aztán húsz perc után egy kellemes hangú fiatalember kiderítette...”

Sokan azért nem tulajdonítanak nagyobb jelentőséget a kivonatoknak, mert mire kézhez kapják, az már egy régen elmúlt állapotot tükröz. Néhányan - a költségkímélés mellett -, például ezért szeretik jobban, és használják az internetes kimutatást.

Mivel úgy érzik, hogy a gyakorlatban elboldogulnak a folyószámlájuk kezelésével, ezért különösebben nem vágnak információkra ezzel kapcsolatban. Az információszerzéstől a bonyolult banki nyelvezet is elveszi a kedvet. Ez a sajátos, és nehezen érthető nyelvezet az internetes felületekre is jellemző.

„Szerintem ezek a bankok annyira bonyolult nyelvezetet használnak, hogy őszinte legyek, nekem semmi kedvem kibogozni azt, hogy tényleg mi hogy működik. Úgyhogy inkább hagyom a fenébe az egészet, aztán ahogy csinálják anyáék, akkor én is megyek utánuk nagy okosan.”

Szeretnék viszont, ha összehasonlító táblázatokban láthatnák, a különböző bankok költségeit. Azt is elvárják a saját bankjuktól, hogy őszintén tájékoztassa őket a díjemelésekről. Ezeket az információkat leginkább írásban szeretnék, illetve a számítógép használók, akár az Interneten is.

„A bonyolultabb műveletek elvégzéséhez biztos van szükségünk ismeretekre, de az ilyen alapokat, hogy kivesszük, meg betesszük a pénzt, ahhoz nem kell.”

(fiatal)

„A feltételek változását még csak olyan szinten sem nagyon közlik, hogy esetleg változott valami. Egyszer csak úgy meglepődik az ember, hogy most már több.”

6. A BANKKÁRTYA

6.1. Általános attitűdök

A bankkártyát biztonságosnak, kényelmesnek és praktikusnak találják.

- „Biztonságot ad, mert ha megy az ember vásárolni... azért nincs teli a zsebe pénzzel, csak simán visz egy bankkártyát, és máris tud vásárolni.”
- „Az megnyugtató, hogy az ember elmehet bárhova, és bankkártyával tud fizetni, akármi történjen.”
- „Hogyha mondjuk ellopják, akkor nem olyan, mintha a pénztárcám lopnák el, hanem ellopják, de még mindig nem tud velem mit kezdeni, le tudom tiltani, és akkor a pénzem is megmarad.”
- „Mintha a malacperselyemet hordoznám magamnál.”
- „Kis helyen elfér.”

6.2. A kártyakiváltás

A fiatalok általában szülői javaslatra váltanak ki bankkártyát, a szülő által javasolt pénzügyintézetnél, vagy ahol lehetőség van junior kártya kiváltására. Jellemzően később sem váltanak kártyát, hanem ugyanannál a banknál, „belenőnek” a következő kártyakategóriába.

- „Ők (szülők)döntötték el, mert végül is, ha valamire szükségem van, és ők nincsenek a közelben, akkor jó, ha van.”
- „Édesanyám nyitotta számomra, hogy fel tudjak venni pénzt.”
- „Anno K&H trambulín 14 plussszal kezdtem, és amikor betöltöttem a 18-at, akkor automatikusan átváltották 18 pluszra. Addig lehet ez, ameddig tanulok.”
- „Azóta már nincsen Junior kártyám, mert kinőttem,...de maradtam az OTP-nél.”

Leginkább akkor történik meg az első kártyakiváltás, amikor a gyerek valamilyen nagyobb pénzügyösszeget kap, és ezt, mint induló tőkét - takarékoskodás és gyűjtés céljából -, helyezi egy folyószámlára. A folyószámlát alig, a bankkártyát viszont sűrűbben használják. Az első kártyakiváltás alkalmi még, ha a fiatal munkát vállal, vagy külföldre utazik.

„Én a nyolcadikos ballagásom után a pénzt arra tettem, akkor nyitottuk, és azt hiszem akkor csak az OTP-nél, meg a K&H-nál volt ilyen.”
„Nekem a Diák Munkaszövetség utalta át rá a pénzt, vagy a szüleim raktak rá.”

A kártyakiváltásnál nem tájékoznak a lehetőségekről, hanem általában elfogadják az adott bank ajánlatát, vagy a fiatalok esetében, a szülők javaslatát. Sokszor választási szempontként jelölik meg az éves kártyadíj mértékét, illetve időnként speciális felhasználói szempontokat, például: külföldi és internetes vásárláshoz szükséges.

„Elmondtam, hogy nekem igazából mire lenne szükségem, mire kéne ez az egész bankkártya, és akkor mondták, hogy ők ezt ajánlják. Mondtam, hogy oké.”
„Hirtelen bementem, ezt rakták elém. Egyszerű, hát nem nagyszerű, de mindegy... ez van.”
„Én úgy választottam, hogy sokkal több helyen elfogadják, nemcsak Magyarországon, hanem külföldön is, nekem ez volt a fontos.”

