



Korondi Ibolya

# Lakossági ügyfelek



A követelménymodul megnevezése:

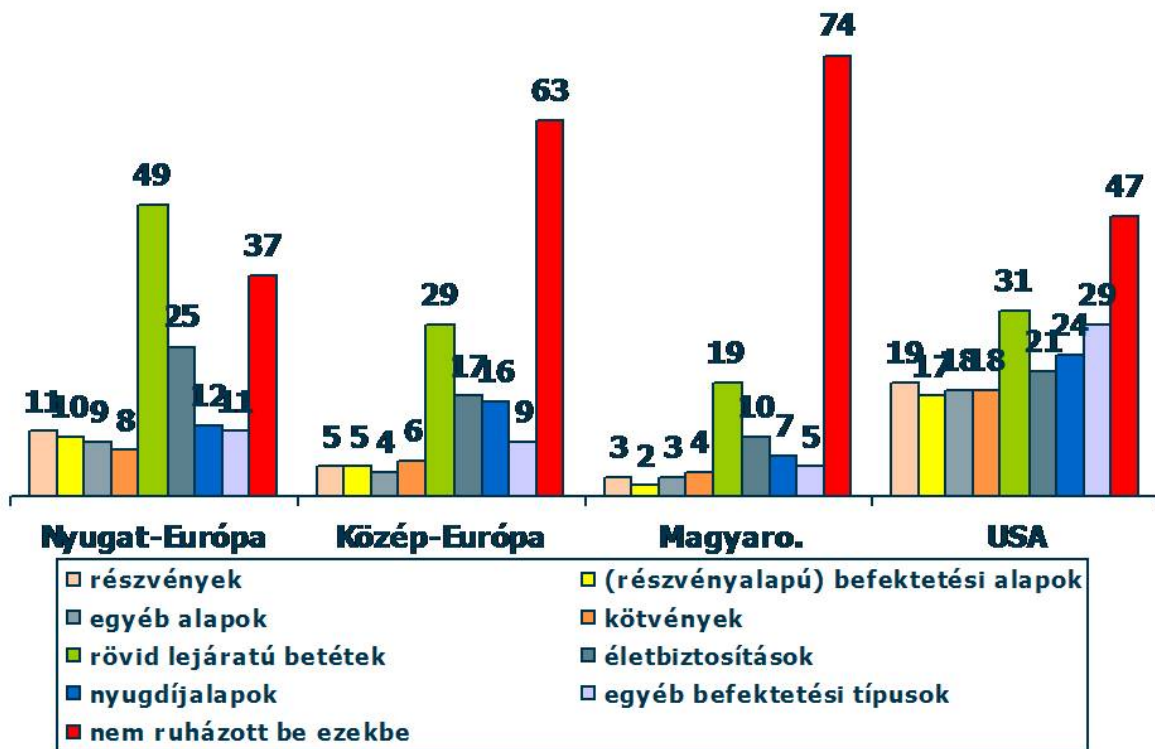
Bankszakmai feladatok (banki termékek, banküzem, bankpiacok)

A követelménymodul száma: 2012-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-009-50



## LAKOSSÁGI ÜGYFELEK

A megtermelt javak legnagyobb végleges fogyasztói a háztartások, vagyis a lakosság. Mivel a háztartások nem költik el jövedelmük egészét fogyasztásra, megtakarításai keletkeznek. A kormányzat és vállalatok is képeznek ideiglenesen megtakarításokat, de míg a költségvetés és az üzleti szféra általában nettó felhasználó, vagyis megtakarításainál többet költ, makrogazdasági szinten az egyetlen nettó megtakarító általában a háztartási szféra, ami annyit jelent, hogy összességében a háztartások megtakarításai meghaladják a hitelfelvételeiket.



1. ábra. Nemzetközi felmérés a megtakarítási célokról 2006. év (forrás: dr. Balogh Imre MKB)

A 2006-ban végzett felmérés szerint a magyar lakosság még megtakarításait bankbetétben tartotta. A legnépszerűbb megtakarítási termékek a készpénz, bankbetét, befektetési jegy és nyugdíjpénztár volt. A felmérés óta eltelt 5 évben nőtt a magyar lakosság megtakarítási hajlandósága, népszerűsödtek a lekötött betéttel kombinált értékpapír megtakarítási formák és mind nagyobb teret hódítanak a különböző értékpapír-befektetések.

A bankok lakossági üzletága és a magánszemély ügyfelek kölcsönös egymásra hatása több ponton valósul meg. A lakossági bankpiac fejlettsége, stabilitása függ a lakosság megtakarítási hajlandóságától, a megtakarítások nagyságától, továbbá befolyásolja a bankok lakossági forrás iránti igénye, ill. azok forrásgyűjtési képessége, valamint a technikai fejlettség, a szabályozási környezet és a közvetítő intézmények.

Magas megtakarítási rátával jellemezhető országokban általában fejlett a lakossági bankpiac (pl. Németország), de technikai fejlettségéből adódóan ugyancsak fejlett az USA lakossági üzletága, pedig a megtakarítási ráta nem magas.

A **kereskedelmi bankok** a legrégebbi és legfontosabb **szereplői a pénzügyi rendszernek**. A kereskedelmi bankokra jellemző, hogy forrásaik döntő része betétformában keletkezik (passzív bankügylet), és megtakarítások ideiglenes újraelosztásán, a hitelkihelyezésen (aktív bankügylet) kívül a fizetési forgalmat és egyéb bankári szolgáltatásokat is nyújtanak ügyfeleiknek.

A legtöbb kereskedelmi bank tevékenységét két fő területen valósítja meg, a **lakossági** (retail) és a **vállalati** (corporate) **üzletágban**. Általában külön értékesítési területként jelölik meg a kis- és középvállalkozásokat (KKV), abban azonban nem egységes a gyakorlat, hogy egyértelműen a vállalati üzletághoz sorolják őket. Előfordul, hogy bizonyos feltételek (pl. árbevétel) teljesülése alapján sorolják az egyik vagy másik üzletágba. Fentiekén túl további tagolódás is megfigyelhető, így a lakossági üzletágon belül jól elkülönült terület a **prémium banking** és **private banking**, míg a vállalati divízió egyik megkülönböztetett területe az **önkormányzati üzletág**.

**Az ország pénzügyi rendszere stabilitásának biztosítása érdekében fontos, hogy a lakosság felelősségteljesen, körültekintően hozza meg pénzügyi döntéseit, ismerje lehetőségeit, az igénybe vett szolgáltatások előnyeit és esetleges kockázatait, hasonlítsa össze az egyes ajánlatokat, és mindig a számára legmegfelelőbb megoldást válassza.**

## ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

1. A Raiffeisen Bank kutatásából kiderül, hogy a felnőtt lakosság alig egynegyede rendelkezik valamilyen megtakarítással. Annak érdekében, hogy ez az arány javuljon, és az emberek tudatosabban intézzék pénzügyeiket, a Raiffeisen Bank 2010. tavaszán "MegtakarítOk" néven társadalmi kampányt indított, amelynek keretében a lakosság megtakarítási hajlandóságát különböző – nem kizárólag pénzügyi – tippekkel, praktikákkal igyekszik ösztönözni.

