

Pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi problémák Fejér megyében

- Kutatási beszámoló -

A kutatásra a TÁMOP-5.5.6-08/2-2008-0003 projekt
keretén belül került sor,
megvalósítását az Európai Szociális Alap támogatta



Echo Innovációs Műhely
H-8000 Székesfehérvár, Tobak u. 17.
Tel: (22) 502-276 Fax: (22) 379-622
Mail: projekt@echosurvey.hu

Echo Innovációs Műhely
2009. május 14.

Jelen beszámoló további felhasználásához lépjen kapcsolatba az Echo Innovációs Műhellyel.

A tanulmány kéziratnak minősül, hivatkozni ennek figyelembevételével a feltüntetett szerzők, annak hiányában a beszámolót jegyző szervezet engedélyével lehet.

A kutatáshoz kapcsolódó adatbázis és módszertani anyagok az Intézetnél történt regisztráció után szintén elérhetők.

Javaslatait, észrevételeit, szakmai megjegyzéseit is szívesen várjuk a következő címen:

Echo Innovációs Műhely
Echo Survey Szociológiai Kutatóintézet
8000 Székesfehérvár, Tobak u. 17.
Tel: +36 (22) 502-276
Fax: +36 (22) 379-622
www.echosurvey.hu
info@echosurvey.hu

Tartalomjegyzék

| | | |
|---|-------|--------------|
| 1. A kutatás háttere | | 4.o. |
| 2. Módszertan | | 4.o. |
| 3. Pénzügyi szolgáltatókkal való kapcsolat és a bizalom indexe | | 5.o. |
| 4. Tájékozottság a pénzügyi szolgáltatásokról | | 11.o. |
| 5. Fogyasztói sérelmek a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban | | 14.o. |
| 6. Vélemények a fogyasztóvédelem intézményeiről | | 20.o. |
| 7. Fogyasztói típusok Fejér megyében | | 24.o. |
| 8. Részletes adatok | | 26.o. |

1. A kutatás háttere

A Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület az Új Magyarország Fejlesztési Terv Társadalmi Megújulás Operatív Programjában „Tudástranszfer és kapacitásfejlesztés Fejér megyében a fogyasztóvédelem társadalmasítására” címen pályázatot nyert. A program az Európai Szociális Alap támogatásával valósul meg, amelynek része Fejér megye lakossága körében primer kutatási projektek megvalósítása is a fogyasztóvédelem területén.

A program keretén belül kutatóintézetünk 2009. áprilisában telefonos kutatást végzett Fejér megye felnőtt lakossága körében a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos tapasztalatokról illetve fogyasztóvédelmi problémákról. A kutatás során kíváncsiak voltunk arra, hogy a lakosok mennyire bíznak a pénzügyi szolgáltatókban, milyen fogyasztói sérelmek érték őket az általuk nyújtott szolgáltatások során, illetve mennyire vannak tisztában azzal, hogy fogyasztóvédelmi problémáikkal milyen szervezetekhez fordulhatnak. Jelen kutatási beszámoló ennek a kutatásnak az eredményeit foglalja össze.

2. Módszertan

Az Echo Innovációs Műhely Echo Survey Szociológiai Kutatóintézete reprezentatív telefonos kutatást végzett Fejér megye felnőtt lakossága körében 2009. április 24-30. között az emberek fogyasztóvédelmi problémáiról a pénzügyi (banki, biztosítási, hitelezési) szolgáltatók vonatkozásában.

A telefonos kutatás során 300 fő válaszolt a feltett kérdésekre, a válaszmegtagadásokból fakadó kis mértékű torzulásokat többszempontú matematikai súlyozás segítségével korigáltuk. A beszámolóban közölt adatok településméret, kor és nem szerint reprezentálják Fejér megye felnőtt lakosságát. A mintavételi hiba jelen kutatás esetén +/- 5 százalék. A kérdőívből kinyerhető empirikus adatokat kódolás után számítógépen rögzítettük és ellenőriztük. Az adatelemzést SPSS programmal végeztük.

3. Pénzügyi szolgáltatókkal való kapcsolat és a bizalom indexe

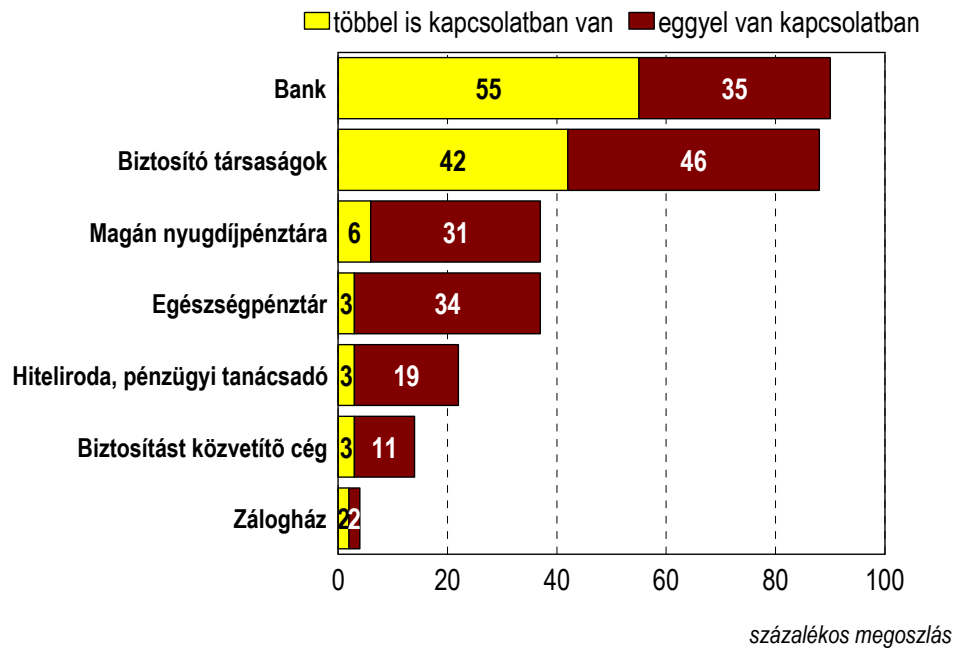
A kutatás során többféle szempont alapján vizsgáltuk az emberek pénzügyi szolgáltatókkal való kapcsolatát, így személyes érintettséget, a bizalmat, az általános és konkrét fogyasztói sérelmeket, panaszos ügyeket valamint a fogyasztók jogainak védelmében működő szervezetekkel kapcsolatos attitűdöket egyaránt igyekeztünk feltárni a telefonos interjúk korlátozott kereti között.

A kutatás során azokat a szervezetek minősítettük pénzügyi szolgáltatóknak, amelyek felett az ellenőrzést a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) gyakorolja. Így a biztosítási piac szereplőivel (biztosító intézetek, független biztosításközvetítők, biztosítási szaktanácsadók) a pénzpiac (pénzügyi intézmények, hitelintézetek, zálogházak), a pénztári piac (magánnyugdíjpénztár, önkéntes pénztár) és a tőkepiac (befektetési tanácsadók, vállalkozók) szereplőivel kapcsolatos megyei tapasztalatokat igyekeztünk felmérni.

A Fejér megyei lakosok 90 százalékának volt már kapcsolata bankintézettel, minden második állampolgárnak nem is csak egy pénzintézettel kapcsolatosan vannak személyes tapasztalatai. Ehhez hasonlóan magas arányt mutat a biztosító társaságokkal (biztosító egyesületek, biztosító részvénytársaságok) kapcsolatban állók aránya, a 88 százalékos érintettség azt jelenti, hogy gyakorlatilag majdnem mindenkinek van, vagy volt valamilyen biztosítása, 42 százalékuknak több társasággal is volt kapcsolata.

A többi pénzügyi szolgáltatók közül a pénztári szektorral (egészség és magánnyugdíj pénztárak) minden harmadik, hitelirodával vagy pénzügyi tanácsadó vállalkozással pedig minden ötödik lakosnak a megyében személyes tapasztalatai. 100 emberből 14 biztosítást közvetítő céggel, 4 pedig zálogházzal is kapcsolatba került már.

Pénzügyi szolgáltatókkal kapcsolatban állók aránya

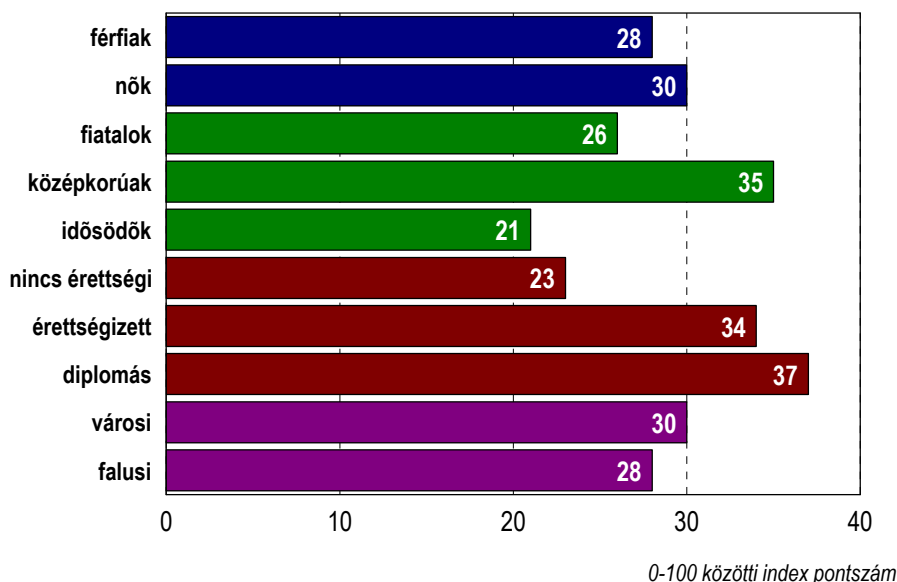


Nemek szerint vizsgálva a válaszok megoszlását a férfiak között magasabb arányban találunk olyanokat, akiknek több bankkal vannak kapcsolatban, míg nők között az átlagnál magasabb a biztosítókkal és hitelirodákkal/pénzügyi tanácsadókkal kapcsolatban lévők aránya. Életkor szerint jellemző tendencia, hogy pénzügyi szolgáltatókkal, az aktív, középkorú korosztálynak (35-59 év) van a legintenzívebb kapcsolata a pénzügyi szolgáltatókkal, míg az idősödő lakosoknak alacsonyabb. E korosztály 19 százaléka nem került kapcsolatba bankkal, 85 százalékuknak nincs tapasztalata hitelirodákkal, 85-90 százalékuk magánpénztárakkal sem állnak kapcsolatban. Részben az életkorral összefüggésben az is kimutatható, hogy az iskola végzettség emelkedésével intenzívebb kapcsolat mutatható ki a lakosok és a pénzügyi szolgáltatók között. Hasonlóan szegmentálja a véleményeket a település típusa is, általában a városokban lakók több és a többféle pénzügyi szolgáltatóval állnak kapcsolatban, ez alól Fejér megyében kivételt képeznek a hitelirodák és pénzügyi tanácsadók, a falvakban élők 26, a városban lakóknak pedig csak 20 százaléka van kapcsolatban ezzel a körrel.