A pénzügyintézet kiválasztásánál szempontként merül fel, hogy közel legyen, ill. kiterjedt legyen az ATM hálózata. Az üzletszabályzatot nem olvassák el, mert nem értik a nyelvezetét, túlságosan hosszúnak, bonyolultnak találják, az apró betűvel írt, hosszú szöveget egyébként is olvashatatlannak tartják. Úgy érzik, különben is egyoldalúak a szerződési feltételek, és nekik nincs beleszólásuk ezek alakításába. Amire kíváncsiak, azt személyesen az ügyintézőtől kérdezik meg a kiváltás során.

„A tájékoztató hosszú volt- 18 évesen kötöttem-, nem is értettem. Így az első oldal megfogott, de utána rossz érzés volt, hogy nem érttem mit írnak. Gondoltam, mindenkinek van, akkor baj nem lehet belőle.”
„Embertelenül szakmai nyelven van írva.”
„Anyukám teljesen tisztában van ezekkel, egy csomó bankkártyája van, én neki hiszek.”

(fiatal csoport)

6.3. Ismeretek

A megkérdezettek leginkább a bankkártyájuk pénzfelvételi és vásárlási szolgáltatását használják. Egyéb lehetőségként megemlítették még a telefonkártya feltöltést, a külföldön történő vásárlást, és néhányan a pontgyűjtést is. Az idősebbeknél előfordult, a biztosítás, mint kártyához kapcsolódó szolgáltatás említése is.

Mindkét vizsgált korosztályra jellemző, hogy felhasználói szinten működtetik a számukra legszükségesebb banki szolgáltatásokat, így a kártyahasználat kapcsán is, csak a gördülékeny működtetés érdekli őket, egyéb információkra nem igazán kíváncsiak.

*„A pénz rajta van, le tudjuk venni, el tudjuk költeni, többet nem kell tudni.”
„Ideadták, használom, de semmit se tudok róla.”*

Nem mindenki volt tisztában azzal, hogy milyen fajta kártyája van, de azt tudták, hogy melyik pénzügyintézetnél. Az elektronikus és dombor nyomott kártyákat többnyire megkülönböztetik, de funkcióbeli különbségeiket alig ismerik. Általában nem tudják, hogy vásárláskor miért kéri a PIN-kódot bizonyos kártyáknál, másoknál pedig miért nem.

*„Van a MasterCard, aztán a VISA, nem tudom mi a különbség, talán a VISA-val lehet külföldön is, a MasterCarddal nem tudom, talán azzal is, nem tudom...
Annyi a különbség, mint a Coca és a Pepsi között.”
„Nekem nagyon érdekes a bankkártyával kapcsolatban, hogy ha a feleségemmel, akinek OTP-s kártyája van, bemegyünk a Tescóba, vagy mindegy hova, és vásárolunk, akkor neki PIN-kódot kell ütnie. Nekem Raiffeisenes kártyám van, lehúzza a kártyámat, és még az életben egyszer sem kérték a PIN-kódot, semmit. Hogy lehetséges ez, vagy mi alapján?...”*

A bankkártyák használatát biztonságosnak gondolják, sokkal biztonságosabbnak, mint a készpénz használatot. A kártyát védő biztonsági intézkedések közül sokféléet ismertek. Legfontosabbnak ezek közül a PIN-kódot tartották. Ezért többen úgy vélték, hogy amelyik kártyánál vásárlás esetén nem kérnek pin-kódot, az kevésbé biztonságos. A biztonsági elemek közül említették még az aláírást (bár ezt néhányan bizonytalansági elemnek tartották), nagyobb összegű vásárlás esetén a személyi igazolvány felmutatását, a vásárlási limitet, a mágnescsíkot, a hologramot (?), az ATM-eknél működő kamerákat, a kártyahasználatot visszajelző SMS-t, a három rontott pin-kód beütése utáni kártyaelnyelést, és a kártyaletiltást.

Senki nem tudott viszont a letiltás esetén 45 ezer forintig terjedő banki kárviselésről. Volt olyan, aki megemlítette a külföldön használatos fényképes kártyát is, mint olyat, ami fokozottabban biztonságos.

A fiatalok nagy része OTP junior kártyával rendelkezik. A kártyaválasztásban csak néhányuknak volt fontos a kártya kinézete, esztétikuma, míg a többség ezt nem tartotta lényeges, választást befolyásoló tényezőnek. Az idősebbek a VISA kártyák használhatóságát tartották a legszélesebb körűnek. A bankkártyákon kívül a hitelkártyákat, és a társkártyákat ismerték a megkérdezettek, míg a többi kártyafajtával, még megnevezés szintjén sem találkoztak.

„A bankkártyával addig fizethetünk, amíg van rajta pénz. A hitelkártyához sok pénz kell, hogy legyen hitele....folyamatos kereset kell hozzá, és akkor kapsz hitelkártyát, ha akarsz...”

(győri fiatal csoport)

Úgy látják, hogy ma már egyre több helyen tudnak kártyával fizetni (például: boltok, benzinkutak, étterem, taxi stb.). Míg a bankkártya korszak kezdetén fontos volt, hogy melyik helyen fogadják el az adott kártyát, addig mára csak azt figyelik, hogy lehet-e egyáltalán kártyával fizetni, mert az elfogadóhelyek kártyaspektruma igen széles.

