

OTDK-dolgozat

Lengyel Nóra
BA

2013

A bizalom hiánya. A magyar lakosság viszonyulása a bankokhoz.

Banks in Trust Crises (the Case of Hungary)

Lengyel Nóra

Kézirat lezárva: 2012. november 5.

Tartalomjegyzék

Bevezetés	1
1. A bizalmatlanság jelensége.....	6
1.1 Gazdaság és bizalom.....	6
1.2 Szakértelem és bizalom	10
1.3 Hozzá nem értés és bizalmatlanság.....	12
2. Pénzügyi kultúra	17
2.1 Ismeretek, viselkedés és attitűd.....	18
2.2 Kutatási eredmények magyar vonatkozása nemzetközi viszonylatban	19
2.3 Nemtörődömség, idegenkedés, elzárkózás	21
3. Bankok felelőssége	28
3.1 Tájékoztatás	28
3.2 „Megkésett bankkódex”	32
3.3 Egyoldalú szerződésmódosítások	33
3.4 Prémiumok és jutalékok.....	34
4. Állami narratíva	36
4.1 Piaci verseny a magyar bankszektorban	36
4.2 Devizahitel: gazdaságpolitika és felügyelet.....	39
4.3 Harc a lakossági megtakarításokért	43
Befejezés	46
Irodalomjegyzék	50
Melléklet	53

TÁBLÁZAT- ÉS ÁBRAJEGYZÉK

1. táblázat: Az egyes komponensekben magas pontszámot elérték aránya, 2012	20
1. ábra: Különböző intézmények iránti bizalom, 2009	15
2. ábra: Gazdasági intézmények iránti bizalom, 2009	16
3. ábra: Havi tranzakciók az egyes lakossági megtakarítási formákban, 2012	44

Bevezetés

„Kormányaink nem védik meg polgáraikat csak tehetetlen bábként szolgálják a bankvilág urait. Fogjunk össze amíg nem késő mert lassan minden a bankok kezébe kerül.” (hannus19)

„Hány embernek kell meghalnia a mocskos bankok miatt, míg lesöpörjük ezt a rabló,csaló,hazug bankrendszert?” (astorr)

„Még mindig nem tanultunk? Minden amit hirdetnek MINDÍG HAZUGSÁG ÉS ÁTVERÉS!!!!” (gödör-és-lyuk)

„A Magyar Nemzeti Bank nincs magyar tulajdonban, a számtalan hazánkban működő idegen bankot nem vonhatják felügyelet alá, akik ezért nyakló nélkül lopják, kifosztják az országot! Majd a lopott pénzzel visszajönnek, és a mi saját pénzünkkel felvásárolják az országot!” (mmihaly23)

“Gusztustalan patkányok! Akinek esze és bátorsága van, az perli a bankját! Akinek nincs az hallgat és fizet...” (BankárKiller)

„Ne akasszuk fel őket, csak vágjuk le a kezüket, hogy ne tudjanak számítógépet nyomkodva virtuális pénzt létrehozni fedezet és munka nélkül, aminek köszönhetően az én munkámból megtermelt pénz folyamatosan értéktelenedik el.” (Vagoner pluSS)

„...Jön az UZSORANT HITELINTÉZET, bedobja a kis szórólapját és THM-nek, folyósítási jutaléknak, közvetítői díjnak, adminisztrációs költségnek stb. álcázza a nyilvánvaló uzoráját. Apróbetűs részekkel, parányi csillagozással mindent megragadnak, hogy becsaphassák az embereket. A globális Pénzisten liberalizál.” (landdie)

A fenti idézetek mind internetes fórumokról származnak. A legkülönbözőbb oldalakról és témák kapcsán bukkantam ezekre. Azt kell mondanom, hogy nem elvétve találkoztam ilyen és ehhez hasonló bankellenes megnyilvánulásokkal, gyakorlatilag bármelyik internetes hírportálon, a gazdasági hírek komment felületén fellelhetők. Az internetes blogokon, fórumokon, vagy chat szobákban sokkal szabadosabb a társadalmi közeg, ennek következtében az emberek álneveken hajlamosak olyat is közölni/nyilvánosságra hozni, amit a társadalmi normák által meghatározott személyes kommunikáció során soha nem tennének. Mivel a webes felületeken kimondásra kerülnek az őszinte, gyakran igen indulatos vélemények, fontosnak tartottam megnézni, hogy az internet felhasználóira (akik a Világbank becslése alapján a magyar lakosság 65,2 százalékát teszik ki) mennyire jellemző a bankellenes közhangulat. A fenti sorok és gyakori felbukkanásuk azt gondolom, magukért beszélnek.