The screenshot shows the Raiffeisen Rendszeres Megtakarítási Program landing page. The navigation bar includes categories: MAGÁNSZEMÉLYEK, PREMIUM BANKING, PRIVATE BANKING, VÁLLALKOZÁSOK, and NAGYVÁLL. The main content area is titled "Raiffeisen Rendszeres Megtakarítási Program". It features a call to action: "Ön is tud megtakarítani! Csatlakozzon a Raiffeisen Rendszeres Megtakarítási Programhoz, és kerüljön egyre közelebb céljai eléréséhez! A programban minden bank-, OKOS- vagy hitelkártya-tranzakció után egy Ön által meghatározott összegű megtakarítást vezetünk át bankszámlájáról Megtakarítási Számlájára." Below this, there are buttons for "A program" and "Belépés a programba". A section titled "Miért érdemes csatlakozni a Raiffeisen Rendszeres Megtakarítási Programhoz?" lists benefits: "Kártyás tranzakcióival automatikusan megtakarításait is gyarapítja." and "Bármikor hozzátehet vagy kivehet a megtakarított összegből, ezáltal rugalmasan kezelheti megtakarításait." There are also links for "Hogyan működik a program?" and "Friss tippekért, ötletekért látogasson el Facebook oldalunkra!"

2. ábra. A Raiffeisen Bank "MegtakarítOk" kampányának kezdőlapja

2. Érdemben módosulnak 2010. január 1-jétől a hosszabb távú megtakarítások szabályai, adókönyvezete. Olyan módosításokat sikerült kitalálni, aminek nemcsak a hazai befektetési szolgáltató szakma örülhet, de az állampolgárok is. Sőt, állami célok: az öngondoskodás támogatása, a forintstabilitás is megvalósulhatnak.

**SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM**

A gazdaság egyik meghatározó alrendszere a pénzügyi rendszer, amit a pénz- és tőkepiac, annak szereplői (a magánszemélyek, vállalkozások, pénzügyi intézmények), a pénz és a pénzügyi instrumentumok, a törvények és szabályok, valamint az információk és technikák összessége alkot. A pénzügyi rendszer az a legfontosabb **közvetítő csatorna**, ami a pénz- és tőkekapcsolatok megvalósulását lehetővé teszi a gazdaságban. Elsődleges feladata a keletkező szabad tőkék, megtakarítások eljuttatása a megtakarítások felhasználóihoz, a hitelfelvevőkhöz.

A fokozódó versenykényszer miatt a korábban hagyományosan csak vállalkozásokkal foglalkozó bankok is kiterjesztették tevékenységüket a lakossági ügyfelekre, mely pénztulajdonosi kör még rendelkezik szabad megtakarításokkal és rendkívül érzékenyen reagál a kamat és egyéb kondíciók alakulására. Az univerzális kereskedelmi bankok tevékenységének egyre fontosabb területe a lakossági üzletág.

**Lakossági üzletág (Retail Banking):** a kereskedelmi bankok lakossággal, illetve kisvállalkozásokkal kapcsolatos tevékenységeinek gyűjtőneve, a **bank fő forrásgyűjtő területe**. A klasszikus lakossági szolgáltatások közé tartozik a betétgyűjtés, a pénzforgalmi szolgáltatások és a fogyasztási hitelezés. A "retail" központú bankokra jellemző a nagy ATM illetve fiókhálózat.

**Retail banking a bank homogén lakossági csoportjainak kínál egyszerűsített, szabványosított termékeket.**

**Top retail banking:** emelt szintű szolgáltatás az ügyfelek magasabb színvonalú, de még csoportos jellegű kiszolgálása. (prémium banking)

**Private banking:** a legvagyonosabb ügyfelek számára biztosított, teljesen egyénre szabott, elsősorban vagyonkezelési szolgáltatás.

**A bankok a lakossági ügyfelek számára széles termékpalettát kínálnak. A bankok törekvése a pénzügyi piacon minél nagyobb nyereség és piaci részesedés elérése az ügyfelek egyre nagyobb számának növelése, valamint az ügyfélnek minél több termék, szolgáltatás igénybevételén keresztül a bankhoz történő kapcsolódása révén.**

## LAKOSSÁGI ÜGYFÉLCSOPORTOK

"Az ügyfelek igényei csak részben azonosak vagy hasonlóak, számos eltérő igénnyel, elvárással bírnak, s ezen eltérések kiemelt kezelése érdekében a lakosság csoportokra való osztása (**szegmentálása**) elengedhetetlen. Amennyiben a bankok ismerik az ügyfeleiket, képesek azok igényeit megfogalmazni, azonosítani. Az igények ismeretében világosan elhatárolható az aktuális termékekkel és szolgáltatásokkal **kielégíthető kereslet**, valamint a pillanatnyilag **nem teljesíthető, termékfejlesztést generáló kereslet**. A keresett termékek és szolgáltatások ráfordításai egybevetethetők a várható bevételekkel, azaz meghatározható a jövedelmezőségük. Az ügyfelek várható magatartása alapján ismeretessé válik az időtényező, vagyis az eredményes működést biztosító időtartam, a termékek és szolgáltatások várható életgörbéje." (forrás: dr. Huszti Ernő)

A lakossági ügyfelek csoportokra történő felosztása több szempont szerint történhet, így **demográfiai jellemzők** (pl. életkor, családi élethelyzet) alapján, **társadalmi, gazdasági ismérvek** (pl. foglalkozás, vagyoni helyzet) alapján, **területi, földrajzi ismérvek** (pl. lakóhely, munkahely) és **magatartási ismérvek** (pl. saját ügyfél, potenciális ügyfél) szerint.

A bankok szempontjából az egyik legcélravezetőbb megkülönböztetés a **családi életciklus** alapján való megközelítés, amikor a háztartások tagjait életkoruktól, családi állapotuktól, vagyoni helyzetüktől függő fogyasztási és megtakarítási szokásaik alapján sorolják be és határozzák meg a bankkal szemben támasztott igényeiket.

Az emberek élete jól elhatárolható szakaszokból áll, ezeket nevezzük **életciklusnak**. Az életciklusok – **gyermekkor, felnőttkor és öregkor** – különbözőségének jelentősége többek között abban áll, hogy különböző szakaszokban különböző pénzügyi helyzetek adódnak, ahol a különböző pénzügyek bonyolítása különböző pénzügyi eszközök igénybetételével történik.

életszakasz	az életszituációhoz kapcsolódó szükségletek	igényelt termék, szolgáltatás
<b>Gyermekkor</b>	pénz megismerése, közlekedés megtanulása, szabadidő, sport	pénzajándékok, babakötvény, tanuló balesetbiztosítás, folyószámlanyitás
<b>Felnőttkor</b> Fiatal diákok Fiatal nem házasok Fiatal házasok Középkorú házasok	önálló vásárlóerő, önálló egzisztencia megteremtésének elkezdése, önálló háztartás kiépítése, lakásvásárlás, lakásépítés, lakáscsere, gyerekek nevelése, családi nyaralás, növekvő jövedelem, növekvő megtakarítások, előgondoskodás megkezdése	<u>Számlacsomag:</u> devizaszámla, folyószámlahitel, fogyasztási hitel, bankkártya, hitelkártya, elektronikus szolgáltatások. <u>Lakáscsomag:</u> lakáshitel, hitelfedezeti életbiztosítás, lakás-előtakarékosság. <u>Autócsomag:</u> autóhitel/autólízing, casco, felelősségbiztosítás. <u>Megtakarítások:</u> hosszú távú megtakarítások, értékpapír-befektetések, nyugdíjcélú- és lakáscélú előtakarékoság, lakáscélú-előtakarékossági konstrukciók a gyerekek

		számára. <b>Biztosítások:</b> felelősség-, élet-, vagyon és balesetbiztosítás
<b>Öregkor</b>	nyugdíjkiegészítő források (újra) befektetése, öröklés, ajándékok gyerekek, unokák számára, kisebb lakás, vagy kertés ház vásárlása, elő gondoskodás új területei	Betegség-, baleset- és (kórházi) ápolási biztosítás  Lakástakarékosági betét gyerekek, unokák számára