„Nagyon régen, amikor még bejött (a kártya), akkor figyeltem, mert akkor még volt, hogy egyes helyeken nem lehetett vele. Ma már nem is találkozom olyan hellyel, ahol ne fogadnák el, ott, ahol egyébként is kártyaelfogadó hely van.”

Az éves kártyadíjról, a tranzakciók díjáról általában nincs precíz ismeretük, inkább hozzávetőlegesek az ismereteik. Ennek egyik oka, hogy a tranzakciós díjak nagyon sokféle változó mentén alakulnak.(Melyik bank, kinek az automatája, milyen összegű, milyen fajta tranzakció). Azt mindenki tudta, hogy a bankjuk saját automatájából olcsóbban lehet pénzt kivenni. A fiatalok ezt az információt, mint legfontosabb intelmet kapják a szüleiktől, a kártyahasználat kezdetén.

„A díjakról semmit nem tudok konkrétan, csak azt, hogy apukám mondta, hogy jobban járok, hogyha az OTP automatáknál maradok.”

Többen említették az egy hónapban, egy vagy két alkalommal biztosított, ingyenes pénzfelvételi lehetőséget, de ezzel kapcsolatban sem volt pontos ismeretük. Az ATM

működését ismerik, de a kifejezést általában nem használják, helyette az automata megnevezést alkalmazzák.

Tisztában vannak azzal is, hogy a kártyával történő vásárlás ingyenes, bár a miskolci csoportban, e tekintetben volt egy kis bizonytalanság.

7. HITELEZÉS

7.1. Általános attitűdök

A megkérdezettek többsége úgy gondolta, hogy a mai világban a hitelek szükségszerűek, a jelenlegi életvitelünkhöz nélkülözhetetlenek.

„Hitel nélkül ma már nem lehet az életben kezdeni semmit.”

„Úgy gondolom, valamilyen szinten jó...ha az ember szeretne továbblépni, ha mindig többet akar, azt a fizetéséből nem tudja megtenni. Ahhoz, hogy lakást vegyen, meg kocsit vegyen, ahhoz hús, vagy ötven évig gyűjthetné a pénzt... így részletekben viszont jó, akármilyen sokat kell fizetni, de végül is, csak lakáshoz lehet jutni...”

A hitelfelvétellel kapcsolatban azonban, a résztvevők mintegy harmadánál, megfigyelhető volt egy markáns elutasító és gyanakvó attitűd. Elvből nem vennének fel hitelt, vagy csak *„ha nagyon muszáj”*. Úgy gondolják, hogy a hitelfelvételnél csak rosszul járhatnak, mert a velejárá terhek aránytalanul nagyobbak, mint az előnyök, ráadásul nem is kalkulálhatók biztosan, mert a gazdasági környezet, és a hitelfeltételek is változhatnak, a hitelfelvevők pedig kiszolgáltatottak a bankok profitéségének.

„Nekem már a diákhitelre is azt mondták a szüleim, hogy semmiképpen ne vegyem fel, meg semmilyen hitelt. Mindig ezt mondták, hogy hitelt nem. Lakáshitelünk van, amit már 87-88 óta fizetnek anyuék, és még mindig többet kell fizetni, mint amennyit anno felvettek. Ennyit tudok a hitelekről.”

„A párom mesélte...,hogy naponta legalább 3-4 olyan esetük volt, hogy családok kilakoltatási papírokat intéztek. Felvették a lakáshitelt, negyven ezer forint volt a törlesztő részlet, és egyik napról a másikra, a bank minden bejelentés nélkül nyolcvan ezerre emelte a törlesztést, nem tudták fizetni, és kilakoltatták őket.”

A hitelezési procedúrát a lakáshitelek esetében tartották a legkörülményesebbnek, mind az előzetes tájékozódást, mind az ügyintézés tekintve.

„Legalább öt bankot körbe fogok járni, mielőtt döntök, mert nem vagyok tájékozott.”

„Ha telefonon érdeklődsz, jobban leráznak, hiába veszik fel a beszélgetést. Ha csak érdeklődő vagy, szinte biztos..., ha már konyítasz valamit hozzá, és konkrétan rákérdezel, akkor muszáj nekik (válaszolni).

Úgy vélik, a bankok sokszor irreális feltételeket támasztanak az igénylővel szemben. A tájékozódásra általában hosszabb időt szánnak, mert bizalmatlanok. Szintén a lakáshitelek esetében tartják a bankokat a leginkább félrevezetőnek, amin szándékos megtévesztést, vagy a fontos információk elhallgatását értik. Általában ismerősöktől, reklámokból vagy Internetről tájékozódnak először, majd ezek után következik a több banknál történő személyes érdeklődés.

„Kell lakott ingatlan, ami legalább negyven milliót ér, és annak a felébe bele tudják számolni a negyedét...”

„Ez kész átverés amúgy. Mostanában lehet olyanokat látni, hogy hitelt ajánlanak, de nem havi szinten van lebontva, hogy havonta 35 ezer forintot kell fizetni, hanem mondjuk egy hétre, vagy egy napra...És akkor az embere nem ízél, hogy 500 forintért hitelt vehetek fel, az milyen jó, aztán ha elgondolkodik, akkor már nem olyan jó ajánlat...”