Nem túlzás azt állítani, hogy a lakosság a bankokkal szemben már a bizalom legkisebb jelét sem mutatja. Meglepve tapasztaltam baráti köröm berkein belül is, hogy mennyire rossz véleménnyel vannak a fiatalok a pénzintézetekről. Ugyanakkor minden banküzemtannal foglalkozó tankönyv már az előszavában leszögezi, hogy a pénzügyi piacokon minden ügylet alapja a bizalom. Úgy döntöttem hát, dolgozatom keretein belül megpróbálok utáni járni,

hogy hosszú távon mivel jár a bizalom elvesztése, valamint, hogy mi okozhatta a bankokba vetett bizalom hazai hiányát.

Egyetemi tanulmányaimat 2009-ben kezdtem, amikor már javában tartott a globális pénzügyi válság (azóta már kicsit borúlátóbban világméretű gazdasági válságról beszélünk). Ekkor még a pénzügyi közvetítő rendszert mindenki nagy várakozással figyelte, nagy változásokat, gyökeres átalakulást várva a szektortól, ami azóta sem következett be. Jelen dolgozat abból az előfeltevésből táplálkozik, hogy a pénzügyi közvetítő rendszer, amelynek magyarországi megtestesítője a kétszintű bankrendszer, alapelveit tekintve működőképes, hatékony, azaz a társadalom széles rétegeit juttatja jobb helyzetbe. Tény azonban, hogy egy jelentős funkcióját, a vállalati, főként kisvállalati hitelezést, a pénzpiaci válság begyűrűzése óta, nem látja el megfelelően.

2008-ban, amikor begyűrűzött a globális pénzügyi válság, látható volt, hogy Magyarország banki szektora eltérő problémákkal kell megbirkózzon, mint a válság kirobbanásáért „felelős” amerikai vagy európai nagybankok. Az anyabankok elzárták pénzeszközeiket Kelet-Európai leányaik előtt, éppen, hogy annyi pénzt juttattak a térségbe, hogy feltőkésítették ezeket a leánybankokat, megfelelően ezzel a bázeli, egyre inkább szigorodó szabályozásnak. A bankok forrás híján már nem látják el hitelezési funkciójukat, ez pedig a kereslet csökkenéséhez, gazdasági recesszióhoz vezetett. Jövőben a források, azon belül is főként az ügyfél források bővülése határozza meg a bankrendszer- és ezen keresztül az egész gazdaság bővülési lehetőségét. A kétszintű bankrendszer kialakulása óta a lakossági megtakarítási üzletág talán most van a legkitüntettebb helyzetben. A lakossági betétek jelenleg olcsó forrásai a magyar bankszektornak, hiszen a magas országhoz tartozó felár beleépül a marzsba, ezzel megrágítva az anyabanki egyébként is szűkös hitelt. Nem meglepő hát, hogy a kereskedelmi bankok figyelme a szűk lakossági megtakarítások (deviza és forint betétek) felé fordult. Most már csak az a kérdés, hogyan alakul a megtakarítási hajlandóság.

Az első fejezetben kiragadtam *a lakosság bankokba vetett bizalmatlanságát*, mint a betétek növekedésének egy korlátját. A banki bizalmat igyekeztem úgy definiálni, hogy megfeleljen egy sztenderd értelmezésnek, ugyanakkor túl is akartam mutatni ezen, hiszen más-más korban, más-más társadalmi közegben jelentésszerű eltéréseket mutathat egy ilyen tárgy terminus. Az értelmezésben a közgazdasági szakirodalmon túl nagy segítségre leltem több szociológus munkájában is. Miután definiáltam a bizalmatlanság fogalmát, megpróbáltam utána járni, hogy vajon mi minden okozhatta a lakosság bankoktól való elfordulását

Ahhoz, hogy a lakosság érdekeinek megfelelően használhassa a bankszektor szolgáltatásait, valamint, hogy a lakosság széles rétege megértse a pénzügyi közvetítés

gazdasági és társadalmi jelentőségét, a pénzügyi kultúra általános emelkedésére van szükség. A pénzügyi piacokon egyre komplexebbé váló termékektől érthető okok miatt tartózkodnak a banki szakmában nem kompetens lakossági ügyfelek. De hogyan definiálható pontosan a pénzügyi kultúra és mit tehetünk a fejlesztése érdekében? Ezekre a kérdésekre keresem a választ a második fejezetben.

A bizalmatlanság kapcsán leginkább szembetűnő felelősség ugyanakkor a banki szférát terheli. A harmadik fejezet azt hivatott bemutatni, miként érhető tetten a magyarországi bankok ügyfelek bizalmát sértő magatartása. Milyen hibákat vettetek, van-e alternatíva és újra felteszem a kérdést: hogyan tovább?

Az utolsó fejezetben pedig azt fogjuk látni, hogy a politikai hatalom bankokkal szemben tanúsított magatartása befolyásolja a bankokkal kapcsolatos közvélekedést. A „Foglald el a Wall Streetet” típusú mozgalmak, bankellenes tüntetések a világ számos országában és pénzügyi központjában teret nyernek a 2007-ben kirobbant válság óta. Bár a magyar bankok közvetlenül ártatlanok maradtak a nyugati bankvilágot sújtó subprime válsággal és annak begyűrűzésével kapcsolatban, itthon elterjedt a svájci frank-, majd jen alapú hitel, ami okot ad a bankellenes érzelmekre. Amellett fogok érvelni, hogy az állami szervek bankellenes megnyilvánulásai, csak elterelik a figyelmet saját hibáikról. A bankok ilyen célú befektetése, azonban látni fogjuk, hosszú távon járhatatlan út.