A bankok többsége ügyfelei igényeit figyelembe véve, korcsoportokra, élethelyzetekre és igényekre szabottan alakítják ki **bankszámla-struktúrájukat**. Szinte valamennyi bank kínálata között megtalálható a normál számlavezetés mellett a babaszámla, diákszámla vagy az elektronikus számla csomag. *Unikumnak számít az MKB által a Professzori Klub tagjai számára kialakított szolgáltatáscsomag.*



**ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ**  
**MKB Professzori Klub Szolgáltatáscsomag**  
 Érvényes: 2010. július 12-étől



Az **MKB Professzori Klub Szolgáltatáscsomag** kiváló lehetőség a köztársasági elnök által kinevezett egyetemi tanároknak, kutatóprofesszoroknak, tudományok doktora vagy MTA doktora tudományos címmel rendelkező személyeknek arra, hogy pénzügyi igényeikhez igazodó széleskörű és magas színvonalú banki szolgáltatásokat kényelmesen és gyors ügyintézés keretében vehessenek igénybe.

**Amennyiben Ön az MKB Professzori Klub tagja, nincs is más teendője, mint élvezni az MKB Bank kínálta kedvezményes szolgáltatásokat!**

**A Professzori Klub tagoknak az alábbi kedvezményeket kínáljuk:**

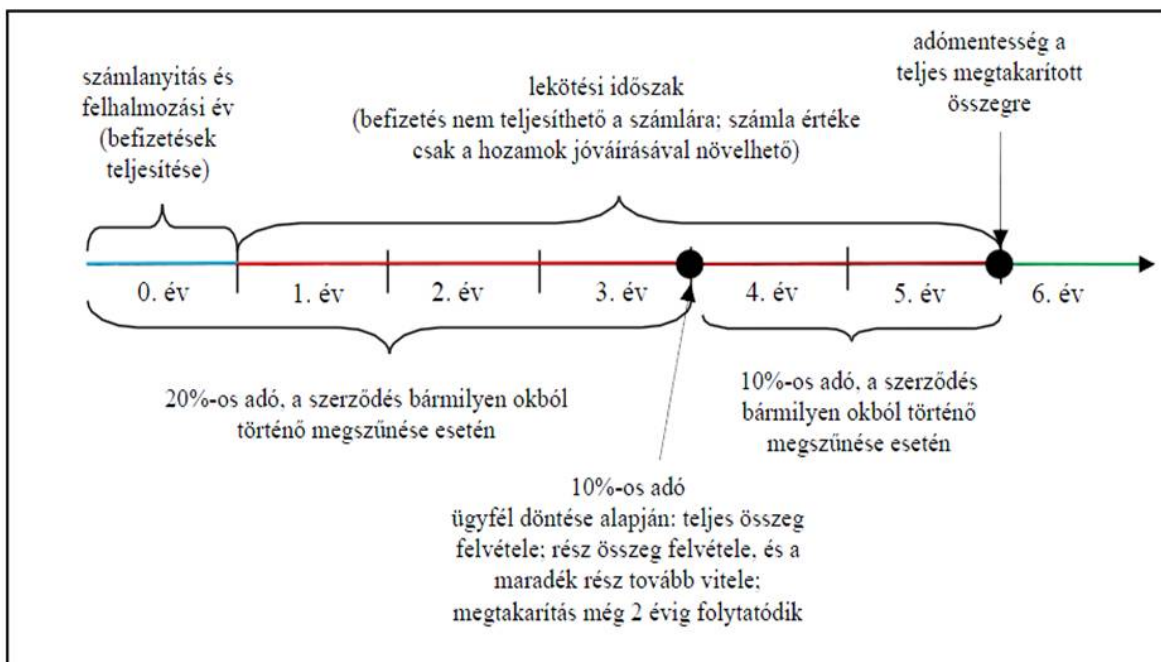
- személyes pénzügyi tanácsadó szolgáltatásait, aki soron kívül áll rendelkezésére pénzügyei intézésében, megbízásait - kódszó alapján - telefonon is azonnal teljesíti,
  - forint- és deviza alapú bankszámlák vezetését számlavezetési díj felszámítása nélkül,
  - forint alapú bankszámlákra kivételesen kedvező, lekötés nélkül is kiemelten magas látra szóló kamatot, mely jelenleg évi 3,16% (EBKM: 3,25%),
- forint alapú bankszámlához kapcsolódó, egy darab Visa Gold vagy MasterCard Gold nemzetközi bankkártyát éves díj megfizetése nélkül, melyen megjelenítjük a „Professzori Klub” feliratot,

3. ábra. Az MKB számlacsomagja a Professzori Klub tagjai részére

Az ügyfelek igényeihez való alkalmazkodásnak jó példája a TBSZ, a **Tartós Befektetési Számla vagy Szerződés**. Lényege, hogy az a természetes személy, aki hosszabb távra helyezi el megtakarításait, a törvényben meghatározott feltételek teljesülése esetén, részben vagy egészben mentesül a 20%-os kamatadó ill. a 25 %-os árfolyamnyereség-adó alól. 3 éves megtakarítás esetén 50%-kal csökken az adó mértéke, 5 éves lekötés esetén kamatadó ill. árfolyamnyereség-adó mentes a megtakarítás. A konstrukció célja az öngondoskodás és a hosszú távú megtakarítások ösztönzése.

A következő ábrán szemléltetjük a TBSZ „működését”.

*Tartós befektetési szerződés „működése”*



*4. ábra. A Tartós Befektetési Szerződés működése <sup>2</sup>*

A bankok (és biztosítók) már egészen fiatal korban megkezdik egy-egy jól megválasztott termékkel az ügyfelek magukhoz szoktatását, **fidelizációját** (babaszámla, junior számlák stb.) arra alapozva, hogy a háztartások pénzügyei döntően függenek attól, milyen életciklusban vannak. Ha kölcsönös megelégedés alakul ki a folyószámla-vezetés révén a bank és ügyfél között, s az ügyfél az ahhoz kapcsolódó megtakarítási termékeket veszi igénybe, az stabilizálja a bank és az ügyfél kapcsolatát.

<sup>2</sup> Forrás: www.PSZAF.hu 2010-09-13.18:05



A bankoknak érdemes kedvezményeket adni például az egyetemi beiratkozáshoz számlanyitásra kötelezett diákok részére, mivel a diákok többsége tanulmányai végeztével – a lakosságra általában jellemző pénzügyi rugalmatlanság, valamint a bankszámlaszám hordozhatóságának hiánya miatt – nem vált bankot. A bankok hosszabb távú céljaik érdekében – a jelenlegi gólyák később magasabb keresetű, a banknak jó hasznot hozó ügyfelekké válhatnak – különféle kedvezményekkel igyekeznek magukhoz csábítani a hallgatói jogviszonnyal rendelkező diákokat. A diákszámra ajánlatokban ingyenes számlavezetést és a készpénz-automatákból (ATM) díjmentes pénzfelvételt, a szokásosnál kedvezőbb tranzakciós díjakat kínálnak, míg többletjuttatásként leggyakrabban mobilfeltöltést, ruha-, könyv- vagy ajándékutalványt, ingyenes biztosítást, mozi- vagy koncertjegyet adnak.