„A hitellel kapcsolatban, én úgy látom, a bankok úgy vannak velem, hogy a hasára üt, és napról napra változtathatja,...hogya a kamatot felviszi.”

Az egyéb hitelek felvételénél átláthatóbbnak és egyértelműbbnek érzik a feltételeket, egyszerűbbnek tartják a hitelhez jutást, és kevésbé érzik magukat kiszolgáltatottnak. Voltak azonban olyanok is, akik úgy vélték, hogy ezek a feltételek itt sem egyértelműek, hanem csak annak látszanak, és sok esetben félrevezetőek.

„Ha autót akar venni az ember, szinte odadobják hozzá (a hitelt) csak vegye föl.”

„Ezek a fogyasztási hitelek nagyon jópofák, meg viszonylag könnyen adják, de azért durva a kamatozása, nagyot lehet vele bukni. Ha az ember ezekben tájékozott, akkor nem ugrik bele ilyenekbe.”

7.2. Ismeretek

A megkérdezettek többfajta hitelt ismertek (lakáshitel, autóvásárlási-, áruvásárlási-, személyi-, diákhitel, szabadon felhasználható hitelek, jelzáloghitelek, A,B,C hitel), vettek már fel és sokan rendelkeztek is ilyen hitelekkel.

7.2.1. A diákhitel

A diákhitelről már mindenki hallott, de még azok is, akik felvették, kevés konkrét információval rendelkeztek róla. Ennek egyik oka, hogy a feltételek időközben is módosultak. Általában tudták, hogy a hitelt felsőoktatásban tanuló diákok vehetik fel, hogy majd akkor kell elkezdeni visszafizetni, ha dolgozni kezdenek, hogy valamivel alacsonyabb a kamat, mint egyéb hiteleknél. A diákhitel felvétele előtt, kevésbé mérlegelnek és tájékozódnak, mint egyéb hitelek esetében. Ennek egyik oka, hogy nem kell azonnal törleszteni, a törlesztés kezdete a távoli jövőbe tolódik, másik oka, hogy a hitelfelvétel egyszerű, akadálymentes. Azok közül, akik felvették, többen is arról számoltak be, hogy már megbánták ezt a lépésüket, mert nem olyan kedvezőek a feltételek, mint ahogy gondolták volna.

„Amit először mondtak feltételeket, hogy majd akkor kell fizetni, amikor elhelyezkedik az ember, ennek ellenére az én csoporttársaim, akik felvették, még egyiknek se volt munkahelye, de már kapták az első felszólítást, hogy fizessen. Attól függetlenül, hogy nem dolgoznak, kell fizetni. És arról volt szó, hogy a fizetésének az x százalékát fogják majd levonni, de ez sem így van.”

„... ez nagyon könnyen jövő pénz, és olyan fiataloknak kínálják, akik igazából nem tudják még azt mérlegelni, hogy érdemes-e ezt nekik (felvenni). Nem gondolnak bele, hogy a későbbiekben ezt fogják-e tudni fizetni...semmiféle fedezet nem kell, abszolút semmi. Odamegyek, felveszem a havi, most már nem is tudom mennyit, ezt öt éven keresztül, amíg egyetemista végig veheti, senki nem kérdezi meg tőle, hogy fogod-e tudni fizetni.”

„Akkor még újdonság volt, mindenki azt nézte, hogy az amerikai filmekben is mindenki diákhitelből él, és akkor annyian bedőltek, meg utána hiába mondták vissza, akkor már nem lehetett visszamondani...Csak Amerikában vissza tudják fizetni.”

7.2.2. Hitelkockázat

Általában úgy vélekedtek, hogy hitelt felvenni manapság kockázatos dolog. Ennek okát főleg a következőkben látták:

- a biztos munkahelyek, a stabil, tervezhető jövedelem hiánya
- bizonytalan és romló gazdasági helyzet
- állandóan változó törvényi környezet
- bizonytalan és egyoldalúan változtatható szerződési feltételek

„Bizonytalan a munkahely, meg minden. Ma már nem mondhatja azt senki, hogy ez tuti, hogy húsz évig tudok fizetni havi százezer forintot. Ezt szerintem, aki ki meri jelenteni...”

„Amikor a szüleim vették a lakást hatvan, vagy hetven akárhányban, akkor tudta, hogy ha elmegy dolgozni,- és nem csinál akkora nagy baromságot-, az a munkahely biztos.”

A legkockázatosabbnak a hosszú távú hiteleket, és a jelzáloghitelt ítélték, azért, mert hosszú távra még kevésbé kiszámíthatóak a változások, illetve, mert a jelzáloghitel esetében énközeli és valós fenyegetésnek élik meg az ingatlan elvesztésének lehetőségét.

„Én gyáva lennék, nem mernék bevállalni húsz-huszonöt évet, mert nekem is úgy van, mint a többségnek, hogy lehet, hogy holnap már nincs munkahelyem.”

