



Kis-és középvállalati bank-
kapcsolatok, bankválasztás
szempontjai, bankváltás
akadályai

Gazdasági Versenyhivatal

Tanulmány

2007. május

TARTALOM

A KUTATÁS HÁTTERE ÉS CÉLJAI	3
MÓDSZERTAN	5
A MINTA ÖSSZETÉTELE.....	8
Az egyes alcsoportok jellemzői	10
EREDMÉNYEK	13
AZ EGYES BANKOK HASZNÁLATA.....	13
Bankkapcsolatok, pénzforgalmi számlák száma és bankhasználat	17
Bankokkal való elégedettség	19
Bankváltás	21
Mikrovállalatok és kis-és középvállalatok bankhasználat	22
A fejezet főbb megállapításai	23
ÁLTALÁNOS TERMÉKHASZNÁLAT ÉS IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁSOK (FŐ SZÁMLAVEZETŐ BANK VS. MÁS BANKOK).....	24
Több bankkal kapcsolatban állók termékhasználat	29
Bankváltók termékhasználat	32
KKV és mikrovállalatok termékhasználat	36
A fejezet főbb megállapításai	39
BANKVÁLTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ ATTITŰDŐK.....	40
Számlamegszűntetésekor felmerülő fizetési és adminisztrációs kötelezettségek	43
A bankváltáskor nehézséget okozó banki, technikai tényezők	45
A bankváltáskor nehézséget okozó belső adminisztratív tényezők	47
A fejezet főbb megállapításai	51
DÖNTÉSI SZEMPONTOK.....	52
A fejezet főbb megállapításai	55
JÖVŐBENI TERVEK, TERVEZETT SZÁMLANYITÁS ÉS BANKVÁLTÁS	56
A fejezet főbb megállapításai	60
HITELFELVÉTEL	61
A hitellel rendelkezők termékhasználat	63
Refinanszírozás	66
A fejezet főbb megállapításai	69
ÖSSZEFOGLALÁS	70

A kutatás háttere és céljai

A Gazdasági Versenyhivatal megbízásával a Scale Research Kft. 2007 márciusában vizsgálatot indított a mikrovállalatok, kis- és középvállalati szegmens bank-kapcsolatainak felmérésére. Mindezt abból a célból, hogy a Gazdasági Versenyhivatal a jogalkotók felé olyan ajánlásokat fogalmazhasson meg, melyek segítségével a pénzügyi piacok hatékonyabban működhetnek a jövőben. A kutatás céljai között szerepelt a célcsoport múltbeli, jelenlegi bank-kapcsolatainak feltárása, a bankváltás mellett és az ellen szóló érvek bemutatása és a bankválasztás szempontjainak felderítése, külön hangsúlyt fektetve a bankváltás okozta cégen belüli esetleges nehézségekre, költségekre, melyek negatív befolyással lehetnek a bankszolgáltatások piacán kialakult hatásos versenyre. Definíciónk szerint bankváltóknak a tanulmány a további részében azokat fogjuk nevezni, akiknek a jelenlegi fő pénzforgalmi számlavezető bankjuk előtt volt már másik fő számlavezető bankja, tehát számlavezető bankot váltottak.

Eddigi ismereteink alapján feltételeztük, hogy a számlaváltás egy speciális terület a vállalkozások számára, hiszen ez egy sok adminisztrációval járó procedúra (szállítók, vevők értesítése stb.). Ennek ismeretében elemzésünkben külön hangsúlyt fektetünk a vállalatok bankváltással kapcsolatos attitűdjeire, a váltást generáló és a váltás ellen szóló tényezőkre is.

Hangsúlyt fektettünk ezen túl azon tényezőik azonosítására, amelyek historikusan befolyásolták a bankváltást, illetve amelyek a bankváltási terveket valószínűsítik. Mindez elengedhetetlenül fontos ahhoz, hogy jobban megértsük a bankváltás mozgatórugóit vállalati szinten, illetve azokat a gátakat, amelyeket a fogyasztók érzékelnek.

A tanulmány a következő kérdéskörök megválaszolásával foglalkozik majd:

- A kis- és középvállalati szegmens jelenlegi bank- kapcsolatainak feltérképezése, különös tekintettel arra, hogy mennyire diverzifikált illetve szofisztikált ez a kapcsolat az egyes banki termékek területén.
- A bankválasztás szempontjainak feltárása, legfontosabb szempontok, ajánlatok közötti különbségek felismerése, költségtényezők, kényelem, további banki termékek elérésének szerepe.
- A bankváltás potenciális mozgatórugóinak megismerése, szempontok, melyek a váltás mellett, ellen szólnak.

- A bankváltás tapasztalatokon alapuló nehézségei, lehetséges tényezők, amelyek könnyíthetik a váltást, különös tekintettel a bankszámlaszám esetleges jövőbeni hordozhatóságára.

Módszertan

Az adatfelvétel eredeti módszere telefonon történő megkérdezés lett volna, amit – a 10 próbainterjú során levont tapasztalatok alapján – a kérdőív tényleges hosszúsága nem tett lehetővé. A telefonos megkeresések okozta adatfelvételi nehézségek elkerülése érdekében változtattunk az adatfelvétel során alkalmazott módszeren. Az eredeti telefonos interjúk helyett a célcsoportokat – előzetesen telefonon egyeztetett időpontok alapján – személyesen kérdeztük meg, és átlagosan egy 40 perces standard kérdőívre való válaszolásra kértük fel. A kérdőív véglegesítése a Gazdasági Versenyhivatal együttműködésével történt.

Mivel a mikro, kis-és középvállalati szektorok köztudatban szereplő definíciója eltérő, így célszerűnek láttuk, egy saját, egyedi besorolás megalkotását. Az általunk alkotott szempontrendszer alapja a tevékenységi kör alapján megkülönböztetett árbevétel és a foglalkoztatottak száma. A Magyarországon bejegyzett cégek besorolásához a Központi Statisztikai Hivatal adatait tekintettük relevánsnak, mely szerint mintegy fél millió regisztrált társas vállalkozás közül csak körülbelül 6000 esik az 1Mrd forintos árbevétel fölé. A következő árbevételi kategóriába – 700M és 1 Mrd forint közé – további 2065 vállalkozás. Ezekből adódóan az árbevétel felső határának az 1Mrd forintot tekintettük, emellett másik szempont az volt, hogy az alkalmazottak száma ne haladja meg az 50 főt.

A kis- és középvállalatok mellett megkülönböztettünk mikrovállalkozásokat is, mely döntést szintén a KSH adatai támasztották alá. Az adatok alapján a társas vállalkozások közel kétharmada 20 M forint alatti éves árbevételű, és döntő többségük 10 főnél kevesebb munkavállalót foglalkoztat.

A fentieknek megfelelően a kutatás két célcsoportot jelölt meg:

- Olyan mikrovállalatok, melyek éves árbevétele nem haladja meg a 20M forintot, és a foglalkoztatottak száma maximum 10 fő.
- Olyan kis-és középvállalatok, melyek éves árbevételének felső határa maximum 1Mrd forint és 50 főnél kevesebb munkavállalót foglalkoztatnak.

A célcsoportok megkülönböztetését a KSH adatain túl a következők indokolták még:

- **Eltérő vállalati kultúra és működés:** a mikrovállalatok gyakran nem cégszerűen működnek, a tulajdonosnak közvetlen befolyása van pénzügyi döntésekre is függetlenül tájékozottságuk szintjétől.
- **Piaci súly:** számszerűleg a magyar vállalkozások közel kétharmada mikrovállalkozás, így ha nem választjuk külön a nagyobb cégeket, a mintánkban nagyrészt csak ezek a vállalkozások szerepeltek volna.
- A bankok üzletpolitikájukban is gyakran szétválasztják a két szegmenst.

Az elemzés során – a szükséges adattranszformációk elvégzése után – a következő statisztikai módszereket alkalmaztuk:

- **Gyakoriság:** az egyes adatok előfordulásának számát gyakoriságnak nevezzük. Esetünkben például, megvizsgáljuk, hogy a mintában szereplő cégek bankokkal való kapcsolata hogyan alakul, hány % vezet fő pénzforgalmi számlát az OTP-nél, hány % a K&H-nál stb.
- **Keresztábra:** két kategorikus (nominális vagy ordinális mérési szintű) változó (pl. nem, árbevétel, alkalmazottak száma) értékei együttes eloszlásának ábrázolása egy közös táblában. Az egyik változó sorváltozó, a másik oszlopváltozó, így számadatokkal jellemezhető, hogy van-e „sűrűsödés” a cellák egyes részein, vagy minden cellába nagyjából ugyanannyi elem jut. Chi²-próba segítségével pedig azt vizsgáljuk, hogy a változók közötti összefüggés szignifikáns-e, vagy csupán véletlen ingadozások eredménye. Esetünkben keresztábra segítségével vizsgáljuk meg például azt, hogy az új számlát nyitók és a hitellel rendelkezők cégprofil szerint szignifikánsan eltérnek-e azoktól, akik nem nyitottak új számlát és hitelt sem vettek fel.
- **Korreláció:** két változó közötti kapcsolat szorosságát mutatja. A korrelációs együttható abszolút értéke 0 és 1 közötti szám. Minél szorosabb összefüggés van két változó között, annál közelebb áll a korrelációs együttható értéke az 1-hez, minél lazább az összefüggés két változó között, annál közelebb van a korrelációs együttható értéke a 0-hoz. Korrelációval vizsgálhatjuk meg például azt, hogy az új számlanyitás mely termékek használatával kapcsolható össze, mely termék (pl.: hitel, betét stb.) használata van összefüggésben az új számla megnyitásával.

- **Átlag:** a gyakorisági eloszlások középértékét adja meg. Esetünkben átlagot fogunk használni az összes olyan kérdésnél, ahol a válaszokat egy ötfokú skála segítségével adjuk meg, (például: mennyire valószínű, hogy az elkövetkezendő egy évben új folyószámla vezető bankot választ a régi megszüntetésével? Itt az 1 azt jelenti, hogy nagyon valószínű, míg az 5 egyáltalán nem valószínű.)
- **Lineáris, logisztikus regresszió:** a regressziós modellek azt írják le, hogyan függ az egyik változó a másiktól: egy függő változó –esetünkben a bankot váltók, a bankot nem váltók, – viselkedését független háttérváltozókkal –szocio-demográfiai változók, termékhasználat stb.– magyarázzuk. Keressük azokat a változókat, melyek magyarázó ereje –a függő változónkra nézve– erős és szignifikáns (A szignifikancia vizsgálat eredményeképpen megtudhatjuk, hogy mekkora szerepe lehet a véletlennek, szemben a vizsgálni kívánt változóval. Statisztikailag szignifikánsnak tekintünk egy kapcsolatot, ha a hozzá tartozó $p < 0,05$ (a p értéke minél kisebb, annál jobb), azaz 5%-nál kisebb annak a valószínűsége, hogy a talált összefüggés nem valóságos, csupán a véletlen eredménye). Attól függően, hogy a függő (a magyarázandó) változónk milyen mérési szintű, beszélhetünk lineáris és logisztikus regresszióról. A lineáris regressziót akkor alkalmazzuk, ha a függő változó magasabb mérési szintű, folytonos változó (pl. jövedelem,), a logisztikus regressziónál a függő változónk kétértékű, bináris (pl. váltott bankot vagy nem, elégedett vagy nem; ezek a változók két lehetséges értéket vehetnek fel: 0= nem; 1= igen).

Az eredmények vizsgálata során több bontótényezőt is használunk, az összehasonlításoknál ezeket csak akkor tüntetjük fel, ha az eltérések szignifikánsak:

1. Cégprofil
2. KKV illetve mikrovállalat
3. Bankhasználat
4. Bankkapcsolatok száma
5. Pénzforgalmi számlák száma
6. Termékhasználat
7. Bankváltók és nem bankváltók
8. Jövőbeli vállalati számla nyitásának hajlandósága, tervezett bankváltás
9. Hitele van (refinanszírozta, refinanszírozná)

A minta összetétele

A fenti definíciók alapján meghatározott alapsokaságból 500 fős, reprezentatív mintát kérdeztünk meg. Árbevétel és létszám kategória alapján kvótás mintavételi eljárást alkalmaztunk. A kérdőív kitöltéséhez olyan vezetőket kértünk fel, akiknek beleszólása, döntési joga volt a céget érintő bankválasztásokkal kapcsolatos ügyekbe, főként tulajdonost, cégvezetőt, pénzügyi vezetőt.¹ Valós súlyuknak megfelelően kezelve a mikrovállalatokat és a kis- és középvállalatokat az alapminta összetétele a következőképpen alakult:

- Mikrovállalat: 300 fő
- Kis- és középvállalat: 200 fő

Kutatásunk a két célcsoport megismerésén túl külön hangsúlyt fektetett további két speciális célcsoport részletes megismerésére is. Azokra, akik az elmúlt két évben új számlát nyitottak és azokra, akik hitelt vettek fel. A hitelt felvevők körében – a megfelelő elemszám elérése és a könnyebb elemezhetőség érdekében – mintadúsítást alkalmaztunk. Mivel az alapmintában a – várakozásainkkal ellentétben – többen szerepelnek olyanok, akik az elmúlt két évben új számlát nyitottak, ezért náluk nem alkalmaztunk dúsítást (N=204, ebből 104 mikrovállalat és 100 KKV). Tehát, a mintadúsítás csak a hitelt felvetteket érintette. Ennek eredményeképpen dúsítással együtt 214 hitellel rendelkező céget tudtunk elemezni (N=93 mikrovállalat és N=121 KKV).

A teljes 582 fős kutatás minta elemszáma tehát a következőképpen alakult:

	Alapminta	Dúsított minta
Reprezentatív minta	500	0
Új folyószámlát nyitott	204	0
Hitellel rendelkezik	132	82

¹ Annak vizsgálatára, hogy a kérdőív kitöltésére felkért cég – árbevétel és alkalmazottak száma alapján – megfelel-e a kvótáknak, a főkérdőív előtt szűrőkérdőívet alkalmaztunk. A szűrőkérdőívben szerepeltek olyan kérdések, melyek egyrészt a kvótára vonatkoztak, másrészt meghatároztuk segítségével, hogy a két dúsítandó célcsoportba (hitelt vett fel, új főpénzforgalmi számlát nyitott) esnek-e.

A reprezentatív módon kiválasztott 500 válaszadóból tehát 204-en az elmúlt 2 évben – a cégalapításkor történt számlanyitáson kívül – nyitottak új pénzforgalmi számlát. Közöttük 110 olyan céget találtunk, aki jelenlegi fő számlavezető bankja előtt más banknál vezette fő számláját, tehát bankváltó. A 110 bankváltóból 45 a mikrovállalat és 65 a kis- és középvállalat. A 110 váltóból pedig 87 (36 mikrovállalat, 47 kis-és középvállalat) meg is szüntette korábbi pénzforgalmi számláját az új megnyitása miatt.

Az egyes szocio-demográfiai és bankhasználati csoportokon belül a különbségeket a piackutatásban általánosan alkalmazott 95%-os statisztikai szignifikancia szinten vizsgáltuk. Ez azt jelenti, hogy ha a mérést hasonló körülmények között 100-szor végeztük volna el, akkor várhatóan 95-ször a mérttel azonos irányú különbséget tapasztaltunk volna.

Az egyes alcsoportok jellemzői

A következő táblázat az egyes csoportok (váltók és nem váltók, új számlát nyitók és nem nyitók, hitellel rendelkezők és nem rendelkezők) jellemzőit mutatja be.

A táblázatokból a következők látszanak:

- Inkább a nagyobb (KKV csoportba tartozó) cégek esetében jellemzőbb az új számla nyitása, akárcsak a bankváltás.
- A hitelfelvétel szintén inkább a nagyobb, nem szolgáltatási szektorba tartozó cégeknél a gyakoribb. Ezen túl jobban jellemző a régebben meglévő, többet beruházó, magát prosperálónak tartó cégek esetében.

A hitelt felvevők és a folyószáma vezető bankot váltók profilja tehát hasonló, a későbbiekben látni fogjuk, hogy főként azért, mert a két csoport között jelentős az átfedés.

%	Teljes minta (N=582)	Alap minta (N=500)	Nyitott számlát az elmúlt 2 évben (N=204)	Nem nyitott új számlát az elmúlt 2 évben (N=296)	Hitele Van (N=214)	Nincs hitele (N=368)	Bankváltó (N=110)	Nem Bankváltó (N=390)
Mi a beosztása?								
Tulajdonos	61	60	57	62 ²	60	62	59	60
Elsősorú vezető	17	17	14	19	16	18	19	17
Pénzügyi vezető	15	15	21	11	19	13	14	16
Egyéb, éspedig	7	8	7	8	6	7	8	7
Éves nettó árbevétel kategória2								
20 Millió Ft alatt	59	60	51	66	44	68	41	65
20-25 Millió Ft között	15	13	14	12	17	13	15	13
50-200 Millió Ft között	10	10	15	7	13	8	15	9
200-500 Millió Ft között	12	12	14	11	15	9	19	10
500-700 Millió Ft között	3	4	5	2	7	2	8	2
700 Millió – 1 Milliárd Ft	2	1	1	2	4	0	2	1
Utolsó teljes üzleti évről készített mérleg összege								
20 Millió Ft alatt	59	60	52	66	44	68	41	65
20-25 Millió Ft között	14	13	14	13	16	13	14	13
50-200 Millió Ft között	10	10	15	7	14	9	16	9
200-500 Millió Ft között	11	12	13	10	15	10	19	10
500-700 Millió Ft között	3	3	5	2	7	1	7	2
700 Millió – 1 Milliárd Ft	2	2	1	2	4	0	3	1
Cég fő tevékenysége								
Ipar	15	14	18	11	23	10	18	12
Mezőgazdaság	3	3	2	4	4	3	0	4
Kereskedelem	33	33	35	32	34	33	38	32
Szolgáltatás	46	48	44	51	37	52	40	50
Egyéb	2	2	1	2	2	2	4	2
Lezárt teljes üzleti évek száma								
Egyet sem	2	2	2	1	1	2	3	1
1-5 év	29	30	24	34	22	33	26	31
6-9 év	27	25	24	26	32	25	20	27
10 vagy több év	42	43	50	39	45	40	51	41
Telephelyek száma								
Csak egy, a székhely	80	82	76	86	68	87	77	83
2-3	17	16	19	14	27	11	19	15
3-nál több	3	2	5	0	5	2	4	2
Ügyfélkör								
Kizárólag lakossági	21	21	16	25	14	25	22	21
Lakossági és vállalati	62	61	67	57	71	57	62	60
Kizárólag vállalati	17	18	17	18	15	18	16	19
Cég gazdasági helyzete								
Hanyagló	10	11	12	10	8	11	16	9
Stagnáló	54	56	53	58	45	59	45	59
Fejlődő	36	33	35	32	48	30	39	32
A cég jövedelmezősége								
A bevételek meghaladják a költségeket	48	46	48	45	56	44	50	45
A bevételek fedezik a költségeket	46	47	44	50	40	49	45	48
A költségek meghaladják a bevételeket	6	7	8	5	4	7	5	7
Beruházások finanszírozása saját tőkéből								
0-10%	26	26	20	30	28	24	29	25
11-90%	26	21	26	17	50	13	28	19
91-100%	48	53	54	53	22	63	43	56

² A kiemelt értékek szignifikáns eltéréseket mutatnak. Szignifikancia 0,05 és 0,01.