Ha a kapott válaszokat egyfajta sajátos kapcsolati indexben akarjuk kifejezni, ami 0-100 pont között mutatja, hogy kinek mennyi és mennyiféle

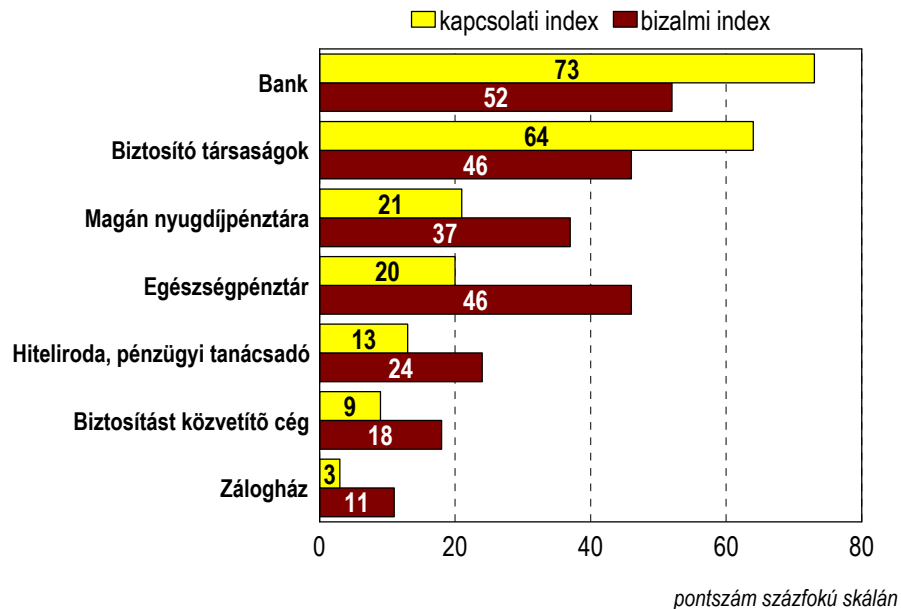
pénzügyi szolgáltatóval van kapcsolata, akkor százfokú skálán az átlag 29 pont, mely a fentiekben részletezett módon eltérő az egyes társadalmi csoportokban. A legmagasabb a középkorúak és a diplomások körében.

Kapcsolati-index a pénzügyi szolgáltatókkal az egyes társadalmi csoportokban



A pénzügyi szolgáltatók közül a leginkább bankokban bíznak a Fejér megyei lakosok, ám ez a bizalom relatív, mert mindössze a megkérdezettek 17 százaléka mondta, hogy teljes mértékben és további 36 százaléka, hogy inkább megbízik a bankokban. A biztosítóknál már kevesebb, mint az emberek fele bízik, 20 százalékuk egyáltalán nem, 37 százalékuk pedig inkább nem bízik meg. Még kevésbé bíznak az emberek a hitelirodákban és pénzügyi tanácsadóknál, mindössze 13 százalékuk fogalmazott meg inkább pozitív véleményt, míg 59 százalékuk bizalmatlan, s 28 százalékuk nem tudott állást foglalni. Pénztárakkal kapcsolatban megosztottak az emberek, egyharmaduk nem tudja, mennyire bízhat bennük, az egészségpénztárakban egyharmaduk, a nyugdíjpénztárakban 44 százalékuk inkább nem bízik, s 34 illetve 24 százalékuk inkább bízik bennük. A zálogházak és a biztosítást közvetítő cégek esetében pedig kifejezett bizalmatlanság mérhető a megyében, a megkérdezett embereknek mindössze 2-8 százaléka nyilatkozott úgy, inkább vagy teljesen bízik ezekben a pénzügyi szolgáltatóknál.

Index-értékek

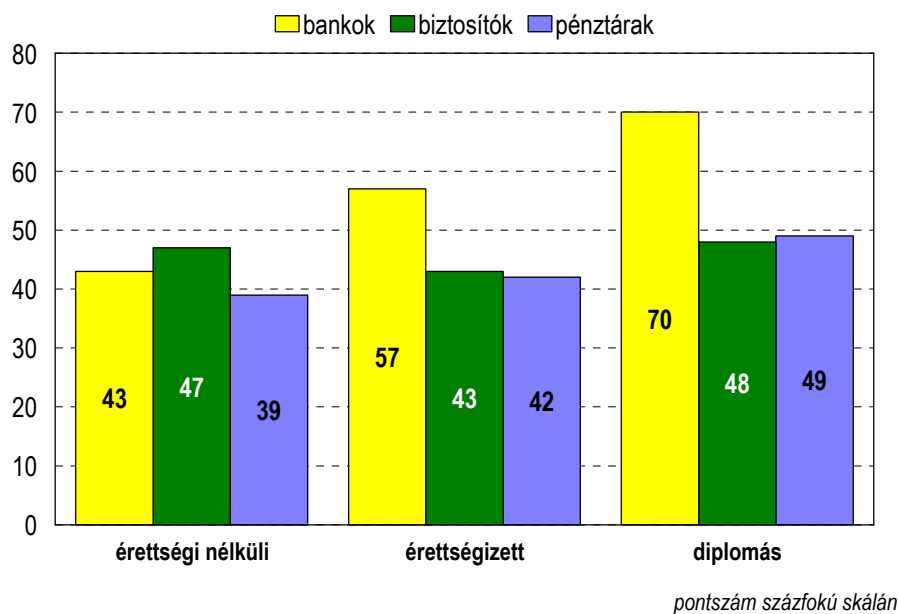


A kapott válaszokat százfokú skálára számolva (a bizonytalan válaszokat kivéve az elemzés alól) meghatározható az egyes szolgáltató szektor lakossági bizalom-indexe. Ezek alapján a bankok 52 illetve a biztosítók és az egészségpénztárak ennél alacsonyabb, 46 pontos index értéke éppen bizalmi határon van, a magánnyugdíjpénztárak 37 pontos bizalomindexe már erős ellenérzéseket tükröz, míg a hitelirodák, pénzügyi tanácsadók, biztosítást közvetítő cégek és zálogházak 11-24 pontos indexe határozott és egyértelmű bizalmatlanságot mutat.

Az egyes demográfiai változók mentén vizsgálva az egyes szolgáltatók bizalom-indexének alakulását kirajzolódik egy-két sajátos tendencia. A pénztárakban, a biztosítást közvetítő cégekben és a zálogházakban jellemzően jobban bíznak a nők, mint a férfiak. Az életkor szerint szignifikáns eltérés, hogy magánnyugdíjpénztárak bizalom indexe a fiatalok körében a legmagasabb, s az életkor emelkedésével folyamatosan csökken (47-ről, 24 pontra), s az alkuszokban is inkább a fiatalok bíznak, mint a középkorúak.

Az iskola végzettség emelkedésével meredeken nő a bankokba vetett bizalom, míg az érettségivel nem rendelkező megyei lakosok körében 43 pont, addig a diplomásoknál már 70 pont a bankok bizalom-indexe.

A bankok, biztosítók és pénztárak bizalom-indexe



Az emberek egy-egy pénzügyi szolgáltatóval kapcsolatosan úgy is véleményt formálhatnak, ha nincs vele közvetlen kapcsolata és nyilván megalapozottabb véleményt fogalmazhatnak meg róla, ha kliens minőségében érintettek az adott szolgáltatónál. Ha e dimenzió mentén nézzük a bizalom-indexet, akkor azt látjuk, hogy aki az adott pénzügyi szolgáltató csoportnak kliense vagy kliense volt, érezhetően sokkal nagyobb bizalommal vannak a szolgáltató iránt, mint akik csak hallomás alapján formáltak véleményt, illetve ez valószínűleg fordítva is igaz, akik nem bíznak az adott szolgáltatóban nem is veszik igénybe pénzügyi szolgáltatásaikat. Különösen nagy különbség mérhető az egészségpénztárak tekintetében, akinek van velük kapcsolata tökéletesen megbíznak bennük (91 pont), akinek nincs, azok pedig bizalmatlanok (32 pont). Átlagosan 20-30 ponttal magasabb bizalom-index mérhető azok körében, akiknek személyes tapasztalatuk is van az egyes pénzügyi szolgáltatókkal, mint azok körében, akiknek nincs kapcsolatuk ezekkel az intézményekkel, szervezetekkel.

