

A bankváltás, -megmaradás dilemmája egy empirikus kutatás alapján

Bátor Attila; Sasné Grósz Annamária

Pannon Egyetem
Veszprém, Egyetem u. 10.
batora@gtk.uni-pannon.hu; sasne@gtk.uni-pannon.hu

Absztrakt: A tanulmányban olyan kérdésekre keresünk választ, amelyek egyre meghatározóbbak a banki szakemberek számára: Miként írható le a kapcsolat a fogyasztó elégedettsége és lojalitása között, ha online szolgáltatást választ? Milyen attitűdök játszhatnak szerepet a bankváltásban? Milyen arányban vannak jelen azok, akik a múltban már váltottak, illetve a jövőben tervezik a váltást? A fenti kérdések megválaszolására végeztem online kutatást, különös tekintettel az elégedetlenség és lojalitás összefüggéseire.

1. Bevezetés

A kereskedelmi bankok alapvető célja, a vevői igények kielégítése profit célok elérése mellett. Ez jelentősen felértékelődött a jelen gazdasági körülmények között. Ennek a célnak való megfelelés, és valójában az üzleti tevékenység fenntartásának és folytatásának egyik fő eszköze a vevőorientáció. A vevőorientáció fontossága nem új keletű az üzleti életben, hiszen a marketing irodalom és gyakorlat, illetve az egész vállalati működés alapkövének tekinthető. Azonban a vállalati környezetben végbement változások rávilágítottak arra, hogy egyre nehezebb megfelelni ennek a követelménynek. A vevőorientáltság fogalma egyre bonyolultabbá vált, számos összetevő határozza meg, így a szolgáltatásválaszték bővülésének igénye, a szolgáltatásminőség magas volta és az igény-kielégítés gyorsasága (Chikán, 1997). *A vevőorientáltsághoz nem elég az, hogy a bank magát annak tekintse, hanem igen fontos, sőt elsődleges az, hogy az ügyfél maga ezt érzékeli-e, és az igénybevett szolgáltatásokkal elégedett-e.* Tehát a vevőorientáltság egyik (nem teljes) mérési és elemzési eszköze a vevői elégedettség vizsgálata. A korábbi kutatások arra mutattak rá, hogy az elégedettség nem jelent közvetlenül lojalitást, és az elégedetlenség sem jelenti egyértelműen az intézmény elhagyását (Bátor, 2008).

Jelen tanulmány célja a bankváltás kérdéseinek vizsgálata a lakosság egy szegmensében, nevezetesen az Internetet használó 18-69 éves válaszadók körén belül.

Bátor A. et al.

A bankváltás, -megmaradás dilemmája egy empirikus kutatás alapján

A kutatás abból a hipotézisből indult ki, hogy a banki ügyfelek alacsony szintű elégedettsége nem feltétlenül determinálja a bankváltást. A bankváltás motivációja nem önmagában az elégedetlenségben gyökerezik, az elégedettség hiánya még nem enged arra következtetni, hogy az adott pénzügyi ügyfél lecseréli szolgáltatóját egy másik bankra. Ennek hátterében több ok állhat, amelyek között fontos megemlíteni a kényelmi szempontokat, a bankváltás alternatív költségeit, a kockázatkerülő magatartást. A szolgáltatások igénybe vétele és a termékvásárlás közötti egyik alapvető különbséget fogalmazza meg tehát a kiinduló feltételezés, miszerint a szolgáltatószektorban egy szolgáltatótól való elpártolás kevésbé egyszerű folyamat, mint a kiskereskedelemben egy bolt helyett egy másiknak a kiválasztása.

2. A kutatás módszere, az adatfelvétel

Az adatfelvétel online megkérdezéssel, önkitöltős kérdőívekkel készült. Az adatfelvétel során 530 válaszadó került megkérdezésre. A válaszadók a 18-69 éves felnőtt lakosság tagjaiból kerültek ki, akiknek közös jellemzője, hogy az Internetet legalább hetente egyszer használják. Ezen jellemzők egyben a súlyozás alapját is képezték.

A kérdőívben szereplő kérdéstípusok között az egyválaszos, a többválaszos kérdéslehetőségek mellett skálás kérdések szerepeltek döntő többségében. A kutatás során egyszerű alapstatisztikákat alkalmaztunk, nevezetesen az átlagok, gyakoriságok, megoszlások kiszámítása. Az alapstatisztikák mellett sor került komplexebb statisztikai módszertan és modellek alkalmazására is, mint például khi-négyzet próbán alapuló szignifikancia-vizsgálat; diszkriminancia-analízis.