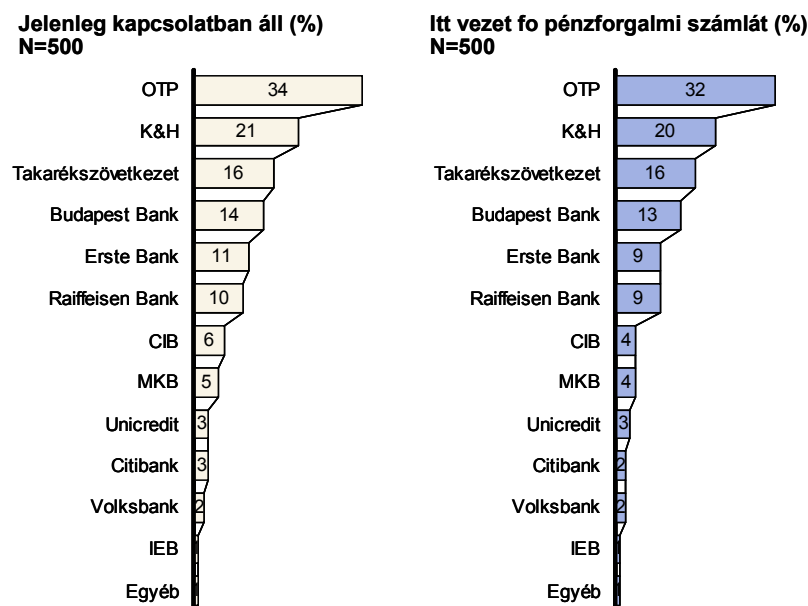
%	Teljes minta (N=582)	Alap minta (N=500)	Nyitott számlát az elmúlt 2 évben (N=204)	Nem nyitott új számlát az elmúlt 2 évben (N=296)	Hitele Van (N=214)	Nincs hitele (N=368)	Bankváltó (N=110)	Nem Bankváltó (N=390)
Árbevétel beruházásokra fordítása								
0%	17	18	12	22	11	20	16	19
1-4%	31	32	39	27	28	33	32	32
5-8%	16	15	17	15	18	15	19	14
9-10%	16	14	16	12	21	12	14	14
10% felett	21	21	16	24	22	20	19	21
Cég forgóeszköz igénye más cégekhez képest								
Átlag alatti	7	7	8	7	5	9	8	7
Átlagos	88	89	87	90	88	88	86	90
Átlag feletti	5	4	5	3	7	3	6	3
Belföldi vagy külföldi tulajdonban van								
100% belföldi	95	96	94	96	94	96	90	97
Többségi belföldi	2	2	3	1	2	1	6	0
Többségi külföldi	1	0	0	1	1	1	0	1
100% külföldi	2	2	3	2	3	2	4	2
Megkérdezett neme								
Férfi	47	46	47	45	49	46	52	44
Nő	53	54	53	55	51	54	48	56
Életkor kategória								
25 év alatt	2	3	2	3	1	2	2	2
26-35 év között	20	20	20	21	20	20	20	20
36-45 év között	31	30	31	30	33	31	30	31
46-55 év között	29	29	28	29	28	30	26	30
55 év felett	18	18	19	17	19	17	22	17
Hány éve dolgozik a jelenlegi beosztásában								
Kevesebb, mint 1 éve	2	2	3	2	3	2	4	2
1-3 éve	16	17	15	18	12	18	16	17
3-5 éve	17	18	17	18	13	19	17	18
Több mint 5 éve	65	63	65	62	72	59	63	63
Cégek kategória								
Mikrovállalat	59	60	51	66	43	68	41	65
KKV	41	40	49	34	57	32	59	34
Régió								
Közép- Mo.	45	52	45	57	24	56	36	56
Észak- Mo.	7	7	10	5	12	5	14	5
Észak- Alföld	11	9	13	7	15	8	15	8
Dél- Alföld	12	9	14	6	16	10	9	9
Közép- Dunántúl	8	8	8	8	12	5	12	7
Nyugat- Dunántúl	9	8	5	10	10	8	5	9
Dél- Dunántúl	9	7	5	7	10	8	9	6
Árbevétel								
20 millió Ft alatt	59	60	51	66	44	68	41	66
20-200 millió Ft	24	23	29	20	30	21	31	21
200-1 Mrd Ft	17	17	20	14	26	11	28	13

Eredmények

Az egyes bankok használata

Magyarországon – a lakossági vizsgálat során kapott eredményekhez hasonlóan – a vállalkozók bankkapcsolatait tekintve szintén az OTP Bank a legelterjedtebb, ugyanakkor a lakossági piacon tapasztalattal ellentétben, a vállalkozói szegmensnél nem beszélhetünk hasonló mértékű bankpiaci koncentrátságról. Az OTP Bank lakossági szegmensben egyértelműen piacvezető szerepet tölt be, (a magyar lakosság több mint fele ezzel a bankkal áll kapcsolatban), a vállalati szektorban viszont az OTP kevésbé elterjedtnek bizonyul, a vállalatok csupán 1/3-a ügyfele jelenleg ennek a banknak. Míg a lakossági vizsgálatnál megfigyelhettük, hogy az OTP Bank mögött – ügyfélbázist tekintve – a többi Magyarországon működő bank messze elmarad, addig a vállalati szektornál a bankok ügyfélbázisának mértékében nem figyelhető meg ekkora eltérés. A lakoságnál a legkedveltebb második, harmadik helyen álló bank közel 40 százalékkal maradt el az OTP-től, a vállalati szektornál kevesebb, mint ennek a fele, csupán tizenhárom százaléknyi az eltérés (az OTP és a K&H között). Tehát úgy tűnik, hogy a vállalati szektor esetén a banki erőviszonyok kiegyenlítettebbek (1. ábra, 9-10. kérdések).

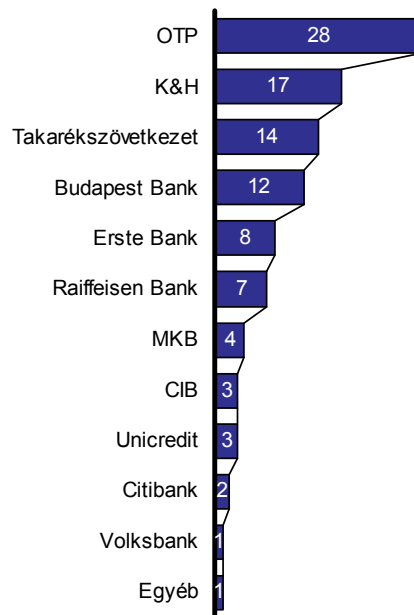
1. ábra Bankokkal való kapcsolat



A hazánkban működő bankok közül jelenleg hat bank látszik jelentős ügyfélbázissal rendelkező elsődleges számlavezető banknak: OTP, K&H, Takarékszövetkezet, Budapest Bank, Erste Bank, és a Raiffeisen Bank. Ezek közül is kiemelkedik az OTP Bank és a K&H használata. Őket követik a

Takarékszövetkezet és Budapest Bank ügyfelek. Tíz százalék alatti a Raiffeisen és az Erste használata, majd a sort az MKB a CIB, az Unicredit és a Citibank zárja. (2. ábra, 11. kérdés).

2. ábra. Fő számlavezető bank (N=500)



A vállalkozók jellemzően három tényező miatt tekintik a bankokat fő számlavezetőnek. Egyrészt, mert nem állnak kapcsolatba más bankokkal „csak egy bankkal vagyunk kapcsolatban” továbbá összességében elégedettek a bank nyújtotta szolgáltatásokkal „összességében elégedett vagyok velük” és nem utolsó sorban a kényelmi szempontok is előtérbe kerülnek „Ez van a legközelebb, helyben van”. Ezeket követően gyakran előforduló válaszok még: „Kezdetől fogva itt van számlánk”, „Megbízhatónak tartom”, „Kedvezőek a számlavezetési díjak” (1. táblázat, 12. kérdés).

1. táblázat. Miért ezt a bankot tekinti fő számlavezető banknak?

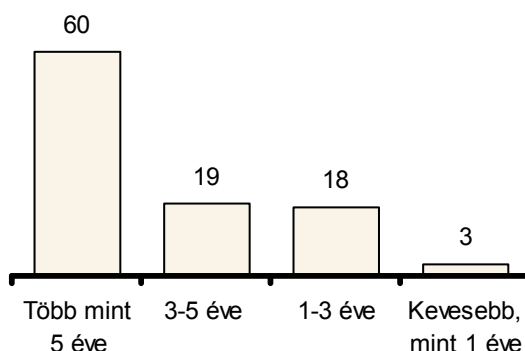
%	Teljes minta (N=500) ³	OTP (N=140)	K&H (N=85)	Takarékszövetkezet (N=71)	Budapest Bank (N=62)
Csak egy bankkal állunk kapcsolatban	24%	21%	27%	30%	29%
Összességében elégedett vagyok velük/ Nekem ez a legjobb most	16%	22%	17%	10%	16%
Közel van/helyben van	14%	12%	10%	28%	18%
Megbízható bank	10%	14%	7%	10%	11%
Kezdetől fogva itt vezetjük a számlánkat	10%	13%	15%	6%	5%
Ide érkezik az árbevétel/ezen van a legnagyobb forgalom	7%	11%	8%	3%	2%
Kedvező számlavezetés	7%	2%	5%	13%	5%
Kedvező hitelkonstrukciók	6%	2%	-	1%	3%
Személyes kapcsolat miatt	5%	3%	4%	10%	8%
Jók a feltételek/ajánlatok	4%	2%	6%	7%	-
Rugalmas	4%	1%	5%	4%	3%

A legjelentősebb fő számlavezető bankként külön-külön is megvizsgáltuk a válaszokat. Az látható, hogy jelentős különbség csak a Takarékszövetkezet esetében tapasztalható, itt a fizikai közelség szerepe lényegesen magasabb, mint más bankok esetében.

³ A 15-nél alacsonyabb elemszámok nem kerültek bemutatásra.

Bár az adatok szerint a vállalkozók 60% több mint 5 éve ügyfele jelenlegi bankjának, a lakossági eredményekhez képest magasabb azok aránya, akik az elmúlt időben alakítottak ki kapcsolatot jelenlegi fő bankjukkal (3. ábra, 20. kérdés).

3. ábra. Mióta áll kapcsolatban jelenlegi fő számlavezető bankjával? (% , N=500)



A fő számlavezető bankokkal való kapcsolatok időbeli vizsgálatához a fő bankok esetén új változót hoztunk létre.⁴ Eredményeinkből láthatjuk, hogy szignifikáns eltérés figyelhető meg a választott fő bank és a bankkal való kapcsolatfelvételtől eltelt idő között. Az öt vagy annál régebben bankolók között szignifikánsan többen vannak OTP ügyfelek, míg az egy év vagy annál korábbi banki kapcsolatúak jellemzően a nagyobb bankokon kívül vezetnek fő pénzforgalmi számlát (2. táblázat, 11. és 20. kérdések).

2. táblázat. Mióta áll kapcsolatban a fő bankkal?

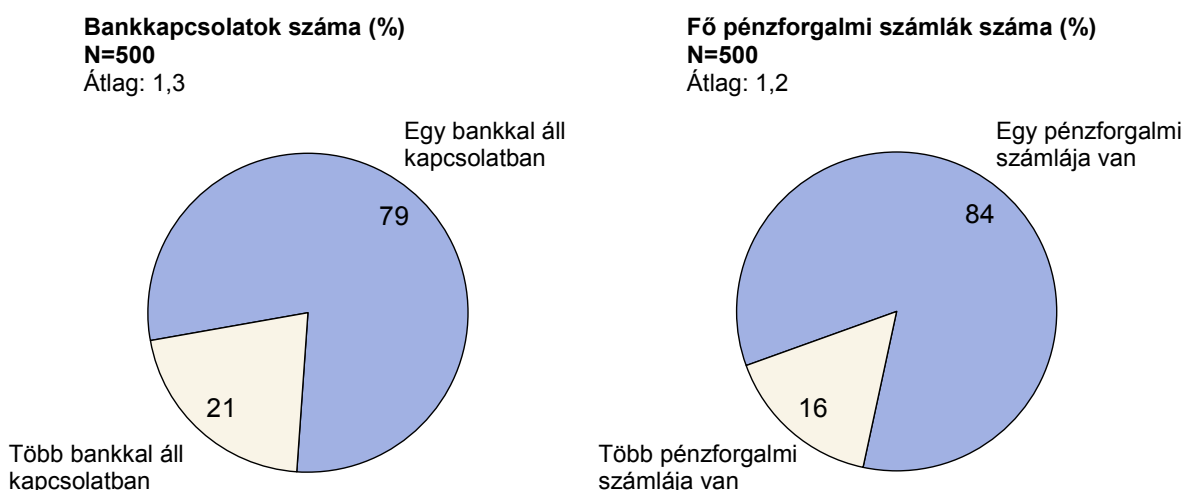
		Mióta áll cég kapcsolatban a fő számlavezető bankkal?				Összesen
		Kevesebb, mint egy 1 éve	1-3 éve	3-5 éve	Több, mint 5 éve	
Fő bankok kódolása	OTP	12%	21%	20%	33%	28%
	K&H	18%	12%	18%	17%	17%
	Takarékszövetkezet	12%	15%	12%	15%	14%
	Budapest	6%	12%	12%	13%	12%
	Egyéb	53%	39%	38%	22%	29%
Összesen		100%	100%	100%	100%	100%

⁴ A fenti eredményeinkből láthattuk, hogy a vállalkozók jellemzően négy banknál vezetnek fő pénzforgalmi számlát: OTP, K&H, Takarékszövetkezet és Budapest Bank. Ezért a bankokkal való kapcsolatok további vizsgálatok indokoltak láttuk, a fő számlavezető bankra vonatkozó (11. kérdés) kérdés transzformálását, melyben a négy leggyakrabban használt bankon kívüli bankok összevonásra kerültek. A továbbiakban minden elemzéshez a fő számlára vonatkozóan ezt a változót fogjuk alkalmazni.

Bankkapcsolatok, pénzforgalmi számlák száma és bankhasználat

A lakossági gyakorlathoz hasonlóan a többes bankhasználat a vállalkozóknál sem gyakori, **csupán egyötödük áll kapcsolatban egynél több bankkal** (N=107), ami átlagosan 1,3 bankot jelent. Náluk is kevesebben vannak azok, akiknek egynél több pénzforgalmi számlájuk van, ők a vállalkozók 16%-át jelentik (4. ábra, 9-10 kérdés alapján).

4. ábra. Bankkapcsolatok és főpénzforgalmi számlák száma



Előzetes feltételezéseink szerint a több bankkal kapcsolatban álló cégek karakterüket és bankhasználatukat tekintve több ponton is eltérhetnek az egy banki kapcsolattal rendelkezőktől. Ennek vizsgálatára ebben a fejezetben a több bankkal is kapcsolatban állókat mutatjuk be.

3. táblázat. Bankkapcsolatok száma és fő számlavezető bankok közötti kapcsolat (N=500)⁵

%	Egy bankkal áll kapcsolatban	Több bankkal áll kapcsolatban	Összesen
OTP	31	18	28
K&H	17	14	17
Takarékszövetkezet	15	12	14
Budapest Bank	13	9	12
Egyéb bankok	24	47	29
Összesen	100	100	100

Láthatjuk, hogy a több bankkal kapcsolatban állók között szignifikánsan kevesebben vannak azok, akik az OTP-nél bankolnak, és többen azok a vállalkozók, akik nem a négy leggyakrabban használt fő számlavezető bankot veszik igénybe.

⁵ Szignifikancia 0,00

Vagyis bár az OTP igénybevétele nem olyan magas, mint a lakosság esetében, azok, akik az OTP-t választják, magasabb arányban egybankos ügyfelek, mint mások (3. táblázat).

Az is látható, hogy akik több pénzforgalmi számlával rendelkeznek, jellemzően régebb óta fennálló, magukat prosperálónak tartó nagyobb cégek, egyaránt lakossági és vállalati ügyfélbázissal (4. táblázat⁶, cégprofil és a 10-es kérdés alapján).

4. táblázat. Több pénzforgalmi számlával rendelkezők

%	Egy pénzforgalmi számlája van	Több pénzforgalmi számlája van	Összesen
Több mint 10 éve vannak a piacon	40	58	43
2-nél több telephelyük van	15	37	18
Ügyfélkörük lakossági és vállalati	58	72	61
Bevételek meghaladják a költségeket	45	54	46
Forgóeszköz igényük átlag feletti	3	9	4
Férfi döntéshozók	43	60	46
Közép-és kisvállalatok ³⁴	34	71	40
200 millió Ft feletti éves árbevétellel rendelkeznek	13	38	17

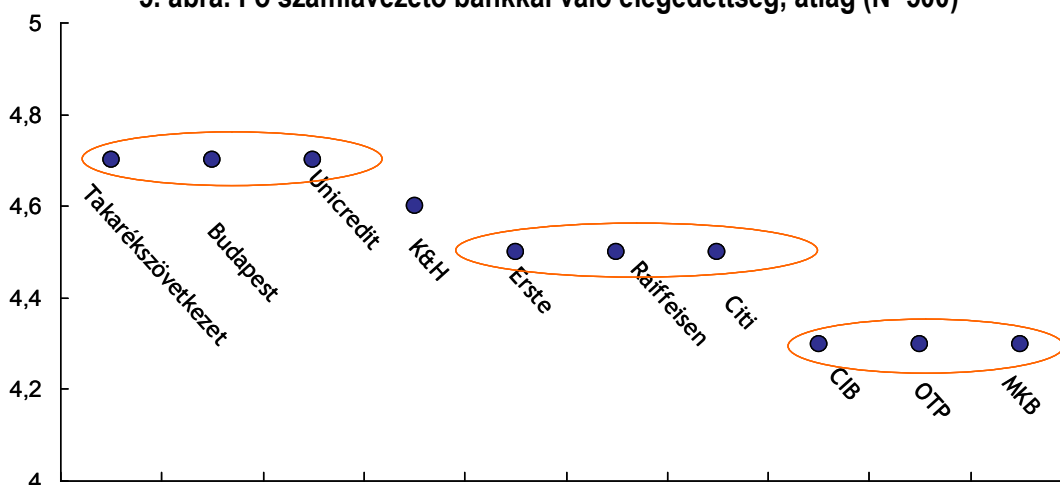
⁶ Szignifikancia 0,05

Bankokkal való elégedettség

A bankokkal való elégedettség vizsgálatokor meglepő eredményt kapunk. Annak ellenére, hogy a vállalkozók harmada az OTP-nél bankol az összes vizsgált bank közül (ráadásul ők jellemzően még kevésbé tartanak fenn számlát máshol), az OTP mégis egyike azoknak, mellyel legelégedetlenebbek az ügyfelek. A nagy bankok közül kiemelkedik a K&H és a Takarékszövetkezetek pozitív megítélése, a közép bankok közül a Budapest Bankon kívül mindegyik egyforma, átlagos megítélést kapott, az ügyfelek egyformán elégedettek a CIB- bel, és a Raiffeisennel is stb. (5. ábra, 11 és 21. kérdés).