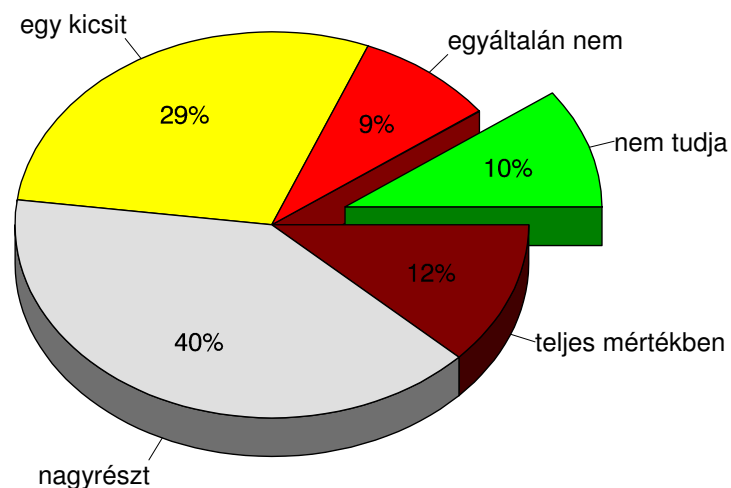
| | Van kapcsolata az adott szolgáltatóval | Nincs kapcsolata az adott szolgáltatóval |
|--------------------------------|---|---|
| Bank | 57 | 32 |
| Biztosító társaságok | 52 | 32 |
| Hiteliroda, pénzügyi tanácsadó | 45 | 16 |
| Magán nyugdíjpénztár | 63 | 19 |
| Egészségpénztár | 91 | 32 |
| Biztosítást közvetítő cég | 46 | 14 |
| Zálogház | 30 | 9 |

Bizalom-index pontszám 0-100 között

A lakosok abban is megosztottak, hogy az egyes pénzügyi szolgáltatók mennyire törődnek az ügyfelekkel. A válaszolók egytizede nem tudott véleményt formálni e kérdésben, 37 százalékuk inkább negatívan, 52 százalékuk pedig inkább pozitívan nyilatkozott.

Jellemző, hogy a nők, a magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők és a fiatalabbak magasabb arányban nyilatkoztak úgy, hogy szerintük a pénzügyi szolgáltatók teljesen vagy nagyrészt törődnek az ügyfelekkel, míg a képzetlenebb és az idősebbek lakosok fele inkább kiszolgáltatottnak érzi magát.

A pénzügyi szolgáltatók mennyire törődnek az ügyfelekkel?



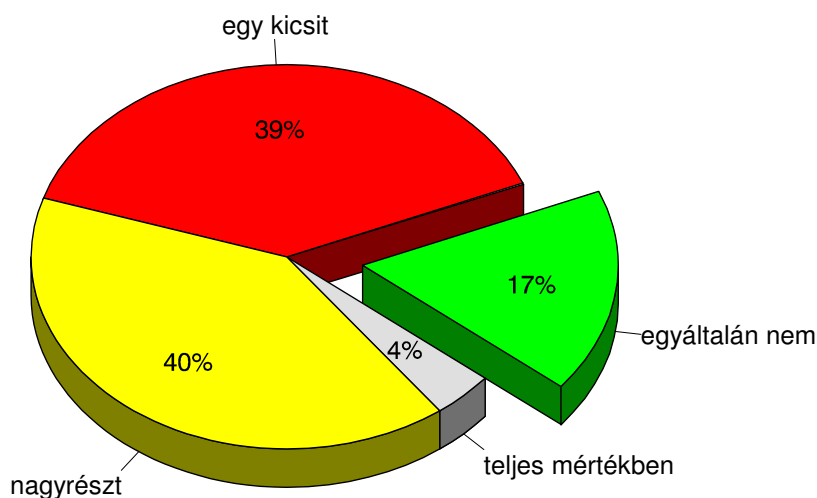
4. Tájékozottság a pénzügyi szolgáltatásokról

A pénzügyi ismeretek oktatásának szükségessége valójában már jóval a jelen pénzügyi válság kirobbanása előtt felmerült az Európai Bizottság és a tagállamok között, de mindezidáig nem történt az ügyben komoly előrelépés. Sokkal inkább olyan programokat valósítottak meg eddig ezen a téren, amelyek eredményei szinte azonnal észlelhetőek voltak, mint például a fogyasztók tájékoztatása vagy a fogyasztóvédelem. Az oktatás, mint hosszú távú cél ez ideig nem jelent meg. Az utóbbi időben egyre többet lehet olvasni, hallani arról, hogy a magyar lakosok pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos általános tájékozatlansága is közrejátszhat a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói sérelmek és problémák kialakulásában. Nem véletlen, hogy a pénzügyi válság miatt felvetődött az Unióban a javaslat, hogy már gyermekkorban meg kellene kezdeni a polgárok felkészítését pénzügyeik hatékonyabb kezelésére, így meg lehetne ismertetni velük a bankszámlakezelést vagy a részvények adásvételét is.

A jól tájékozott fogyasztók talán nem választottak volna kockázatos pénzügyi termékeket, és nem bíztak volna meg a pénzügyi tanácsadóikban. Nyilvánvalóan a fogyasztók tájékoztatásáért felelős rossz információs rendszer és mindenekelőtt a kockázatos termékek kontrollálatlan és bonyolult adásvételi rendszere is okolható, de a pénzügyi oktatás nem merülhet ki mindössze a bankok kötelességében, hogy teljes körű és könnyen érthető felvilágosítást nyújtsanak ügyfeleik számára. Az EU előírásai szerint a bankoknak előzetesen informálniuk kell klienseiket az adott pénzügyi termék megvásárlása esetén, és természetesen fel kell hívniuk a figyelmet az abban rejlő esetleges veszélyekre is. A fogyasztóknak pedig lehetőséget kell biztosítani az egyes termékek összehasonlítására, még akkor is, ha esetleg nem jártasak eléggé a pénzügyekben.

Mindezzel kapcsolatban elmondható, hogy Fejér megyében mindössze a lakosok 4 százaléka érzi magát teljes mértékben tájékozottnak a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban, s azok aránya, akik úgy érzik nagyrészt képből vannak 40 százalék, míg minden második megkérdezett csak egy kicsit, vagy egyáltalán nem tartja magát tájékozottnak.

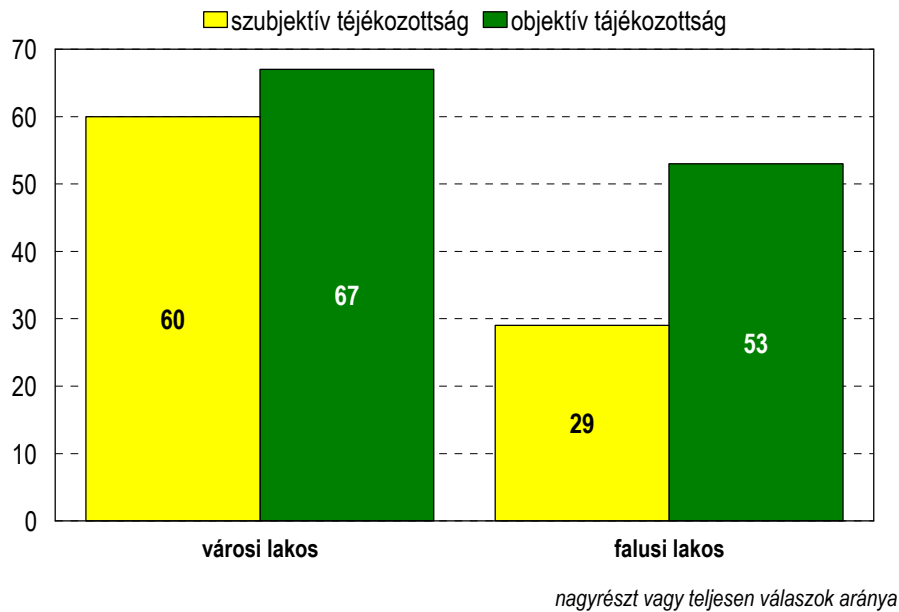
Mennyire érzi magát tájékozottnak a pénzügyi (banki, biztosítási, hitelezési) szolgáltatásokkal kapcsolatban?



Jellemző, hogy férfiak, a középkorúak, a diplomások és a városban élők az átlagnál jóval tájékozottabbnak tartják magukat a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban. Az is kimutatható, hogy a tájékozottság és a bizalom nem független egymástól. Azok akik tájékozottabbak sokkal jobban bíznak az egyes pénzügyi szolgáltatókban (50-60 pont), mint azok, aki tájékozatlannak tartják magukat (6-20 pont), különösen igaz ez a pénztári szektorban.

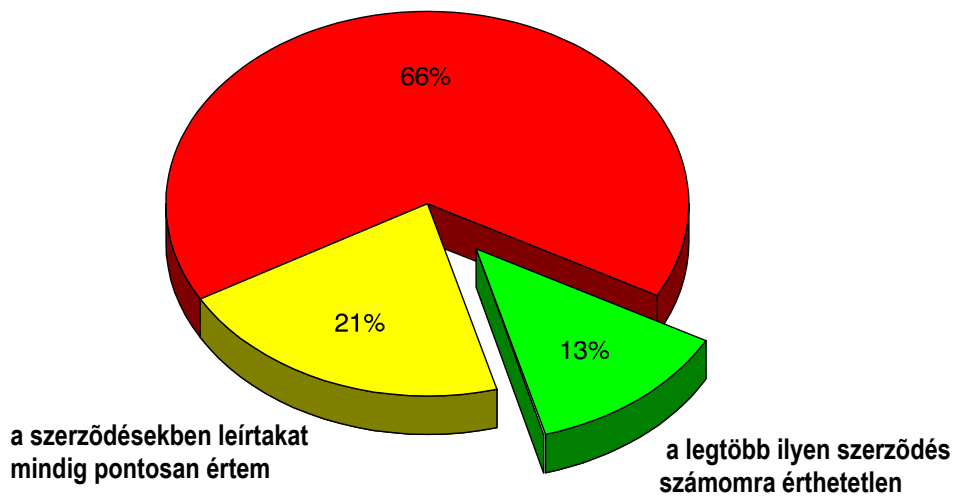
A szubjektív tájékozottság mellett objektív tényezőket is vizsgáltunk, megkérdeztük többek közt azt is a lakosoktól, hogy mennyire jellemző rájuk, hogy amikor szerződést kötnek a bankkal, biztosítóval, pénzügyi szolgáltatóval, akkor elejétől a végéig elolvasnak minden kapcsolódó dokumentumot. A kapott válaszok alapján, meglepően sokan, 27 százalék nyilatkozott úgy, hogy teljes mértékben végig olvas mindent, s további 33 százalék is nagyrészt átolvassa a dokumentumokat, miközben 40 százalékukra ez csak kis mértékben vagy egyáltalán nem jellemző. Kimutatható, hogy e tekintetben inkább a nők, az idősebbek és a diplomások tűnnek alaposabbnak.