3. Bankváltás

A bankváltással tematikájában két fő kérdéskör került az elemzés hatókörébe: egyrészt a bankváltással, bankváltással kapcsolatos attitűdök felmérése, másrészt a bankváltást tervező vagy korábban már bankot váltott ügyfelek mintabeli részarányának meghatározása.

1. tábla

Az alábbi információforrások mekkora szerepet játszanának az új bank kiválasztásában?

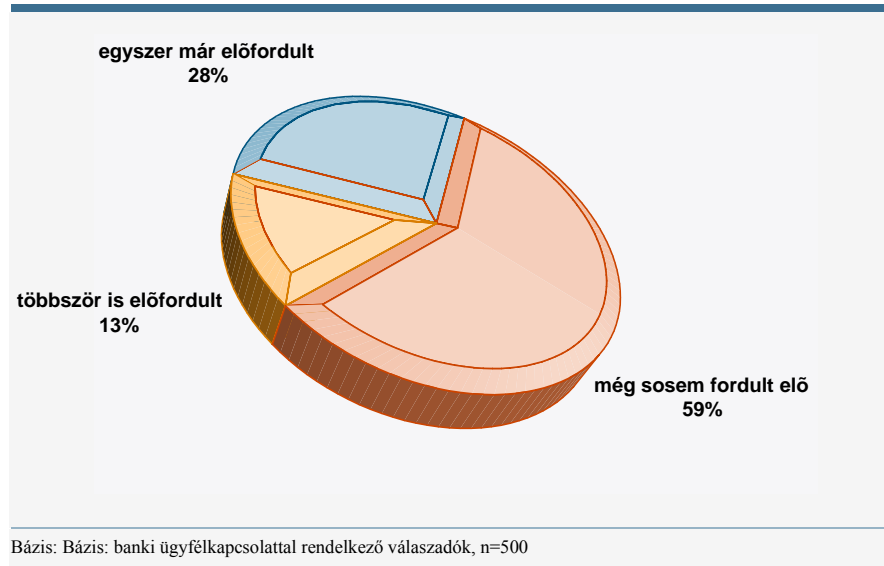
Az alábbi információforrások mekkora szerepet játszanának az új bank kiválasztásában?		
Átlagok [az értékek csökkenő sorrendjében; 1=egyáltalán nem játszana szerepet a döntésben; 5=nagyon fontos szerepet játszana a döntésben]		
Bázis: banki ügyfélkapcsolattal rendelkező válaszadók, n=500		
	N	átlag
A bank ismertsége, népszerűsége	497	3,70
Szakmai cikkek, vélemények	496	3,62
Általam felkeresett szakértő véleménye	496	3,56
Ismerősök, családtagok véleménye	494	3,55
A bankok internetes honlapjai	497	3,45
Internetes fórumok (ahol az ügyfelek véleménye, tapasztalata olvasható)	497	3,04
Televízióban, sajtóban látható reklámok	498	2,51

A bankválasztáshoz szükséges információforrások értékeléséhez egy ötfokú skálát használtak a kérdőív kitöltői. A legfontosabb a válaszadók szerint a bank ismertsége, népszerűsége [3,70], amit a szakmai cikkek, vélemények követnek [3,62]. A szakértő véleménye [3,56] és az ismerősök, családtagok véleménye [3,55] egymással szinte megegyező pontértéket kapott, ami azt is jelenti, hogy a családtagok véleménye közel ugyanolyan értékes a megkérdezettek számára, mint a szakértők tapasztalata. A bankok internetes honlapjai még mindig inkább a fontosabb források közé tartoznak [3,45], mint az internetes fórumok [3,04], amelyek már a fontos-nem fontos semlegesítő határmezsgyéjén mozognak.

Ismert az embereknek a reklámokkal szembeni attitűdje, valamint a reklámok befogadását el nem ismerő hozzáállása, amit a jelen kutatásban is tükröződött [2,51]. Felmerül az örök és jogos kérdés, hogy ha valóban ilyen kevésbé hatnak a reklámok az emberekre, akkor miért reklámoznak a szolgáltatók? Tovább feszítve ezt az ellentmondást: ha a reklám nem befolyásoló tényező, akkor mi alakítja a bank ismertségét? Ezek az egymással szembeállítható vélemények tehát azt sugallják, hogy a válaszadók általában tagadják a reklámok [jó értelemben vett] manipulatív hatását, mintegy megvetőleg gondolva a hirdetésekre és szégyenkezve azok befogadása miatt.