Az OTP-vel való alacsonyabb elégedettség elsősorban nem az elégedetlenek magas számából, hanem a közepesen elégedettek magas arányából következik. Az OTP-vel kapcsolatban állók jellemzően egybankos, az OTP-vel régóta kapcsolatban álló kisebb méretű cégek, amelyek éppen ezért a mérsékeltbb elégedettség ellenére sem hajlamosak a váltásra.

5. ábra. Fő számlavezető bankkal való elégedettség, átlag (N=500)



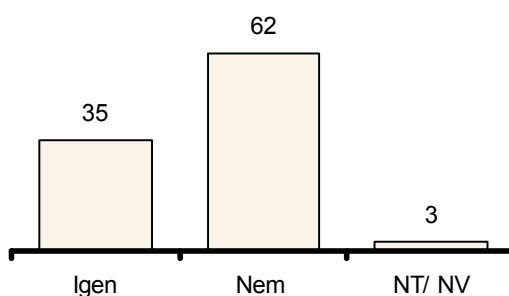
Általánosan megfogalmazható, hogy a vállalkozók általában elégedettek a fő számlavezető bankokkal (átlag: 4,5). Ez nem mutat szignifikáns eltérést azzal, hogy a cég mióta áll kapcsolatban a fő bankjával (5. táblázat, 20-21. kérdés).

5. táblázat. Fő számlavezető bankokkal való elégedettség, és a kapcsolatfelvétel óta eltelt idő

	Átlag	Elemzés
Kevesebb, mint egy 1 éve	4,65	17
1-3 éve	4,49	89
3-5 éve	4,49	93
Több mint 5 éve	4,48	301
Összesen	4,49	500

Sok piacon már tudatában vannak a fogyasztók annak, hogy a szolgáltatók piacszerzési törekvései során különösen kedvezményes ajánlatokat adnak az új ügyfeleknek. Ezért megkérdeztük a válaszadókat arról, hogy mit gondolnak, jelenlegi bankjánál új ügyfélként jobb ajánlatot kapna-e, mint most. Az eredmény azt mutatja, hogy a válaszadók egyharmada feltételezi ezt, vagyis feltételez effajta törekvést a bankoknál. (6. ábra, 25. kérdés).

6. ábra. Ha jelenlegi bankjánál most nyitná első számláját, jobb ajánlatot kapna?(N=500)



Azok a vállalkozók, akik úgy vélik, hogy kedvezőbb ajánlatot kínálna a bank, ha most nyitnának ott fő pénzforgalmi számlát a következő tulajdonságokkal írhatók le: legalább két telephellyel rendelkeznek, ügyfélkörük nem kizárólag lakossági, a bevételek legalább 10%-át fordítják beruházásokra, forgóeszköz igényük átlag alatti, régóta fennálló cégek, közülük többen váltottak már bankot, jellemzően nem Közép-Magyarországiak, és több pénzforgalmi számlájuk van. (6. táblázat.).

Vagyis az a feltételezés, hogy a bankok az új ügyfelek számára az övékéinél jobb feltételeket kínálnak, inkább a banki területen tapasztaltabb (váltó és több-bankos ügyfeleknél) alakult ki.

6. táblázat. Ha most nyitná első számláját jelenlegi bankjánál, jobb ajánlatot kapna? Cégprofil. Bázis: akik el tudták dönteni, hogy jobb ajánlatot kapnának-e vagy nem

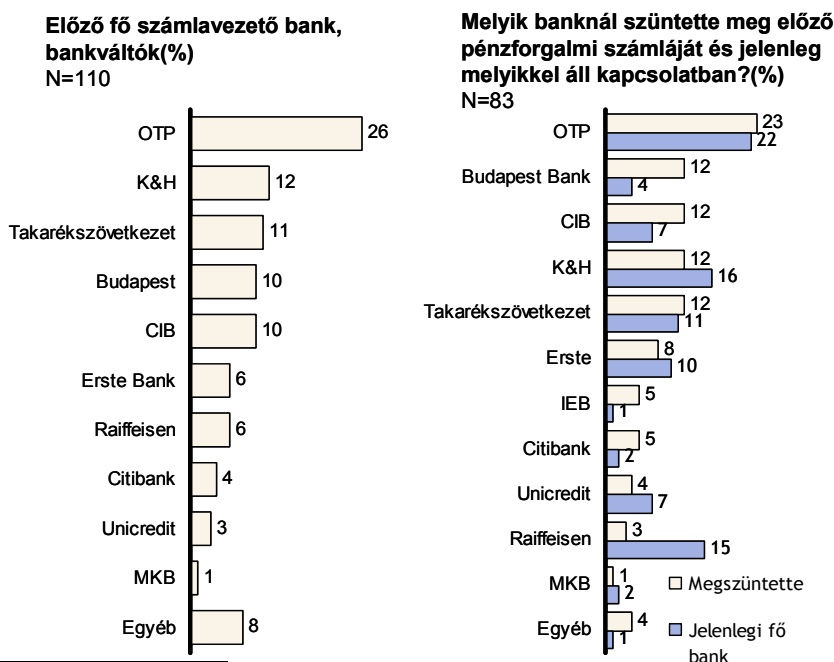
%	Jobb ajánlatot kapna	Nem kapna jobb ajánlatot	Összesen
Több mint 10 éve vannak a piacon	47	39	42
2-nél több telephelyük van	23	15	18
Ügyfélkörük (nem) kizárólag lakossági	15	26	22
A bevételek legalább 10%-át fordítják beruházásokra	27	18	21
Forgóeszköz igényük átlag alatti	13	4	8
Nem Közép-Mo.-on vannak	43	56	52
Több pénzforgalmi számlájuk van	24	10	15

Bankváltás

A reprezentatív mintában talált 204 számlanyitó közül 110 szüntette meg fő vállalati számláját a nyitást követően, a fennmaradó 94 vállalkozás pedig bár nyitott új számlát az elmúlt két évben, mégsem történt fő számlavezető bank váltás. Míg a lakossági eredményeknél a bankváltás előfordulási aránya – az alapmintára vonatkozóan – mindössze 7% volt, **a vállalatoknál** ennek háromszorosa, **22%-os az előfordulási arányuk.**⁷

A vállalkozók 78%-nak nem volt előző fő számlavezető bankja, tehát nem váltott még bankot. **Azok közül, akik számlavezető bankot váltottak (N=110) legtöbben az OTP-t hagyták ott, ezt követi a K&H és a Takarékszövetkezet.** A 110 bankváltók közül 83-an meg is szüntették előző fő pénzforgalmi számlájukat, arányuk magasnak mondható, 75%. Bár a számla megszüntetések az OTP-t érintették leginkább, az ügyfélmozgások hatására nem vesztett népszerűségéből, arányaiban ugyanannyian szüntettek meg számlát, mint ahányan újat nyitottak. **A bankváltásoknak leginkább a Budapest Bank látszik a vesztesének,** hiszen az figyelhető meg, hogy jóval magasabb a számlamegszüntetések esetén a részesedésük, mint ami a váltók új bankjánál mért adat (12 % vs. 4%). Ezzel szemben **a Raiffeisen Bank ötször annyi új ügyfelet tudhat magáénak,** mint ahányan megszüntették náluk számlájukat, tehát ez a bank a mozgások győztese (7. ábra, 13-14. kérdések).

7. ábra. Előző fő számlavezető bankok és megszüntettet számlák



⁷ Mivel a lakossági vizsgálatban az új számla nyitását az elmúlt 5 évre vonatkozóan vizsgálták, mostani elemzésünkben pedig csak a két éven belüli nyitásokat vettük figyelembe, így még inkább mondható, hogy a vállalati szegmensben nagyobb a váltási kedv.

Mikrovállalatok és kis-és középvállalatok bankhasználata

Előzetes feltételezéseink alapján a két vizsgált célcsoport bankhasználati szokásai eltérő képet mutathatnak. Ebben a fejezetben ennek megfelelően a két szegmens bankokkal való kapcsolatai közötti eltéréseket mutatjuk be. Bankhasználat tekintetében az látszik, hogy a **mikrovállalatok nagyobb arányban vannak az OTP-nél, és a Takarékszövetkezeteknél, míg a kis-és középvállalatok esetében felülreprezentált a HVB (Unicredit) és a Raiffeisen Bank (7. táblázat, 11. kérdés).**

Mindkét szegmensben a vállalkozók több mint 50%-a ezeket a kapcsolatokat 5 éve, vagy annál is régebben tartja fenn⁸ és bankokkal való elégedettségben szintén nincs különbség, egyaránt elégedettek fő számlavezető bankjukkal, átlag: 4,5.

7. táblázat. A két célcsoport bankhasználata (N=500)

				Összesen
		Mikrovállalat	KKV	
Fő számlavezető bank	Budapest Bank	13%	12%	12%
	CIB	3%	3%	3%
	Citibank	2%	2%	2%
	Erste Bank	6%	11%	8%
	HVB/Unicredit	1%	5%	2%
	IEB (Inter-Európa bank)	0%	2%	1%
	K&H	15%	19%	17%
	MKB	2%	6%	4%
	OTP	33%	21%	28%
	Raiffeisen Bank	5%	11%	7%
	Takarékszövetkezet	18%	8%	14%
Egyéb, éspedig:	3%	4%	4%	
Összesen	100%	100%	100%	

A bankkapcsolatok számának vizsgálatakor láthatjuk, hogy a **kis-és középvállalkozók között szignifikánsan többen vannak azok, akik jelenleg több bankkal állnak kapcsolatban, a mikrovállalatok pedig inkább egy banki kapcsolattal rendelkeznek (8. táblázat, 9-es kérdés alapján).**

8. táblázat. Bankkapcsolatok száma a két szegmensben (N=500)⁹

				Összesen
		Mikrovállalat	KKV	
Egy bankkal áll kapcsolatban		87%	67%	79%
Több bankkal áll kapcsolatban		13%	33%	21%
Összesen		100%	100%	100%

⁸ Nincs szignifikáns kapcsolat

⁹ Szignifikancia 0,000

A fejezet főbb megállapításai

- A lakossági vizsgálatban tapasztaltakkal ellentétben, a vállalati szegmensben nem figyelhető meg hasonló mértékű bankpiaci koncentráltság. Négy bank használata gyakoribb: OTP, K&H, Takarékszövetkezet és a Budapest Bank.
- A többes bankhasználat alacsony mértékű, és inkább a KKV-nál és a nem OTP ügyfeleknél jellemző.
- A vállalkozók többsége ugyan lojális számlavezető bankjához, mégis egyötödük váltott bankot az elmúlt két évben, vagyis a számlaváltás jóval gyakoribb jelenség, mint a lakosság esetében.
- A számlaváltások inkább a KKV szektorra, a nagyobb cégekre jellemzőek, mintsem a mikrovállalatokra.

Általános termékhasználat és igényevett szolgáltatások (fő számlavezető bank vs. más bankok)

A termékhasználattal és a banki szolgáltatásokkal kapcsolatos vizsgálatunk egyrészt kiterjedt a fő banknál igénybevett termékekre továbbá, azokra a bankokra melyekkel a kérdezett a fő bankon kívül még kapcsolatba állt.

A fő bankokkal kapcsolatban álló vállalkozók közül 41 mondta azt, hogy számlavezetésen kívül nem vesz igénybe más terméket ennél a banknál. Őket is beleszámolva az átlagba, **a vállalkozók átlagosan 2,3 terméket vesznek igénybe fő bankjuknál**. Az előző fejezetből már tudjuk, hogy a vállalkozók ötöde több bankkal is kapcsolatban áll. Közöttük 22-en vannak azok, akik számlavezetésen kívül nem vesznek igénybe más terméket a további bankoknál. Ők átlagosan **1,4 terméket használnak más bankoknál**.

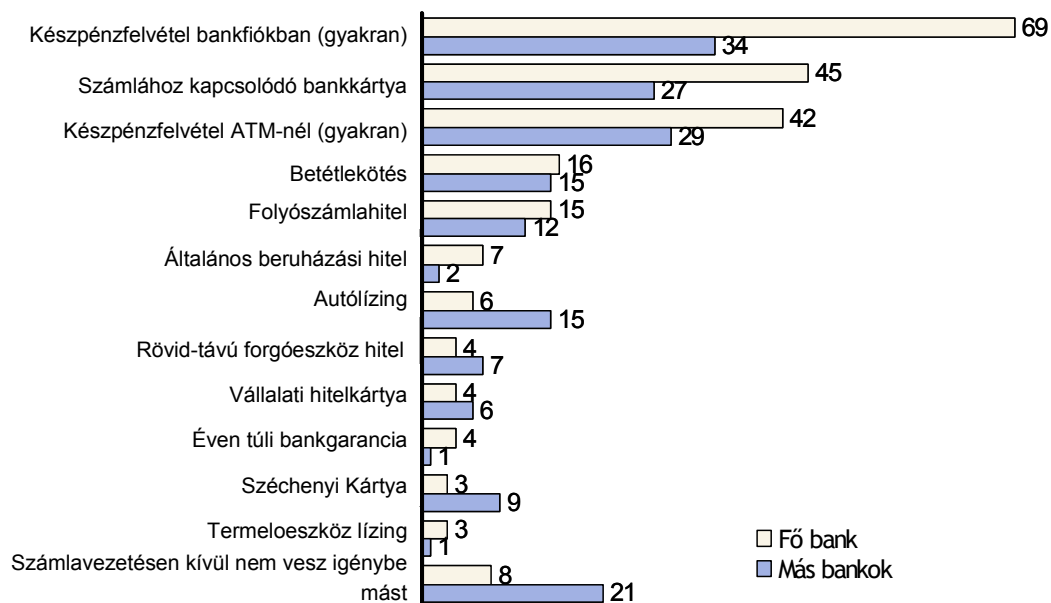
A bankoknál igénybevett termékek száma korrelációs kapcsolatban áll az éves árbevétellel, ennek megfelelően **minél alacsonyabb egy cég éves árbevétele, annál kevesebb terméket vesz igénybe**. A legtöbb terméket a 20-200M közötti éves árbevétellel rendelkező cégek veszik igénybe mind a fő banknál, mind azoknál a további bankoknál, melyekkel a fő bankon túl még kapcsolatban állnak.

8. ábra. Igénybevett termékek (16-17. kérdés)

Fő banknál és további bankoknál igénybevett termékek (%)

Fő banknál: N=500; Átlagos termékhasználat: 2,3

Más bankoknál: N=107; Átlagos termékhasználat: 1,4



A megkérdezettek 75%-a a számlavezetésen kívül minden terméket a fő bankjánál vesz igénybe, így a vállalkozók negyede az, aki más bankoknál is használ valamilyen terméket a számlavezetésen túl. Nem találtunk olyan vállalkozót, aki a számlavezetésen kívül csak egyéb számlavezető bankjánál venne igénybe valamilyen terméket, és összesen két fő az, aki elmondása szerint – bár több bankkal áll kapcsolatban – csak számlát vezet mindenhol.

A vállalkozók több mint kétharmada 1-3 terméket vesz igénybe a fő banknál, más bankoknál jellemzően egy-kettőt. Harmaduk számlavezetésen kívül csak egy terméket vesz igénybe a fő banknál, ők jellemzően készpénzt vesznek fel bankfiókban. A további bankokkal kapcsolatban állók közel fele egy terméket vesz igénybe, ők jellemzően autólízinget és Széchenyi kártyát igényeltek, továbbá készpénzt vesznek fel bankfiókban.

A fő banknál a vállalatok több mint kétharmadának a készpénz tranzakciók lebonyolítása a leggyakoribb, első a bankfiókban történő pénzfelvétel, ezt követi a bankkártyával való rendelkezés, majd az ATM használat. A folyószámla hitelkeret és a betétlekötés – bár a használat aránya csak 16% körüli – a 3 vagy annál több terméket igénybevevők között a leggyakoribb (8. ábra, 16-17. kérdés).

A más bankoknál történő leggyakrabban igénybevett termékek sorrendje is hasonlóképpen alakul, itt is első a készpénzfelvétel a bankfiókban, ezt követi az ATM használat, majd a bankkártya. **Két termék igénybevétele jól láthatóan gyakoribb más bankoknál, az autólízingé és a Széchenyi kártyáé¹⁰. Mivel ezek a termékek zömmel azok körében fordulnak elő, akik csak egy-két terméket vesznek igénybe más bankoknál, minden bizonnyal ezek azok a termékek, melyek használata érdekében egy vállalkozó többes bankhasználóvá válik (9. táblázat).** Ezt támasztja alá az is, hogy – bár a további bankoknál autólízinggel rendelkezők alacsony számban találhatók meg mintánkban (N=13) – az autólízing mellett igénybevett termékek aránya nagyon alacsony, például: folyószámlahitelt, bankkártyát a 13-ból 2-2 fő vesz igénybe.

¹⁰ Széchenyi kártyát nem minden bank kínál, így aki kifejezetten ezt a kedvező hitelformát keresi, gyakran kénytelen a fő bankjától eltérő bankban igényelni a terméket

9. táblázat. Egyéb bankoknál egy termékkel rendelkezők termékhasználatát (N=47)

	Százalék
Autólízing	15%
Széchenyi Kártya	15%
Készpénzfelvétel bankfiókban (gyakran)	15%
Rövid-távú forgóeszköz hitel	11%
Számlához kapcsolódó bankkártya	9%
Készpénzfelvétel ATM-nél (gyakran)	9%
Betétlekötés	4%
Folyószámlahitel	2%
Éven belüli bankgarancia	2%
Lombard hitel	2%
Vállalati folyószámla	2%
Készpénzfelvétel ritkán	2%
Elemzés	47

Megvizsgálva az autólízinggel és a Széchenyi kártyával rendelkezők cégprofilját, a következőket fogalmazhatjuk meg róluk. Az autólízinggel rendelkezők jellemzően olyan régóta fennálló cégek pénzügyi vezetői, melyek éves árbevétele meghaladja a 200 M Ft-ot, kettőnél több telephelyük van, a beruházások 11-90%-t finanszírozzák saját erőből, az árbevétel 5-8%-át fordítják beruházásokra, váltottak már bankot és több pénzforgalmi számlájuk van.

A Széchenyi Kártyát igényelték között szignifikánsan többen vannak azok a vállalatok, melyeknek több pénzforgalmi számlájuk van, váltottak már bankot, pénzügyi döntéshozójuk több mint öt éve dolgozik jelenlegi beosztásában, 2-3 telephelyük van, és régi cégek.