„Szerintem a jelzálog a legkockázatosabb. Nekünk euró alapú jelzáloghitelünk van, ami szerintem a legeslegrosszabb... ha valamelyik szülőmmel történik valami, biztos, hogy elveszítjük a lakásunkat. Ez az 55 ezer forint nagyon sok, és nagyon nagy a kockázat, mert két hónap után elveszik a lakást. Mondjuk én ezt nem vállaltam volna be.”

A hitel visszafizetésére köthető biztosításokról nem tudott mindenki. Aki hallott róla, az jó dolognak értékelte, aki ismerősök, vagy saját tapasztalatai révén tudott róla, az a gyakorlati működését nem ítélte megfelelőnek. Törlesztésképtelenség esetén legtöbbször a végrehajtást és a bar-listát (az ő szóhasználatukkal fekete-listát), ezen kívül a felszólítást és a fizetésből letiltást említették.

7.2.3. Forint-és devizaalapú hitelek

A résztvevők ismerik a forint és deviza alapú hitel lehetőségét, azonban jóval kevesebben rendelkeznek ezzel kapcsolatban részletes ismeretekkel, és még kevesebben pontos ismeretekkel. Abban nem volt egyetértés, hogy melyiket kockázatosabb felvenni. Inkább úgy vélték, hogy a forintalapú biztosabb, nincs kitéve az árfolyamváltozásoknak, ezért fix kiadásként tervezhető, viszont drágább, míg a devizaalapú (itt sokan a svájci frank alapút

említették) változhat, ezért kevésbé kalkulálható, viszont még az árfolyamváltozások után is jelentősen olcsóbb.

„Szerintem úgy működik, hogy a forint alapú, az egy fix összeg havonta. Szóval, mondjuk öt évre meg van határozva, hogy 35528 forint. Viszont a devizaalapú, van amikor 34 ezer, van amikor 32 ezer, tehát ingadozik. A forinttól függ, abba meg benne van a rizikó, hogy mikor erősödik, és mikor gyengül a forint.”

„A forintnál tudjuk, hogy öt évig fizetek 12 ezer forintot, és akkor tudjuk, mire számítsunk, és sokkal átláthatóbb szerintem.”

7.2.4. A THM

A THM és a hitelkamat közötti különbséget, még az idősebbeknél sem tudta mindenki. Azt azonban tudták, hogy a THM-et kell nézni, mert abban „benne van minden”.

„A teljes, az teljes információkat ad, tehát a valódi költségeket jobban megközelíti, mint csak a kamat.”

„A THM tulajdonképpen tartalmazza, a többi, elrejtett dolgot is.”

7.3. Tájékozódás a hitelekkel kapcsolatban

A hitelintézeteket övező általános bizalmatlanság jele, hogy az ajánlatok, szerződések apró betűs részeit tartják a legfontosabbnak, mert úgy vélik, hogy a pénzintézetek abban rejtik el azokat az információkat, amelyek a szerződés valóságos, és őket pénzügyileg kellemetlenül érintő részeit tartalmazzák.

A résztvevők - az összes pénzügyi terület közül -, a hitellehetőségekről szeretnének több információt. Olyan pártatlan tájékozási forrásokat szeretnének, amelyek közérthetőek, korrektek, és azonos dimenziók mentén hasonlítják össze a különböző intézetek ajánlatait. Ilyen módon lerövidülhetne az előzetes tájékozódás időtartama. Az internetes hitelkalkulátorokról néhányan hallottak, de csak kevesen használták. Mivel - főleg a lakáshitelek esetén - a feltételeket, az eljárást, a nyelvezetet túlságosan bonyolultnak ítélték, ezért a legtöbben a személyes érdeklődést preferálják.

„Legyen olyan, hogy megmondom, ennyi pénz kell nekem, milyen kamatra, mennyi időre tudják adni nekem. Ennyi. Meg esetleg mit kell vinni hozzá, mit kell teljesíteni, de nyíltan.”

„A tájékoztatás legyen korrekt. Amikor megkötöttük a szerződést, kérdeztük, hogy akkor kell-e még mást is fizetni . Ennyit kell visszafizetni, mondták, nincs semmi más. Innentől kezdve mi fizettük a lakásfelmérőt, el kellett menni a földhivatalba stb, összeadtuk és 150-180 ezer forint volt, holott azt mondták, hogy egy fillérrel sem kell többet fizetni.”

8. NYUGDÍJPÉNZTÁRAK

A legkevésbé ismert terület, amely iránt a legkevésbé érdeklődik mind a fiatal, mind az idősebb célcsoport.

8.1. Attitűdök és ismeretek a fiatalok körében

A fiatalok tőlük teljesen távolinak és érdektelennek érzik ezt a témát, e miatt egyáltalán nem kíváncsiak a nyugdíjakkal kapcsolatban semmire. A nyugdíjas évek még nem jelentek meg a jövőképükben, vagy irreális, sztereotip, illetve negatív vagy én-idegen módon vannak jelen.

„Még a munkás éveimet sem tervezem, nemhogy a nyugdíjasakat.”
„Majd ülök a fotelban és olvasgatok..”
„A nyugdíjas éveket sem fogom tétlenül végigülni, dolgozni fogok szerintem.”
„Utazgatni fogok... járókerettel, előveszem a plusz négy lábam, és körbejárom Magyarországot.”
„Én nem akarok nyugdíjas lenni, nem szeretem a nyugdíjasokat”
„Lehet, hogy meg se élem..”
„Én nem tervezem, hogy Magyarországon fogok élni, ezért nem itt fogom gyűjtögetni a nyugdíjat.”