Amit az adatgyűjtés és közlés módszertanáról érdemes még előljáróban elmondani, az az, hogy az MNB és PSZÁF makrogazdasági mutatói és elemzései mellett, több ponton fogok hivatkozni piackutató cégek (Medián, GfK Hungária) kutatásainak sajtóanyagára¹. Mivel azonban egy jelenség *megértése* törekedtem elsősorban a kvantitatív kutatások mellett nagy szerepet szántam saját kvalitatív kutatásomnak is. Miután megvizsgáltam a témához szorosan kapcsolódó több kérdőíves kutatást, úgy láttam, hogy mind az adatfelvétel, mind az elemzés módszertanát illetően korrekt, alapos munkák. Ha saját magam is kvantitatív (kérdőíves) kutatásba fogtam volna, nem hiszem, hogy érdemben hozzá tudtam volna tenni bármit is ezen publikus anyagok eredményeihez. Ahhoz, hogy megkísérlejem leírni a bizalmatlanság jelenségét, több empirikus adatra volt szükség, mint azt a szokásos közgazdasági modellek megkövetelik. Úgy döntöttem hát, mélyinterjúk sorával próbálok utána járni, mi állhat a kérdőíves kutatásokban megfogalmazott tényállások mögött. A publikus, reprezentatív

¹ Itt sajnos igen korlátozottak voltak a lehetőségeim, hiszen a teljes kutatási és elemzési anyagok több százezer forintba kerültek volna. Mivel a kutatások eredményei egybecsengtek a saját kvalitatív kutatásomnak következtetéseivel a sajtóanyagok tartalmát elegendő bizonyítéknak tekintettem hipotéziseim igazolásaként.

kutatásokat tehát általánosítások megfogalmazására használtam fel, míg az elkészült mélyinterjúk a probléma mélyebb megértését hivatottak segíteni.

Amint arra már utaltam, a téma iránti érdeklődésemet elsősorban az keltette fel, hogy hallgatótársaim, akik nem gazdasági irányú képzésben vesznek részt, mennyire elutasítóak a bankokkal szemben, mennyire hiányosak ismereteik a pénzügyi termékekkel kapcsolatban, valamint, hogy a tudatos személyes pénzügyek kialakítása mennyire nem jellemző generációnkra. Fontosnak tartottam hát megszólaltatni „a jövő megtakarítóit”: vajon hogyan vélekednek a bankokkal kapcsolatban és milyen szerepet tulajdonítanak saját maguknak a pénzügyi közvetítés folyamatában. Négy egyetemista interjúalany és egy friss diplomás pályakezdő mellett sikerült megkérdezni egy vagyonosabb személyt is, aki nem mellesleg közgazdász végzettségű. Kíváncsi voltam, vajon ő hogyan vélekedik a fenti kérdésekkel kapcsolatban.

Az interjúk számát nem határoztam meg előre. Véleményem szerint az elkészített interjúk mennyiségével elértem a telítettségi pontot, azaz az újbóli megkérdezések már nem szolgáltak új információval (Babbie 2008). mindazonáltal tisztában vagyok azzal, hogy a vélemények csak egy bizonyos társadalmi körön (egyetemisták) belül tekinthetők reprezentatívnak. Sajnos nem volt módom a társdalom szélesebb körét is bevonni a kutatásomba. Döntennem kellett hát, hogy mely csoport véleményalkotási mechanizmusára kérdezek rá. A döntés végül azért esett az egyetemistákra, mert náluk interakcióba kerülnek az otthonról hozott attitűdök, valamint a saját, egyéni tapasztalatok. A jövőben ők alkotják majd a lakossági nettó megtakarítók egy jelentős részét és nem utolsó sorban soraikból kerül majd ki a jövő értelmiségi rétege. Az interjú fonalát, a feltett kérdések vázlatát, a figyelmes olvasó megtalálhatja a dolgozat mellékleteként.

Tisztában vagyok azzal, hogy a TDK dolgozatomnak, a közgazdaság tudományához hűen objektív megállapításokat kell megfogalmaznia. A tudományt pedig nem befolyásolhatja sem a tudós önértékelése, sem politikai nézetei, sem különböző társadalmi csoportok elvárásai. Ha dolgozatomban nem törekednék az objektivitásra, akkor azt nem illezné meg a tudományos munka megnevezés, olyan kép jönne ugyanis létre, amely az emberek egy bizonyos részének érdekeit szolgálná, az ő álláspontjukat tartaná szem előtt. Az objektivitás kritériumának, azonban korántsem könnyű megfelelni. Bizonyára nagy erőfeszítést igényel majd, hogy részrehajlás nélkül állapítsam meg mindhárom fél felelősségét. Mindazonáltal a társadalom kutatások objektivitásának vitájában Gunnar Myrdalnak adok igazat, aki azt írja, hogy a társadalomtudós nem tudja az általa elfogadott értékektől függetleníteni magát a kutatás során, ezért akkor jár el a leghelyesebben, ha ezeket az értékeket világosan kimondja

(Myrdal 1972). Ezt teszem hát én is a bevezetésben, még mielőtt érdemben elkezdeném tárgyalni a témát.