10. táblázat. Fő számlavezető bank és igénybevett termékek száma közötti kapcsolat.¹¹

	Termékek száma a fő banknál							Összesen	
	Nem vesz igénybe mást	1	2	3	4	5 vagy annál több terméke van			
Fő számlavezető bank	OTP	Elemzés	14	36	38	37	11	4	140
		%	34,1%	26,7%	34,2%	27,6%	21,6%	14,3%	28,0%
	K&H	Elemzés	4	17	23	26	6	7	83
		%	9,8%	12,6%	20,7%	19,4%	11,8%	25,0%	16,6%
	Takarékszövetkezet	Elemzés	8	29	9	16	6	3	71
	%	19,5%	21,5%	8,1%	11,9%	11,8%	10,7%	14,2%	
Budapest	Elemzés	5	23	10	18	6	0	62	
	%	12,2%	17,0%	9,0%	13,4%	11,8%	0,0%	12,4%	
Egyéb	Elemzés	10	30	31	37	22	14	144	
	%	24,4%	22,2%	27,9%	27,6%	43,1%	50,0%	28,8%	
Összesen	Elemzés	41	135	111	134	51	28	500	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

¹¹ Szignifikancia 0,05

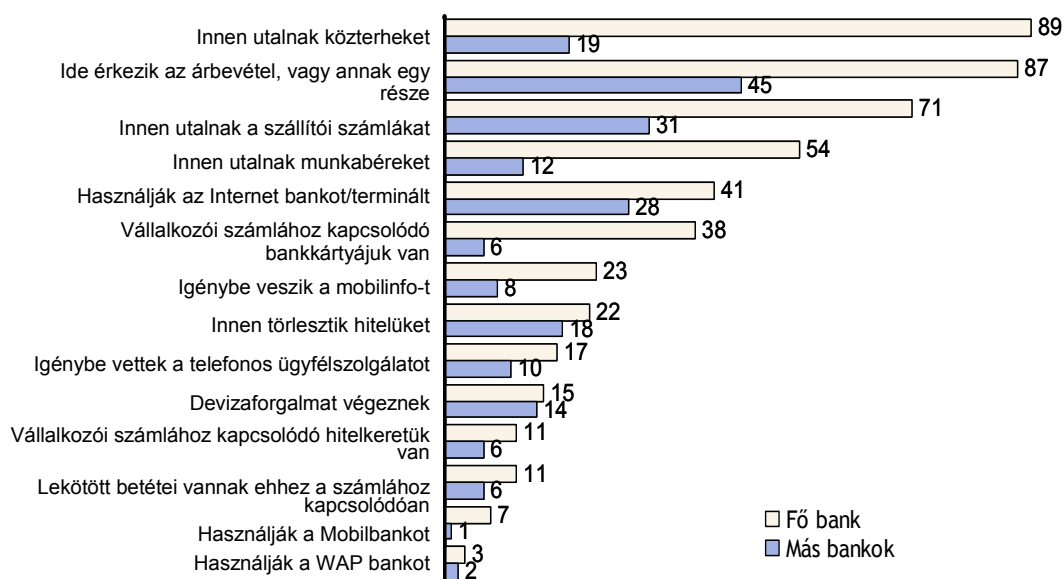
Bankonként elemezve az igénybevett termékek számát szignifikáns kapcsolatokat találunk. Szignifikánsan magasabb az OTP-nél bankolók aránya azok körében, akik a fő banknál a számlavezetésen kívül más terméket nem vesznek igénybe, K&H ügyfelei pedig szignifikánsan kevesebben vannak. Egy termékük jellemzően a Takarékszövetkezet ügyfeleinek van, a K&H ügyfelek inkább 2-nél több terméket vesznek igénybe. Az említetteken túli, kisebb bankok esetében jellemző ugyanakkor az, hogy egy cég az adott banknál 4-5 terméket is igénybe vesz (10. táblázat).

9. ábra. Igénybevett szolgáltatások (18-19. kérdés)

Fő banknál és további bankoknál igénybevett szolgáltatások (%)

Fő bank: N=500; Szolgáltatások átlagos igénybevétele: 4,9

Más bankok: N=107; Szolgáltatások átlagos igénybevétele: 2,2



A fő banknál minden vállalkozó igénybe vesz valamilyen folyószámla-szolgáltatást, más bankoknál a 107-ből 14 nem vesz igénybe semmit, ugyanakkor ez a 14 fő átlagosan 2-3 szolgáltatást vesz igénybe fő bankjánál. **A fő banknál átlagban 4,9 szolgáltatást vesznek igénybe a vállalkozók, más bankoknál 2,2.** Az igénybevett szolgáltatásokat vizsgálva a vállalkozók fő számlavezető bankjuknál leginkább négy szolgáltatást vesznek igénybe: közterheket utalnak, ide érkezik az árbevétel, innen utalnak szállítói számlákat, és munkabérek. A fő számlán a többi számlához képest gyakrabban utalnak munkabérek és közterheket, inkább kapcsolódik bankkártya a számlához.

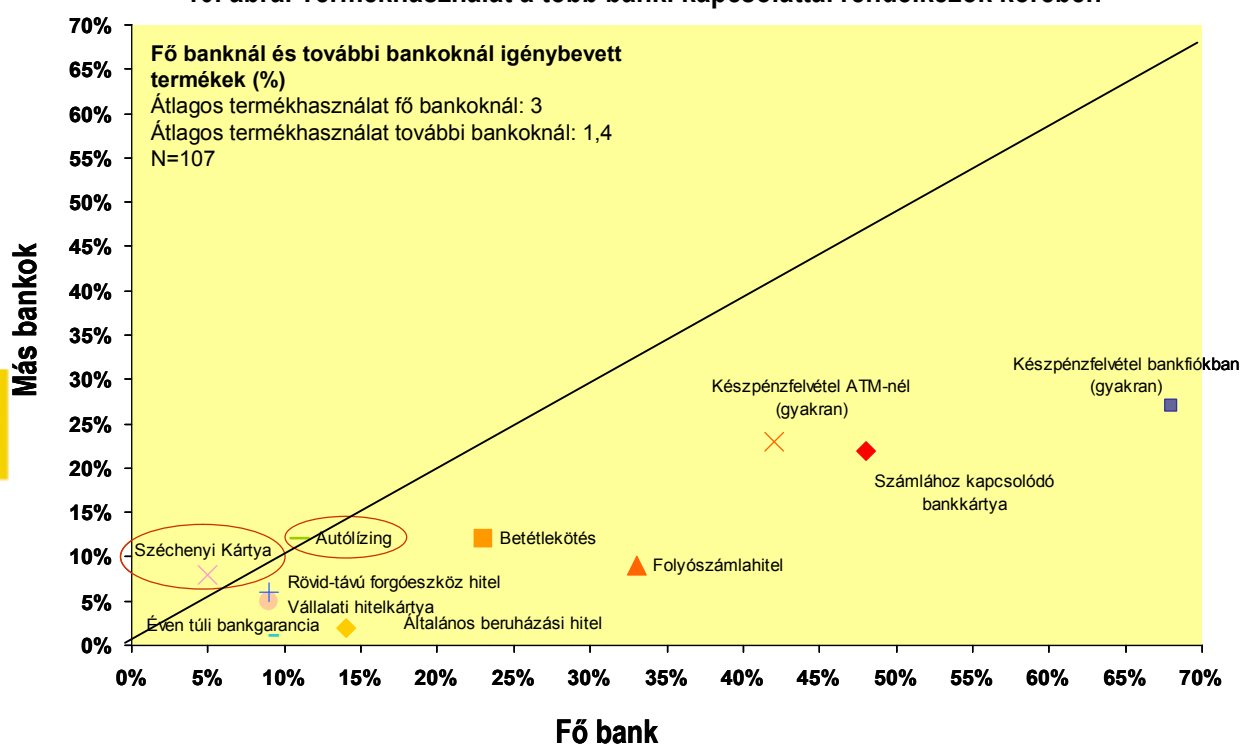
Érdeemes összevetni arányaiban is **a fő és az egyéb számlákon** bonyolított szolgáltatásokat. **Nagyon nagy a különbség a közterhek és a munkabérek utalásában, ami arra utal, általában ez a két tevékenység határozza meg, hogy melyik számla lesz a fő számla.**

Ugyanakkor arányaiban jelentős a hiteltörlesztés az egyéb bankoknál, ami pedig azt jelentheti hogy a második számlák egy részét hitelfelvétel kapcsán nyitották, a hitel törlesztése érdekében (9. ábra).

Több bankkal kapcsolatban állók termékhasználatára

A bankkapcsolatok számától független vizsgálatunk mellett elemzésünk tárgyát képezik külön azok a vállalkozók is, akik egynél több bankkal állnak kapcsolatban. Előzetes feltételezéseink szerint esetükben élesebb határ látható majd a fő banknál illetve a további bankoknál igénybevett termékek használatában. A több bankkal kapcsolatban állók (N=107) közül ketten vannak azok, akik semmilyen terméket nem vesznek igénybe folyószámlán kívül a fő banknál és 22-en más banknál. **Aktívabban használják a fő bank termékeit, átlagosan 3 terméket vesznek igénybe, más bankoknál pedig 1,4-et.** Kétharmaduk 2-4 terméket vesz igénybe a fő banknál, más bankoknál inkább egyet.

10. ábra. Termékhasználat a több banki kapcsolattal rendelkezők körében



A bankkapcsolatok számától független vizsgálatnál kapott eredményekhez hasonlóan, a több bankkal kapcsolatban állók is a fő számlavezető banknál intézik a cég mindennapjait érintő banki ügyeket. Jellemzően itt folytatnak banki tranzakciókat, itt kötnek le betétet, itt van folyószámlahitelük. Várakozásainkkal ellentétben nem találtunk olyan termékeket melyek igénybevétele markánsan eltért volna más bankoknál. Ugyanakkor **két terméket valamelyest valóban nagyobb arányban vesznek igénybe másutt, ez a két termék az autólízing és a Széchenyi kártya.** Tehát, úgy tűnik a vállalkozók egyéb számlájukat egyrészt ugyanolyan célokra, de kisebb gyakorisággal használják, mint fő számlájukat. (10. ábra).

11. táblázat. Leggyakrabban igénybevett szolgáltatások több banki kapcsolatúak körében (N=107)

	Fő bank	Más bankok
Igénybevett szolgáltatások		
Ide érkezik az árbevétel, vagy annak egy része	92%	45%
Innen utalnak közterheket	89%	19%
Innen utalnak a szállítói számlákat	79%	31%
Innen utalnak munkabéreket	65%	12%
Használják az Internet bankot/terminált	53%	28%
Innen törlesztik hitelüket	43%	18%
Átlag	5,7	2,5

A szolgáltatások igénybevételének vizsgálata is a fenti következtetéseket erősíti meg. A fő bankon kívül a vállalkozók ugyanúgy végeznek céget érintő napi ügyeket és törlesztenek hitelt. A számáról pénzt vesznek fel, közterheket is fizetnek, utalnak szállítói számlákat és hitelt is jellemzően mindkettőről törlesztenek, de kisebb arányban mint a fő banknál. **A közterhek és a munkabérek utalása jellemzően a fő banknál történik**, más bankoknál a vállalkozók kevesebb, mint ötöde végez efféle tranzakciókat. Ugyanakkor mindkét számlára érkezik árbevétel és utalnak róluk szállítói számlákat, de kisebb gyakorisággal, mint az a fő banknál látható (11. táblázat).

Megvizsgálva a külön a több bankkal kapcsolatban állókat és az egy számlavezető bankkal rendelkezőket az átlagosan igénybevett termékek és szolgáltatások terén eltérések figyelhetők meg. A más bankkal is kapcsolatban állók aktívabban használják a fő bank termékeit, és veszik igénybe szolgáltatásait: átlagosan egy termékkel és egy szolgáltatással vesznek többet igénybe, mint azok, akiknek csak egy számlájuk van (12. táblázat).

12. táblázat. Átlagosan igénybevett termékek és szolgáltatások a fő banknál, bankkapcsolatok számának tükrében

	Átlag	Elemzés
Termékhasználat		
Egy bankkal áll kapcsolatban	2,1	393
Több bankkal áll kapcsolatba	3	107
Összesen	2,3	500
Igénybevett szolgáltatások		
Egy bankkal áll kapcsolatban	4,7	393
Több bankkal áll kapcsolatba	5,7	107
Összesen	4,9	500

Össességében megfogalmazhatjuk, hogy a többes bankhasználatúak jellemzően aktívabban használják a fő banknál vezetett számlájukat is, több terméket és szolgáltatást is

igénybe vesznek. A fő és további számlák között alapvető eltérést a termékek és szolgáltatások igénybevételének gyakorisága adja.

Bankváltók termékhasználatára és igénybevett szolgáltatások

A bankváltók és a bankot nem váltók termékhasználatában jelentős eltérésekre figyelhetünk fel. A bankváltók között szignifikánsan többen vannak azok, akik hiteltermékeket vesznek igénybe a fő banknál. A folyószámla hitelkeretről és betétről – a lakossági eredményekből tapasztaltak alapján – előzetesen azt feltételeztük, hogy vizsgálataink eredményeképpen jellemzően a váltást gátjaként jelennek majd meg. A lakossági vizsgálathoz hasonlóan, jelen elemzésünkben is korrelációs vizsgálatnak vetettük alá a bankváltást és kerestük azokat a fő banknál¹² igénybevett banki termékeket, melyek a váltást mozgatórugóként jelennek meg, vagy gátolják azt.

13. táblázat. Bankváltók termékhasználatára, igénybevett szolgáltatások (N=500)

%	Váltók (N=110)	Nem váltók (N=390)	Teljes minta (N=500)
Igénybevett termékek			
Folyószámla hitelkeret	31	10	15
Beruházási hitel	18	4	7
Éven túli bankgarancia	7	2	3
Termelőeszköz lízing	6	1	2
Autólízing	13	4	6
Éven belüli bankgarancia	6	1	2
Rövid távú forgóeszközhitel	9	3	4
Széchenyi kártya	6	2	3
Vállalati hitelkártya	8	3	4
Igénybevett szolgáltatások			
Innen törleszt hitelt	44	16	22
Innen utalnak szállítói számlákat	86	68	71
Devizaforgalmat végeznek	24	13	15
Munkabért utalnak	64	51	54
Ehhez kapcsolódó hitelkeretük van	24	8	11
Internet bankot igénybe veszik	56	36	41

Nagyon komoly szignifikáns kapcsolat figyelhető meg a különböző hitelekkel való rendelkezés és a folyószámlaváltás között. Az elemzésbe bevont termékek közül csak a hiteltermékek állnak pozitív

¹² A további bank kapcsolatok elemzését a bankváltók esetében az alacsony elemszám nem tette lehetővé. N=49

kapcsolatban a bankváltással. **Akik rendelkeznek valamilyen hitellel, jóval magasabb arányban váltottak fő számlavezető bankot, mint akik nem.** (13. táblázat):¹³

Regressziós elemzéssel is megvizsgáltuk az igénybe vett termékek és a bankváltás közötti kapcsolatot. A regressziós elemzéssel célunk az volt, hogy rámutassunk azokra a vizsgálatba bevont tényezőket, melyek szignifikánsan befolyásolják a bankváltást. Mostani regressziós elemzésünkbe csak azokat a termékeket vontuk be, melyekről fentebb már jeleztük, hogy a bankváltással szignifikáns kapcsolatban állnak. A logisztikus regresszió¹⁴ az eredeti kilenc korreláló terméket háromra redukálta., melyek igénybevételekor egy vállalkozó nagyobb eséllyel válik bankváltóvá. Bár modellünk valódi magyarázó ereje 79%¹⁵, az R² pedig igen csekély, 12% körüli¹⁶, **három termék használata esetén szignifikánsan nagyobb arányban vannak bankváltók.** Ez a három termék a **folyószámla hitelkeret, a beruházási hitel és a Széchenyi Kártya** (14. táblázat).

14. táblázat. Termékhasználat és bankváltás közötti kapcsolat

	B	Szignifikancia	Exp(B)
Folyószámla hitelkeret	,889	,005	2,432
Beruházási hitel	1,206	,004	3,340
Éven túli bankgarancia	1,406	,121	4,079
Termelőeszköz lízing	,715	,374	2,044
Autó lízing	,012	,986	1,012
Éven belüli bankgarancia	,538	,255	1,712
Rövid távú forgóeszközhitel	,384	,465	1,469
Széchenyi kártya	1,152	,052	3,164
Vállalati hitelkártya	,050	,936	1,051
Konstans	-1,692	,000	,184

¹³ Szignifikancia 0,01

¹⁴ A modellben résztvevő változók kódolása minden változó esetén a következőképpen alakult: 1=igénybe veszi a banki terméket; 0=nem veszi igénybe a banki terméket.

¹⁵ Overall percentage, a modell valódi magyarázó ereje

¹⁶ R² vagyis a modell magyarázó ereje megmutatja, hogy a modell a függő változó variációjának hány %-át magyarázza. Tehát, a folyószámla hitelkeret –százalékban kifejezve- mennyire magyarázza a bankváltást.

Újból lefuttattuk elemzésünket, de most már csak azokra a termékekre, melyek az előző regressziós táblánkban szignifikánsan reagáltak.

15. táblázat Termékhasználat és bankváltás közötti kapcsolat¹⁷

	B	Sig.	Exp(B)
Folyószámla hitelkeret	1,106	,000	3,021
Beruházási hitel	1,384	,000	3,989
Széchenyi Kártya	1,359	,017	3,891
Konstans	-1,647	,000	,193

A modellünk magyarázó ereje ebben az esetben sem nőtt¹⁸, ugyanakkor a három bevont változónk szignifikanciája letisztult, egyértelművé vált számunkra, hogy a vizsgálatba bevont összes termék közül valóban ez a három az, melyek használata megnöveli a bankváltás esélyét, közülük is a beruházási hitel az, ami a legnagyobb hatással van a bankváltásra (15. táblázat).

A fenti elemzéshez hasonlóan a következőkben szintén a logisztikus regresszió eredményeit mutatjuk be, de most olyan szolgáltatásokra, melyeket a fő banknál vesznek igénybe a bankváltók. Fenti táblázatunkból láthatjuk, hogy hat olyan szolgáltatást vesznek igénybe a vállalkozók, melyek a bankváltást elősegítik (ld. 13. táblázat). Erre a hat szolgáltatásra szintén logisztikus regressziót futtattunk.

16. táblázat. Szolgáltatások igénybevétele és bankváltás közötti kapcsolat

	B	Sig.	Exp(B)
Innen törleszt hitelt	1,098	,000	2,997
Innen utalnak szállítói számlákat	,650	,035	1,916
Devizaforgalmat végeznek	,358	,242	1,430
Munkabért utalnak	-,098	,703	,907
Ehhez kapcsolódó hitelkeretük van	,379	,276	1,461
Internet bankot igénybe veszik	,469	,053	1,599
Konstans	-2,348	,000	,096

¹⁷ A táblázatban található elnevezések definiálása:

B: kifejezi, hogy a független változónk a 0 értékből az 1-be elmozdulva, mennyivel változik a függő változó átlagértéke, azaz annak valószínűsége, hogy valaki bankváltó.

Sign.: szignifikancia ld. 3. oldal, $p < 0,05$

Exp(B): parciális esélyhányados, megmutatja, hogy a független változóinkon belül a bankváltás esélye hányszorosára nő (pl.: akiknek van folyószámla hitelkeretük, azoknál 3-szor nagyobb az esélye annak, hogy bankot váltanak, mint azok körében, akinek nincs folyószámla hitelkerete).