A nyugdíjjal kapcsolatos információikat nem tudatosan szerzik, hanem általában a családtagoktól véletlenül hallanak a témáról.

„Igen, nekem anyám szokott így mesélni, de hát nem nagyon ragadt meg. Meghallgatom, szívesen bólogatok, de más nem.”

Mivel a nyugdíjas korú családtagjaik még a régi nyugdíjrendszer tagjai, ezért az új rendszerről szinte alig vannak ismereteik. A magánnyugdíj pénztárákról már hallottak, de azt gondolták, hogy a belépés ide önkéntes. A magán és önkéntes pénztárak közötti különbséget nem ismerték. Azzal többnyire tisztában voltak, hogy nyugdíjat csak bizonyos feltételek teljesülése esetén kaphatnak. A feltételek közül legtöbbször a bejelentett munkahely került említésre. Tudták, hogy ha valaki „feketén” dolgozik, akkor nem kaphat nyugdíjat, ennek ellenére ez saját személyükre vonatkoztatva, egyáltalán nem zavarta őket, sőt, akik már dolgoztak, annak örültek jobban, ha nem vonták az elvégzett munkájuk után a nyugdíjjárulékot. A rövid távú hasznot preferálták inkább, mint a-számukra- beláthatatlanul hosszú távú megtakarítást.

A nyugdíj feltételeként említették még a nyugdíjkorhatárt, amit 58-65 év közé saccoltak, és néhányan a ledolgozott éveket.

Voltak olyanok is, akik úgy vélték, hogy egy minimális nyugdíjat mindenkinek kapnia kell.

A fiatalok többsége olyan módon gondolkozik a nyugdíjrendszerről, mint egy sajátos, hosszú távú megtakarításról, amit helyettük végez el az állam, mivel ők maguktól ezt nem tennék meg.

8.2. Attitűdök és ismeretek az idősebbek körében

Az idősebbek csak kis mértékben voltak tájékozottabbak, mint a fiatal korosztály. A magánnyugdíj pénztárba belépés előtt, a legtöbben nem tájékozódtak, hanem mint legegyszerűbb, és leggyorsabb megoldást, elfogadták a munkahely ajánlatát. A megkérdezettek kisebb része a családtagoktól tájékozódott, illetve követte az ő példájukat.

Az érdeklődés, a belépést követően sem nő a nyugdíjpénztárakkal kapcsolatban.

Az érdeklődéshiány legfontosabb okai a következők:

- A nyugdíjas éveket, és így a nyugdíjak kérdését nagyon távolinak érzik még maguktól. Úgy gondolják, majd negyven éves koruk körül fognak érdeklődni a nyugdíjak iránt.

„Szerintem ez annyira a távoli jövő, mert még most leszek harminc, még jóval több van a nyugdíjig, mint egészen idáig a születésemtől. Elég távolinak tűnik.”

- A gazdasági környezetet, a nyugdíjrendszert, és a nyugdíjakkal kapcsolatos jogszabályokat nagyon bizonytalannak, állandóan változónak látják, és a jövőre vonatkozólag, minden feltétel tekintetében rosszabbodást várnak. E miatt a hosszabb távú tervezés teljesen bizonytalannak és fölöslegesnek tűnik számukra.

„Most még feljebb akarják emelni a korhatárt. Tuti, hogy feldobom a bakancsot addigra, mire nyugdíjas lennék. Mert ha ötventől nyugdíjba lehetne menni, oké, akkor érdekelne. De hatvan... el se tudom képzelni, komolyan.”

„Kérdés, hogy 20 év múlva ki fog itt még dolgozni egyáltalán (hogy eltartson minket)... addigra már nyugdíj se lesz, mert felviszik 100 évre, és megoldották a problémát, nem kell fizetniük.”

- A nyugdíjpénztárakkal kapcsolatos információk nem érthetőek számukra. Az információk éppen arról nem szólnak, ami őket a legjobban foglalkoztatja, hogy mennyi lesz konkrétan a nyugdíjuk. Azt is gondolják, hogy pontos számításokat senki nem tud erről adni, mert nem is lehet, annyira összetett és bonyolult kérdés. A hivatalos információforrásokat, a bankokat is tájékozatlannak és felkészületlennek érzik a nyugdíjjal kapcsolatos kérdésekben.

„Mert erről tényleg abszolút semmilyen információt nem adnak. Rámegyek a honlapjára, és akkor hitel, hitel, hitel. Az lehet, hogy a jobb alsó sarokba, ilyen kis betűvel ott van, hogy magánnyugdíjpénztár.”

- Nem látják át, hogy számukra melyik nyugdíjpénztár lenne kedvezőbb, a különbségeket nem tudják értelmezni, az információkat nem tudják magukra nézve hasznosítani. Ha látják is –kevesen- a kedvezőbb lehetőségeket, alig fordul elő, hogy nyugdíjpénztárat váltanának, mert úgy vélik, hogy az nagyon sok utánajárással jár, illetve bizonytalanok abban, hogy az addig befizetett pénzeikhez hogyan tudnak majd hozzájutni. Ezzel kapcsolatban negatív tapasztalatokról is beszámoltak.