5. ábra. Erste Szemeszter Számla. (Diákszámra-csomag)

*Az OTP Banknál több, mint 300 ezer Junior számlát vezetnek, a K&H Banknál több, mint 80 ezer folyószámla tulajdonosa még diákéveit tölti (az összes számlavezetett ügyfél közel 10 százaléka).*

**Az ügyfélcsoportok egyike sem tekinthető teljesen homogén tömegnek, hiszen ahány ügyfél, annyi ember, a maga demográfiai és személyiségbeli jellemzőivel, élethelyzetével és motivációjával.**

A bank **saját ügyfele** a bankkal szerződéses viszonyban álló természetes személy vagy vállalkozás. Az ügyfelek megkülönböztethetők többek között az általuk igénybevett termékek száma, a termékhasználati szokásaik, termékválasztásuk, ár rugalmasságuk, az újdonsághoz való hozzáállásuk, a banknak biztosított jövedelemtermelő képessége stb. szerint. A fenti szempontok szerint csoportba sorolt ügyfelek bankon kívüli magatartása, életmódja, fogyasztása további lényeges eltéréseket mutathat.

**Átlagos** – sztenderd – **lakossági ügyfelek**: A lakossági ügyfelek jól kiszámíthatóak, mindazonáltal nem homogén csoport. Árérzékenyek. Az átlagüggyfélnek szóló banki termékek szabványosak (sztenderdizáltak) – mass banking „tömegbankolás”. Típus termékeik: pénzforgalmi műveletek, átutalás, kártyás vásárlás, betétkönyv, folyószámla, rövid lejáratú személyi kölcsön.

**"Fontos"** – personal/prémium – **lakossági ügyfelek**: alapvetően magasabb jövedelmű alkalmazottak, magán- és kisvállalkozók, pénzügyeiket hosszabb távra tervezik, nyitottak az új termékekre: elektronikus értékesítési csatornák (telefonbank, home banking, önkiszolgáló terminálok), internetes banki szolgáltatások, több szolgáltatást nyújtó bankkártyák, rugalmasabb, magasabb árú megtakarítási és hiteltermékek.

**Kiemelt** – VIP – **lakossági ügyfelek**: A Private banking nagy jövedelmű, sokat utazó, sokat költekező ügyfélkör, nem a hagyományos terméket igényli: nemegyszer maga állítja össze nem csak értékpapírból álló portfólióját, részleges vagy teljes körű vagyonekezelést igényel.

**Passzív ügyfél**: az a természetes személy vagy vállalkozás, aki a bankkal szerződéses viszonyban áll, de hosszabb-rövidebb ideje – remélhetően csak átmenetileg –, szünetelteti a szolgáltatás igénybevételét (pl. nem volt ki- ill. befizetés a bankszámlára vagy egy ideje nem volt használatban a bankkártya). Az **"inaktív vagy alvó bankszámlák"** reaktiválásának rejlő lehetőség előfeltétele, hogy a bank rendelkezzen az ügyfél elérhetőségével.

**Potenciális ügyfél**: az a természetes személy vagy vállalkozás, amely még sosem volt ügyfele a banknak, de esély van rá, hogy érdeklődése felkelthető a bank terméke, szolgáltatása iránt, vagy akár más bank hasonló termékeinek fogyasztója.

A bankok versenyképességük és nyereségük növelése érdekében az **ügyfelek igényeinek és kívánságainak** szem előtt tartásával új termékek és szolgáltatások piacra történő bevezetésével összehangolják működési tevékenységüket. Az egyes egységek piaci helyzetének javítását az ügyfél- és jövedelemorientált **bankmarketing** tevékenység segítségével valósítják meg. Az ügyfelek befolyásolásához **fejlett reklámtevékenységet és kommunikációt** alkalmaznak.

A bankok az ügyfelekért vívott küzdelemben mind abszolút (piaci részesedés), mind relatív (egy-egy termék piaci megoszlása) versenyhelyzetben vannak. Az abszolút piaci térnyerés nehéz, ezért a relatív részesedés javítása érdekében nagy gondot kell fordítaniuk termékeik és szolgáltatásaik mindenkor **kínálatának terjedelmére, minőségének** karbantartására, azok fizetőképes kereslettel való összhangjára, azaz **árára**, valamint **új termékek** és szolgáltatások előkészítésére és bevezetésére.

A bankmarketing a 60-as években még termékirányzatú volt. A 70-es évektől egyre inkább az ügyfélorientált szolgáltatásokra helyeződött a hangsúly. A 80-as évektől az ügyfelek igényeinek sokfélesége, magatartásuk tartós jellemzőinek meghatározása került az ügyfélelemzés érdeklődésének középpontjába.

A lakossági bankpiac nagyságának főbb mutatói:

*ügyfelek száma*

$$\text{lakossági források aránya} = \frac{\text{lakossági megtakarítások}}{\text{összes forrás}}$$

$$\text{fogyasztási hitelek aránya} = \frac{\text{fogyasztási hitel}}{\text{összes hitel}}$$

$$\text{jelzálog hitelek aránya} = \frac{\text{jelzálog hitel}}{\text{összes hitel}}$$

$$\text{kártyabirtokosok aránya} = \frac{\text{kártyabirtokosok száma}}{\text{összes számlavezetett ügyfél}}$$

*a fiókhálózat sűrűsége*

Nemcsak a piaci lehetőségek kiaknázása miatt fontos a bankok számára az ügyfélcsoportok képzése, az **ügyfélelemzés**, hanem az ügyfélportfólió kedvező alakítása, kockázatmérséklés és biztonsági szempontból is.

Az ügyfeleket rendkívül nehéz megkülönböztetni és elemezni, ugyanakkor sokszínű jellegüknek megfelelően, különböző igényeik alapján választanak bankot, várnak el attól szolgáltatásokat. Tekintettel arra, hogy részben a bankok választják meg ügyfeleiket, részben az ügyfelek döntenek bankkapcsolataik felől, a bankok értékesítési politikájukat a lakossági ügyfelek megszerzése és megtartása érdekében több módon alakítják:

- **Tömegszerű termékekkel és szolgáltatásokkal** valamennyi ügyféltípus keresletének a kielégítése.
- **Meghatározott termék- és szolgáltatási választékkal** a minőséget és a sajátosságot méltányoló ügyfelek meghódítása.
- **Célpiacra szervezett termék- és szolgáltatáscsomaggal** a szűkebb, speciális, egymástól gyakran merőben eltérő igényeket támasztó, csaknem egyedinek tekinthető ügyfélcsoportok kívánságainak való megfelelés.

## LAKOSSÁGI MEGTAKARÍTÁSOK

A **megtakarítások** közé sorolható többek között a készpénz, a takarékbetét, a folyószámlabetét, a forintban kimutatott devizabetét, a bankok által kibocsátott értékpapírok, a nem banki értékpapírok, a biztosítási díjtartalékok és a nyugdíjpénztári megtakarítások. "...A megtakarítói viselkedés alapján a megtakarítás lehet

- rendszeres,
- alkalmi,
- maradvány jellegű.