Tájékozottsági mutatók



Előfordult, hogy a szerződések, tájékoztatók tartalmaznak olyan részt, amelynek értelmezése Ön számára problémát okoz?

előfordul hogy vannak olyan részek, amelyek nem tiszták számomra, de a lényegét azért megértem

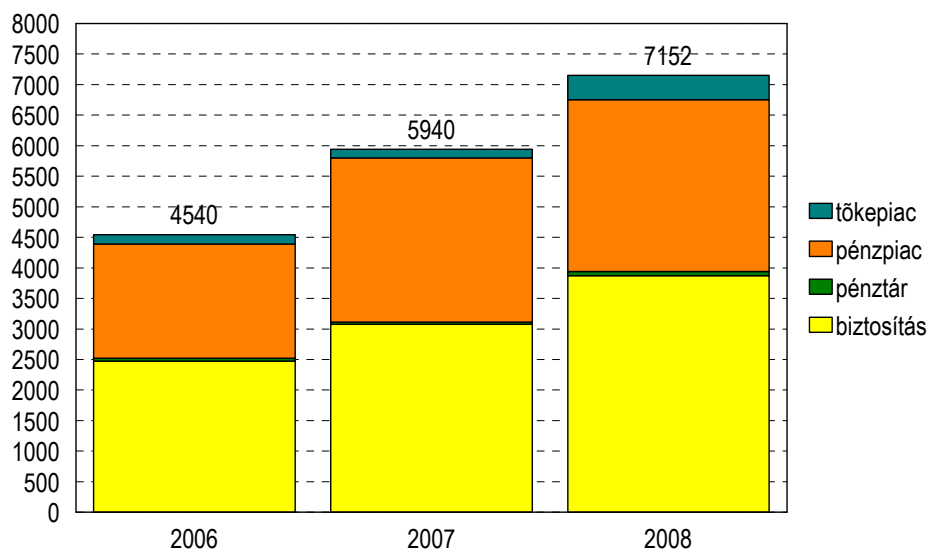


Egy-egy pénzügyi szolgáltatási szerződés igénybevételekor azonban a dokumentumok nyelvezete, bonyolultsága miatt, előfordulhat, hogy hiába olvassa át a fogyasztó, nem ért meg benne mindent, vannak olyan részei, melynek értelmezése problémát okoz. Kutatásunkból kiderült, hogy a Fejér megyében lakó felnőttek mindössze 21 százaléka érti meg saját bevallása szerint teljesen a pénzügyi szolgáltatási szerződésekben foglaltakat, kétharmaduk azon a véleményen van, hogy előfordul, hogy vannak olyan részek, amelyek nem tiszták számára, de a lényegét azért megértik, míg 13 százalékuk számára a legtöbb ilyen szerződés teljesen érthetetlen, vagyis teljesen kiszolgáltatottak. Különösen a nők és az idősebbek körében jellemző ez (16-18 százalék).

5. Fogyasztói sérelmek a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban

A PSZÁF által minden évben közzétett adatok alapján a 2006-2008. időszakban valamennyi pénzügyi ágazatnál a panaszok növekedése tapasztalható, de a biztosítási szektornál csökkenő dinamikával, a pénzpiaci ágazatnál mindkét évben hasonló növekedési ütemmel, míg a tőkepiacnál és pénztáraknál 2008-ban szinte ugrásszerű növekedés volt megfigyelhető.

Engedély- vagy bejelentés köteles tevékenységekre vonatkozó írásos fogyasztói panaszok alakulása Magyarországon



Forrás: PSZÁF

Részleteiben vizsgálva a hivatalos statisztikákat a pénz-és tőkepiaci szektort illetően valamennyi intézménycsoportnál növekedett a beadványok száma az előző év hasonló időszakához képest, a pénzügyi vállalkozások és befektetési vállalkozások elleni beadványok számának növekedése azonban jelentősen meghaladta a bankokkal és takarékszövetkezetekkel szembeni panaszügyek számának növekedését, így részesedésük is emelkedett a szektoron belül. A legtöbb probléma e tekintetben a hitelezéssel kapcsolatos van, a beadványok 63 százaléka ezzel kapcsolatos, ezt követi a folyószámla vezetése és a (11 százalék) és a bankkártya műveletek elleni panasz (6 százalék). A hitelekkel kapcsolatos beadványok jelentős és növekvő hányada devizaalapú hitelekre vonatkozik, az ismert jelentős devizapiaci árfolyamváltozásokat tükrözve. az elszámolás, megbízás teljesítés típusú beadványok képviselték az összes ügy több mint 30 százalékát. 10 százalék feletti részesedéssel rendelkeznek továbbra is a korábbi időszakhoz hasonlóan a szolgáltatás minősége, az egyéb ügyviteli hibák és tájékoztatási hiányosságok típusú beadványok, részesedésük kismértékben nőtt is az előző időszakhoz képest.

A biztosítási szektoron belüli kiemelkedő a kötelező felelősség biztosítással (KGFB) kapcsolatos panaszok aránya, 55 százalék, ezt követi a hagyományos életbiztosítás és Lakásbiztosítás/otthonbiztosítás (13 és 9 százalék)

2008. végén a pénztári panaszügyek előző év hasonló időszakához viszonyított közel négyszeres növekedése kiugróan magasnak minősíthető. A növekedés az önkéntes nyugdíjpénztáraknál csaknem hétszeres, a magánnyugdíjpénztáraknál több mint háromszoros volt. A két nyugdíjpénztári ágazat együttesen az összes pénztári panasz 95 százalékát képezte 2008. II. félévben. Az ügyek 42 százaléka a hozam, 15 százaléka a számlavezetés, 21 százaléka a szolgáltatással volt kapcsolatos.

Áttérve a konkrét megyei helyzetre, a telefonos kutatás során kíváncsiak voltunk arra, hogy Fejér megye lakossága körében milyen fogyasztói sérelmek fordultak elő, illetve melyek azok, amelyekkel nagyobb gyakorisággal találkoztak a különböző pénzügyi szolgáltatások során.

A leggyakoribb fogyasztói sérelemként a pénzügyi szolgáltatók által egyoldalúan módosított szerződés merült fel, ez a megye lakosainak egyharmadánál már előfordult. A másik tipikus probléma, közel 30 százalékuk élte már meg, hogy a szerződéskötéskor a tájékoztatás nem volt teljes körű.

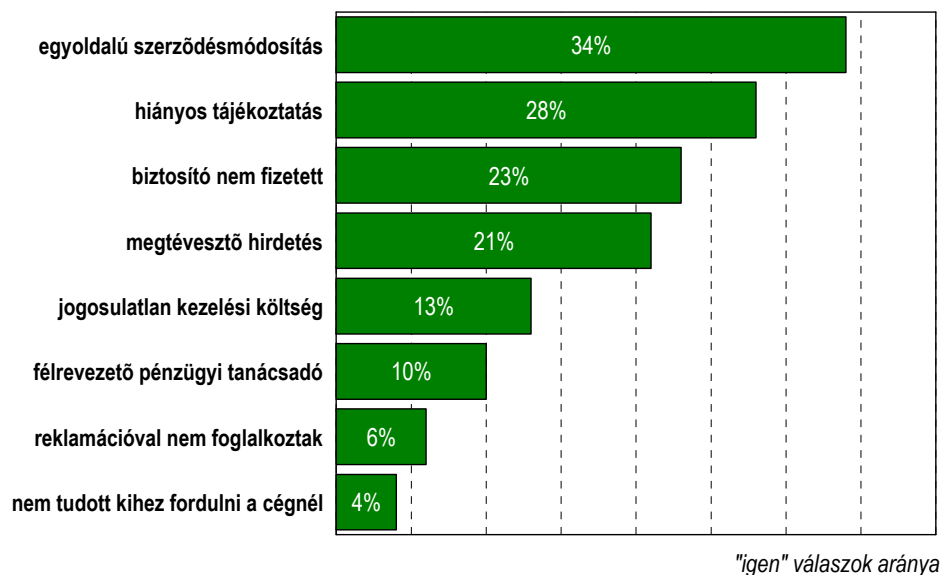
Minden negyedik ember azt sérelmezte, hogy a biztosító nem fizetett neki, amikor véleménye szerint kellett volna, illetve minden ötödik fejr megyei lakos találkozott már olyan banki hirdetéssel, amely megtévesztő volt.

Jogtalan kezelési költség felszámítása a megyében élők 13 százaléka körében fordult elő, és minden tizedik állampolgár – saját véleménye alapján – jobban járt volna, ha nem hallgat a pénzügyi tanácsadójára.

Reklamációs probléma a lakosság 5 százaléka körében fordult elő, a cégek nem foglalkoztak a panaszos üggyel vagy pedig az ügyfélnek nem volt kihez fordulni problémájával az adott cégnél.

A fenti fogyasztói sérelmek többnyire a vidéken élő nők között fordultak elő nagyobb gyakorisággal, az életkor és az iskolai végzettség mentén nem mutatható ki lényeges különbség az egyes alcsoportok között.