A változók kódolása minden termék, és szolgáltatás esetén a következőképpen történt: 0 nincs neki/nem használja, 1 van neki/használja pl. folyószámla hitelkerete. Bankváltóknál: 0 nem bankváltó, 1 bankváltó.

¹⁸ Az R^2 maradt 12% körüli és az overall percentage is 79%.

A hat előzőleg szignifikánsnak talált szolgáltatásból – a termék használathoz hasonlóan – szintén csak három szolgáltatást talált szignifikánsnak a regresszió: innen törleszti hitelét, innen utalnak szállítói számlákat és azokat, akik internet bankot használnak (14. táblázat)¹⁹.

Újból lefuttatva regressziókat most már csak azokra a termékekre, melyek előző regressziókban szignifikánsnak bizonyultak a következő eredményt kaptuk. Azok, **akik jelenleg hitelt törlesztenek** – tehát hitelt vettek fel – **nagyobb arányban bankváltók**. A hitel felvétele tehát, ezen elemzés szerint is növeli a váltást (17. táblázat).

17. táblázat Szolgáltatások igénybevétele és a bankváltás közötti kapcsolat²⁰

	B	Sig.	Exp(B)
Innen törleszt hitelt	1,223	,000	3,398
Innen utalnak szállítói számlákat	,667	,025	1,949
Internet bankot igénybe veszik	,541	,019	1,719
Konstans	-2,369	,000	,094

Összességében megfogalmazhatjuk, hogy a lakossági eredményekhez hasonlóan a vállalati szektornál is a hitelfelvétel nagyon komolyan serkenti a bankváltást. Ugyanakkor a vállalati szegmensben nem találtunk olyan terméket, - mint a lakosság esetén a betétlekötést - mely negatív korrelációban állna a bankváltással.

¹⁹ Az R² 15% körüli, az overall percentage 79%.

²⁰ Az R² maradt 15% körüli, az overall percentage is, 79%.

KKV és mikrovállalatok termékhasználatát és igénybevett szolgáltatásokat

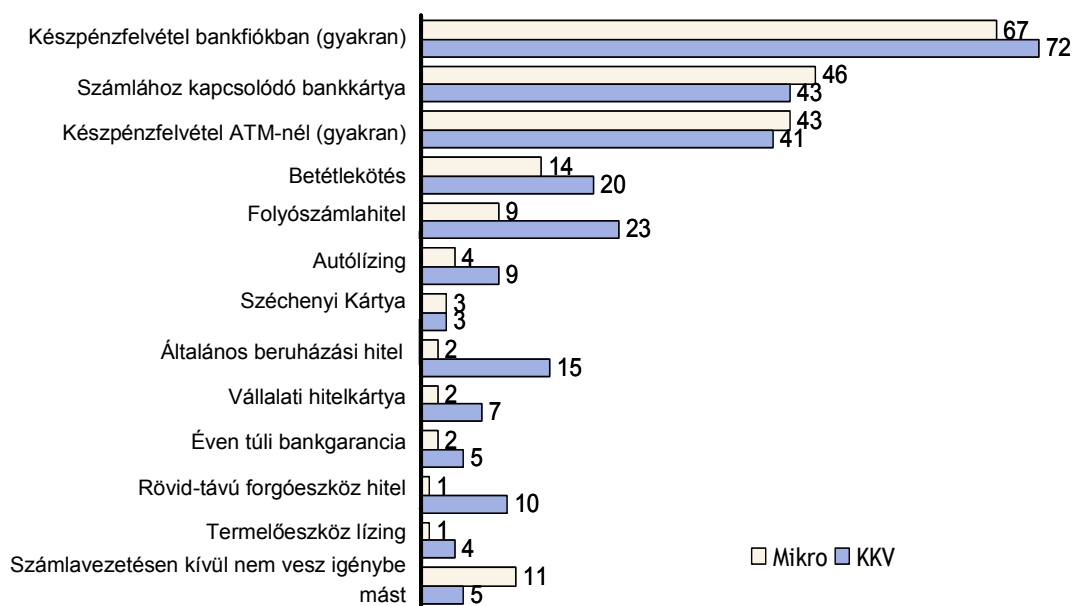
A fő bankokkal kapcsolatban álló **mikrovállalkozások** közül 32 mondta azt, hogy számlavezetésen kívül nem vesz igénybe más. Őket is beleszámolva az átlagba, **átlagosan 2 terméket** vesznek igénybe. A kis- és középvállalkozók közül 9, csak folyószámlát vesz igénybe, **átlagosan pedig 2,7 terméket használnak**. Egyéb bankokkal a mikrovállalatok 13%-a áll kapcsolatban, a KKV-k pedig egyharmada. A többes bankkapcsolattal rendelkező mikrok és KKV-k egyötöde folyószámlán kívül nem vesz más terméket igénybe egyéb bankoknál, és átlagosan 1,2 illetve 1,6 terméket használnak. **Tehát, a kis és középvállalatok mind a főbanknál, mind más bankoknál aktívabban használnak banki termékeket** (11. ábra).

11. ábra Fő banknál igénybevett termékek mikro és kkv bontásban

Fő banknál igénybevett termékek (%)

Mikrovállalat: N=300; Átlagos termékhasználat: 2

KKV: N=200; Átlagos termékhasználat: 2,7



Az ábrán jól látható, hogy mindkét szegmens céget érintő mindennapi tranzakciókat egyaránt aktívan folytat **a fő számlán**. A mikrovállalkozások valamivel többen rendelkeznek számlához kapcsolódó bankkártyával, ellenben **hiteltermékeket a Széchenyi Kártya kivételével a KKV-k szignifikánsan gyakrabban²¹ vesznek igénybe itt**. Különösen igaz ez folyószámlahitel, az általános beruházási hitel és a rövid-távú forgóeszköz hitelnél.

²¹ Szignifikancia 0,01

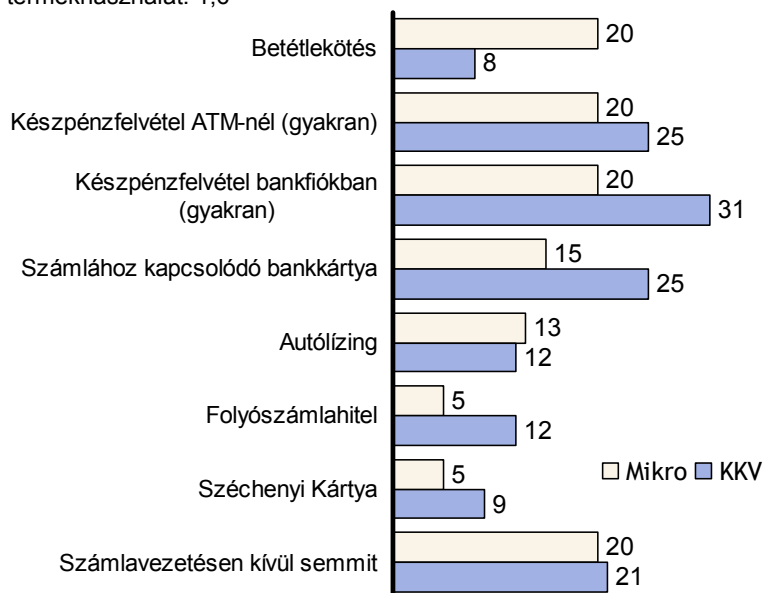
A **más banknál** igénybevett termékeket vizsgálva láthatjuk, hogy a **mikrovállalatok jellemzően betéti terméket és autólízinget a fő bankon kívül vesznek igénybe**. Tehát, a kisvállalkozókat a mindennapi céget érintő tranzakciók lebonyolítása mellett két termék miatt válnak többes bankhasználókká, ez a két termék: a betét és az autólízing. A kis és középvállalatok a mikrovállalatokhoz képest gyakrabban végeznek tranzakciókat fő bankon kívüli számlájukon, továbbá jellemzően valamilyen hitellel rendelkeznek itt. Náluk is megfigyelhető, hogy az autólízinget inkább más bankoknál veszik igénybe (12. ábra).

12. ábra. Termékhasználat más bankoknál mikro és KKV bontásban²²

Más banknál igénybevett termékek (%)

Mikrovállalat: N=40; Átlagos termékhasználat: 1,2

KKV: N=67; Átlagos termékhasználat: 1,6



A szolgáltatások igénybevételének gyakorisága terén is megfigyelhetünk eltéréseket a két szegmens esetén. A mikrovállalatok fő számlán átlagosan 4,1, más bankoknál átlagosan 1,4 szolgáltatást vesznek igénybe. A kis-és középvállalatok átlagosan 6 szolgáltatást vesznek igénybe a fő banknál és 3,1-et más bankoknál. A mikrovállalatok fő számlájára ugyanúgy érkezik árbevétel és utalnak közterheket, de ritkábban törlesztenek hitelt és használnak internet bankot és terminált, mint a KKV ügyfelek. Más bankoknál jellemzően árbevételt fogadnak és szállítói számlákat utalnak, de kevesen vannak azok, akiknek bankkártya is kapcsolódik ehhez a számlához. A kis- és középvállalatok gyakrabban intéz erről a számláról tranzakciókat, érkeznek ide árbevétel, utalnak szállítói számlákat és

²² A 8-nál alacsonyabb elemszámú esetek nem kerültek feltüntetésre.

közterheket is. Közöttük többen rendelkeznek hitellel, inkább használnak egyéb csatornákat is, mint internet bank, és call center (18. táblázat).

18. táblázat. Fő banknál és más bankoknál leggyakrabban igénybevett szolgáltatások

	Fő banknál igénybevett szolgáltatások		Más bankoknál igénybevett szolgáltatások	
	Mikro	KKV	Mikro	KKV
Ide érkezik az árbevétel, vagy annak egy része	83%	94%	23%	58%
Innen utalnak közterheket	88%	91%	10%	24%
Innen utalnak a szállítói számlákat	58%	89%	15%	40%
Vállalkozói számlához kapcsolódó bankkártyájuk van	35%	42%	8%	18%
Használják az Internet bankot/terminált	30%	56%	8%	24%
Igénybe vettek a telefonos ügyfélszolgálatot (Call center)	13%	24%	8%	12%
Innen törlesztik hitelüket	12%	36%	10%	22%
Lekötött betétei vannak ehhez a számlához kapcsolódóan	9%	15%	5%	6%
Elemzés	300	200	40	67

Összességében megfogalmazhatjuk, hogy a kis-és középvállalatok aktívabban használják a banki termékeket és szolgáltatásokat, mint a mikrovállalatok. Mindkét szegmens egyaránt végez tranzakciókat fő számlán kívüli bankjuknál, a mikrok emellett jellemzően autólízinget és betéti terméket igényelnek. A KKV-nál szintén megfigyelhető az autólízing igénybevételének magasabb aránya a fő bankon kívül.

A fejezet főbb megállapításai

- A fő és további számlák használata között az alapvető eltérést a termékek és szolgáltatások igénybevételének gyakorisága adja.
- Nagy a különbség a közterhek és a munkabérek utalásában, ami arra utal, általában ez a két tevékenység határozza meg, hogy melyik számla lesz a fő számla.
- Az egyéb bankoknál jelentős a hiteltörlesztés, ezen belül az autólízinget és a Széchenyi kártyát jellemzően a fő számlán kívül veszik igénybe
- A többes bankhasználattal rendelkezők aktívabban használják a fő banknál vezetett számlájukat is, több terméket és szolgáltatást is igénybe vesznek.
- A hitelfelvétel nagyon komolyan serkenti a bankváltást.
- A kis-és középvállalatok aktívabban használják a banki termékeket és szolgáltatásokat, mint a mikrovállalatok.

Bankváltáshoz kapcsolódó attitűdök

A kérdőív szerkezet lehetővé teszi számunkra, hogy párhuzamosan elemezzük a bankváltókra (30-45. kérdések) és a bankot nem váltókra (50-59. kérdések) vonatkozó azonos szerkezetű kérdéseket. Mostani elemzésünkkel egyrészt az a célunk, hogy megismerjük a bankváltás mögött meghúzódó valódi okokat, annak nehézségeit, másrészt, információt kapjunk a tényleges bankváltók és a bankot eddig nem váltottak bankváltással kapcsolatos attitűdjeiről, azok közötti hasonlóságokról, eltérésekről.

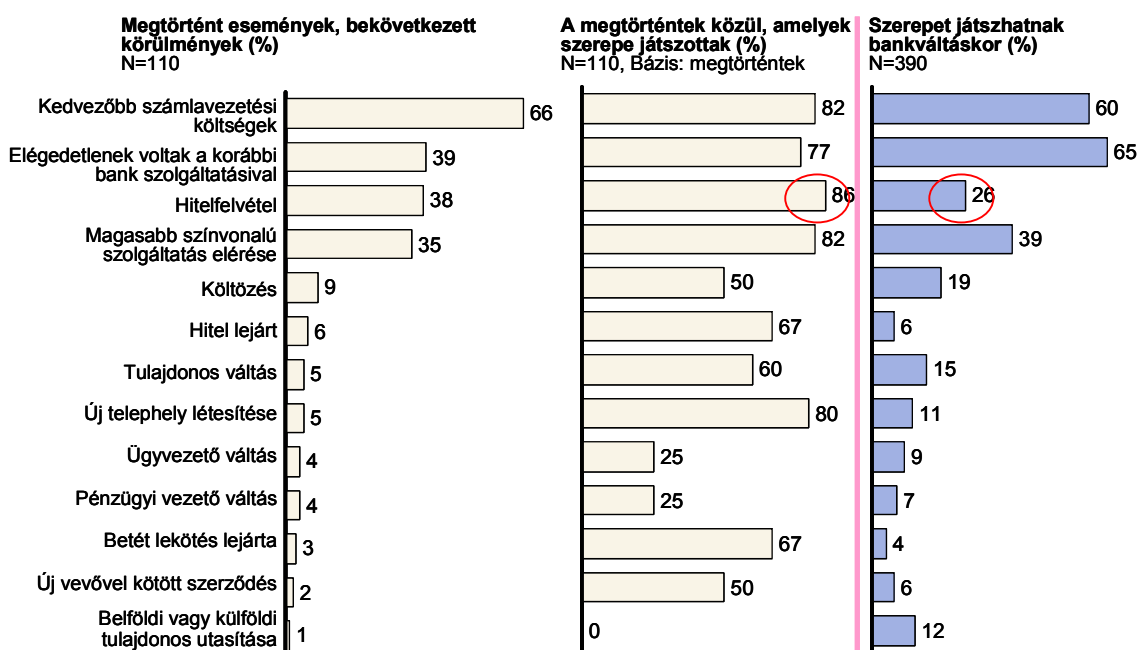
A számla megszüntetésekor a bankok **csupán 14% élt valamilyen ellenajánlattal**, közülük legtöbben kedvezőbb számlavezetési költségeket és valamilyen hitelterméket (folyószámla hitelkeret, forgóeszközhitel stb.) ajánlottak.²³

A bankváltók harmada rendelkezett a régivel párhuzamosan másik számlával, de jellemzően a fő számlavezető bank választását nem a bankokkal kapcsolatos előzetes tapasztalataikra alapozták, csak **egyötödük állt korábban kapcsolatban az új bankkal**.

Akik a régi számlájukkal párhuzamosan rendelkeztek másik számlával, jellemzően: 200 M Ft feletti az éves árbevételük, kettőnél több telephelyük van, gazdasági helyzetük fejlődő, jövedelmezőség szempontjából a bevételek meghaladják a költségeket, forgóeszköz igényük átlag feletti, férfi döntéshozók, kis-és középvállalatok. Karakterük megegyezik azokkal, akiket a tanulmány első fejezetében ismertünk meg: a jelenleg több pénzforgalmi számlával rendelkezőkkel.

²³ Az ellenajánlatokkal elő bankok közül három folytat kiemelkedő ügyfélmegtartó politikát: a Raiffeisen, a Budapest Bank és a K&H. Közülük is kiemelkedik a Raiffeisen Bank, ahol – bár a bankot elhagyók alacsony számban vannak N=7 – a bank az ügyfelek több mint felénél élt valamilyen ellenajánlattal.

13. ábra. Bankváltást befolyásoló tényleges és hipotetikus tényezők



Egy cég életében bekövetkezett változások, legyen az a vezetőség átalakítása, vagy hitelfelvétel, hatást gyakorolhatnak pénzügyi területen hozott döntésekre, így a bankváltásra is. A vizsgált cégek életében megtörtént események, körülmények közül a **leggyakoribbak: a másik bank nyújtotta kedvezőbb számlavezetési költségek, az elégedetlenség a korábbi bankkal, és a hitelfelvétel.**

Ezek közül, amelyek szerepet játszottak a bankváltásban jellemzően egytől egyig banki szolgáltatásokkal, termékekkel kapcsolatosak (vagyis nem külső objektív okok, pl. költözés): kedvezőbb számlavezetés, hitelfelvétel, magasabb színvonalú szolgáltatás iránti igény, elégedetlenség a korábbi bank nyújtotta szolgáltatásokkal. **A költségek szintje mellett a szolgáltatás minősége jelentős szempont mind a tényleges, mind a hipotetikus bankváltásban**, vagyis elmondható, hogy **a vállalati ügyfelek viszonylag tudatosak, az árra és minőségre figyelnek.** Vagyis valóban **versenyzőbbnek látszik ebből a szempontból is a vállalati piac, mint a lakossági piac.**

Érdekes, hogy akik nem váltottak bankot, de az esetleges váltás lehetséges okairól nyilatkoztak, a hitelfelvételt, mint lehetséges kiváltó okot nem említették olyan arányban, mint azok, akik ténylegesen váltottak.

Ráadásul, ha külön megnézzük azokat a nem váltókat, akik rendelkeznek valamilyen hitellel, és akik nem, az látható, hogy a hitellel jelenleg nem rendelkezők még alacsonyabb arányban (21%) említik a hitelfelvételt, mint váltást generáló okot, míg akik már rendelkeznek hitellel, azok majdnem fele (47%) említi a hitelt ebben az összefüggésben (13. ábra, 35-36. és 50. kérdések).

Ebből az a következtetés adódik, hogy a **hitelfelvételhez kapcsolódó folyószámla-váltás nem igazán spontán ügyfélszándék, az inkább a hitelfelvétel folyamata során alakul ki.**

A fő számlavezető bank váltására utaló nyitott kérdéseinkre adott válaszok is a fenti táblázatban látottakat erősítik. A vállalkozók többsége két markáns ok miatt vált: „az új banknál kedvezőbbek a konstrukciók, a költségek” és „megkaptuk a hitelt, amit igényeltünk.” (19. táblázat, 34. kérdés).