„Nem tudom, mik a különbségek. Ha most 3,5%-osra, vagy 4,2 %-osra adja, az csak néhány tized, de lehet, hogy mire eléri azt a kort, akkor lehet, hogy 80 ezer forintot, vagy az is lehet, hogy 95 ezer forintot fog kapni, mert annyit számít az a tized. Szerintem ezzel nemcsak én, hanem senki sincs tisztában.”

A nyugdíjpénztár által küldött kimutatásokból jellemzően csak kevesen tájékozódnak. Más információs csatornákat (például telefonos, vagy személyes ajánlat), még ettől is ritkábban használnak. A többség nincs tisztában a pénztára éves hozamával, és a költségekkel sem. A kimutatásokat bonyolultnak, érthetetlennek találják. Azt többen tudják, hogy a nyugdíjpénztárak hozama magasabb, mint a bankbetéteké. A nyugdíjrendszer működésével kapcsolatban úgy tudják, hogy a befizetéseiből származik a nyugdíjpénztárak pénze. Kevesen említették a munkahely járulékfizetését. Az idősebbek inkább tisztában voltak azzal, hogy a befizetéseik a mostani nyugdíjak fedezéséhez szükségesek, és az ő nyugdíjaikat majd

egy későbbi generáció fogja előteremteni. A jövőben képződő nyugdíjakkal kapcsolatban szkeptikusak, bizonytalanok és borúlátóak voltak.

„Ahogy egyre feljebb emelik (a korhatárt), ilyen fehér holló lesz, aki megéri. Ezt azért csinálják, mert már nincs meg az a fiatalság, aki eltartsa az időseket.”

Sokan a magánnyugdíj, illetve önkéntes pénztárak közötti különbséget, csak a megnevezésből következtették, és ez alapján gondolták, hogy az egyik kötelező, a másik pedig „önkéntes”. Akik tájékozottabbak voltak, azok tudták, hogy az önkéntes pénztárakba gyűjtött pénzt bizonyos idő után (általában 10 évet gondoltak), fel lehet venni, még hozzá adómentesen. Ennek garanciáival kapcsolatban azonban többen kifejezték bizonytalanságukat. Kevesen említették az önkéntes pénztárak kapcsán azt, hogy a befizetés mértéke választható. Nem voltak azzal sem tisztában, hogy egyszerre hány önkéntes pénztárnak lehetnek a tagjai. A magánnyugdíj és önkéntes nyugdíjpénztári befizetések örökölhetősége a többség számára köztudott volt.

Alig voltak olyanok, akik valamilyen önkéntes pénztár tagjai lettek volna, nekik is jellemzően a munkahelyük kötötte és fizette a pénztári tagságot. Sokaknak nincsenek plusz megtakarításaik, és nem gondolkoznak ilyen hosszú távú megtakarításokban.

„Istenigazából az ember nem gondol megtakarításra, inkább a napi gondok, pláne nem 20-30-40 évre előre, mert az még olyan messze van.”

9. MELLÉKLETEK

9.1. Melléklet 1. Osgood szemantikus differenciál tesztjének eredményei és értelmezése

A vizsgálati személyeket arra kértük, hogy jellemezzék magukat – az alábbi Osgood-típusú skálán a szerint, hogy személy szerint mi jellemző rá a pénzügyek kezelésében.

óvatos	X – X – X – X - X	könnyelmű
nemtörődöm	X – X – X – X – X	körültekintő
hozzaértő	X – X – X – X – X	tájékozatlan
magabiztos	X – X – X – X – X	elveszett
önállótlan	X – X – X – X – X	önálló
tervszerű	X – X – X – X – X	spontán
hanyag	X – X – X – X – X	precíz
érdeklődő	X – X – X – X – X	érdektelen
közel áll hozzám	X – X – X – X – X	távol áll tőlem

Összesített mutatók (Az egész minta eredménye):

óvatos	15	30	18	15	2	könnyelmű
nemtörődöm		5	17	34	24	körültekintő
hozzáértő	11	24	32	8	1	tájékozatlan
magabiztos	20	32	23	5		elveszett
önállótlan	3	10	9	38	19	önálló
tervszerű	20	19	23	11	6	spontán
hanyag	1	8	27	28	16	precíz
érdeklődő	33	26	14	5	1	édektelen
közel áll hozzám	19	20	34	6	1	távol áll tőlem

A táblázatba írt számok azt jelzik, hogy az ellentétpárok között meghúzott ötfokú skála egyes helyein hány személy jellemezte magát. Az eredmények szerint a vizsgálati minta valamennyi tulajdonság mentén inkább a szociálisan kívánatos tulajdonsággal jellemezte magát. Csak a könnyelműség, önállótlanág, valamint a spontaneitás tengely mentén figyelhetünk meg némileg differenciáltabb ítéletet.