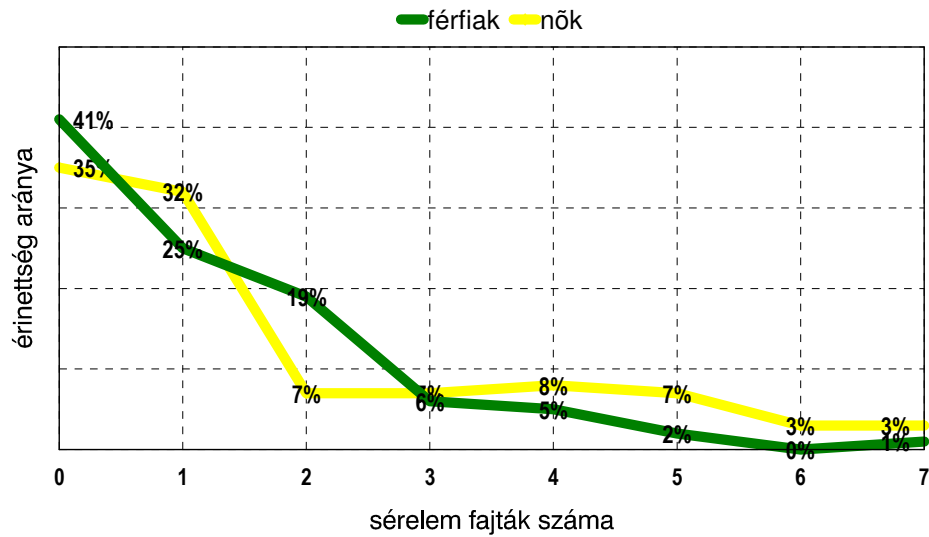
Fogyasztói sérelmek előfordulási aránya a pénzügyi szolgáltatásokban



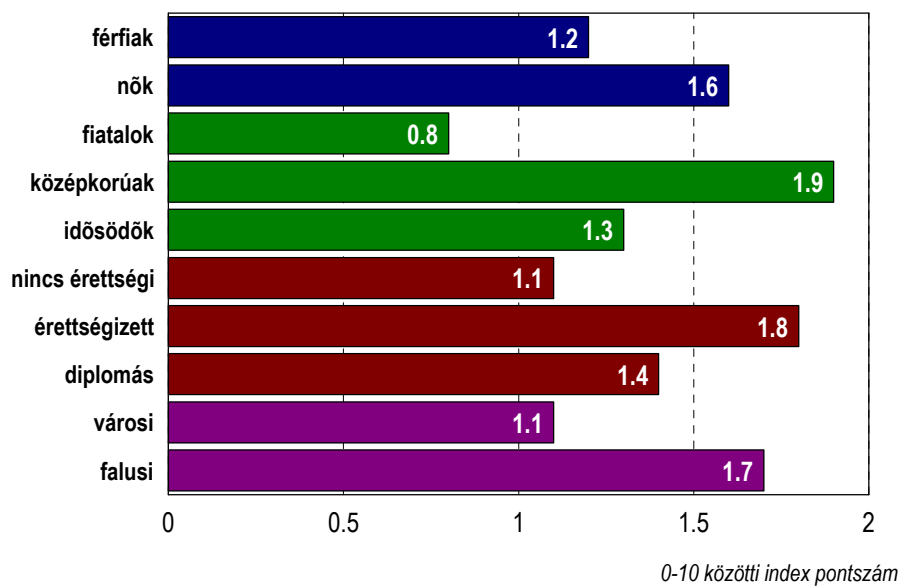
Összesítve a fogyasztói sérelmeket meghatározható egy sajátos probléma-index, melynek értéke 0-10 közötti tartományban mozoghat, ahol a 0 azokat jelöli, akiknek egyáltalán nem volt családjában pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos sérelem, 10 pedig azt jelenti ahol mind a 10 féle előfordult. Ennek átlaga megyei szinten 1,4 pont, mely elfedi azonban azt a tényt, hogy a nők, a

falusi lakosok és a középkorúak (akik a legintenzívebbek a pénzügyi szolgáltatások fogyasztásában) az átlagnál kitettebbek a fogyasztói sérelmeknek.

Fogyasztói sérelem index megoszlása a pénzügyi szolgáltatásokban



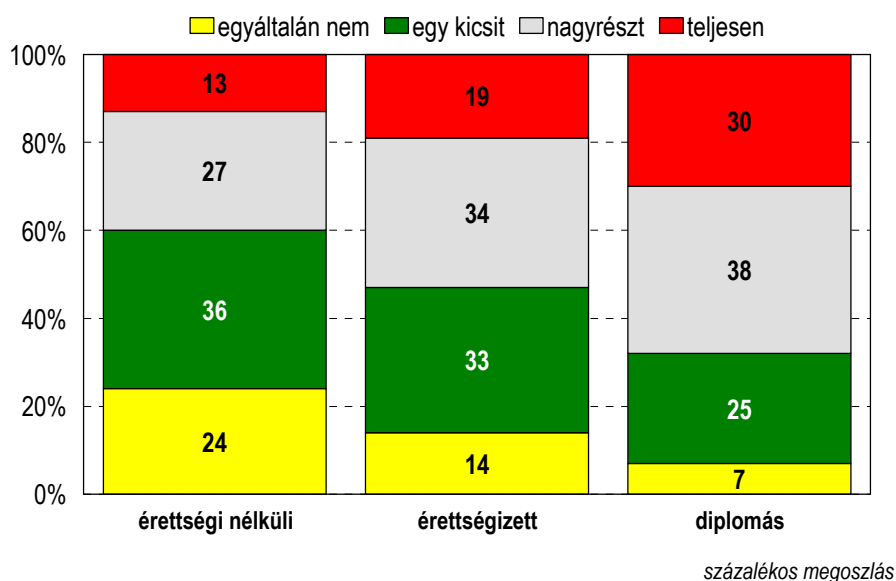
Sérelem-index a pénzügyi szolgáltatásokban az egyes társadalmi csoportokban



Konkrét pénzügyi szolgáltatókkal kapcsolatos panaszos ügyekben a megyei lakosok főleg a bankokat és biztosítókat említették meg nagyobb számban, a különböző egyéb szolgáltatókkal kapcsolatos észrevételek inkább csak néhány esetben fordultak elő. A problémák többnyire abból adódtak, hogy a szolgáltatók nem adtak teljes körű tájékoztatást vagy rosszul informálták az ügyfelet, az egyoldalú szerződésmódosításról nem értesítették őket, a bankoknál több esetben számlavezetési díjakkal és kamatváltozásokkal kapcsolatos problémák merültek fel. A biztosítók esetében a leggyakoribb problémaként jelent meg az ügynökök félrevezetése, a gépjármű felelősségbiztosítással kapcsolatos ügyek és a kárkifizetési pereskedések.

Jellemző fogyasztói panasz szokott lenni a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban, hogy a különböző pénzügyi konstrukciókban a pénzügyi szolgáltatások költségei hónapról hónapra változnak és a nehezen követhető, hogy mikor milyen költséget hogyan érvényesítenek a fogyasztó felé. Telefonos kutatásunkban erre is kitértünk. Abban a kérdésben, hogy az emberek mennyire tartják átláthatónak azt, ahogy a pénzügyi szolgáltatások költségeit a bankok, biztosítók hónapról, hónapra felszámítják nagyon megosztottak a Fejér megye lakosai. Minden második ember inkább pozitív, minden második inkább negatív véleményt alkotott. Azok aránya, akik úgy vélik teljesen átlátható a felszámított banki költségek kalkulációja 18 százalék, s további 32 százalék is úgy véli, hogy nagyrészt követhető, míg az ellenkező póluson 34 százalékuk szerint csak kisebb részben, 16 százalékuk szerint pedig egyáltalán nem tudja átlátni.

Mennyire tartja átláthatónak azt, ahogy a pénzügyi szolgáltatások költségeit a bankok, biztosítók hónapról, hónapra felszámítják?



Különösen az idősebb és alacsonyabban kvalifikált emberek számára okoz ez gondot, de a probléma nagyságát jelzi, hogy még a diplomás válaszadók is úgy nyilatkoztak 7 százalékban, hogy egyáltalán nem, s 25 százalékban, hogy csak kisebb részben tartják transzparensnek azt, ahogy a pénzügyi szolgáltatások költségeit a bankok, biztosítók hónapról, hónapra felszámítják.

Ha egy pénzügyi szolgáltatónál vélt vagy valós fogyasztói sérelmek érik az állampolgárokat, joggal feltételezhető, hogy megfontolják a szolgáltató váltást is. Kutatásunkból kiderült, hogy ez egyáltalán nem jellemző a Fejér megyei emberekre, arra a kérdésre, hogy váltott-e már ön biztosítót, bankot más pénzügyi szolgáltatót kifejezetten azért, mert úgy érezte, átverték, vagy nem korrekt módon jártak el 16 százalék válaszolt igennel (ebből 5 százalék úgy nyilatkozott, a másik szolgáltatónál is voltak ilyen problémák). Demográfia szerint a középkorú és a magasabb iskolai végzettséggel bírók inkább hajlamosak szolgáltatót váltani, mint az átlag, de körükben is csupán 24-25 százalék élt ezzel az eszközzel tiltakozva az őt ért sérelem miatt.

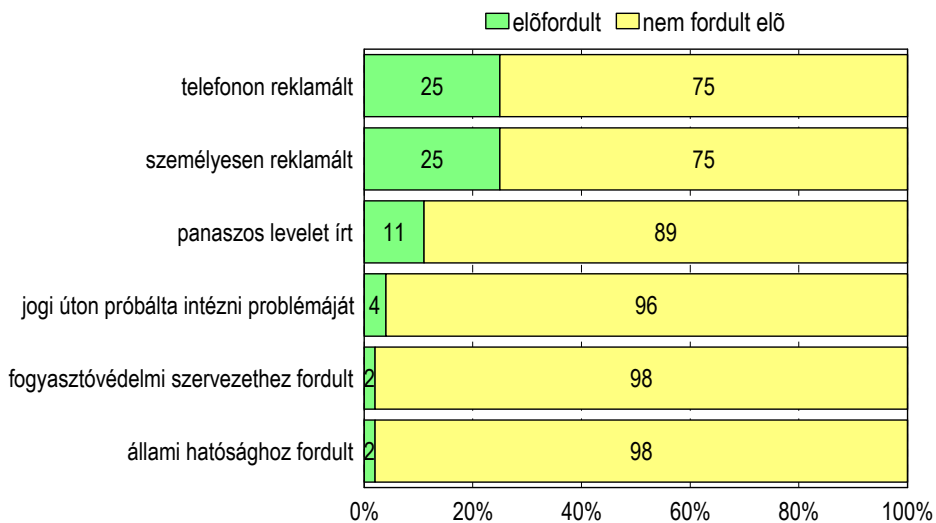
6. Vélemények a fogyasztóvédelem intézményeiről

A lakosok fogyasztóvédelmi aktivitását és a fogyasztói jogaikért való kiállásukat vizsgálva általánosságban megállapítható, hogy a megye lakosainak többsége inkább a szóbeli reklamációig jut el, és jogi, hivatalos útra csak nagyon kevesen terelik fogyasztóvédelmi problémáikat.