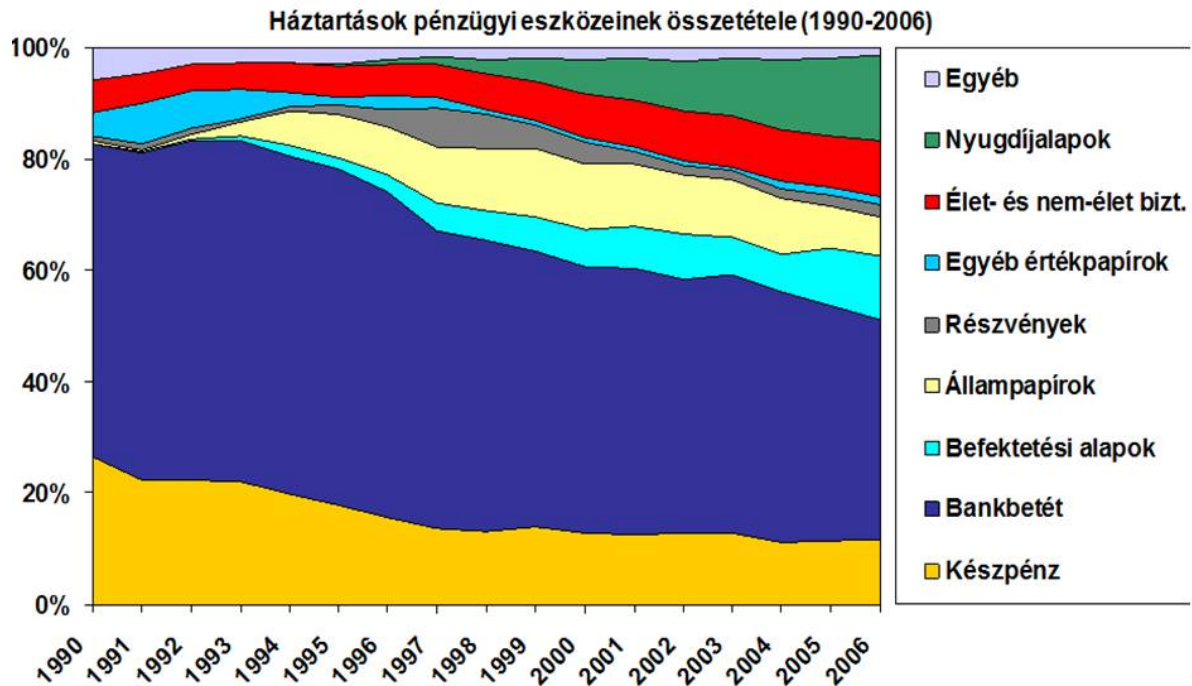
A **rendszeres megtakarítások** tudatos döntés eredményei. Leggyakoribb formái: életbiztosítás, hosszúlejáratú, hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok, melyek vásárlásának célja a **vagyon felhalmozása**.

A nem rendszeres jövedelemből származó megtakarítást **alkalmi megtakarításnak** hívjuk. Ennek mértéke nehezen tervezhető előre, hiszen a fogyasztó spontán dönt, hogy fogyasztását vagy megtakarítását növeli. E megtakarításoknak gyorsan elérhetőnek és likvidnek kell lenniük, hogy szükség esetén felhasználhatók legyenek. Ezen megtakarítások tipikus formái a rövidebb lejáratú banki betétlekötések, likvid részvények, kötvények, befektetési jegyek.

**Maradvány jellegű, reziduális megtakarításról** beszélünk, ha valaki nem hoz megtakarítói döntést, hanem jövedelemének azt a részét takarítja meg rendszeresen, amely véletlenszerűen marad az időszak végére. Ennek tipikus formája a lakossági folyószámla hónap végi követel egyenlege."(forrás:Sági Judit–dr. Sóvágó Lajos: Lakossági bankügyletek)

## A BEFEKTETÉSEKET MEGELŐZŐ ÜGYFÉLMINŐSÍTÉS

A befektetési szolgáltatások igénybevétele előtt a leendő, befektetni szándékozó ügyfeleket – azok befektetési területen való jártasságának felmérése céljából ún. alkalmassági ill. megfelelési tesztek segítségével minősítik a bankok, befektetési vállalkozások. A 2007. évi CXXXVIII. számú, a befektetési szolgáltatókra vonatkozó törvény (Bszt.) előírásai szerint az ügyfelek három ügyfélminősítési kategóriába sorolhatók: a **lakossági ügyfél** (retail), **szakmai ügyfél** (professional), illetve **elfogadható partner** (eligible partner). A Bszt. szerint az ügyfelek védelmének mértéke is függ a besorolástól. A kategorizálás elsősorban a tájékoztatási kötelezettség részletessége szempontjából bír jelentőséggel, a lakossági ügyfelek esetében a legrészletesebb a tájékoztatási kötelezettség, míg az intézményi befektetők ill. nagy befektetési tapasztalatokkal rendelkező ügyfelek esetén a tájékoztatási kötelezettség szűkebb.



6. ábra. A háztartások pénzügyi eszközeinek összetétele<sup>3</sup>

A lakosság a bank fő forrásgyűjtő területe. A kereskedelmi bankok lakossággal, illetve kisvállalkozásokkal kapcsolatos tevékenységeinek gyűjtőneve a lakossági (retail) üzletág. A klasszikus lakossági szolgáltatások közé tartozik a betétgyűjtés, a pénzforgalmi szolgáltatások és a fogyasztási hitelezés. A "retail" központú bankra jellemző a nagy ATM illetve fiókhálózat.

Az ügyfélkapcsolatok középpontjában az **ügyfelek megtartása és új ügyfelek megszerzése** áll. A kereskedelmi bankok lebonyolítási és végrehajtási munkatársai vagy közvetlenül kapcsolatban állnak az ügyféllel, vagy nem. Az ügyfélkapcsolatot bonyolító banki munkatársak felé általános elvárás a gyors kiszolgálás, korrekt információnyújtás, udvariasság, előzékenység és sok-sok türelem. Megkülönböztethető munkaterület a

- Front Office és
- Back Office.

<sup>3</sup> Forrás: MNB alapadatokból MKB összeállítás (dr. Balogh Imre)

Az **ügyfélfogadó terület**hez (Front Office) tartozik a pénztár, számla-ügyintézés, hitel és értékpapír-ügyintézés, bankári tanácsadás, információ nyújtása stb. A háttérüzem (Back Office) a folyószámla-vezetéstől a pénzzállításig sok tevékenységet foglal magába.

Univerzális banknak az a bank tekinthető, amelyik a vállalati üzletág mellett a teljes lakossági üzletágot is műveli.

#### **A lakossági banki termékek összehasonlításához használt mutatók:**

A banki termékek egyértelműségét, összehasonlíthatóságát a 41/1997. (III.5.) Kormányrendelet által előírt, egységes számítással módszerrel képzett mutatószámok biztosítják.

**Egységesített betéti kamatláb mutató (EBKM):** az elhelyezett betét után fizetett kamatösszeg nagyságát mutatja. Az EBKM és a pénzintézet által meghirdetett éves betéti kamatláb annyiban tér el egymástól, hogy az éves betéti kamatlábak általában 360 napra vetítve kerülnek megállapításra, s egy évnél rövidebb futamidő esetén a kamat visszaforgatását, tőkésítését nem veszik figyelembe, addig az EBKM egy év, azaz 365 nap elteltével mutatja az elhelyezett betét után fizetett kamatösszeg nagyságát, s ez – mivel figyelembe veszi az esetleges visszaforgatási lehetőséget is – magasabb kamatlábat eredményez. Egy betétlekötés esetén annál magasabb hozamra tehetünk szert, minél magasabb az EBKM, érdemes tehát a névleges kamatláb helyett a bankok kínálatában ezt a mutatót keresni, s egymással összehasonlítani.