Osvald Spengler a *Nyugat alkonyában* felrója a huszadik század emberének a konformizmus bűnét (Spengler 2011). A kockázatokat diverzifikációval porlasztjuk, vagy egyszerűen áthárítjuk, a feladatokat csoportosan végezzük, aminek következtében eltűnik a hierarchia és vele együtt az egyéni felelősségvállalás is. Azonban megfeledkezünk arról, hogy mindig hátramarad egy porszemnyi kockázat és vele együtt egy csöppnyi felelősség, ami *mindenkinek* a sajátja. Ami a gazdasági világválság számomra bizonyított, az az, hogy a gazdasági életben *minden egyes szereplő* számít: hatással van és ezért *felelőséggel bír*. Ahhoz azonban, hogy minden elem egy jól működő gépezet része legyen, szükséges az, hogy a másik fél kooperációjára számíthassunk. Ez az, amit bizalomnak nevezek, és amire úgy gondolom, most leginkább szükségünk lenne.

1. A bizalmatlanság jelensége

Ideális esetben egy nemzetállam nettó megtakarításainak alakulása a demográfia körülményektől, valamint a jövedelmek növekedési ütemétől függ. Ehhez azonban hozzá kell tenni, hogy bár Magyarországra is igaz, hogy a pénzügyi megtakarítások zöme még mindig a bankrendszerbe kerül, a lakosság bankokban lévő megtakarításainak összeg kisebb, mint azt elvárhatnánk (Várhegyi 2002). Ennek okai igen sokrétűek, és az egyes elméleti munkák, kutatások más-más szempontból közelítik meg a kérdést, más-mást emelnek ki legfőbb kiváltó okként. Nem célom rámutatni az összes olyan elemre és hatásra, ami végül ilyen helyzetbe juttatta a bankszektor. Úgy döntöttem, hogy a sok közül egyetlen egy olyan jelenséggel foglalkozom, amely gátolja a banki megtakarítások növekedését, ennek következtében pedig a pénzügyi közvetítés bővülését. Nem állítom, hogy ez az ok prioritást élvez az esetleges többi kiváltó okkal szemben (pl. fekete- és szürkegazdaság kiterjedtsége, önellátás, természetes csereforgalom magas szintje stb.), sem azt, hogy ezektől függetlenül vizsgálható, csupán arra szeretnék rámutatni, hogy mekkora jelentősége van az általam kutatott jelenségnek és megkísérelném több dimenzióból bemutatni eredetét, valamint negatív hatásait.

A továbbiakban rátérek témámra, *a bizalmatlanság jelenségére a bankokkal szemben*. Nem másról van szó, mint a negatív társadalmi előítéletről, érzelemről, amely a bankvilághoz tapad: több forrásból táplálkozó, önmagát tovább gerjesztő indulat, értetlenség, gyakran megnyilvánuló gyűlölködés... Mindenkinek, aki már felütött valamilyen banküzemttannal kapcsolatos tankönyvet tudnia kell, hogy minden banki ügylet alapja a bizalom. Ezt azonban sokszor úgy fogadjuk el igaznak, sőt törvényszerűnek, hogy alaposan átgondolnánk mit is értünk az ügyfelek bizalma alatt. Célszerű a fejezetet egy fogalmi tisztázással kezdeni.

1.1 Gazdaság és bizalom

A bizalom jelensége alatt a gazdasági szférában kicsit mást kell értenünk, mint az élet egyéb területein. Ami azonban mindkét esetben közös, az az, hogy bizalom alatt, valaki viselkedésével szembeni várakozást értünk, még hozzá oly módon, hogy a másik fél úgy cselekszik, ahogy mi tennénk azt az ő helyében (azaz abban reménykedünk, úgy cselekszik, hogy cselekedetének hatása számunkra előnyös lesz). A bizalom annyiban különbözik az altruizmusba vetett reménytől (és ezzel válhat közgazdasági elméletek témájává), hogy az elmélet talaján maradva racionálisan minden további nélkül levezethető egy-egy adott szituációt figyelembe véve. Ha képes vagyok teljesen feltérképezni a másik fél motivációit és