A megyében élők egynegyede reklamált valaha is életében akár személyesen, akár telefonon keresztül, míg háromnegyedük esetében ez még nem történt meg a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban, miközben vélt sérelmekről beszámoltak. Ilyen ügyek kapcsán panaszos levelet minden tizedik állampolgár fogalmazott meg, jogi úton pedig mindössze 4 százalék próbálta intézni problémáját.

A fogyasztóvédelmi szervezetekhez vagy állami hatóságokhoz való fordulás aránya csekély, mindössze a lakosok 2-2 százaléka fordult ezekhez a szereplőkhöz segítségért, leginkább egy-egy alkalommal.

Előfordult-e már Önnek?

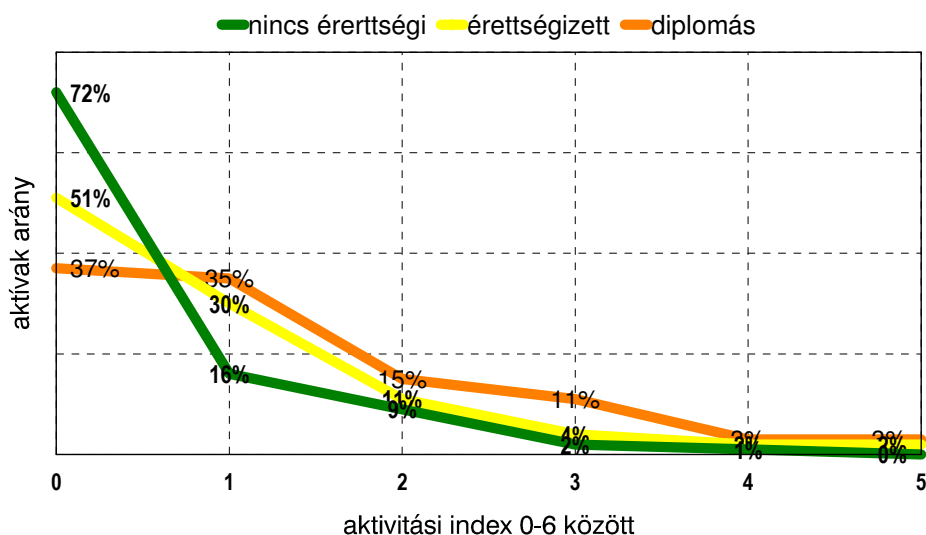


Alcsoportonként vizsgálva a fenti kérdéseket megállapítható, hogy telefonon főleg a vidéken élők reklamálnak, míg személyesen a városokban élő magasan iskolázott személyek, és szintén ők fordulnak nagyobb arányban fogyasztóvédelmi szervezetekhez, vagy próbálják jogi úton orvosolni problémáikat. A nemek szempontjából nem mutatható szignifikáns különbség,

azonban életkor alapján inkább a középkorúak aktívabbak fogyasztói jogaik gyakorlásában.

Összesítve a válaszokat meghatározható egy sajátos fogyasztói aktivitás-index, melynek értéke 0-6 közötti tartományban mozoghat, ahol a 0 azokat jelöli, akik egyáltalán nem kerestek még megoldást fogyasztói panaszukra, a 6 pedig azt jelenti ahol mind a 6 féle eszközt igénybe vették már (telefon, személyes, írott panasz, szervezethez fordult, állami hatósághoz fordult, jogi útra terelte az ügyet). Ennek átlaga megyei szinten 0,7 pont, mely elfedi azonban azt a ténytet, az iskolázottabbak sokkal aktívabbak fogyasztói jogaik érvényesítésében, s tudatosabbak a városlakók, mind a falusiak.

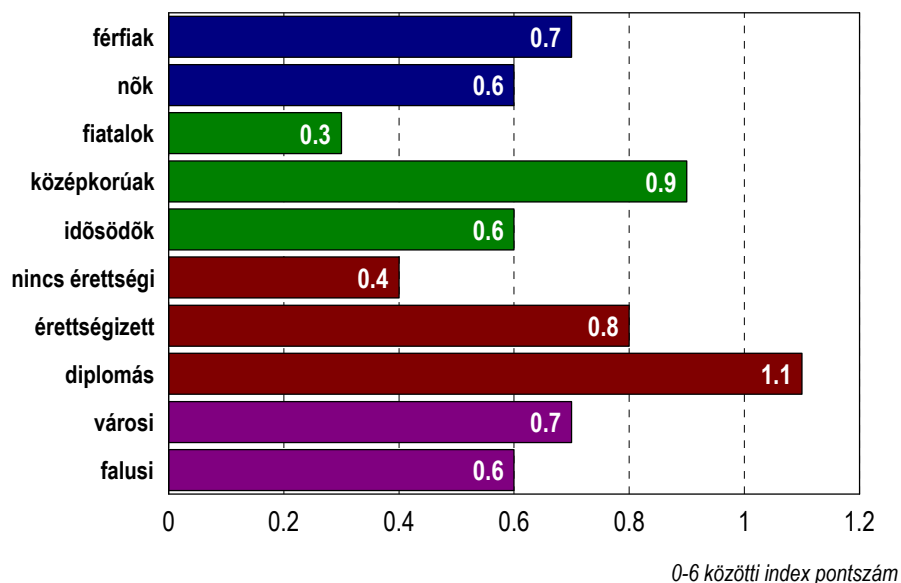
Aktivitás reklamációban, jogorvoslatban



A fogyasztói jogok gyakorlása során fontos tényező, hogy az emberek tudják-e egyáltalán azt, hogy milyen szervezetekhez fordulhatnak panaszukkal, ha úgy érzik sérültek jogaik a pénzügyi szolgáltatások igénybevétele során. Ennek kiderítésére egy nyitott kérdést tettünk fel a válaszadóknak, amelyre saját szavaikkal adhatták meg a választ a kérdésre. A kérdésre a válaszadók egyharmada tudott érdemi választ adni, közülük is a legtöbben a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletét, az adott pénzintézetet illetve a fogyasztóvédelmi szervezeteket említették meg. Ezen kívül még néhány esetben

az ügyvédi irodákat, az önkormányzatokat, a médiumokat és a civil jogvédő szervezeteket jelölték meg.

Aktivitás a jogorvoslat keresésében az egyes társadalmi csoportokban



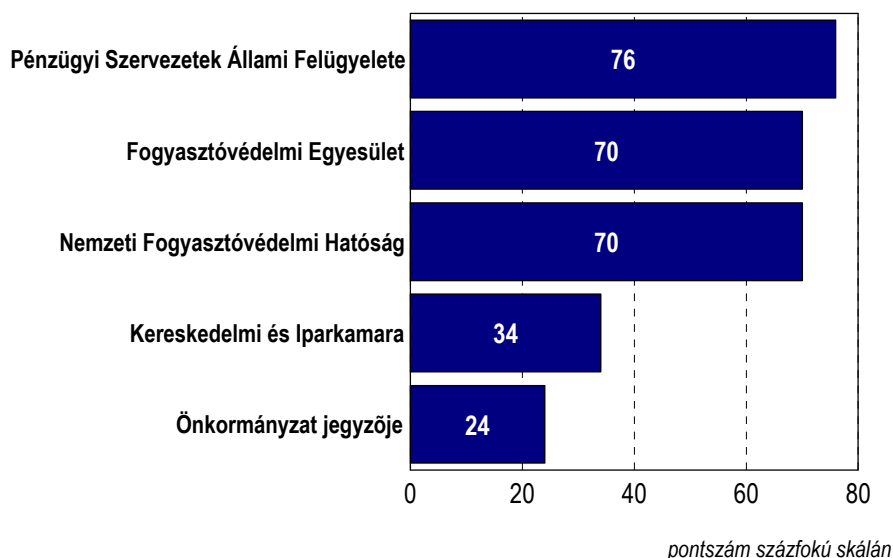
| Milyen szervezetekhez fordulhat panasszal, ha úgy érzi sérültek a jogai a pénzügyi szolgáltatások igénybevételekor? | |
|---|----|
| Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete | 35 |
| Pénzügyintézet | 25 |
| Fogyasztóvédelmi szervezetek | 23 |
| Ügyvédi iroda | 6 |
| Média | 4 |
| Önkormányzat | 4 |
| Civil szervezetek | 3 |

említések aránya az összes említésből

Az emberek a fogyasztói jogaik védelme érdekében az egyes intézményeknek és szervezeteknek különböző mértékű szerepet tulajdonítanak általában, nincs ez másként a pénzügyi szolgáltatások területén sem. A fejér megyei lakosok szerint a legnagyobb szerepe a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének van a pénzügyi szolgáltatások esetében a fogyasztók jogainak védelme során, ezt követi a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek. Az állampolgárok a Kereskedelmi és Iparkamaráknak illetve az önkormányzatok jegyzőinek jóval kevesebb szerepet

tulajdonítanak, a többség szerint gyakorlatilag ezek a szereplők nagyon kevés segítséget tudnak nyújtani ilyen jellegű problémák megoldásában.

Az egyes szervezetek vélt szerepe a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói jogok érvényesítésében



A középkorosztályba tartozó lakosok tulajdonítanak a legnagyobb jelentőséget az említett szereplőknek az önkormányzati jegyzőket kivéve, míg általánosságban az idős emberek szerint inkább kevés szerepe van ezeknek a szervezeteknek a fogyasztói jogok védelme területén. Megfigyelhető az is, hogy a vidékiek nagyobb szerepkört gondolnak a jegyzőknek, mint városi társaik, akik inkább a hatósági szervezetekben bíznak inkább probléma esetén.