19. táblázat. Mely tényezők hatására döntöttek fő pénzforgalmi számla váltása mellett? (N=110)

	Százalék
Az új banknál kedvezőbbek költségek	40%
Megkaptuk a hitelt, amit igényeltünk	21%
Az új banknál rugalmas és gyors az ügyintézés	20%
A bankfiók közel van	9%
Az új banknak jobb a szolgáltatásai	6%
Elégedetlenek voltak az ügyintézővel	3%
Több üzlettársuk is itt bankol	3%

Számlamegszűntetéskor felmerülő fizetési és adminisztrációs kötelezettségek

Egy pénzforgalmi számla megszüntetése olykor nehézkes lehet a vállalkozások számára. Nemcsak azért, mert rengeteg adminisztrációval, bejelentési kötelezettséggel jár, hanem azért is, mert egy számla tényleges megszüntetése napokba időnként hetekbe telhet, ami elrettentheti a vállalatokat ettől a lépéstől.

A bankváltók és bankot nem váltottak véleménye a számlaváltás időszakáról több ponton egyezést mutat. A bejelentés és a számlamegszűntetés között eltelt idő átlagosan közel 7-10 munkanap, mely időszakot mindkét csoport közepesen hosszúnak talált. A vállalatok többsége 1-10 nap közötti időszakra emlékszik vissza, de nem ritka a 15-30 nap sem. Bár a számla megszűnésének bejelentésétől és a tényleges megszűnésig a banknak technikailag általában egy napra van szüksége, mint látjuk a folyamat akár hetekig is elhúzódhat. Ennek a hátterében állhat egyrészt, hogy a bankok rendszereinek a bejelentéstől számítva két naptól egy hétre van szüksége ahhoz, hogy az ügyfelet töröljék rendszerükből, másrészt a számlához kapcsolódó egyes termékek, mint számlához kapcsolódó bankkártya, szintén lassíthatják a folyamatot.²⁴

A költségek megítélésekor nagy szóródás látható. A bankváltók fele, elmondásuk szerint semmit nem fizetett a számla megszüntetésekor, a másik fele pedig átlagosan 3-10 ezer forint közötti összeget fizetett ki. 7 fő volt az, akit 10 ezer forintnál magasabb összeg befizetésére köteleztek.

A folyószámla megszüntetéssel kapcsolatos költségekről, időtartamról, és magáról a folyamatról alkotott vélemény két ponton tér el egymástól a vizsgált csoportjainkban: egyrészt **a bankváltók a megszüntetéssel járó kiadásokat inkább alacsonyabbnak ítélik meg, továbbá a bankváltás egész folyamatáról alkotott képük pozitívabb, mint a bankot eddig nem váltottaké** (20. táblázat, 37-42. és 51-56. kérdések).

A pénzforgalmi számla megváltozása, megszűnése, új nyitása bejelentési kötelezettséggel jár. A bejelentési kötelezettségekről a bankot nem váltottak épp oly jól informáltak, mint a bankváltók. Első és legfontosabb az APEH²⁵, majd a szállítók, és a vevők (43. és 57. kérdés).

²⁴ Általános megállapodás számlamegszűntetésre vonatkozóan: amennyiben az ügyfél meg kívánja szüntetni vállalati számláját, melyhez dombornyomott bankkártya kapcsolódik, a megszüntetés bejelentésétől számítva 60 napig a bank nem törli a rendszerből a számlát. Természetesen a 60 napnál hamarabb megszüntetést az ügyfél - ha már megbizonyosodott arról, hogy több mozgás nem lesz a számlán - kérheti. A kérdés, az hogy a bank ekkor mennyire partner a kérés teljesítésében...

²⁵ 2005. január 1-jétől a vállalati számlaváltozást APEH felé történő lejelentését a bankok végzik.

20. táblázat. A számlamegszűntetéssel járó költségek, időtartamok megítélése

	Bankváltó (N=110)			Nem bankváltó (N=390)		
	Átlag	Legjobb 4-5 ²⁶	NT/NV	Átlag	Legjobb 4-5	NT/NV
Hány napig tartott/tartana a számla megszüntetése a bejelentéstől számítva?	12,8		38	13,68		134
Hogyan ítélné meg ennek az időszaknak a hosszát? (1=nagyon hosszú, 5=nagyon rövid)	3,18	37%	20	3,1	31%	116
A pénzforgalmi számla megszüntetése munkanapban mekkora ráfordítást igényelt/igényelne a cégtől?	7,14		30	7,25		123
Mekkora költséggel járt/járna?	4142 Ft 50% 0Ft Közel 50% 3- 10e Ft		58	15440 Ft 32% 0 Ft 40% 3- 10e Ft		269
Hogyan ítéli meg, ezeket a kiadásokat? (1= nagyon magas, 5= nagyon alacsony költség)	3,96	62%	36	3,2	40%	218
Összességében, hogyan ítéli meg a számlamegszűntetés folyamatát? (1= nagyon nehéz folyamat, 5= nagyon egyszerű folyamat)	3,45	47%	10	2,97	32%	49

Összességében megfogalmazhatjuk, a bankváltás nehézségeiről a bankot eddig még nem váltottak véleménye a bankváltók megélt, valós tapasztalataitól részleteiben nem tér el. A skála értékeket külön vizsgálva a bankot eddig nem váltottak nem érzékelik a bankváltást kezelhetetlenül nehéznek.

²⁶ Legjobb 4-5, az 1-5-ig terjedő skálák, 4-5-ös értékekre adott válaszok összevont százalékos eredményei. A százalékolásból kizártuk a NT/NV válaszokat.

A bankváltáskor nehézséget okozó banki, technikai tényezők

Annak érdekében, hogy a bankváltással járó nehézségeket megismerjünk, olyan bankváltással kapcsolatos állításokat mutattunk a vállalkozóknak, melyek értékelése egy 1-5 értékű skálán történt. Az állítások között egyrészt szerepeltek bankokra utaló kérdések (előző számlavezető bank, új számlavezető bank) továbbá olyanok, melyek a cég mindennapi életére vonatkoznak (szállítók, vevők tájékoztatása). Ugyanezeket az állításokat megmutattuk az eddig bankot nem váltottaknak is, ennek megfelelően a továbbiakban a kérdésekre adott válaszokat párhuzamosan mutatjuk be.

Az eredményeink alapján elmondhatjuk, hogy a feltett állításokra vonatkozóan a két vizsgált csoport gondolkodásában jelentős különbségek nem fedezhetők fel. Az állítások közül három volt olyan, amit a bankot nem váltottak pozitívabban értékelték. Szerintük a banki ügyintézők inkább korrektebbek, a számlán lévő összegről azonnali tájékoztatást nyújtanak, továbbá lehetőség van a vállalati számla bármely fiókban történő megszüntetésére.

21. táblázat. Számlazárással kapcsolatos állítások megítélése

1-5-ig skála, 1= Nem igaz, 5= Teljesen igaz	Bankváltó (N=110)			Nem bankváltó (N=390)		
	Átlag	Teljesen igaz (4-5) 27	NT/NV	Átlag	Teljesen igaz (4-5)	NT/NV
A banki ügyintézők ismeretei a számlazárás esetén megfelelők/megfelelők lennének	4,3	83%	9	4,29	82%	36
A banki ügyintézők korrektek, segítőkészek voltak/lennének	4,2	80%	7	4,33	86%	37
A számlán levő összegről azonnal pontos tájékoztatást kapott/kapna	4,1	77%	5	4,39	83%	30
A számlán levő teljes összeg azonnal hozzáférhető volt/lenne	3,6	58%	6	3,6	57%	56
A számlán levő összeg egy nagyon kis része nem volt/ nem lenne csak azonnal hozzáférhető	3	46%	13	3,16	44%	70
A számla az adott bank bármely fiókjában megszüntethető/ megszüntethető lenne	3	43%	14	3,34	55%	76
A számlazárás ügyintézése jól előkészített/ előkészített lenne, a személyes ügyintézés igénye minimális	3,6	61%	7	3,63	58%	49
A számlazárással kapcsolatban kitöltendő nyomtatványok száma túl sok/ sok lenne	3,5	53%	9	3,53	53%	79

A számlamegszüntetést illetően a bankot váltók összességében pozitív véleménnyel vannak a bankok váltáshoz való hozzáállásáról. Kisebb, kritika, hogy az ügyintézéssel kapcsolatban inkább igényelnének egy jobban előkészített, gyorsabb ügyintézés a bank részéről, ami a megszüntetési

²⁷ Teljesen igaz, a számlazárással kapcsolatban az állítás 1-5-ös skálán 4-5-ös értéket kapott, összevont százalékok. A százalékolásból kizártuk a NT/NV válaszokat.

folyamat gördülékenyebbé tételét elősegítené. Ugyanakkor a megszüntetéshez szükséges nyomtatványok számáról nem gondolják azt, hogy mennyiségük miatt kitöltésük túl sok időt venne el (21. táblázat, 44. és 58. kérdés).

A bankváltáskor nehézséget okozó belső adminisztratív tényezők

Míg a bankváltók és bankot nem váltottak véleménye a bankváltás adminisztratív nehézségeivel kapcsolatban meglehetősen hasonlóak, addig a cég belső életében megjelenő nehézségek súlyát jelentősen másként látják. A bankot eddig nem váltottak hajlamosabbak a bankváltással járó, a cég belső működését érintő feladatokat nagyobb nehézségként, teherként érzékelni, mint azt a valóságban megfigyelhetjük. **A régi számla megszűnése és az új nyitása körüli adminisztrációs kötelezettségek összességében negatívan befolyásolják a váltási hajlandóságot, ugyanakkor éppen ezek azok a szempontok, melyek a számlaszám hordozása mellett szólnak, ami a piaci versenyt pozitívan befolyásolná** (14. ábra, 45. és 59. kérdés).

14. ábra. A bankváltás lehetséges gátjai²⁸

1-5-ig skála, 1= nagy nehézséget okoz, 5= egyáltalán nem okoz nehézséget	Bankváltó (N=110)				Nem bankváltó (N=390)			
	Átlag	Nem okoz (4-5)	Nagy nehézség (1-2)	NT/NV	Átlag	Nem okoz (4-5)	Nagy nehézség (1-2)	NT/NV
A szállítókkal történt átállás	3,96	68%	8%	2	3,35	43%	26%	23
A vevőkkel kapcsolatos átállás	4,07	71%	8%	2	3,41	46%	26%	21
A számlaszám megváltozása a mindennapi pénzforgalomban	3,68	57%	14%	3	3,05	34%	33%	18
Számlaszám-váltással járó bejelentési kötelezettségek	3,5	52%	18%	4	2,9	32%	39%	16
Számlaszám-váltással járó belső adminisztrációs kötelezettségek	3,68	58%	15%	3	3,15	40%	30%	19
Új kódok megjegyzése (Telebank, Internetbank, KártyaPIN)	4,09	75%	12%	9	3,51	54%	23%	22
Az új kapcsolattartó / Ügyintézők megismerése	4,17	76%	5%	4	3,6	55%	17%	17
Új bank szolgáltatásainak megismerése	4,07	75%	8%	3	3,51	51%	18%	13
Új bank költségeinek és díjainak megismerése	4,17	78%	8%	2	3,49	51%	20%	14
Rendelkezési és hozzáférési jogosultságok megadása (meghatalmazás, aláírási címpéldány)	3,95	70%	10%	3	3,17	37%	29%	16
Új Telebank szolgáltatás megismerése	4,14	77%	6%	12	3,57	52%	19%	38
Új Internetbank / Terminál megismerése	4,19	78%	6%	13	3,6	54%	19%	44

²⁸ A százalékolásból kizártuk a NT/NV válaszokat.

A bankot nem váltók körében külön megvizsgáltuk azokat, akik a felsorolt állítások valamelyikére azt felelték, hogy az bankváltáskor nagy nehézséget okoz, tehát, 1-5-ös skálán 1-2-est jelöltek. Ők a 390 bankot nem váltott 60%-át jelentik, 234 főt, akik a felsorolt szempontok közül átlagosan 4,7- nél jelöltek 1-2-es értéket az ötfokú skálán.

Azok akik a 12 állítás közül bármelyikre is azt mondták, hogy az nagy nehézséget okoz a következő tulajdonságokkal jellemezhetők:

- Ügyfélkörük jellemzően kizárólag vállalati
- A beruházások 91-100%-át finanszírozzák önerőből
- Férfi döntéshozók
- Több bankkal állnak kapcsolatban
- Több pénzforgalmi számlájuk van

Profiljuk több ponton megegyezik a tanulmány elején bemutatott több számlával rendelkező vállalkozókéval. Tehát, ők azok a több számlával rendelkező, 700-1 Mrd forint közötti éves árbevétellel rendelkező vállalkozók, akik még nem váltottak bankot, a bankváltást a ténylegesnél bonyolultabbnak tartják, kizárólag vállalati ügyfélkörük van és pénzügyi döntéshozójuk férfi.

Összességében megfogalmazhatjuk, hogy a nem bankváltóknál 30% körüli azoknak az aránya, akik az egyes szempontok esetében az átlagosnál (4,7) többször 1-2 értéket adtak, vagyis akik valóban nehézséget látnak a dologban. Ezek közül a számlaszámmal kapcsolatos elemek a leginkább akadályozó tényezők.

Annak igazolására, hogy ezek a tényezők a jövőben tervezett bankváltásnak tényleges gátjai lehetnek-e, regressziós elemzést futtattunk a váltási hajlandóságra és a fent bemutatott állításokra. A felsorolt 12 állítás közül egyedül az új kapcsolattartó megismerése lehet gátja a tervezett bankváltásnak, a többi változónk nem áll szignifikáns kapcsolatban a jövőben tervezett váltással. Továbbá a modellünk magyarázó ereje nagyon alacsony, nem éri el a 10%-ot sem²⁹, tehát bátran állíthatjuk, bár érzékelhetően vannak a váltásnak akadályozó tényezői, de nagyrészt nem ezektől függ, hogy valaki vált-e bankot vagy sem (18. táblázat).³⁰

18. táblázat. Váltási hajlandóság és bankváltás nehézségei

	B	Sig.	Exp(B)
A szállítókkal történt átállás	,127	,832	1,135
A vevőkkel kapcsolatos átállás	-,641	,293	,527
A számlaszám megváltozása a mindennapi pénzforgalomban	-,833	,143	,435
Számlaszám-váltással járó bejelentési kötelezettségek	,187	,706	1,206
Számlaszám-váltással járó belső adminisztrációs kötelezettségek	,736	,225	2,087
Új kódok megjegyzése (Telebank, Internetbank, KártyaPIN)	-,063	,915	,939
Az új kapcsolattartó / Ügyintézők megismerése	-1,709	,034	,181
Új bank szolgáltatásainak megismerése	,187	,776	1,206
Új bank költségeinek és díjainak megismerése	-,477	,460	,620
Rendelkezési és hozzáférési jogosultságok megadása (meghatalmazás, aláírási címpéldány)	,095	,861	1,100
Új Telebank szolgáltatás megismerése	,400	,672	1,492
Új Internetbank / Terminál megismerése	1,074	,278	2,928
Konstans	-2,091	,000	,124

Megvizsgálva ugyanezeket az állításokat cégnagyság szerint, mikro és kis-és középvállalatok bontásban, érdekes eredményt kapunk (19. táblázat). A mikrovállalatok között szignifikánsan többen vannak azok, akik a következő állításokra inkább azt mondták, hogy nagy nehézséget okoz bankváltáskor:

- Az új kapcsolattartók, ügyintézők megismerése
- Az bank szolgáltatásainak megismerése

A kis-és középvállalkozók a következők állítások mentén mutatnak szignifikáns kapcsolatot:

- Számlaszám váltással járó belső adminisztrációs kötelezettségek
- Számlaszám megváltozása a mindennapi pénzforgalomban

²⁹ R² 10% körüli, Overall percentage: 89%

³⁰ Ugyanezt a regressziót lefuttattuk csak arra az egy változóra, mely az előbb szignifikánsan hatással volt a tervezett bankváltásra. Az új ügyintéző megismerése, ekkor már nem volt szignifikáns.

- Vevőkkel kapcsolatos átállás
- Szállítókkal történt átállás

19. táblázat. A váltás lehetséges nehézségei bankot eddig nem váltottak körében cégnagyság szerint³¹

%	Mikro	KKV	Összes
A szállítókkal történt átállás	23	33	26
Számlaszám-váltással járó belső adminisztrációs kötelezettségek	26	38	30
Az új kapcsolattartó / Ügyintézők megismerése	20	11	17
Új bank szolgáltatásainak megismerése	21	12	18
A számlaszám megváltozása a mindennapi pénzforgalomban	29	40	33
Vevőkkel kapcsolatos átállás	20	36	28

A **KKV-k** esetében úgy tűnik, hogy világosabb képük van a várható nehézségekről, a **belső átállási nehézségek (számlaszám-váltás)** egyértelműen megelőzik az ismeretlentől való „félelmet”.

Ugyanakkor a **mikrovállalatok** esetében már nem ilyen egyértelmű a kép, a számlaszám-váltás okozta nehézségekhez viszonyítva **hasonló mértékű az új kapcsolattartók, új szolgáltatások megismerésétől való ódzkodás.**

³¹ Bázis: azok a bankot eddig nem váltottak, akik az 59. kérdés állításaira azt mondták, hogy nagy nehézséget okoz (1-5-ös skálán 1-2-es értéket jelöltek).

A fejezet főbb megállapításai

- A bankváltást befolyásoló tényezők közül a három legfontosabb: a másik bank nyújtotta kedvezőbb számlavezetési költségek, az elégedetlenség a korábbi bankkal, és a hitelfelvétel.
- A hitelfelvétel szerepe csak a hitelfelvevőknél látszik erősnek, de ott szinte döntő szempont
- A költségek szintje mellett a szolgáltatás minősége jelentős szempont mind a tényleges, mind a hipotetikus bankváltásban, tehát a vállalati ügyfelek viszonylag tudatosak, az árra és minőségre figyelnek.
- A bankváltás nehézségeiről a bankot eddig még nem váltottak véleménye a bankváltók megélt, valós tapasztalataitól részleteiben nem tér el.
- A számlaváltás banki ügyintézése, hossza, költségei nem igazán „rémítik el” a cégeket, ehhez képest a számlaszám változása miatti belső nehézségek, átállási feladatok komolyabban aggasztják a cégeket, így ebben a szegmensben lényeges lehet a számlaszám hordozhatóság.

Döntési szempontok

A válaszadóknak a kérdezés során kártyákat mutattunk, melyen a fő számlavezető bank választását feltehetően meghatározó szempontok szerepeltek. A vállalkozókat először arra kértük meg, hogy a 19 szempont közül válasszanak ki olyanokat, amik fontosak fő számlavezető bank választásakor. Majd az előzőleg fontosnak megjelölt tényezőkre rákérdezve megkértük a válaszadókat, mondják el, melyek voltak döntő fontosságúak és ezek közül melyik a legfontosabb (20. táblázat, 26-28. kérdés).