Bátor A. et al.

A bankváltás, -megmaradás dilemmája egy empirikus kutatás alapján



1. ábra

Előfordult-e már Önnek, hogy bankot váltott, tehát korábbi főbankja helyett más bank szolgáltatásait vette igénybe?

A megkérdezettek közel hattizede [59%] állította, hogy még soha nem váltott bankot, vagyis amióta rendelkezik bankkapcsolattal, azóta lojális az eredeti pénzintézetéhez. A bankot váltók közül legtöbben azok vannak [28%], akik a múltban csak egyszer változtattak pénzintézetükön, míg a megkérdezettek 13%-ánál azt látjuk, hogy többször is lecserélték főbankjukat.

A bankváltás háttérben legtöbbször a nehézkes ügyintézés állt [45%], amit ehhez hasonló arányban követett az ügyintézési díjakkal való elégedetlenség [42%]. A válaszadók több mint negyede említette a kényszerűséget, ami a munkahely ráhatására, esetleg a diákhitel igénylése miatt vált szükségessé [27%]. Ugyancsak minden negyedik válaszadó említette a pénzintézet szakszerűtlenségét [25%], 22%-ban a bank által kínált konstrukciók között nem találtak megfelelőt a válaszadók, de ilyen megoszlásban említették meg a banki alkalmazott udvariatlan magatartását is. A megkérdezettek 19%-a az ATM hálózat kiterjedtségét kifogásolta és 13%-uk a fiókhálózattal kapcsolatban emelt kifogást.

Majdnem minden tizedik megkérdezett [9%] az ismerősök, családtagok hatására váltott bankot, 8%-ban pedig megemlézték az elutasított hitelkérelmet.

2. tábla

Előfordult-e már Önnel, hogy bankot váltott, tehát korábbi főbankja helyett más bank szolgáltatásait vette igénybe?

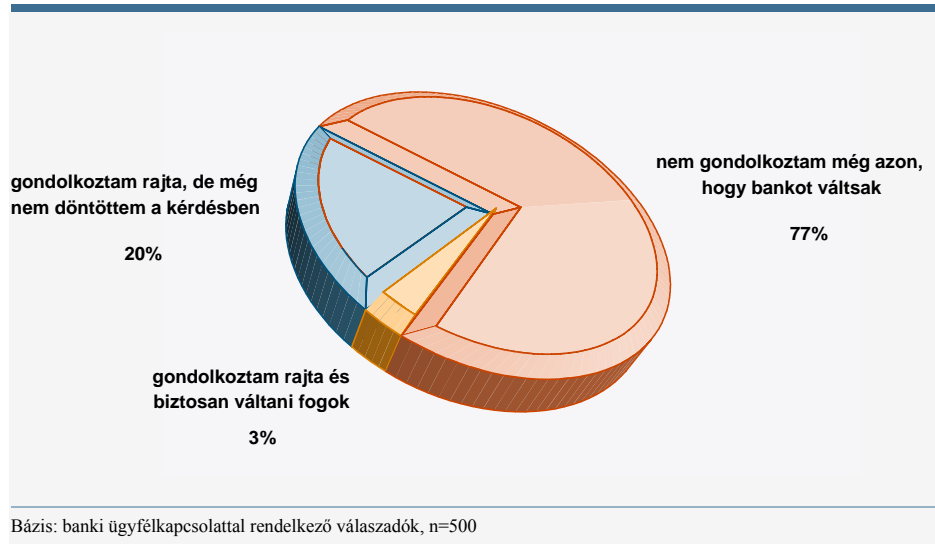
Milyen okok játszottak szerepet a bankváltás során?		
Segített, többválaszos kérdés [az említések csökkenő sorrendjében]		
Bázis: Bázis: bankváltók, n=207		
	N	%
lassú, nehézkes volt az ügyintézés	92	44,5
túl magasak voltak az ügyintézési díjak	86	41,8
kényszerűségből [munkahely, diákhitel, stb.]	56	27,1
szakszerűtlenül kezelték ügyeimet	51	24,6
nem találtam számomra megfelelő ajánlatot, konstrukciót	46	22,3
udvariatlanul viselkedett velem a bank/banki alkalmazott	45	21,5
kevés ATM automata, nem volt eléggé kiterjedt hálózat	39	18,7
a bank bankfiókja nem volt számomra megfelelő helyen	27	13,1
ismerőseim, családtagjaim javasolták	19	9,3
nem kaptam hitelt a korábbi bankomtól	17	8,2
egyéb	11	5,2