érdekét, valamint ugyanazon információ birtokában vagyunk mindketten, joggal *bízhatom* abban, hogy végül úgy fog cselekedni, ahogy a rendelkezésre álló információim alapján azt elvárom tőle. A bizalom a pénzügyekben tehát nem vak. „*A bizalom alapja az a hit, hogy az illetőnek valamilyen valós motivációja van a kooperatív cselekvésre.*” (Meggyesi 2005, 133. o.) A modern gazdaságban és legfőképp talán a pénzügyekben a szereplők földrajzilag messze vannak egymástól, így információs aszimmetria jön létre a felek között. A feltétlen bizalmat ezért a felek leggyakrabban szerződéskötéssel helyettesítik. A szerződéskötés szerepe ebből a megközelítésből az, hogy a nem kooperatív magatartást olyan költségessé teszi, hogy a cselekvő a leírtak (és aláírtak) miatt válik érdekeltté a kooperatív viselkedés követésére (Gambetta 1988). Itt az üzleti partnerbe vetett bizalom átkonvertálódik a jogorvoslati intézményekbe vetett bizalommá. Ugyanakkor tökéletes szerződés nem létezik. Mindig vannak olyan előre nem látható változások, amelyek újrapozicionálják a felek helyzetét, mindenkori, az adott szituációban aktuális érdekeiket. De ezen a ponton már a gyakorlat talaján vagyunk és pontosan itt lép be a másik fél iránti, nem minden esetben megalapozható, bizalom szerepe. A fentiek alapján a gazdasági életben a következő bizalmi szintek rajzolódnak ki:

1. A szerződések érvényesíthetőségébe vetett bizalom.
2. Az üzleti partner motivációiról, cselekvési normáiról szerzett információ alapján képződő racionális elvárás.
3. Egyfajta „irracionális” bizalom, amelyet a szakirodalom Fukuyama nyomán általános bizalomnak nevez (Fukuyama, 2007).

Vegyük most szemügyre az elsőt. (1) Eszerint „*az állam a legtöbbet akkor tehet a bizalom építése érdekében, ha mindent megtesz a tulajdonjogok, a közbiztonság és más közjavak előállításáért.*” (Tóth 2005, 19. o.) Itt tehát a szerződő felek azon elvárásáról van szó, hogy szerződéses jogait mindenkor, a mindenkori hatalomtól függetlenül érvényesíteni tudják. Az állam ezáltal „csupán” azt vállalja, hogy jogilag stabil üzleti környezetet teremt. Ugyanakkor látni fogjuk, hogy a pénzügyekben tapasztalt információs aszimmetria miatt, és egyáltalán a rendszerszintű kockázat következtében az államra sokkal nagyobb felelősség hárul a banki szabályozás esetében, mint az a gazdaság egyéb szektoraiban megfigyelhető.

(2) Korábban írtam, hogy a pénzügyi bizalom nem vak, ez azonban csak abban az esetben igaz, ha megfelelően informáltak vagyunk. Kulcsfontosságú az, hogy megfelelő tudással rendelkezünk a potenciális üzleti partnerről, motivációiról, az általa követett normákról, ugyanúgy ahogy a magáról a piacról is. Ez a fajta információ származhat külső

forrásból (pl. milyen a vállalat reputációja), vagy múltbeli, saját tapasztalatra alapozva (hogyan alakult az eddigi együttműködés).

(3) Végezetül pedig van egy olyan eleme az általam vizsgált jelenségnek, ami nehezen magyarázható, pontosabban fogalmazva nehezen és hosszú idő alatt változtatható csupán meg, nevezetesen az, hogy vannak *magas- és alacsony bizalmi szintű társadalmak*. De mi is az az általános szintű bizalom, amiről itt szó van? Sajnos, amint azt már írtam nehezen mérhető és magyarázható jelenségekről van szó. Olyan indikátorok segítségével állapítható csak meg, amelyek joggal nevezhetőek mesterkéltnek (kérdőívekben szereplő kijelentések: „általában bízhatunk az emberekben” és ennek az ellentéte: „ember embernek farkasa” stb). Mindazonáltal tény, hogy vannak magas bizalomszintű társadalmak, mint a japán (Fukuyama munkájában kimutatta, hogy a *keircuk* megléte az üzleti bizalom legmagasabb fokán alapszik), míg vannak az alacsony bizalom szintű társadalmak, mint a nagy bürokratikus gépezetet mozgató és fenntartó francia. Számos tapasztalati tény utal arra, hogy a magyar társadalom ténylegesen bizalomhiányos. Igaz marad a fenti állítás még akkor is, ha ezek mind anekdotikus tapasztalatok. Jelen dolgozat keretei nem teszik lehetővé, hogy elmerüljünk azokban az elméleti munkákban, amelyek megpróbálják felvázolni a bizalomhiány kialakulásának társadalmi, történeti és kulturális okait. Mindazonáltal nem is ez a legsürgetőbb feladat, hiszen, ahogy egy társadalom általános bizalmatlansága sem egyik napról a másikra alakul ki, úgy a bizalom (vissza)nyerése sem egyszerű folyamat (legfőképp, abban az esetben, amikor még az ide vezető úttal sem vagyunk teljesen tisztában). A vizsgálódás körét ezért az előző kettő direkt módon *befolyásolható* tényezőre korlátozom.