Ön szerint a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban kinek mekkora szerepe lenne a fogyasztók jogainak védelmében?

| | teljesen | nagyobb részben | kisebb részben | egyáltalán nem | nem tudja |
|---|----------|-----------------|----------------|----------------|-----------|
| Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete | 38% | 23% | 9% | 5% | 25% |
| Fogyasztóvédelmi Egyesület | 26% | 35% | 10% | 4% | 25% |
| Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság | 24% | 29% | 12% | 3% | 32% |
| Kereskedelmi és Iparkamara | 3% | 13% | 37% | 16% | 31% |
| Önkormányzat jegyzője | 2% | 8% | 32% | 30% | 28% |

7. Fogyasztói típusok Fejér megyében

A kutatás során rögzített fogyasztói indikátorok komparatív elemzése során alkotott indexek alapján meg lehet határozni a fogyasztói csoportok típusait a fogyasztóvédelem tekintetében. Az eljárás során a korábban bemutatott indexeket vettük klaszterképző input változónak melyeket először standardizáltunk (egységnyi szórású, nulla átlagú változóvá transzformáltunk, annak érdekében, hogy a különböző mérési terjedelmű (0-100 fokú skála, 0-10 közötti vagy 0-6 közötti indexek) indexek egymással összehasonlíthatóak legyenek. Ezek után az indexeket ún. k-means klaszterezésbe vonva, az egymáshoz hasonló indikátorokkal bíró személyeket próbáltuk statisztikailag összetartozó csoportokba rendezni.

Az eljárás eredményeként a válaszadókat három, jól elkülöníthető csoportba tudtuk sorolni. Az első klaszterbe azok kerültek, akiknek intenzív kapcsolatuk van különböző pénzügyi szolgáltatókkal, fogyasztói sérelem gyakrabban éri őket, ám igyekeznek aktívak lenni a jogorvoslatban, s közepesen tájékozottak. Ez az öntudatos fogyasztói csoport alkotja a minta közel egyharmadát. Jellemzően középkorú, érettségizett nőkről van szó.

| Indikátor | 1. klaszter | 2. klaszter | 3. klaszter | F teszt |
|--|-------------|-------------------|-------------|-----------|
| | Öntudatosak | Veszélyeztetettek | Passzívak | |
| Pénzügyi szolgáltatóval való kapcsolat | 1,36375 | ,21629 | -,91552 | 51,373** |
| Fogyasztói sérelemnek való kitétség | 1,71170 | -,46702 | -,57166 | 160,359** |
| Bizalom index | ,31501 | ,57404 | -,82567 | 29,588** |
| Aktivitás a jogorvoslatban | 1,13906 | -,36968 | -,31124 | 33,637** |
| Tájékozottság | ,12662 | ,58097 | -1,38949 | 82,008** |
| | 29 % | 41 % | 30 % | |

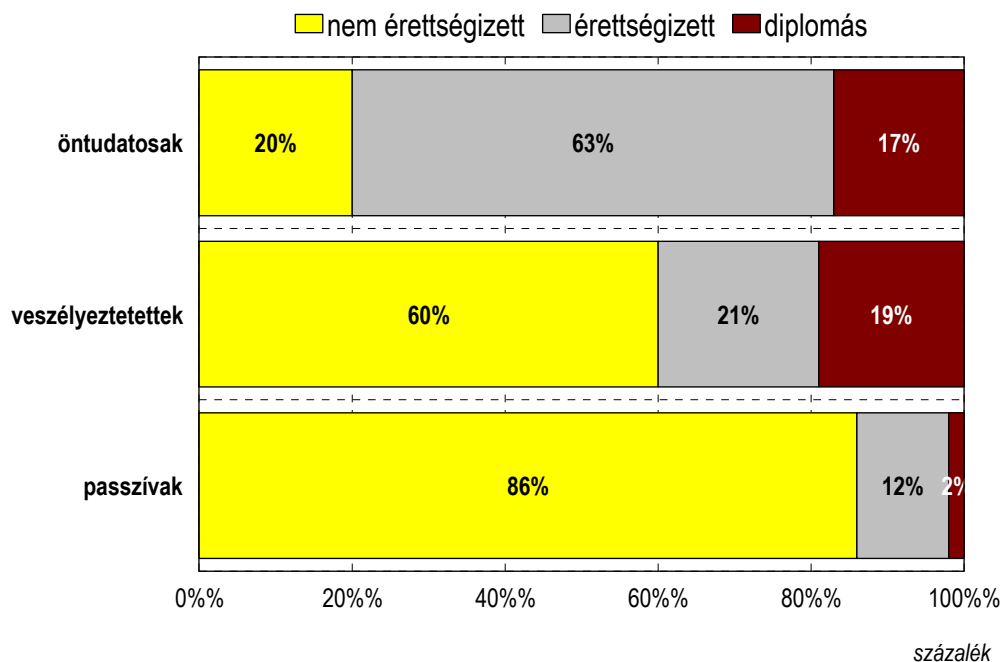
*p<.05 **p<.001

A második csoportba azok kerültek, akiknek nincs olyan intenzív kapcsolatuk a pénzügyi szolgáltatókkal, ennek megfelelően kevésbé éri őket fogyasztói sérelem, erősen bíznak a szolgáltatókban, ám fogyasztói jogaik érvényesítésében passzívak, miközben önmagukat tájékozottnak tekintik. Az emberek 41 százaléka ide sorolható a megyében, ők jellemzően veszélyeztetettek. Jellemzően alacsonyabban kvalifikált, fiatalabb nőkről van szó.

A harmadik csoport tagjai nincsenek igazán kapcsolatban pénzügyi szolgáltatókban, kifejezetten bizalmatlanok ezen szervezetekkel szemben és

teljesen tájékozatlanok. A lakosok 30 százaléka ide sorolható, a pénzügyi szolgáltatási piac és a kapcsolódó sérelmek vonatkozásában passzív. Jellemzően képzetlenek, többségében a megye falusi térségeiben élő férfiak.

Fogyasztói típusok képzettség szerinti megoszlása



8. Részletes adatok

Mennyire bízik Ön az alábbi pénzügyi szolgáltatókban?

1. Bankokban
2. Biztosító társaságokban
3. Hitelirodák, pénzügyi tanácsadókban
4. Magán nyugdíjpénztárakban
5. Egészségpénztárakban
6. Biztosítást közvetítő cégekben
7. Zálogházakban

| Változó | Kategória | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. |
|--------------------|------------------|----|----|----|----|----|----|----|
| Nem | férfi | 51 | 47 | 23 | 31 | 41 | 14 | 6 |
| | nő | 53 | 45 | 25 | 42 | 49 | 21 | 17 |
| Korcsoport | 18-34 év | 55 | 44 | 22 | 47 | 46 | 24 | 10 |
| | 35-59 év | 52 | 44 | 26 | 35 | 48 | 14 | 14 |
| | 60 év és idősebb | 50 | 51 | 20 | 24 | 40 | 19 | 7 |
| Iskolai végzettség | nincs érettségi | 43 | 47 | 18 | 35 | 43 | 18 | 10 |
| | érettségizett | 57 | 43 | 30 | 36 | 47 | 21 | 14 |
| | diplomás | 70 | 48 | 27 | 46 | 51 | 9 | 8 |
| Település | városi | 56 | 47 | 26 | 39 | 44 | 15 | 10 |
| | falusi | 48 | 44 | 21 | 36 | 47 | 20 | 13 |

Bizalmi index százfokú skálán

Volt-e kapcsolata az alábbi pénzügyi szolgáltatókkal?

| Változó | Kategória | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. |
|--------------------|------------------|-----|----|----|----|----|----|----|
| Nem | férfi | 90 | 83 | 20 | 34 | 35 | 15 | 3 |
| | nő | 91 | 92 | 26 | 39 | 39 | 15 | 4 |
| Korcsoport | 18-34 év | 90 | 69 | 26 | 36 | 31 | 7 | 3 |
| | 35-59 év | 96 | 99 | 24 | 49 | 52 | 22 | 6 |
| | 60 év és idősebb | 79 | 90 | 15 | 11 | 16 | 10 | - |
| Iskolai végzettség | nincs érettségi | 84 | 76 | 16 | 25 | 25 | 9 | 3 |
| | érettségizett | 96 | 99 | 30 | 41 | 43 | 22 | 5 |
| | diplomás | 100 | 98 | 27 | 62 | 60 | 18 | 2 |
| Település | városi | 93 | 95 | 20 | 41 | 46 | 14 | 3 |
| | falusi | 88 | 79 | 26 | 32 | 28 | 16 | 5 |

„Igen” válaszok százalékos aránya

Tájékozottnak érzi magát a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban?

| Változó | Kategória | Inkább igen | Inkább nem |
|---------------------------|------------------|-------------|------------|
| Nem | férfi | 50 | 50 |
| | nő | 40 | 60 |
| Korcsoport | 18-34 év | 36 | 64 |
| | 35-59 év | 53 | 47 |
| | 60 év és idősebb | 37 | 63 |
| Iskolai végzettség | nincs érettségi | 28 | 72 |
| | érettségizett | 56 | 44 |
| | diplomás | 66 | 34 |
| Település | városi | 60 | 40 |
| | falusi | 28 | 72 |

sorszázalékos megoszlás

Ön mennyire tartja átláthatónak azt, ahogy a pénzügyi szolgáltatások költségeit a bankok, biztosítók hónapról, hónapra felszámítják?