**Teljes Hiteldíj Mutató (THM):** tartalmazza, s százalékos formában összevonja a hitellel kapcsolatban felmerülő összes kamat-, díj- és kezelési költséget, amit a tőkeösszeg visszafizetésén felül fizetnie kell a hitelfeltevőnek. Nem tartalmazza az esetlegesen felmerülő költségeket pl. átütemezési költség, a késedelmi kamat, biztosítási díj stb. A mutató értéke annál kedvezőbb, minél alacsonyabb értéket mutat.

**A lakossági ügyfelek az a célcsoport, amely részére a bank lakossági üzletága széles hálózaton keresztül szabványosított (standardizált) termékeket értékesít, szolgáltatásokat nyújt. A bankok a lakossági ügyfelek számára széleskörű termékpalettát kínálnak. A bankok törekvése minél magasabb nyereség realizálása és a pénzügyi piacon minél nagyobb piaci részesedés elérése érdekében a saját ügyfelek egyre nagyobb számának növelése, valamint az ügyfelek minél több terméken, szolgáltatáson keresztül a bankhoz történő kapcsolása.**

#### **Összefoglaló a 2. számú esetfelvetésre**

A lakosság hosszú távú megtakarítását ösztönzi a január 1-jén hatályba lépett törvénymódosítás, ami adókedvezményt nyújt a hosszú távon megtakarítóknak. Nem kell a kamat- és az árfolyamnyereség után adózni, ha valaki befektetési számla terméket vesz igénybe.

## TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Feladat: Tanulótársával vitassa meg és mutassa be, hogy a fiatal felnőttkorban melyek az élethelyzethez kötődő sajátos szükségletek, és milyen tipikus banki termékek, szolgáltatások iránti igények keletkeznek! Ajánljon Kereső Jenőnek termékeket, szolgáltatásokat!

**Lépesek:**

- Vegye számba, milyen élethelyzetben vannak a fiatal felnőttek! (Külön élnek a szülőktől, van önálló jövedelmük. Már képesek megtakarítani, hiteleket felvenni.)
- Tájékozódjon az interneten, milyen számlacsomagokat ajánlanak!
- Milyen bankkártyákat kínálnak?
- Mekkora választék van lakáshitelből ill. fogyasztási hitelből?
- Milyen megtakarítási lehetőségekkel élhetnek?
- Hogyan gondoskodhatnak majdani nyugdíjas éveiről?
- Milyen biztosítási szolgáltatásokkal találkozhatunk?

Megoldás (egy a lehetséges sok közül)

Fiatal felnőttkorban az iskolai éveket a pályakezdés, az első munkahelyek tapasztalatainak izgalma követi. Már van önálló jövedelem (1), mellyel szabadon rendelkezhetnek, és még a kötelezettségek nem annyira szigorúak (pl. nincs gyermek). Megvalósíthatók a régi vágyak, pl. versenykerékpárok, motorok, szórakoztató elektronikai termékek megvásárlása (2). Megkezdődik az önálló egzisztencia kiépítése, elkezdik a fészekrakást (3), később tudnak megtakarítani (4) és el kezdhető már a felkészülés a jövőre, az előtakarékoskodásokat(5) lehet kezdeni.

A pénzügyek bonyolításához ma már szinte elengedhetetlen önálló **bankszámlával** (1) rendelkezni. Ma már nem kérdés, hogy az ügyfél vegyen-e igénybe **bankkártyát**, a kérdés úgy hangzik, hogy számára milyen bankkártya használata a legmegfelelőbb?

Keresse meg több bank lakossági üzletágának honlapját, s azon tájékozódjon a számlacsomagok felől! A számlacsomagok kialakításával a bankok az azonos élethelyzetben lévő ügyfelek számára a feltételezett bankolási szokások alapján kapcsolnak össze termékeket, szolgáltatásokat.

1.A.) Az **Erste Bank** lakossági számlavezetési ajánlata

The screenshot displays the Erste Bank website's residential services page. The top navigation bar includes the ERSTE logo, a search bar, and various menu items like 'Főoldal', 'Karrier', 'Sajtó', 'Kapcsolat', 'English', 'Erste Csoport', and 'Erste Befektetési Zrt.'. Below this, a secondary navigation bar lists categories such as 'Lakosság', 'Mikrovállalkozások', 'Kisvállalatok', 'Közép- és nagyvállalatok', 'EU Iroda', 'Önkormányzat', 'Treasury', and 'Bankunkról'. A third bar lists specific services: 'Számla', 'E-bankolás', 'Bankkártya', 'Hitekkártya', 'Megtakarítás', 'Fogyasztási hitel', 'Lakáshitel', 'Lízing', 'Biztosítás', 'Nyugdíj', and 'Szabadfoglalkozásuk'. The main content area is titled 'Számlavezetés' (Account Management) and features a 'Nyomtatás' (Print) button. A text block states: 'Az Erste Bank ügyfelei igényeit figyelembe véve, korcsoportokra, élethelyzetekre és igényekre szabottan alakította ki bankszámla-struktúráját.' Below this, 'Kiemelt ajánlataink' (Our featured offers) are listed with small images: 'Erste Komfort Számlacsomag' (A kényelmes megtakarítás.), 'Erste Szorgos Bankszámla' (Mellette kikapcsolódhat!), 'Erste Szemeszter Bankszámla és Diákhitel' (Jól vizsgázik pénzügyekből.), and 'Erste Senior Bankszámla' (Nyugodtan hátradőlhet!). A calculator icon is also present with the text 'Lakossági számlacsomag kalkulátor'. On the right, a 'Válasszon igényei szerint!' (Choose according to your needs!) section lists various account types: 'Csecsemő' (Start Számla, Útravaló Bankszámla), 'Gyermek' (Cseperedő Bankszámla, Kölyök Számla), 'Diák' (Szemeszter Számlacsomag, Komfort Takarékszámla, Nemzetközi), 'Felnőtt' (Szorgos Bankszámla, On-line Bankszámla, Komfort Takarékszámla, Nemzetközi), 'Nyugdíjas' (Senior Bankszámla, Komfort Takarékszámla, Nemzetközi), and 'Szellemi szabadfoglalkozású' (Mester Bankszámla). Below this is an 'ATM-ek' (ATMs) section with a 'Részletek' (Details) link. On the left, there are links for 'NetBank belépés', 'Demo', 'NetBank információk', 'NetTrader', 'NetBroker', and 'TeleBank'. A 'Wizz Air Hitekkártya' advertisement is also visible.

7. ábra. Az Erste Bank lakossági számlavezetés ajánlata

. Az **Erste Bank** által kínált lakossági számlacsomagok: Erste Komfort számla, Erste Szorgos Számla, Erste Szemeszter bankszámla és diákhitel, Erste Senior Bankszámla,

1. B.) A **CIB Bank** lakossági számlavezetési ajánlata



The screenshot displays the CIB Bank website interface. At the top, there is a navigation bar with the CIB Bank logo and several menu items: MAGÁNSZEMÉLYEK, ÜZLETI ÜGYFELEK, CIB C.SOPORT, and INTESA SANPAOLO. Below this is a secondary navigation bar with categories like AJÁNLATAINK, NAPI PÉNZÜGYEK, MEGTAKARÍTÁSOK BEFEKTETÉSEK, HITELEK, ÁRFOLYAMOK, and PIACI HÍREK, ADATTÁR. The main content area features the CIB Bank logo and the slogan 'Együtt, a jövőről.' Below this, there are three columns of service highlights: 'NAPI PÉNZÜGYEK MINDENKINEK' (daily banking services), 'KIEMELT AJÁNLATAINK' (highlighted offers), and 'ELEKTRONIKUS BANK' (electronic banking services). A search bar for 'KERESETT KIFEJEZÉS' is also present. At the bottom, there is a 'HASZNOS ESZKÖZÖK' section with icons for various tools like a currency converter, account selection, and calculators. The footer contains copyright information and links to various resources.