Mielőtt folytatnám a gondolatmenetet, egy rövid kitérőt tennék a bizalomhiány költségeit is szemügyre véve. A bizalomhiány a társadalom és a gazdaság számára egyaránt súlyos költségeket okoz. Elsősorban a tranzakciós költségek megugrására kell gondolnunk. Amikor már nem elég az adott szó, vagy a rábólintás, aprólékos szabályozásra, közjegyzői okiratokra, végeláthatatlanul hosszú szerződésekre, aprólékos jogi formulákra van szükség. Tipikus esete ez annak is például, amikor, ahogy azt napjainkban szokás, egy éven belüli forgóeszköz hitelhez egyszerre kell bevonni banki garanciát, tárgyi fedezetet, személyes kezest és valamennyi biztosítás kedvezményezését. Másodszor, megnövekszenek a helyzettel való visszaélést megelőző intézmények költségei. A probléma ott kulminál, amikor ezen tranzakciós költségei már olyan nagyra rúgnak, hogy a szerződő felek egyikének sem érne már meg az üzletkötés. Sőt a bizalmatlanság ott a legsúlyosabb, amikor minden biztonsági intézkedés ellenére még a szerződéskötés szándéka is elvész.

Felvetődik a kérdés, hogy az általános bizalom vajon milyen mértékben van hatással a pénzügyi termékek fogyasztásának intenzitására. Egy kutatás kimutatta, hogy az alacsonyabb iskolai végzettségűek körében, akik feltételezhetően kevésbé tájékozottak a tőkepiac működésével és pénzügyi termékek hozamaival és kockázataival kapcsolatban, nagyobb hangsúlyt kap az egyén általános bizalmi szintje. A magasabb iskolai végzettségű (és feltételezhetően magasabb jövedelmi szintű) megkérdezettek esetében azonban kisebb annak a hatása, hogy általánosságban mennyire bízunk meg az illető embertársaiban (Medgyesi 2005). A konklúziót továbbgondolva nem kapunk semmi biztatót, hiszen Magyarországon egyaránt alacsony az általános bizalmi szint és a lakosság pénzügyi kultúrája. Ezek negatív hatásai pedig, úgy tűnik csak felerősítik egymást.

Van azonban a banki bizalomnak egy sztenderd, konvencionálisabb jelentése, amelyről eddig szándékosan hallgattam (ezzel is jelezvén, hogy nem szándékozom csak erre leszűkíteni a vizsgálódás körét). A pénzügyi szakirodalomban, ha a bankokba vetett lakossági bizalomról van szó, az alatt általában „csupán” azt értjük, hogy a bankban elhelyezett pénz biztonságban van, bármikor hozzáférhetünk. A befektetők bizalma azon alapszik, hogy az általuk meg nem ítélt kockázatot a közvetítő képes megítélni. Ha ez a fajta bizalom gyengül, azaz megkérdőjeleződik egy-egy bank fizetőképessége, akkor nagy valószínűséggel bekövetkezik minden bankár rémálma: a bankpánik. De nem kell ennyire radikális példát hozni arra, milyen mértékű lehet a bizalmatlanság ára. Amikor az emberek bizalmatlanok a bankokkal szemben, az mellé gyakran párosul az is, hogy bizalmatlanok a pénz értékállóságával szemben is. Ennek olyan, a magyar társadalomban is kézzelfogható jelei vannak, mint azon jelenség, hogy a lakosság a pénzben felhalmozott vagyon tekintetében szegényesnek mondható, míg viszonylag nagy ingatlanvagyonnal rendelkezik (Vadas 2007).

Mivel a bizalom és bizalmatlanság általam használt fogalma valóban anekdotikus tapasztalatként ragadható meg, és nem hozhatóak egyértelmű ok-okozati kapcsolatba a betétek számának és összegének alakulásával, a kutatásomban megpróbáltam úgy közeledni a problematikához, hogy közben minél kevesebb egyszerűsítéssel éljek. Ezért döntöttem úgy, hogy mélyinterjúk sorozatában kérdezem meg az egyetemistákat (a jövő megtakarítóit) milyen attitűdökkel rendelkeznek a bankokkal kapcsolatban, és hogy ennek egyes esetekben mik lehetnek az okai (személyes tapasztalat, vagy környezetük véleményformáló ereje). Hogy mégis megpróbáljak kicsit szélesebb képet kapni a lakosság bankokba vetett bizalmáról, éltem a lehetőséggel, hogy az egyetemisták mellett egy olyan interjúalanyt is megkérdezek, aki több szempontból is különbözik a másik csoporttól. Egy olyan személyről van szó, aki közgazdász végzettségénél és munkájánál fogva pénzügyi ismeretei tekintetében kiemelkedőnek számít,

valamin olyan megtakarítási volumennel rendelkezik, amely messze a magyarországi átlag feletti. Pénzügyeit tudatosan kezeli, olyannyira, hogy saját bevallása szerint befektetési stratégiája sok éven keresztül átgondolt és kiforrott gyakorlat eredménye. Nagyon hálás vagyok, hogy lehetőségem volt ezen interjú elkészítésére, biztos vagyok benne, hogy a beszélgetésből levont tanúság nem csak a jelen dolgozat hasznára válik, hanem közgazdasági gondolkodásom tekintetében hosszú távon is tanúságos és hasznos lesz.