20. táblázat. Fő számlavezető bank választásakor szerepet játszott tényezők

	Fontos volt	Döntő fontosságú	Legfontosabb ³²
Kedvezőek a számlavezetéshez kapcsolódó költségek	78%	51%	27%
Jó ügyintézés	71%	41%	14%
A bankfiók fizikai közelsége	56%	37%	16%
Jó a bank híre	52%	24%	6%
Bankfiók nyitva tartása	38%	19%	2%
Magánemberként is ezzel a bankkal áll kapcsolatban	35%	16%	9%
Ügyfelek, ismerősök ajánlása	29%	9%	2%
Bankban dolgozó ügyintézőt ismerte	26%	13%	4%
Jó az Internetbank/terminál szolgáltatása	20%	9%	3%
Megkapta a hitelt, amit kért	19%	15%	6%
Fontos vevőik itt vezetik a számlájukat	13%	5%	1%
A bank képviselője megkereste Önöket és ajánlatot tett	10%	3%	1%
Fontos beszállítóik is itt vezetik a számlát	10%	5%	1%
Betétet kötött le itt	8%	4%	1%
A bank specializált termékkel/ajánlattal jelent meg	7%	3%	1%
A banktól vettek fel hitelt, és a folyószámlát is átvitték	7%	3%	2%

A vizsgálat eredményeként a legfontosabb hat szempont a következő volt:

- Kedvező számlavezetési költségek
- Bankfiók fizikai közelsége
- Jó ügyintézés
- Magánemberként is ezzel a bankkal áll kapcsolatban
- Megkapta a hitelt, amit kért
- Jó a bank híre

³² A legfontosabb hat szempontot kiemeltük.

Az eredmények alapján láthatjuk, hogy a **fő számlavezető bank választása** – a lakossági eredményekhez hasonlóan – **nem csupán racionális döntések eredménye**. A kedvező számlavezetési költségek mellett erőteljesen jelen vannak olyan puhább tényezők, mint a bank jó híre, a jó ügyintézés, valamint a kényelmi szempontok és a megszokás.

A következőkben a hat legfontosabbnak vélt szempontot vizsgáljuk különböző bontásokban.

A bankváltók - bankot nem váltók szempontrendszerében eltérések figyelhetők meg. Míg a kedvező számlavezetés mindkét csoport fő számlavezető bankválasztásakor egyaránt fontos szempont, a bankváltóknál szignifikánsan többen vannak a hitelfelvevők és jellemzően nem ennél a banknál vezetik magánemberként a számlájukat. A **bankot nem váltóknál** pedig arányaiban erősebbek a **kényelmi szempontok**: a bankfiók közel van, és magánemberként is itt vezetnek számlát (21. táblázat).

21. táblázat. Váltók, nem váltók eltérő szempontrendszer³³

	Bankváltók (N=110)	Nem bankváltók (N=390)	Összesen (N=500)
Bankfiók közelsége (nem fontos)	93%	82%	84%
Magánemberként is itt bankol (fontos)	3%	11%	9%
Megkapta a hitelt (fontos)	14%	4%	6%

A jelenlegi fő számlavezető bankok bontása során új változót hoztunk létre. Elemzésünkben a négy legtöbbet használt bank külön szerepel, a többit pedig összevontuk. Az így létrehozott új 'fő számlavezető bank' változóra vizsgáltuk a 6 legfontosabbnak vélt szempontot.

Az OTP ügyfelek számára - minden más bankot használóval ellentétben - a kedvező számlavezetési díj kevésbé fontos, ellenben több olyan ügyfelet találunk, akinél előzetes személyes tapasztalatokra vezethető vissza a vállalati számla választása, hiszen magánszemélyként is itt bankolnak. A bankfiók közelsége a Takarékszövetkezeti ügyfeleknél kiemelkedő. A „megkapta a hitelt, amit kért” az egyéb bankokat használók körében fordul elő szignifikánsan többször. A bank jó híre pedig az OTP-seknek és a Budapest Bankos ügyfeleknek fontosabb az átlagnál, a Takarékszövetkezetről bankolóknál pedig legkevésbé (22. táblázat).

³³ Szignifikancia 0,01 és 0,05

22. táblázat. Szempontok fő számlavezető bankonkénti bontásban³⁴

	OTP	K&H	Takarékszövetkezet	Budapest Bank	Egyéb bankok	Összesen (N=500)
Kedvező számlavezetés (fontos)	12%	30%	37%	31%	33%	27%
Jó hírű a bank (fontos)	11%	5%	1%	11%	2%	6%
Magánemberként is itt bankol (fontos)	19%	5%	4%	8%	4%	9%
Megkapta a hitelt (fontos)	4%	6%	6%	2%	11%	6%
A bankfiók közel van (fontos)	18%	16%	24%	11%	12%	16%

Cégek kategóriákra bontáskor mindkét szegmensnél 1-1 szignifikáns kapcsolatot találunk. A mikrovállalatok között szignifikánsan többen vannak azok, akik magánemberként is a vállalati fő számlavezető banknál vezetik lakossági számlájukat. A kis-és középvállalatok választása pedig nagyobb arányban a megítélt hitel miatt esett erre a bankra (23. táblázat).

23. táblázat. Legfontosabb tényezők cégkategória szerinti bontásban³⁵

%	Mikro	KKV	Összes
Magánemberként is itt bankol (fontos)	12	4	9
Megkapta a hitelt (fontos)	4	10	6

³⁴ Szignifikancia 0,01 és 0,05

³⁵ Szignifikancia 0,05, bázis: teljes minta

A fejezet főbb megállapításai

- A fő számlavezető bank választásakor racionális (költsége, elérhetőség) és „puhább” (jó hír, magánemberként kialakított korábbi kapcsolat) szempontok egyaránt szerepet játszanak.
- Ha hitelfelvétel történik, jelentős a hitel megadásának szerepe a számlavezető bank megválasztásáról szóló döntésben (különösen a KKV-k esetében)
- Néhány bankonkénti különbség is kimutatható: az OTP-t nem elsősorban költségalapon választják, míg a Takarékszövetkezetek esetében a fizikai közelség szerepe igen jelentős.

Jövőbeni tervek, tervezett számlanyitás és bankváltás

Vizsgálatunk tárgyát képezték azok a vállalkozók is, akiknek jövőbeni terveik között szerepel fő számlavezető bank váltása, illetve új folyószámla nyitása. Eddigi eredményeink alapján, a hitelfelvételen kívül gyakorlatilag nem tudunk kimutatni olyan erős kapcsolatokat – a lakossági szegmens elemzésekor talált eredményekkel ellentétben – melyek historikusan a bankváltást magyaráznák. Éppen ezért „előre” is ki kell tekintenünk, vagyis meg kell néznünk, hogy a váltási hajlandóságot mi befolyásolja általában, a bankváltók és a bankot nem váltottak körében.

A bankváltás és számlanyitás tervezését ötfokú skálán mértük. A válaszadóknak egytől ötig kellett értékelnie annak a valószínűségét, hogy a közeljövőben (egy éven belül) bankot váltanak. A skálán az 1-es érték jelentette azt, hogy egyáltalán nem valószínű, hogy vált, míg az 5-ös nagy valószínűséget jelölt (24. táblázat, 29. és 49. kérdés).³⁶

24. táblázat. Váltást és nyitást tervezők aránya

%	Elkövetkezendő egy évben tervez bankváltást	Az elkövetkezendő egy évben tervez új pénzforgalmi számlanyitást
Egyáltalán nem valószínű	87%	86%
2	7%	11%
3	2%	1%
4	1%	1%
Nagyon valószínű	3%	1%
Elemzés	N=500	N=500

A táblázatból láthatjuk, hogy a vállalkozások közel 90%-a nem tervez sem, bankváltást sem új számla nyitást az elkövetkezendő egy évben. Azt ugyanakkor meg kell említenünk, hogy **a váltást tervezők aránya ebben a szegmensben így is magasabb, mint a lakosság esetében.**

Annak érdekében, hogy a váltást és nyitást tervezőkről egy jobban elemezhető bázist kapjunk, adat transzformációt végeztük. Az adat transzformáció elvégzése után 64 olyan vállalkozót találtunk, akik a közeljövőben terveznek bankváltást, ebből 43 még nem váltott bankot, a további 21 igen. A jövőbeni bankváltás esélye szignifikánsan magasabb a tényleges bankváltók körében.³⁷

A következőkben a tervezett váltással szignifikáns kapcsolatban álló változók eredményeit mutatjuk be. Elemzésünk első szakaszában a váltási valószínűséggel keresztbe tettük a kérdőívben szereplő

³⁶ 1-5-ös skála összevonása a következőképpen történt: mindenkit, akik a feltett kérdésre nem azt válaszolta, hogy egyáltalán nem valószínű, hogy vált, a váltást tervezőkhöz soroltunk.

³⁷ Szignifikancia 0,05

összes változót, melyek a teljes mintára vonatkozóan kérdeztünk. Ennek eredményeképpen, 18 olyan változót találtunk melyek szignifikáns kapcsolata figyelhető meg a tervezett bankváltással.

Eredményeinkből egyértelműen látszik, hogy a vállalkozók **a váltást többek között azért tervezik, mert negatív tapasztalatok érték űket jelenlegi bankjuknál.** Minden bizonnyal rossz tapasztalatok állhatnak elégedetlenségük mögött, és úgy tűnik, hogy a továbbiakban teljes mértékben el akarnak határolódni ettől a banktól (ha most kellene választaniuk, biztosan nem ezt a bankot választanák és nem is ajánlanák másoknak). A bankokkal való elégedettség miatt megvizsgáltuk a váltási hajlandóságot fő számlavezető bankonként is, de nem kaptunk szignifikáns kapcsolatot. Tehát, a váltást tervező ügyfelek bankokkal kapcsolatos elégedetlensége általános, nem tudunk megjelölni egyetlen olyan bankot sem, mely ügyfelei körében szignifikánsan magasabb a váltási hajlam.

A **váltani készülő**k másik csoportját alkotják azok a vállalkozók, akik **bankokkal való kapcsolata gazdagabb és jelenleg több pénzforgalmi számlával rendelkeznek.**

Végül, de nem utolsósorban a váltási **hajlandóságra nagy mértékkel hatással van a fő banknál folytatott kiterjedtebb termékhasználat** (25. táblázat).

25. táblázat. Bankváltást tervezők³⁸

%	Valószínű, hogy váltana	Biztosan nem váltana	Összes (N=500)
Több bankkal áll kapcsolatban	33	18	21
Több pénzforgalmi számlája van	25	14	16
Váltott már bankot	33	20	22
Új ügyfélként mostani bankjától jobb ajánlatot kapna	47	33	35
Inkább nem elégedetlen fő számlavezető bankjával	39	9	12
Inkább nem valószínű, hogy jelenlegi bankját választaná	42	12	16
Inkább nem ajánlaná jelenlegi bankját másoknak (1-3)	53	15	20
Van folyószámlahitele a fő banknál	25	13	16
Refinanszírozottatott már hitelt	6	2	2
Fontolóra vette, hogy refinanszíroztat egy hitelt	5	1	1
Nem nehéz hitelt refinanszírozni	39	22	24
Innen utalnak szállítói számlákat (főbank)	88	69	71
Mobilinfót igénybe vesznek (főbank)	36	21	23
Internetbankot igénybe vesznek (főbank)	55	39	41
Éven túli bankgarancia a főbanknál	8	2	3
Éven belüli bankgarancia a főbanknál	6	1	2

³⁸ Szignifikancia 0,01 és 0,05

Tehát, ha öt jellemzővel le akarnánk írni a váltást tervezőket, a következőket fogalmazhatnánk meg róluk

- Olyan vállalati ügyfelek, akik jelenlegi bankjukkal elégedetlenek
- Bankváltási tapasztatokkal rendelkeznek
- Több helyen bankolnak, több számlájuk van
- Ismerik a bankok ajánlatai
- Aktívan használják a banki termékeket és szolgáltatásokat

Mindebből levonhatjuk azt a következtetést, hogy **a váltási szándék mögött az átlagnál szofisztikáltabb és diverzifikáltabb bankhasználat és tudatosság áll.**

A fentebb szignifikánsnak talált változóra lineáris regressziós elemzést is készítettünk. Regressziós elemzésünk célja az volt, hogy megállapítsuk a bevont változók közül, melyek növelik meg leginkább a jövőben tervezett bankváltás esélyét. A bevont 16 változó közül a regresszió négy változót talált szignifikánsnak (26. táblázat)³⁹:

- Inkább elégedetlen jelenlegi fő számlavezető bankjával
- Inkább nem ajánlaná jelenlegi bankját másoknak
- Nem nehéz hitelt refinanszírozni
- Mobilinfót igénybe vesznek (főbank)

26. táblázat. A váltási hajlandóság befolyásoló tényezői

	B	Sig.	Exp(B)
Több bankkal áll kapcsolatban	-,301	,618	,740
Több pénzforgalmi számlája van	,025	,971	1,025
Váltott már bankot	,368	,315	1,445
Inkább elégedetlen fő számlavezető bankjával (1-3)	1,087	,035	2,966
Inkább nem valószínű, hogy jelenlegi bankját választaná (1-3)	-,194	,731	,824
Inkább nem ajánlaná jelenlegi bankját másoknak (1-3)	1,637	,001	5,139
Van folyószámlahitele a fő banknál	,514	,252	1,672
Refinanszírozott már hitelt	,724	,412	2,063
Fontolóra vette, hogy refinanszíroztat egy hitelt	,960	,330	2,611
Nem nehéz hitelt refinanszírozni	,620	,050	1,859
Innen utalnak szállítói számlákat (főbank)	,467	,235	1,595
Mobilinfót igénybe vesznek (főbank)	,995	,003	2,704
Internetbankot igénybe vesznek (főbank)	,170	,594	1,186
Éven túli bankgarancia a főbanknál	,990	,197	2,692
Éven belüli bankgarancia a főbanknál	-,093	,923	,911
Új ügyfélként mostani bankjától jobb ajánlatot kapna	,368	,240	1,446
Konstans	-3,893	,000	,020

³⁹ A változók kódolása a következőképpen történt: bankkal való elégedettség 1-5-ös skálán inkább elégedett 4-5 =0, Inkább elégedetlen 1-3 =1. A termékek, szolgáltatások kódolása a már megszokott módon történt.

A modellünk jónak mondható, a regresszióba bevont változók közel 30%-ban magyarázzák a jövőben tervezett bankváltást.⁴⁰

Erre a négy változóra újból regressziót futtatunk. Újabb regresszióknak eredményeképpen valóban tiszta szignifikáns kapcsolatokat láthatunk. A négy változóból kettő kiemelkedően megnöveli a váltás esélyét a jelenlegi fő számlavezető banknál szerzett negatív benyomások, melyek hatására a bank biztosan nem válik az ügyfél által széles körben ajánlott bankká. A jelenlegi váltási törekvéseket a bankjukkal kapcsolatos elégedetlenség okozza, tehát igenis **van egy réteg, amely kritikus a bankjával szemben, és ez váltási szándékban is megnyilvánul** (27. táblázat).

27. táblázat. A tervezett váltás befolyásoló tényezői⁴¹

	B	Sig.	Exp(B)
Nem elégedett jelenlegi fő számlavezető bankjával	,914	,027	2,494
Nem ajánlaná mostani főbankját másoknak	1,491	,000	4,441
Nem nehéz refinanszírozni egy hitelt	,777	,012	2,174
Főbanknál használ mobilbankot	,966	,002	2,627
Konstans	-3,089	,000	,046

A mikro és KKV szektor esetében is megvizsgáltuk a váltási hajlandóságot, de nem találtunk szignifikáns eltérést. A jövőbeni váltást hasonló arányban tervezik mindkét szegmensben, 13% mondta azt, hogy valószínűnek tartja, hogy az elkövetkezendő egy évben új folyószámla vezető bankot választ.

Az új számla nyitását a vállalkozók leginkább anyagi megfontolásból tervezik. Legtöbbjük a mostaninál kedvezőbb ajánlatot kapott egy másik banktól, továbbá magasnak találja jelenlegi számlájához kapcsolódó költségeit. Kisebb százalékuk pedig valamilyen terméket, szolgáltatást hiányol jelenlegi bankjánál: „itt nincs lízinglehetőség”, „nem adták meg a kért hitelt”, „sokat kell várni a bankfiókban”.

A közeljövőben új számlát nyitók elmondása szerint kétharmaduk a nyitást követően meg is szünteté régi számláját. Akik mégsem, azok legtöbben azért, mert elégedettek a bank által nyújtotta szolgáltatással, és partnereiket nem akarják terhelni az új számlaszám adminisztrációjával: „Futnak a régi projektek”, „Partnerecégek miatt”.

⁴⁰ Overall percentage: 88%

⁴¹ A modell magyarázó ereje 22%

A fejezet főbb megállapításai

- A vállalkozók közül kevesen vannak azok, akik a jövőben számlavezető bank váltását tervezik.
- A váltási hajlandóságra nagymértékben három tényező van hatással:
 - Jelenlegi banknál szerzett negatív tapasztalatok
 - Bankkapcsolatok és pénzforgalmi számlák száma
 - Fő banknál folytatott termékhasználat és igénybevett szolgáltatások köre.
- A váltást tervezők olyan vállalati ügyfelek, akik jelenlegi bankjukkal elégedetlenek, rendelkeznek bankváltási tapasztatokkal, több helyen bankolnak, ismerik a bankok ajánlatait és aktív termékhasználók.

Hitelfelvétel

Az alapmintánkban 132 olyan vállalkozót találtunk, aki rendelkezik valamilyen hitellel, hitelkerettel. Annak érdekében, hogy adatbázisunkban a vállalkozók elemezhetőbbek legyenek, mintadúsítást végeztünk. A továbbiakban a dúsított mintán folytatjuk a hitelekre vonatkozó elemzésünket (N=214).

A hitelt felvettek jellemzően nagy árbevétellel rendelkező fejlődő nagy vállalatok, fő tevékenységi körük jellemzően ipar, 10 évnél régebb óta vannak a piacon, lakossági és vállalati ügyfélkörrel egyaránt rendelkeznek.⁴² Továbbá több bankkal állnak kapcsolatban és váltottak már bankot (28. táblázat).

28. táblázat. Hitelfelvétellel kapcsolatban álló tényezők⁴³

	Van hitelük	Nincs hitelük	Teljes minta
Több bankkal áll kapcsolatban	48%	11%	25%
Váltott már bankot	43%	14%	25%
Összesen, N=	214	368	582

A hitelt felvettek kétharmadának a csak a fő banknál van hitele, 23% pedig a fő banknál is és más bankoknál is vett fel hitelt.

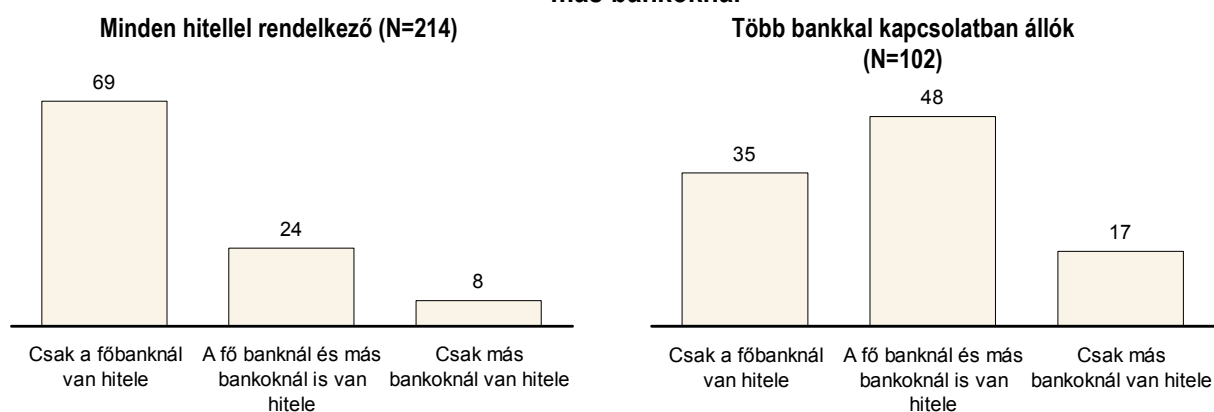
A fő banknál a vállalkozóknak átlagosan 1,9 hiteltermékük van, más bankoknál pedig (ha van egyáltalán) 1,2.