- 4 - teljes mértékben,
- 3 - nagyrészt,
- 2 - egy kicsit vagy
- 1 - egyáltalán nem?

| Változó | Kategória | teljes mértékben | Nagy-részt | egy kicsit | egyáltalán nem |
|---------------------------|------------------|------------------|------------|------------|----------------|
| Nem | férfi | 22 | 33 | 30 | 14 |
| | nő | 12 | 34 | 33 | 21 |
| Korcsoport | 18-34 év | 14 | 33 | 35 | 18 |
| | 35-59 év | 18 | 31 | 33 | 18 |
| | 60 év és idősebb | 19 | 41 | 24 | 17 |
| Iskolai végzettség | nincs érettségi | 24 | 37 | 27 | 13 |
| | érettségizett | 14 | 33 | 34 | 19 |
| | diplomás | 7 | 25 | 39 | 30 |
| Település | városi | 18 | 29 | 32 | 21 |
| | falusi | 17 | 38 | 31 | 15 |

A válaszok sorszázalékos megoszlása

Előfordultak-e Önnel vagy valamely családtagjával az alábbi fogyasztói sérelmek?

1. a banki hirdetés megtévesztő volt
2. jobban járt volna, ha nem hallgat a pénzügyi tanácsadóra
3. olyan kezelési költséget is felszámítottak, amit nem volt jogosult
4. a pénzügyi szolgáltató egyoldalúan módosította a szerződést
5. telefonon rábeszélést, hogy vegyen fel hitelt, majd amikor kérte, nem kapta meg

| Változó | Kategória | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
|---------------------------|------------------|----|----|----|----|----|
| Nem | férfi | 23 | 6 | 10 | 30 | 1 |
| | nő | 20 | 15 | 17 | 39 | 2 |
| Korcsoport | 18-34 év | 19 | 5 | 6 | 17 | 1 |
| | 35-59 év | 26 | 15 | 18 | 48 | 2 |
| | 60 év és idősebb | 17 | 10 | 12 | 31 | - |
| Iskolai végzettség | nincs érettségi | 15 | 10 | 9 | 30 | 2 |
| | érettségizett | 31 | 15 | 20 | 43 | - |
| | diplomás | 20 | 5 | 11 | 27 | 2 |
| Település | városi | 16 | 3 | 11 | 30 | 1 |
| | falusi | 27 | 19 | 16 | 39 | 2 |

„Előfordult” válaszok százalékos aránya

Folytatás...

6. engedély nélkül rögzítették a telefonbeszélgetést
7. szerződéskötéskor a tájékoztatás nem volt teljes körű
8. a biztosító nem fizetett, pedig ön szerint kellett volna
9. reklamált egy pénzügyi szolgáltatónál, de a cég nem foglalkozott az ügygel
10. reklamálni szeretett volna, de nem tudott kihez fordulni a cégnél

| Változó | Kategória | 6. | 7. | 8. | 9. | 10. |
|---------------------------|------------------|----|----|----|----|-----|
| Nem | férfi | 1 | 23 | 26 | 3 | 2 |
| | nő | 2 | 32 | 21 | 9 | 7 |
| Korcsoport | 18-34 év | - | 24 | 12 | 1 | 1 |
| | 35-59 év | 2 | 33 | 30 | 8 | 8 |
| | 60 év és idősebb | - | 23 | 24 | 8 | 3 |
| Iskolai végzettség | nincs érettségi | 3 | 19 | 22 | 4 | 2 |
| | érettségizett | 1 | 40 | 22 | 8 | 7 |
| | diplomás | - | 29 | 30 | 9 | 7 |
| Település | városi | - | 22 | 24 | 5 | 3 |
| | falusi | 2 | 34 | 23 | 8 | 7 |

„Előfordult” válaszok százalékos aránya

Mennyire jellemző Önre, hogy amikor szerződést köt a bankkal, biztosítóval, pénzügyi szolgáltatóval elejétől a végéig elolvass minden dokumentumot?

| Változó | Kategória | Inkább igen | Inkább nem |
|--------------------|------------------|-------------|------------|
| Nem | férfi | 57 | 43 |
| | nő | 64 | 36 |
| Korcsoport | 18-34 év | 55 | 45 |
| | 35-59 év | 66 | 34 |
| | 60 év és idősebb | 57 | 43 |
| Iskolai végzettség | nincs érettségi | 49 | 51 |
| | érettségizett | 68 | 32 |
| | diplomás | 82 | 18 |
| Település | városi | 67 | 33 |
| | falusi | 54 | 46 |

százalékos megoszlás

Előfordult, hogy ezek a szerződések, tájékoztatók tartalmaznak olyan részt, amelynek értelmezése Ön számára problémát okoz?

| Változó | Kategória | Legtöbb szerződés számomra érthetetlen | Vannak olyan részek, amelyek nem tiszták, de a lényegét értem | Szerződésekben leírtakat mindig pontosan értem |
|--------------------|------------------|--|---|--|
| Nem | férfi | 9 | 61 | 30 |
| | nő | 16 | 71 | 13 |
| Korcsoport | 18-34 év | 13 | 55 | 32 |
| | 35-59 év | 10 | 76 | 14 |
| | 60 év és idősebb | 16 | 63 | 21 |
| Iskolai végzettség | nincs érettségi | 13 | 67 | 20 |
| | érettségizett | 11 | 69 | 20 |
| | diplomás | 16 | 58 | 26 |
| Település | városi | 13 | 56 | 31 |
| | falusi | 11 | 79 | 10 |

százalékos megoszlás

A pénzügyi szolgáltatók mennyire törődnek az ügyfelekkel?

| Változó | Kategória | Nagyrészt | Kicsit |
|--------------------|------------------|-----------|--------|
| Nem | férfi | 52 | 48 |
| | nő | 64 | 36 |
| Korcsoport | 18-34 év | 66 | 34 |
| | 35-59 év | 57 | 43 |
| | 60 év és idősebb | 51 | 49 |
| Iskolai végzettség | nincs érettségi | 53 | 47 |
| | érettségizett | 60 | 40 |
| | diplomás | 70 | 30 |
| Település | városi | 58 | 42 |
| | falusi | 57 | 43 |

százalékos megoszlás

Váltott már ön biztosítót, bankot más pénzügyi szolgáltatót kifejezetten azért, mert úgy érezte, átverték, vagy nem korrekt módon jártak el?

- 1 – igen, de a másik szolgáltatónál is voltak ilyen problémák
- 2 – igen, és jól tettem
- 3 – nem váltottam

| Változó | Kategória | igen, de a másikonál is voltak problémák | igen, és jól tettem | nem váltottam |
|---------------------------|------------------|--|---------------------|---------------|
| Nem | férfi | 4 | 12 | 84 |
| | nő | 5 | 10 | 85 |
| Korcsoport | 18-34 év | 1 | 2 | 97 |
| | 35-59 év | 7 | 17 | 76 |
| | 60 év és idősebb | 3 | 13 | 84 |
| Iskolai végzettség | nincs érettségi | 2 | 7 | 91 |
| | érettségizett | 6 | 15 | 79 |
| | diplomás | 10 | 16 | 74 |
| Település | városi | 7 | 10 | 83 |
| | falusi | 3 | 12 | 85 |

A válaszok százalékos megoszlása

Előfordultak-e már Önnel a következők?

- 1. telefonon reklamált
- 2. személyesen reklamált
- 3. panaszos levelet írt
- 4. a fogyasztóvédelmi szervezethez fordult segítségért
- 5. Állami hatósághoz fordult segítségért
- 6. jogi úton próbálta intézni problémáját

| Változó | Kategória | 1. Tel. | 2. Szem. | 3. Lev. | 4. F.Szer | 5. Állami | 6. jogi |
|---------------------------|------------------|---------|----------|---------|-----------|-----------|---------|
| Nem | férfi | 24 | 27 | 10 | 1 | 3 | 6 |
| | nő | 27 | 23 | 10 | 2 | 2 | 1 |
| Korcsoport | 18-34 év | 17 | 10 | 4 | 3 | 0 | 0 |
| | 35-59 év | 31 | 35 | 14 | 0 | 5 | 7 |
| | 60 év és idősebb | 23 | 23 | 11 | 1 | 2 | 3 |
| Iskolai végzettség | nincs érettségi | 16 | 19 | 5 | 1 | 0 | 4 |
| | érettségizett | 37 | 23 | 13 | 3 | 3 | 6 |
| | diplomás | 26 | 49 | 20 | 2 | 5 | 2 |
| Település | városi | 16 | 32 | 11 | 3 | 4 | 7 |
| | falusi | 35 | 18 | 9 | 1 | 1 | 1 |

igen válaszok százalékos aránya

Ön szerint a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban kinek mekkora szerepe lenne a fogyasztók jogainak védelmében?

1. Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
2. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
3. Önkormányzat jegyzője
4. Kereskedelmi és Iparkamara
5. Fogyasztóvédelmi Egyesület

| Változó | Kategória | 1. PSZÁF | 2. NFH | 3. Önk. | 4. KIK | 5. FVE |
|---------------------------|------------------|-------------|-----------|------------|-----------|-----------|
| Nem | férfi | 68 | 58 | 13 | 22 | 62 |
| | nő | 56 | 48 | 6 | 11 | 61 |
| Korcsoport | 18-34 év | 56 | 37 | 12 | 16 | 55 |
| | 35-59 év | 69 | 65 | 6 | 15 | 68 |
| | 60 év és idősebb | 54 | 50 | 14 | 16 | 56 |
| Iskolai végzettség | nincs érettségi | 60 | 43 | 18 | 16 | 60 |
| | érettségizett | 62 | 57 | 2 | 18 | 60 |
| | diplomás | 68 | 73 | 4 | 11 | 71 |
| Település | városi | 59 | 63 | 5 | 11 | 69 |
| | falusi | 66 | 42 | 15 | 21 | 52 |

Nagyon és inkább igen válaszok százalékos aránya

Demográfiai megoszlás

| Változó | Kategória | % | Össz |
|---------------------------|------------------|----|------|
| Nem | férfi | 48 | 100 |
| | nő | 52 | |
| Korcsoport | 18-34 év | 30 | 100 |
| | 35-59 év | 46 | |
| | 60 év és idősebb | 24 | |
| Iskolai végzettség | nincs érettségi | 49 | 100 |
| | érettségizett | 35 | |
| | diplomás | 16 | |
| Település | városi | 51 | 100 |
| | falusi | 49 | |