1.2 Szakértelem és bizalom

Az interjúalany 56 éves közgazdász, aki az egyetem elvégzése után tervező elemzőként dolgozott, majd főkönyvelő volt egy szövetkezetnél. A rendszerváltást követően egy társsal céget alapított és integrált ügyviteli szoftvereket kezdet tervezni és értékesíteni. Banki kapcsolatait tekintve, magánszemélyként Magyarországon négy banknál van számlája, valamint egy németországi banknál. Bevallása szerint jó kapcsolatai vannak a magyarországi bankokkal, alapvetően meg van ezekkel elégedve. Azt azonban hozzáteszi, hogy a finanszírozási oldalt nem ismeri. Vállalkozása szellemi terméket állít elő, ami nem túlzottan tőkeigényes, ezért tapasztalatból nem tudja, hogy a hazai vagy a külföldi bankok hitelei mennyire elérhetőek. Ami megtakarításait illeti igen szerteágazó portfólióval rendelkezik. Deviza megtakarítását (ami mindig is euró volt, előtte márka) Németországban tartja, forint megtakarítása pedig valamilyen bankon keresztül kerül befektetésre banki betét, vállalati kötvény, befektetési jegy, esetleg állampapír formájában. Korábban a tőzsdén is jelen volt, de miután nagy nyereséget ért el, egy banki szakember (private banking szolgáltatás) tanácsára kiszállt. A tőzsdei kereskedelemről a következő tanúszággal szállt ki: *„Jobb, ha az ember olyasmire koncentrál, amihez igazán ért, és a munkájába fekteti energiáit”* –majd hozzátette *„a többi viszonylag nyugodt szívvel hagyom a bankárok szakértelmére”*. Említettem, hogy privát banki ügyfél, ami bevallása szerint a kezdet szkepticizmust követően végül is jó döntésnek bizonyult: *„Jó együttműködés volt, megbíztam ebben a srácban, még ha tisztában vagyok is azzal, hogy a legfőbb érdeke az adott ügylet létrejötte.”*

Arra a kérdésemre, hogy a válság következtében mennyire érzi biztonságban megtakarításait a bankokban, azt nyilatkozta, hogy soha nem érdekelték a magas hozamok, mindig a biztonságra törekedett. A bankválasztásnál számára elsődleges mindig a tulajdonosi háttér volt, mindig törekedett arra, hogy német anyabanki háttérű bankoknál helyezze el megtakarítását. *„Mindazonáltal nem mondhatom, hogy nem tartok a bankcsődöktől.”* – mondta, majd hozzátette, hogy bízik abban, hogy a magyarországi leányokat baj esetén a tőkeerős anyabankok kisegítik. Ami az OTP-t illeti, amellyel egyébként a legaktívabb banki

kapcsolata van Magyarországon, itt nagyot sóhajtott és azt mondta, hogy ő is bizni akar benne. Amellett, hogy részvényeinek árfolyama magasban van, és a tőke megfelelési mutatói is kiemelkedőek, úgy gondolja, hogy bárhogyan is alakuljon a jövőbeli helyzet, ha tényleg égető szükség lesz rá, az állam megmenti, egyszerűen nem tehet mást. *„Gyakorlatilag szinte mindegy, hogy az OTP vagy a Magyar Állam jut csődbe”.*

Már említettem, hogy vagyonát alapvetően pénzben halmozza fel. A kezdetek óta mindig devizában gondolkodott. Amikor az árfolyamot kedvezőnek ítélte meg mindig márkára, majd később euróra váltotta forint jövedelmét. Azt mondta továbbá, hogy nem fektet ingatlanba (ezen is az elején sokat gondolkodott): *„Az ingatlan az nem egyszerűen egy pénzügyi befektetés, azzal nyűg is van: ha mást nem, illetéket kell fizetni, tiszta jövedelmet kell utána csinálni.”*