Csak minden huszadik válaszadó említett egyéb indokokat [5%], amelyek között olyanok szerepeltek, mint például az internetbank hiánya, a hitelügyintézési idő, a kártyahasználatkor jelentkező problémák vagy éppen a bankfiók akadálymentes megközelítésének lehetősége.

Habár az elégedettség kérdéskörének vizsgálatánál már ismertetésre került a bankváltást tervezők mintabeli elemszáma [n=117], ami majdnem minden negyedik válaszadót jelenti, ezt további két csoportra bontva az látszik, hogy a bankváltást biztosra tervezők mindössze három százalékot tesznek ki, a bizonytalankodók ezzel szemben 20%-ot adnak. A fennmaradó 77% egyáltalán nem gondolkozott még a bankváltás kérdésén. E 383 válaszadó véleményét vizsgálja a következő kérdés.

Bátor A. et al.

A bankváltás, -megmaradás dilemmája egy empirikus kutatás alapján



2. ábra

Gondolkozott-e már Ön azon, hogy a következő fél évben bankot vált és a főbankja helyett más bank szolgáltatásait veszi igénybe?

3. tábla

Mi az oka annak, hogy Ön nem gondolkodik a bankváltáson?

Mi az oka annak, hogy Ön nem gondolkodik a bankváltáson?		
Segített, egyválaszos kérdés [az említések csökkenő sorrendjében]		
Bázis: akik nem gondolkoznak bankváltáson, n=383		
	N	%
elégedett vagyok a bankkal	282	73,7
már régóta a bank ügyfele vagyok	216	56,4
ennek a banknak a fiókja van számomra megfelelő helyen	152	39,6
hosszú és bonyolult lenne a bankváltással járó ügyintézési idő	113	29,4
az ATM hálózat más bank esetében nem eléggé szerteágazó	101	26,3
ismerőseim, családtagjaim is a bank ügyfelei	81	21,2
nem szeretem a változásokat	76	19,8
kényszerűségből [munkahely, diákhitel, stb.]	36	9,5
nem ismerem más bankok ajánlatait	35	9,2
egyéb	10	2,5

Azok, akik nem fontolgatják a bankváltást, többségében a bankkal való elégedettségükkel magyarázták ezt [74%], de sokan említették az ügyfélmúlt jelentőségét is [56%]. Az ügyfélmúlt olyan racionális válasz, amelyet egyfajta

kényszerűség szül: a bankok bizonyos pénzügyi szolgáltatások igénybevételekor [pl. hiteltermékek] megkövetelik a többhónapos ügyfélkapcsolatot, de egy meglévő hitelkártya hitelkeretének emelését akár több évhez is köthetik.

Tízből négy válaszadó esetében a kényelem is meghatározó tényező: a megkérdezettek 40%-a említette a bankfiók megfelelő elhelyezkedését.

Gyakran emlegetik a szolgáltató-váltáskor a váltás alternatív költségeit is, amelyek ugyan nem forintosított összegek, de mindenképpen jelentős szerepet játszhatnak. Ezen kutatás során a válaszadók 29%-a említette meg, hogy hosszúnak és bonyolultnak tartaná a bankváltással járó ügyintézési időt. A nem lakossági ügyfeleknél ez az arány minden bizonnyal magasabb lehet, hiszen amíg a lakossági ügyfeleknek legfeljebb néhány helyen kell utánajárni, intézkedni a bankváltást követően [pl. munkahely, oktatási intézmény], addig a vállalkozásoknak nem csupán a hatóságokat [pl. APEH] kell értesíteni, hanem az ügyfeleket, beszállítókat is, ami viszont már jelentős pénzkidrást is megkövetelhet.