8. ábra. A CIB Bank lakossági termékpalettája

A **CIB Bank** által kínált lakossági számlacsomagok: CIB Classic magánszámla, CIB online számlacsomag, Cibezz magánszámla, SZIA Szimba program, CIB Nyugdíjas számla, CIB NOE családi csomag

1.C.) Az **OTP bank** lakossági termékpaletta kínálata

Melyiket válassza?
Bankszámla szolgáltatások

**Melyiket válassza?**

Az Ön számára legmegfelelőbb forint számlacsomag kiválasztásában segít a számlacsomag választó.

**Felnőtt**

- Tempó
- Net
- Alap
- Prémium
- Jump
- Junior 18-24
- Deviza

**Csecsemő, gyermek**

- Start betétszámla (Babakötvény)
- Junior 7-14
- Junior 14-18
- Osztálypénz számla

**Melyiket válassza?**

**Lakossági számlacsomagok**

Igényeit, pénzügyi céljait szem előtt tartva többféle folyószámla vezetési lehetőséget kínálunk. Válassza ki, melyik igazodik leginkább bankolási igényeihez!

**Melyiket válassza?**

Az Ön számára legmegfelelőbb forint számlacsomag kiválasztásában segít a számlacsomag választó.



**Tempó számlacsomag**  
Ha komplex banki szolgáltatásokat kíván igénybe venni, a jövedelem jóváírások fogadásától és a közüzemi díjszámlák kiegyenlítésétől, a bankkártyával történő vásárláson és hitelfelvételi lehetőségen keresztül, a megtakarítások kezeléséig.



**Net számlacsomag**  
A hagyományos folyószámla szolgáltatásokat és az elektronikus szolgáltatásokat egyesíti. Kényelmes és korszerű, hiszen mindennapi pénzügyeit a bankfiókok felkeresése nélkül telefonon vagy az interneten intézheti.



**Alap számlacsomag**  
Azok számára, akik jövedelem vagy nyugdíj átutalás miatt, illetve kizárólag értékpapír háttérszámlaként nyitnak folyószámlát és azon minimális számlaforgalmat kívánnak bonyolítani.



**Prémium számlacsomag**  
Komplex banki szolgáltatást biztosít Önnek, ha jelentősebb (3 millió forint feletti) megtakarítással rendelkezik, és mindennapi pénzügyeit a bankfiókok felkeresése nélkül, elektronikusan szeretné intézni. Emellett a kedvezményes értékpapír számlavezetést kínál és még azonnal felhasználható hitelkerettel is rendelkezhet.

[Jump számlacsomag](#)

**Kondíciók**

**Segíthetünk?**

Kérjen visszahívást vagy hívjon minket a 3-666-666, 06-40-366

9. ábra. OTP Bank lakossági termékpaletta kínálata

Az **OTP Bank** által kínált lakossági számlacsomagok: Alap számlacsomag, Tempo számlacsomag, Net számlacsomag, Prémium számlacsomag, Jump számla, Junior (7–14), (14–18), (18–24) számla, Deviza számla, Start betétszámla, Osztálypénz számla. A szolgáltatások elérhetők a fiókhálózaton, bankkártyák (ATM, vásárlás), OTPdirekt telefonos, OTPdirekt internetes, OTPdirekt WAP, Aktív mobilBank szolgáltatáson keresztül.

Láthatjuk, hogy a bankok többsége ügyfelei igényeit figyelembe véve, korcsoportokra, élethelyzetekre és igényekre szabottan alakítja ki bankszámla-struktúráját. A számlacsomagok többségéhez már automatikusan bankkártyát, valamint a bank szolgáltatásainak elektronikus úton, telefonon, interneten történő elérését is társítják. A bankok közötti választást különböző számlaválasztó kalkulátorokkal segítik. Akkor használhatók ezen segédeszközök eredményesen, ha jól be tudjuk határolni, várhatóan milyen bankolási szokásoknak kell megfeleljen a számla. *A pályakezdőknek mindenféleképpen elektronikus bankszámlát (1), melyhez kártyát is kapcsolnak érdemes választania, mivel azzal a számla a nap 24 órájában elérhető, így nem vesz el időt más tevékenységektől a banki tranzakciók lebonyolítása.*

*A nagy betűs életet kezdő fiatalok előszeretettel veszik igénybe a különböző áruvásárlási hiteleket, személyi kölcsönöket, hitelkártyát (2) korábbi álmaik, vágyaik megvalósításához.*

A fészekrakás első lépései szerencsés esetben a **lakáshitel** felvételével, de legalább a **lakás-előtakarékosság (3)** megkezdésével indul. Ha van elegendő önerő lakáshitel felvételéhez, akkor érdemes a hitelkérelmet elindítani, ha még nincs meg a kellő anyagi erő hozzá, akkor a lakás-takarékpénztári megtakarítás valamelyik módozatát célszerű elindítani.

Amikor elkezdődik a takarékoskodás, vérmérséklettől függően vagy a betéteket ill. betéttel kombinált megtakarításokat, esetleg a kockázatos **befektetéseket keresik (4)**. A szabad pénzeszközökre fizetett látra szóló kamat elenyésző, ill. néhol nincs, ezért érdemes lekötni meghatározott futamidőre, befektetési jegyet vásárolni (legkevésbé kockázatos az értékpapírok közül), illetve – nem a teljes összeget, de egy részét – kockázatos befektetésbe pl. részvénybe helyezni. Tartós befektetési szerződés esetén a megtakarításokat terhelő 20% kamat- és 25% árfolyamnyereség-adó mértéke a befektetés futamidejétől függően csökken ill. megszűnik. A befektetést 3 év elteltével az adó fele, míg 5 éven túl már nincs kamatadó a megtakarítás után.

The screenshot displays the Budapest Bank website's 'LAKOSSÁG' (Individuals) section. The main navigation bar includes 'LAKOSSÁG', 'KISVÁLLALKOZÁSOK', 'VÁLLALATOK', and 'MONEY+'. Below this, a secondary navigation bar lists services like 'Számlavezetés', 'Bankkártyák', 'Hitelkártyák', 'Hitelek', 'Megtakarítások', 'Biztosítás', 'Nyugdíjpénztárak', and 'Diákoknak'. The main content area is titled 'Befektetések és Megtakarítások' (Investments and Savings) and features several informational boxes:

- Lekötött Betétek és Megtakarítási Számlák:** Targeted at pre-retirees, offering a wide choice of products for those who value tradition and easy-to-handle savings.
- Nyugdíj-előtakarékossági számla:** A NYESZ (New Pension Savings Account) described as a high-value instrument with tax benefits and the ability to contribute based on one's pension plan.
- Tartós Befektetési Szerződés (TBSZ):** A long-term investment contract (TBSZ) that helps with long-term savings, allowing for growth through diversified investments over a 5-year period.
- Befektetési Alapok:** Described as 'not a lottery', these are low-risk investment funds in government securities and bonds, offering higher returns than traditional savings.
- Állampapírok:** Recommended for those who want to link their savings to a specific interest rate, offering a guaranteed return.