A minta nemek szerinti elemzése

	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	
óvatos	9	6	13	17	12	6	4	11	2		könnyelmű
nemtörődöm			3	2	8	9	18	8	11	13	körültekintő
hozzáértő	6	5	12	12	18	14	3	5		1	tájékozatlan
magabiztos	11	9	16	16	12	11	1	4			elveszett
önállótlan	2	1	3	7	4	5	22	16	9	10	önálló
tervszerű	9	11	11	8	11	12	5	6	4	2	spontán
hanyag	1		5	3	14	13	11	17	9	7	precíz
érdeklődő	16	17	14	12	7	7	2	3			érdektelen
közel áll hozzám	12	7	11	9	15	19	1	5	1		távol áll tőlem

A vizsgálati minta nemek szerinti elemzése alapján azt állapíthatjuk meg, hogy a fiúk és lányok között alig található különbség a pénzügyi attitűdök tekintetében. Ez alól kivételt képez, hogy a fiúk valamelyest többen érzik magukat anyagilag önállóknak, és többen érzik közelebb magukhoz a pénzügyeket, mint a lányok.

A minta életkor szerinti elemzése

óvatos	fiatalok	4	16	10	10	1	könnyelmű
	Érettebbek	11	14	8	5	1	
nemtörődöm	fiatalok		4	8	21	8	körültekintő
	Érettebbek		1	9	13	16	
hozzáértő	fiatalok	10	15	14	2		tájékozatlan
	Érettebbek	1	9	18	6	1	
magabiztos	fiatalok	17	15	7	2		elveszett
	Érettebbek	3	17	16	3		
önállótlan	fiatalok	1	6	6	21	7	önálló
	Érettebbek	2	4	3	17	12	
tervszerű	fiatalok	8	8	14	7	4	spontán
	Érettebbek	12	11	9	4	2	
hanyag	fiatalok	1	3	15	15	7	precíz
	Érettebbek		5	12	13	9	
érdeklődő	fiatalok	15	16	8	2		érdektelen
	Érettebbek	18	10	6	3	1	
közel áll hozzám	fiatalok	13	15	11	2		távol áll tőlem
	Érettebbek	6	5	23	4	1	

Az életkor szerinti elemzés alapján azt figyelhetjük meg, hogy az érettebb korosztály óvatosabb pénzügyi attitűdökkel jellemzi magát, kevésbé magabiztos, és inkább tudatában van pénzügyi tájékozatlanságának, mint a fiatalabb korosztály. Jóllehet az eredmények értékelését befolyásolja az, ha figyelembe vesszük, hogy a fiatalabb korosztály a pénzügyeket sokkal inkább én-közeli életszférának érzi.

9.2. Melléklet 2. Értékrend vizsgálat

Megkérdeztük a jelenlévőket, hogy mit tartanak a legfontosabb dolognak az életükben. A csoportokban elhangzott válaszokat flip chartra írtuk. Az alábbi táblázat említés-gyakorisági sorrend szerint tartalmazza az elhangzott értékeket. Az egyes értékekhez tartozó sorokban feltüntetett szám azt jelenti, hogy az egyes csoportokban az érték hányadik volt az asszociációs sorban. Az értékeket 8 különféle érték kategóriába rendeltük.

A pénz helye a megkérdezett fiatalok értékrendszerében

Habár a pénzt, mint értéket egy kivétellel valamennyi csoportban megemlítették, mégis számos egyéb értéket hamarabb kifejeztek. A legfontosabb értéknek az emberi kapcsolatok, ezen belül a családi és baráti kötelékek bizonyultak, amit valamennyi csoportban, legtöbbször első helyen említettek. A második legfontosabb érték az egészség. Ezt követi az egzisztencia kategóriája, amihez szorosan kapcsolódik az anyagi biztonság, illetve a pénz fogalma.

Az érték megnevezése:		Budapest				Győr		Miskolc		Debrecen	
		1. fiatalok	1. érettebbek	2. fiatalok	2. érettebbek	fiatalok	érettebbek	fiatalok	érettebbek	fiatalok	érettebbek
Emberi kapcsolatok	Család - hozzátartozók	7	3	6	1	1	1	1	1	2	3
	Barátok	2	4	4	2	2	2	2	7	1	2
	Szerelem	8	8	7		6	7				
	Szeretet								2		
	Szex			1							
Egészség		1	1		7	3	3	8	3		6
Egyszertencia	karrier	3	6	2		7	6				
	Megbecsülés - elismertség				8				12		
	Siker					4					
	Tanulmányok					8		3			
	Munkahely				3				6		
	Lakás				4				9		
Anyagi biztonság	Pénz	6		5		5	5	7	4	7	8
	Tőke				10						
Biztonság	Biztonság	10	7		5						4
	Közbiztonság								8		
	Nyugalom	9	5		9						5
Hobbi – regenerálás	Szórakozás - buli							5	11	5	9
	Sport			9						3	
	Zene							6		4	
	Hobbi							4			
	Lazítás							5			
	Háziállatok									6	
	Utazás			8							
	Környezet								10		
Egyéb állapot	Boldogság	5	2					9	5		1
	Szabadság - függetlenség	4		3			4				
	Kaland										7
Személyes tulajdonosság	Becsület				6						10
	Műveltség			10							