A megkérdezettek 26%-a az ATM hálózat megfelelő kiterjedtsége miatt nem váltana bankot, 21%-uk arra hivatkozott, hogy a családtagok/ismerősök is az adott bank ügyfelei. Minden ötödik válaszadó a változásoktól tartózkodik, a válaszadók egytizede említette meg a munkahely/iskola teremtette kényszerhelyzetet, 9%-ban mondták a megkérdezettek, hogy nem ismerik más bankok ajánlatait, 3%-ban pedig egyéb indokokat említettek. Az egyéb okok között megtalálható a hitel miatti kötöttség, a bankbiztonság kérdése vagy a szombati nyitva tartás.

A bankváltást tervező 117 válaszadó indokait elemzi az alábbi táblázat és az azt követő magyarázatok.

A válaszadók árérzékenységét tükrözi a leggyakoribb említést kapott szempont, nevezetesen az ügyintézési díjakkal való elégedetlenség [67%] és a hasonló véleményt fejez ki a megkérdezettek 43%-a által megjelölt válasz, amely a bank ajánlatait, konstrukcióit kifogásolja.

Az ügyintézés alacsony hatékonyságával, annak lassúságával, nehézkességével szemben mutatott ki ellenérzést a megkérdezettek 31%-a.

A kérdőívet kitöltők 13%-a az ismerősök, családtagok javaslatára gondolkozik a bankváltáson, és 12%-uk a szakszerűtlen ügymenettel indokolta ezt. A válaszadók tizede a munkahely/iskola teremtette kényszerhelyzetet hangsúlyozta, kilenc százalékuk megemlítette a banki alkalmazottak nem megfelelő magatartását. Az elutasított hitelkérelmet nagyon kevesen, mindössze három százalékos említési gyakorisággal nevezték meg indokként.

Az ATM hálózat kiterjedtségét kevesellte a válaszadók 11%-a, míg a fiókhálózat esetében ez az arány csupán minden huszadik válaszadó esetében igaz [5%].

Bátor A. et al.

A bankváltás, -megmaradás dilemmája egy empirikus kutatás alapján

4. tábla

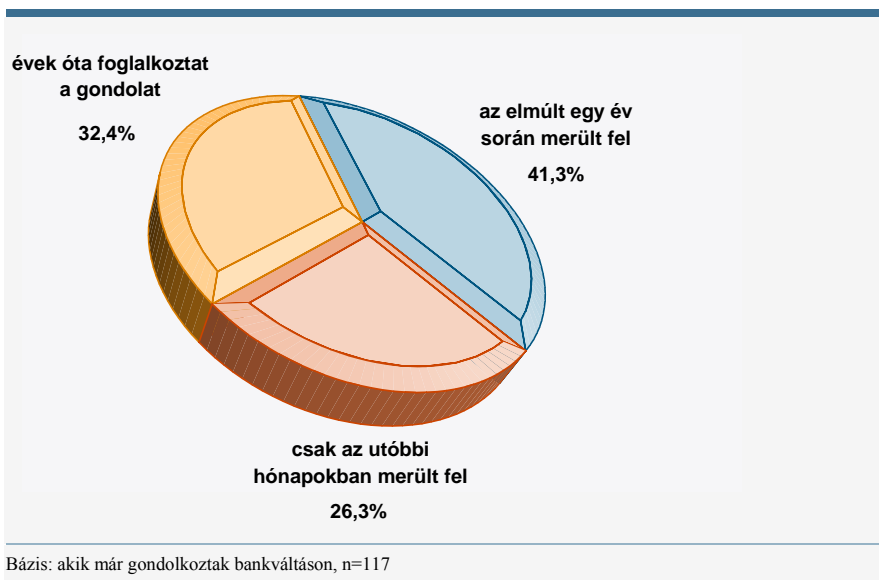
Mi az oka annak, hogy Önben felmerült a bankváltás gondolata?