A több bankkal kapcsolatban állók közel ötödének kizárólag más bankoknál van hitele. Valamivel több mint harmaduknak csak a fő banknál van hitele és közel 50 százalékuk a fő banknál és más banknál is vett fel hitelt (15. ábra). **Vagyis igen erős a tendencia arra, hogy ha egy cég hitelt vesz fel, azt a fő banknál teszi.**

⁴² Ld. cégprofil

⁴³ Szignifikancia: 0,000

15. ábra. Hitelfelvétel gyakorisága a fő banknál és, más bankoknál



Azoknak a vállalkozóknak, akiknek nincs hitele a főbanknál, de más bankoknál igen (17 fő) jellemzően autólízinget és valamilyen forgóeszköz-hitelezést (beleértve a Széchenyi Kártyát is) vesznek igénybe (29. táblázat).

29. táblázat. Igénybevett hiteltermékek a csak más banknál hitellel rendelkezők körében.

Hiteltermék	Elemzés	Százalék
Autólízing	9	53%
Széchenyi Kártya	3	18%
Rövid-távú forgóeszköz hitel	2	12%
Folyószámlahitel	1	6%
Általános beruházási hitel	1	6%
Állami támogatású hitel	1	6%
Éven belüli bankgarancia	1	6%
Összesen	17	106%

A hitellel rendelkezők termékhasználatát és igénybevett szolgáltatásokat

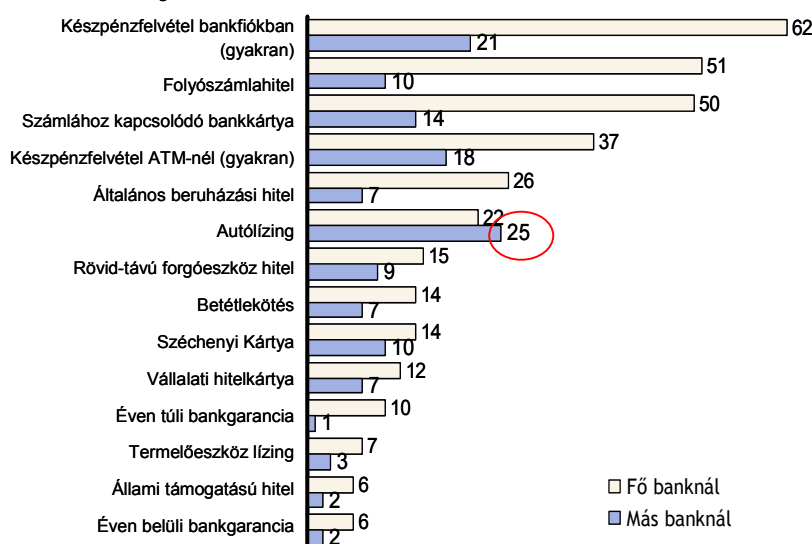
A hitellel rendelkezők folyószámla használata a fő banknál illetve más bankoknál valamelyest eltér. A fő banknál hitelt felvettek körében a folyószámla tranzakciók mellett két hiteltermék, a folyószámlahitel és az általános beruházási hitel igénybevétele a leggyakoribb, továbbá a vállalkozóknak jellemzően ehhez a számlához kapcsolódik bankkártya. Más bankoknál a leggyakrabban igénybevett termék az autólízing, majd ezt követik a különböző tranzakciók. A fő banknál a hitelt felvettek körében aktívabb termékhasználat figyelhető meg, itt átlagosan 3,5 terméket vesznek igénybe, más bankoknál pedig 1,5-öt (16. ábra).

16. ábra. Fő banknál és más bankoknál igénybevett termékek hitelfelvevők körében⁴⁴

Fő banknál és más bankoknál igénybevett termékek (%)

A fő banknál N=214; Átlagos termékhasználat: 3,5

Más bankoknál N=102; Átlagos termékhasználat: 1,5



Ahogy azt a banki szolgáltatások vizsgálatakor is láthattuk, a más bankokkal is kapcsolatban állók jellemzően nem a cég mindennapi működéséhez szükséges tranzakciókat bonyolítják le ezeknél a bankoknál, bár érkezik árbevétel, de például közterheket, munkabéreket jellemzően nem innen utalnak. (30. táblázat).

⁴⁴ A 13-nál alacsonyabb elemszámok nem kerültek bemutatásra

30. táblázat. Igénybevett banki szolgáltatások hitelt felvettek körében

	Főbank	Más bankok
Ide érkezik az árbevétel, vagy annak egy része	89%	33%
Innen utalnak közterheket	88%	16%
Innen utalnak a szállítói számlákat	79%	27%
Innen törlesztik hitelüket	77%	28%
Innen utalnak munkabéreket	66%	11%
Használják az Internet bankot/terminált	50%	28%
Vállalkozói számlához kapcsolódó bankkártyájuk van	49%	18%
Vállalkozói számlához kapcsolódó hitelkeretük van	38%	10%
Igénybe vettek a mobilinfo-t	23%	7%
Igénybe vettek a telefonos ügyfélszolgálatot (Call center)	21%	10%
Devizaforgalmat végeznek	16%	12%
Lekötött betétei vannak ehhez a számlához kapcsolódóan	10%	4%
Használják a Mobilbankot	6%	1%
Használják a WAP bankot	3%	2%
Összesen, N=	214	102

Külön megvizsgáltuk a több banki kapcsolatú hitelt felvettek termékhasználatát fő bank és más bankok esetén. Azok a hitelt felvettek, akik jelenleg több banki kapcsolatot is fenntartanak egyidejűleg, fő bankjuknál leggyakrabban folyószámlához közvetlenül kapcsolódó termékeket, vesznek igénybe, és tranzakciókat végeznek. Bár **más bankoknál is megfigyelhetők a számlatranzakciók, itt jellemzően autólízinget vesznek igénybe** (31. táblázat). A többes bankkapcsolattal rendelkezők is a fő banknál használnak több terméket, átlagosan 3,5, a további bankoknál pedig 1,5-öt vesznek igénybe.

31. táblázat. Több banki kapcsolatot fenntartók hitelt felvettek termékhasználata a fő banknál és más bankoknál

	Fő bank	Más bankok
Készpénzfelvétel bankfiókban (gyakran)	67%	21%
Folyószámlahitel	50%	10%
Számlához kapcsolódó bankkártya	49%	15%
Készpénzfelvétel ATM-nél (gyakran)	33%	18%
Általános beruházási hitel	24%	7%
Autólízing	16%	25%
Széchenyi kártya	14%	10%
Összesen, N=	102	102

A hitellel rendelkezők fő banknál és további bankoknál felvételre került hiteleiről, igénybevételük gyakoriságát illetően a következő sorrendet állíthatjuk fel: a vállalkozók felének van folyószámla hitelkerete, harmadának autólízinge, és általános beruházási hitele. Közel ötöde felvett rövid- távú forgóeszköz hitelt és Széchenyi kártyát. A hitelt felvettek átlagosan 2,1 hiteltermékkel rendelkeznek (32. táblázat).

32. táblázat. A fő banknál és más bankoknál felvett hitelek összevont eredménye

	Elemszám	Százalék
Folyószámlahitel	111	52%
Autólízing	67	31%
Általános beruházási hitel	60	28%
Rövid-távú forgóeszköz hitel	40	19%
Széchenyi Kártya	38	18%
Vállalati Hitelkártya	29	14%
Éven túli bankgarancia	21	10%
Termelőeszköz lízing	16	7%
Éven belüli bankgarancia	15	7%
Állami támogatású hitel	14	7%
Projektfinanszírozási hitel	10	5%
Uniós támogatású hitel	9	4%
Lombard hitel	7	3%
Factoring	2	1%
Összesen	214	Átlag: 2,1

Refinanszírozás

A hitelátvitel nehézségeit feltáró elemzésben részt vett szempontokról a vállalkozók közel harmada nem tudta megmondani, hogy azok mennyire szólnak a hitelátvitel ellen. Ez arra utal, hogy egyszerűen **kevés a tapasztalat és a tudás ezen a téren.**

Akik nyilatkozni tudtak, azok **nem látnak áthághatatlanul komoly gátakat** a refinanszírozással kapcsolatosan, a leginkább említett gátak (a **kapcsolódó költségek**) említettsége sem kiugró mértékű.

Kevesen gondolják úgy, hogy nem tudnák összevetni az egyes ajánlatokat, de ezzel párhuzamosan ugyanakkor **sokan gondolják, hogy a piacon úgy sincsenek jobb ajánlatok.**

A többi szemponttal ellentétben az előtörlesztésnél figyelhetjük meg a legtöbb „is-is választ”, úgy tűnik a vállalkozók döntő többsége vagy nem tud erre válaszolni, vagy bizonytalan köztes értéket adott a válasz során. Elképzelhető, hogy egyszerűen **tájékozatlanok abban, hogy a jelenlegi hitelük előtörlesztésének mik a kondíciói.** (33. táblázat, 66. kérdés).

33. táblázat. A refinanszírozás lehetséges gátjai (N=214)

	Átlag	Egyáltalán nem szól ellene (%)	4	3	2	Nagymértékben ellene szól (%)	NT/NV (%)
Nem valószínű, hogy a piacon jobb ajánlatok vannak	2,8	6	13	22	15	15	29
Nem tudom összehasonlítani az adott ajánlatokat	3,5	25	11	23	8	7	26
Nagyon magas ügyintézési költség	2,7	10	8	17	17	15	23
Szerződésmódosítási díjat kell fizetni	2,6	10	6	19	15	18	31
Nincs lehetőség előtörlesztésre a jelenlegi hitelnél	3,1	13	6	26	11	7	37
A jelenlegi hitel előtörlesztési díja túl magas	3,2	12	7	29	8	6	38

A hitelrefinanszírozásról általában megfogalmazható, hogy egyáltalán nem gyakori jelenség a cégek életében. A 214 hitelt felvett közül mindössze 8%-ot, azaz 18 főt találtunk, aki átvitt már valamilyen hitelt, közülük is két fő mondta azt, hogy két hitelt is kiváltott már. A refinanszírozott hitelek leginkább a folyószámlahitel és az uniós támogatású hitel. Ez a 8% a lakossági eredményekhez képest ugyanakkor magasabb (34. táblázat, 60. kérdés).

34. táblázat. Refinanszírozott termékek

	Elemzés	Százalék
Folyószámlahitel	14	78%
Autó lízing	7	39%
Uniós támogatású hitel	6	33%
Széchenyi Kártya	6	33%
Vállalati Hitelkártya	6	33%
Általános beruházási hitel	4	22%
Projektfinanszírozási hitel	4	22%
Éven túli bankgarancia	4	22%
Rövid-távú forgóeszköz hitel	4	22%
Termelőeszköz lízing	3	17%
Éven belüli bankgarancia	2	11%
Állami támogatású hitel	1	6%
Faktoring	1	6%
Összesen	18	344%

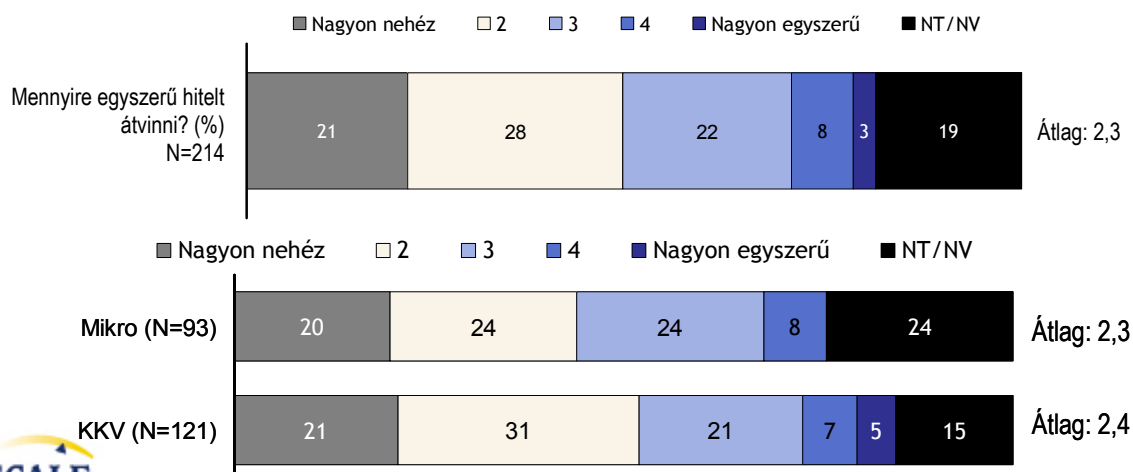
Azok, akik vittek már át hitelt, szignifikánsan többen vannak a kis-és középvállalatok és a bankváltók körében (35. táblázat)

35. táblázat. A refinanszírozók tulajdonságai

	Átvitte	Nem vitte át	Teljes minta
Kis-és középvállalat	78%	55%	57%
Váltott már bankot	40%	67%	43%
Összesen, N=	18	196	214

Ami a hitelátvitel folyamatát illeti, az láthat ugyanakkor, hogy a **cégek a folyamat bonyolultságától tartanak** (ez ügyben még a bizonytalanság is kisebb, mint pl. a költségek megítélése esetében). (17. ábra, 67. kérdés)

17. ábra. Mennyire egyszerű egy hitelt átvinni? (N=214)



A fontolóra vett, tervezett hitelkiváltás aránya még csekélyebb, csak 8 fő mondta azt, hogy tervez hitelkiváltást. A tervezett hitelkiváltás leginkább a már megtörtént refinanszírozáshoz hasonlóan a folyószámlahitelt és az uniós támogatású hiteleket érinti.⁴⁵

⁴⁵ A továbbiakban a 64-65-ös kérdés értékelése az alacsony elemszám miatt nem kerül bemutatásra.

A fejezet főbb megállapításai

- A hitelt felvettek jellemzően nagy árbevétellel rendelkező fejlődő nagy vállalatok, fő tevékenységi körük ipar, 10 évnél régebb óta vannak a piacon, lakossági és vállalati ügyfélkörrel egyaránt rendelkeznek, továbbá több bankkal állnak kapcsolatban és váltottak már bankot.
- Kevesen vannak azok, akik csak a fő bankon kívül vettek fel hitelt, ők jellemzően autólízinget és Széchenyi Kártyát vesznek igénybe
- A fő banknál aktívabban használják a termékeket, más bankoknál inkább autólízinget vesznek igénybe.
- A refinanszírozással kapcsolatos ismeretek szintje alacsony
- A refinanszírozás ritka jelenség a cégeknél, annak ellenére, hogy az ügyintézés bonyolultságán kívül kemény gátat nem látnak ezzel kapcsolatosan.
- A fontolóra vett hitelkiváltás arányai a tényleges refinanszírozásnál is alacsonyabbak.

Összefoglalás

A bankváltás és a hitelkiváltás jóval gyakoribb jelenség, mint a lakosság esetében, ennek következtében, úgy látjuk, hogy ez egy **sokkal versenyzőbb piac, mint a lakossági**. Ezt annak ellenére gondoljuk úgy, hogy több bank igénybevétele ritka, a vállalkozók tehát **törekcsenek minden szolgáltatást egy banktól megvásárolni**, amennyiben pedig elégedetlenek, inkább váltanak, mintsem, hogy több bankra diverzifikálnák termékhasználatukat. Továbbá, a szegmensben lévő erősebb versenyt az is mutatja, hogy az OTP nem olyan domináns itt, mint a lakosságnál, a vállalati szegmens esetén **nem beszélhetünk látványos bankpiaci koncentrátságról**.

A vállalkozók körében a bankváltás háromszor gyakoribb, mint azt a lakosságnál megfigyelhettük, ugyanakkor **a váltás mögött hasonló szempontok mutathatók ki mindkét szegmensnél**. Kétségtelen, hogy a bankváltás sok esetben kényelmi szempontok által determinált, de elemzésünk alapján azt is elmondhatjuk, hogy **a vállalkozóknál sokkal jobban érvényesül a racionális döntés**, - mint azt láthattuk a lakossági eredményeknél - a költségek szerepe magasabb, a cégek sokszor kritikusak a szolgáltatás minőségével szemben, ami a váltást gyakran motiválja. A racionális és emocionális szempontok eltérnek a váltást tervezők körében a mikrovállalatoknál, és kis- és középvállalatoknál (ez utóbbi szegmensben erősebbek a racionális szempontok).

A lakossági eredményeinkkel ellentétben a vállalati eredményeknél a hitelfelvétel kivül nem tudunk kimutatni olyan tényezőt, melyek a bankváltást historikusan magyaráznák. Az adatok alapján egyedül **a hitelfelvételnek volt a múltban jelentős szerepe a bankváltásokra**. Ez kifejezetten igaz a folyószámlahitelt és az általános beruházási hitelt felvett vállalkozókra. Mindazonáltal azt is látnunk kell, hogy akik már váltottak egyszer vállalati fő száavezető bakot, azok hajlamosabbak erre a jövőben is.

Továbbá megfogalmazhatjuk, hogy **a számlaváltással kapcsolatosan a vállalkozók általában kevés nehézséget látnak**. Ez egyaránt igaz azokra is, akik már váltottak, és azok is, akik még nem. Egyedül **a számlaszám változás bejelentése, kommunikálása, a belső működést esetleg megzavaró tényezők okoznak nehézséget**. A kis-és középvállalkozások körében a számlaszám változással járó adminisztrációs kötelezettségekből adódó nehézségek gyakoribbak. Épp ezért jó megoldást jelentene számukra a számlaszám hordozás lehetősége, mely kapcsán lehetőségük nyílna más bankokkal kapcsolatot kialakítani úgy, hogy eközben a számlaszám változással járó adminisztrációs nehézségeket áthidalhatnák. Ennek megfelelően **a számlaszám hordozhatóság ebben a szegmensben fontosabb megvalósítandó célnak látszik, mint a lakosság esetében**.

Bár a vállalkozók harmada rendelkezik valamilyen hitellel a refinanszírozás nem jellemző a magyar cégekre, de **arányaiban a hitelátviteli kedv magasabb, mint a lakosság körében.** A legnagyobb nehézségeket egyfelől az jelenti, hogy a vállalkozók **nem érzékelik úgy, hogy egyazon finanszírozási problémára bankonként eltérő ajánlatokat kaphatnak** továbbá igen erős az **adminisztratív nehézségektől való félelem is.**