Additional elements include a search bar, 'Internetbank' and 'Befektetés' buttons, a 'Térjünk a lényegre' (Let's get to the point) slogan, and a 'KAPCSOLÓDÓ OLDALAK' (Related pages) section with a link to 'PSZÁF toqvasztói tájékoztató'. The footer contains a list of links: 'Irattár/Szerződések', 'Közlemények', 'Magatartási kódex', 'Technikai információk', 'Biztonsági információk', 'Felelősség kizárása', 'Árfolyamok', and 'RSS'. A note at the bottom states 'A GE Money Bank tagja'.

Copyright Budapest Bank Nyrt. - a GE Money bank tagja 1999-2009.

10. ábra. A Budapest Bank befektetési ajánlatai

A jövő megalapozása végett a nyugdíjra való felkészülés érdekében megkezdhető a **nyugdíj-előtakarékossági megtakarítás (5)**. A pályakezdők számára kötelező a magánnyugdíjpénztári tagság. A pénztárak összehasonlításáról információkat a PSZÁF honlapján lehet szerezni. Amennyiben a munkáltató ad önkéntes nyugdíjpénztári hozzájárulást, akkor gondolkodás nélkül, ha nem ad, akkor is érdemes valamelyik pénztár tagjai sorába belépni.

Az **egészségpénztári tagságot** is érdemes akkor megfontolni, ha a cafeteria rendszer keretében a munkáltatónál választható az egészségpénztári tagság, mivel a pénztári fedezeti számlán lévő összeg azonnal felhasználható egészségvédelemmel, sporttal stb. kapcsolatos vásárlások ellentételezésére. A **nyugdíj-előtakarékosági számla** a nyugdíjrendszer IV. pillére, hosszú távú megtakarítást jelent, ellenben saját magunk dönthetünk arról, milyen befektetési eszközöket vásárolunk és adójóváírás is eszközölhető. Különböző típusú biztosítások is köthetők, így a lakáshitel felvétele vagyont biztosítás (bank kötelezően előírja), a hitel visszafizetésére hitelfedezeti biztosítás, illetve léteznek biztosítással kombinált befektetések és biztosítással ill. lakás-takarékpénztári megtakarítással párosított lakáshitelek is.

The screenshot shows the UniCredit Bank website interface. The main navigation menu on the left includes 'MAGÁNSZEMÉLYEK' (Private Customers) with sub-items like 'Számkezelés', 'Megtakarítások', 'Bankkártyák', 'Hitelkártyák', 'Elektronikus szolgáltatások', and 'Hitelek'. Under 'Hitelek', there are options for 'Felelős hitelezés', 'Folyószámlahitel', 'Személyi kölcsön', 'Szabad felhasználású jelzáloghitel', and 'Lakáshitelek'. The 'Lakáshitelek' section is expanded, showing 'Támogatott Lakáshitel', 'Piaci Kamatozású Lakáshitel', and 'Páros Lakáshitel'. The main content area features a heading 'AZ UNICREDIT BANK ÉS A FUNDAMENTA-LAKÁSKASSZA KÖZÖS TERMÉKE' and a sub-heading 'Mi a Páros Lakáshitel?'. The text describes the 'Páros Lakáshitel' as a combination of a mortgage and a savings plan, offering benefits like a 30% state subsidy. A sidebar on the right lists 'Kapcsolódó anyagok' (Related materials) such as 'Terméksmertető', 'Hirdetmény', 'Hitelkalkulátor', 'Online Hiteltanácsadó', 'Szükséges dokumentumok', and 'Letölthető dokumentumok'. Below this is a search bar and an 'Internet Banking' section with links for 'Regisztráció', 'Információ', 'Fiók- és ATM kereső', 'Telefonos ügyfélszolgálat', and 'RÓLUNK'. A large red banner at the top right promotes a promotion: 'MERT TÖVÁBBRA IS INGYEN VEHET FEL KÉSZPÉNZT TÖBB MINT 19 000 UNICREDIT ATM-BŐL ITTHON ÉS TÖVÁBBI 17 ORSZÁGBAN!'.

11. ábra. Lakás-takarékpénztári megtakarítással kombinált lakáshitel (UniCredit Bank)

## ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

### 1. feladat

Ismertesse a retail banking, a top retail és a private banking közötti különbséget!

---

---

---

### 2. feladat

Adja meg a potenciális ügyfél fogalmát!

---

---

---

### 3. feladat

Nevezzen meg legalább három, a lakossági bankpiac nagyságát jellemző mutatószámot!

---

---

---

### 4. feladat

Döntsön az alábbi állítások tartalmáról, jelölje X-szel a helyes választ!

a) A passzív ügyfél még sosem volt ügyfele a banknak, de érdeklődése felkelthető a bank termékei, szolgáltatásai iránt.

igaz       hamis

b) A Retail banking homogén lakossági csoportoknak kínál szabványosított termékeket.

igaz       hamis

c) A bank fő forrásgyűjtő területe a vállalkezési szféra.

igaz       hamis

d) A THM és EBKM a termékek összehasonlíthatóságát teszi lehetővé.

igaz       hamis

### 5. feladat

Melyek a legjellemzőbb életszakaszok, és mi célból készülnek az életciklus modellek?

---

---

---

## MEGOLDÁSOK

### 1. feladat

Retail banking a bank homogén lakossági csoportoknak kínál szabványosított termékeket.

Top retail banking: emelt szintű szolgáltatás az ügyfelek magasabb színvonalú, de még csoportos jellegű kiszolgálása. (prémium banking)

Private banking: a legvagyonosabb ügyfelek számára biztosított, teljesen egyénre szabott, elsősorban vagyonkezelési szolgáltatás.

### 2. feladat

Potenciális ügyfél: az a természetes személy vagy vállalkozás, amely még sosem volt ügyfele a banknak, de esély van rá, hogy érdeklődése felkelthető a bank terméke, szolgáltatása iránt, vagy akár más bank hasonló termékeinek fogyasztója.

### 3. feladat

A fiókhálózat sűrűsége. Az ügyfelek száma.

A lakossági jelzáloghitelek aránya az összes hitelhez képest.

A bankkártya tulajdonosok száma a számlavezetett ügyfelekhez képest. stb.

### 4. feladat

- a)  hamis
- b)  igaz
- c)  hamis
- d)  igaz

### 5. feladat

Az életciklusok: gyermekkor, felnőttkor, öregkor

Életciklus modellt akkor készül, amikor a háztartások tagjait életkoruktól, családi állapotuktól, vagyoni helyzetüktől függő fogyasztási és megtakarítási szokásaik alapján besorolják azzal a céllal, hogy meghatározzák a bankkal szemben támasztott igényeiket.

MUNKANYELV



A(z) 2012–06 modul 009–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
54 343 04 0010 54 01	Befektetéskezelési referens
54 343 04 0010 54 02	Lízing referens
54 343 04 0010 54 03	Nemzetközi pénzügyi referens
54 343 04 0010 54 04	Személyes pénzügyi tervezési referens
54 343 04 0010 54 05	Vállalatfinanszírozási és -értékelési referens

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

13 óra

MUNKANYAG

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv  
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának  
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap  
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet  
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:  
Nagy László főigazgató