Mi az oka annak, hogy Önben felmerült a bankváltás gondolata?		
Segített, egyválaszos kérdés [az említések csökkenő sorrendjében]		
Bázis: akik már gondolkoztak bankváltáson, n=117		
	N	%
túl magasak az ügyintézési díjak	78	66,6
nem megfelelőek számomra a bank ajánlatai, konstrukciói	50	42,5
lassú, nehézkes az ügyintézés	36	31,0
ismerőseim, családtagjaim javasolják	15	13,0
szakszerűtlenül kezelik ügyeimet	14	11,8
kevés ATM automata, nem eléggé kiterjedt hálózat	13	11,1
egyéb	12	10,3
kényszerűségből [munkahely, diákhitel, stb.]	11	9,8
udvariatlanul viselkedett velem a bank/banki alkalmazott	11	9,0
nincs a banknak fiókja számomra megfelelő helyen	5	4,6
nem kaptam hitelt a bankomtól	3	2,5

Az egyéb okokról tíz százalékban tettek említést a megkérdezettek, és ezek között találhatunk olyan indokokat, mint az ATM-ek működésének zavarai, a valutaváltás kedvezőtlen kondíciói, „rejtélyes” pénzeltűnés a bankszámláról, a bankkártya külső megjelenése, designja.

Azok a válaszadók, akik fontolgatják a bankváltást [117 fő], döntő többségében nem újkeletű ellenérzéseik miatt gondolkoznak a kérdésen: mindössze 26%-uk mondta, hogy csupán az elmúlt néhány hónapban jutott eszébe először a lehetőség. A válaszadók majdnem harmada [32%] már meglehetősen régóta, több mint egy éve tervezi ezt a lépést és 41% azok aránya, akik csak az elmúlt egy évben kezdtek hezitálni a kérdésen.

Úgy tűnik, hogy a bankváltástól viszonylag könnyen eltéríthetők az emberek, ha megfelelő módon közelítenek feléjük a pénzintézetek. A felvetett szempontok változása esetén a válaszok döntő többsége azt mutatta, hogy a megkérdezettek megváltoztatnák elhatározásukat, és letennének a bankváltásról.



3. ábra

Mikor merült fel Önben először a bankváltás gondolata?

5. tábla

Mely újítások hatására változtatná meg Ön korábbi, bankváltással kapcsolatos elhatározását?

Mely újítások hatására változtatná meg Ön korábbi, bankváltással kapcsolatos elhatározását?

Segített, többválaszos kérdés [az említések csökkenő sorrendjében]

Bázis: akik megváltoztatnák elhatározásukat, n=117

	N	%
alacsonyabb ügyintézési díjak	115	97,8
új, magasabb hozamú konstrukciók	110	94,0
gyorsabb ügyintézés	106	90,8
udvariasabb alkalmazottak	105	89,5
szakszerűbb ügyintézés	105	89,3
használhatóbb internetes honlap és online banki rendszer	104	88,6
jobb ATM-automata hálózat	99	84,7
jobb bankfiók-hálózat	92	78,9
használhatóbb telebanki rendszer	91	77,4
Összesen	117	100,0

A legmagasabb értéket nem meglepő módon az alacsonyabb ügyintézési díjak szempontja adta: a válaszadók 98%-a megváltoztatná eredeti elhatározását, ha

Bátor A. et al.

A bankváltás, -megmaradás dilemmája egy empirikus kutatás alapján

díjcsökkenést érzékelné. Ezzel párhuzamosan a magasabb hozamok is jelentős szerepet játszanának [94%]. A gyorsabb ügyintézés 91% preferálná, az udvariasabb alkalmazottak 90%-ban gyakorolnának pozitív eredményt. Az ügyintézés szakszerűségének javulását a megkérdezettek 89%-a honorálná azzal, hogy a banknál maradna. Az ATM és a bankfiók-hálózat a korábbiakhoz hasonlóan itt is mutat csekély különbséget: míg az előbbi esetében 85%, az utóbbinál 79% mondta azt, hogy letenne a szolgáltató-váltásról. A telebank kezelhetőségének javulása járna relatíve a legalacsonyabb hozadékkal, ami abban nyilvánul meg, hogy a válaszadók 77%-a nyilatkozott úgy, hogy ilyen esetben megfontolná elhatározását.

6. tábla

Mennyire jellemzőek Önre a pénzügyekkel, pénzügyi döntésekkel kapcsolatos alábbi állítások?

Mennyire jellemzőek Önre a pénzügyekkel, pénzügyi döntésekkel kapcsolatos alábbi állítások?

Segített, állításonként egyválaszos kérdés [1, 2=Jellemző; 3, 4=Nem jellemző]

Bázis: összes válaszadók, n=530

	Összesen		Jellemző		Nem jellemző	
	n	átlag	n	%	n	%
Pénzügyekben nehezen fogadom el az új dolgokat, a régi, megszokott híve vagyok.	528	2,54	255	48,1	275	51,9
Mindig felkutatom a számomra legmegfelelőbb pénzügyi ajánlatokat, lehetőségeket.	524	2,19	363	68,4	167	31,6
Pénzügyekben a változtatással kapcsolatos döntéseket gyorsan meghozom.	524	2,54	230	43,5	300	56,5
Pénzügyi döntéseimhez ragaszkodom.	523	1,93	448	84,5	82	15,5
Pénzügyi döntéseimben más emberek véleménye is nagy szerepet kap.	527	2,54	264	49,8	266	50,2
Amíg elégedett vagyok egy pénzügyi szolgáltatással, nem változtatok.	524	1,55	503	95,0	27	5,0
Pénzügyekben a biztonság fontosabb számomra, mint a kockázatos profit lehetősége.	523	1,72	467	88,2	63	11,8

A válaszadók általános attitűdkérdéseket alapján is értékelték a pénzügyi döntéseikkel kapcsolatos motivációikat, amelynek eredményeit a fenti táblában látjuk.

Az átlagos pontértékek alapján az elégedettség kérdése tűnik a legerősebbnek: az 1,55 átlagpont mögött az áll, hogy a megkérdezettek majdnem mindegyike, 95% nyilatkozott úgy, hogy amíg elégedett egy szolgáltatással, nem változtat rajta. Ez a vélekedés kifejez egyfajta kényelmet is, de valamennyire a kockázatkerülésre is utal, sőt kis ellentmondást is sugall az újdonságok iránti nyitottság kérdésére adott válasszal szemben. Ez utóbbi esetében a válaszadóknak csupán kevesebb, mint a fele [48%] állította azt magáról, hogy nyitott lenne az új dolgok iránt. A

kockázatkerülő habitust megerősíti az is, hogy a megkérdezettek 88%-a a biztonságra törekvő megoldásokat helyezi előtérbe a kockázatos profit lehetőségével szemben. A kényelmi szempont feltételezését erősíti az is, hogy kevésbé jellemző a megkérdezettek a pénzügyi döntésekben történő változtatással kapcsolatos gyors döntéshozatal [44%]. Ismételten a kényelmet, a változatlanság, a megszokott iránti igényt hangsúlyozza az a vélekedés, miszerint a megkérdezettek 85%-a kifejezésre juttatta a pénzügyi döntéseihez való ragaszkodást.

A döntéshozatalt megelőző tájékoztatói folyamat aránylag beszűkültnek mutatkozik, hiszen háromból csak minden második megkérdezett [68%] mondta azt, hogy mindig felkutatja a legmegfelelőbb ajánlatokat, de még inkább erre utal, hogy a folyamat jellegében tekintve egyszemélyes: a megkérdezettek fele állította, hogy más emberek véleménye is szerepet kapna a pénzügyi döntések kérdésében.

Irodalomjegyzék

- [1] Bátor A. 2008. „The Connection between Customer Satisfaction and Loyalty in the Field of Commercial Banks Part 1”, International Conference on Management, Enterprise and Benchmarking, Budapest
- [2] Bátor A. 2007. „A vevőelégedettség és a lojalitás kapcsolata a kereskedelmi bankok szférájában” (1. rész) *Marketing&Menedzsment*, 51. évf. 2. sz. 2007. 4-15 old.
- [3] Bohnné K. K. 2005 „Ügyfél-elégedettség a gyakorlatban” MOKKA Konferenciakiadvány, Győr
- [4] Hetesi E., Veres Z. 2005 „Az elégedettség és a lojalitás empirikus vizsgálata a B2B piacon” MOKKA Konferenciakiadvány, Győr
- [5] Kenesei Zs. 2004. „A Kapcsolati Marketing Jelentősége a Kereskedelmi Banki Tevékenységben”, Akadémia Kiadó, Budapest
- [6] Luarn & Lin 2007. „A Customer Loyalty Model for E-Service Context.” *Interacting with Computers*, pp. 43-56
- [7] Rekettye G., Szűcs K., Hetesi E. 2002. „A szolgáltatásminőség Mérése – Hallgatói Elégedettség a Pécsi Tudományegyetemen” *JATEPress*, pp. 152-167
- [8] Szántó Sz. 2003. „Fogyasztói Elégedettség az Elmélet és Gyakorlat Szempontjából”, *Marketing és Menedzsment* 5, pp. 26-40