Az interjúból számomra az derült ki, hogy egy jól informált ügyfél, aki tisztában van, mind a rendszerkockázat, mind pedig a piacon fel-felbukkanó, magas hozamot ígérő instrumentumok veszélyével, alapvetően pozitívak ítélik meg a magyar bankrendszert. Teszi ezt még akkor is, ha elmondása szerint deviza megtakarításának egy részét Németországban tartja. Bevallása szerint ebben nagy szerepet játszik az euró zóna válsága: *„nem az eurót kell féltetni, hanem a bankot, ahol az van”.* Elmondása szerint az euró esetleges megszűnését követően, szinte lehetetlennek tartja, hogy a legnagyobb német lakossági bank előnytelenül váltsa át a betétesek követeléseit az új valutára. Bizalma a bankárok iránt elsősorban a bankban dolgozók szakértelmén alapszik. A banki ügyeit, ha egy mód van rá, bankjának internetes felületén intézi. Ezt nagyon felhasználóbarátnak találja, ha pedig nagy ritkán be is megy a bankfiókba, (amit egyébként időpocsékolásnak tart) ott teljes mértékben elégedett az ügyintézők felkészültségével. Bár az ő együttműködését a magyar bankokkal egyértelműen hatékonynak mondja, az interjú végén megjegyzi, hogy sajnos bizonyos rétegei a magyar társadalomnak banki jártasságuknál és jövedelmi helyzetüknél fogva ki vannak szolgáltatva a bankoknak. És ezt az állami felügyelet eddig nem tudta orvosolni. Arra a kérdésemre, hogy vajon Németországban is vajon hasonló helyzet alakult-e ki, vállat vonva azt felelte, hogy nem tudja eldönteni, de meggyőződése, hogy a piac alakítja a banki gyakorlatot és nem fordítva. *„A bank a profitját akarja maximalizálni, a további két szereplő (vevők és szabályozás) pedig a profitmaximalizálás feltételeit teremti meg.”*

A fejezet további részében látni fogjuk, hogy az alacsonyabb pénzügyi ismeretekkel rendelkező, gazdasági előtanulmányok nélküli egyetemista interjúalanyok hogyan ítélik meg a bankok gazdasági szerepét és hol helyezik el magukat a banki termékek fogyasztói közé.

1.3. Hozzá nem értés és bizalmatlanság

Az összes egyetemista megkérdezettre jellemző, hogy nincs állandó jövedelmük, szüleik finanszírozzák őket, ösztöndíjat, egyéb támogatást kapnak, illetve a négyből három személy időről időre vállal diákmunkát, vagy valamilyen hallgatói szervezetben tölt be tisztséget díjazás ellenében. Jövedelmi helyzetüket mindegyikük átlagosnak, vagy hallgatótársaikhoz képest kicsit átlag felettinek ítélik meg, ugyanakkor hozzáteszik, hogy ez nem jelenti azt, hogy meg is lennének elégedve vele. Olykor megtörténik velük, hogy a mindennapok szintjén pénzügyi gondokkal néznek szemben. Pénzügyi- és egyáltalában véve gazdasági ismereteik saját bevallásuk szerint hiányosak, azonban ezen a jövedelmi szinten elegendőnek tekintik ahhoz, hogy boldoguljanak a mindennapokban.

A megkérdezettek jellemző, hogy akkor nyitották lakossági folyószámlát valamely pénzintézetnél, amikor elkerültek otthonról (középiskola vagy egyetemi megkezdésének évében). Ezt „muszáj”-ként értelmezték (*„Ha nem kellett volna az egyetemhez bankszámlát nyitnom, mái napig otthon a perselyben gyűjteném a pénzt”, „Szerintem ma nem lehet úgy létezni, hogy valakinek ne legyen számlája”*). Csupán egy megkérdezett nyilatkozta, hogy számára ez a nagykorúvá válás egy lépcsőjét jelentette, és büszke volt rá, hogy végre neki is van bankszámlája. Mindegyikük bankkártya birtokosa, azonban tudásuk felületes, mind a kártya típusát, mind a kártyával bonyolított tranzakciók költségeit illetve. Kivétel nélkül az összes megkérdezett azt nyilatkozta, hogy úgy érzik, kis összegekkel (amelyek adott esetben több százezer forintot is kitesznek) nem éri meg banki befektetésekkel foglalkozni. Véleményük szerint, ha nagyobb összegről lenne szó, akkor már más lenne a helyzet és pénzügyi ismereteikre is több figyelmet fordítanának. A legtöbbszörüknek ezért még nincsenek tapasztalataik a banki megtakarítási termékekkel, holott mint azt már említettem, nem mindig banális összegekről van szó.

Az egyik interjúalany elmesélte, hogy felvett az egyetemi tanulmányi első évében diákhitelt úgy, hogy érdemben nem volt szüksége arra a pénzre. A havonta ékező összeget év végén lekötötte egy éves futamidőre, azonban a lekötés lejáratát követően a pénz kevesebbet kamatozott, mint a lekötési megbízás aláírásakor ígérték. Értetlenül állt az esett előtt, ugyanakkor nem reklamált különösebben az ügyintézőnél vagy nem követelt magyarázatot (ami egyébként valószínűleg a kamatadó levonása lett volna). Évekkel az eset után csak ennyit tesz a történethez: *„Nem érte meg. Lehet, ha tíz*

milliót kötöttem volna le, akkor más lett volna a helyzet...” Egyébként ő volt az a megkérdezett, aki többször is hangoztatta, hogy a banki kamatok még az inflációt sem fedezik, viszont, amikor visszakérdeztem nem tudta megmondani, hogy vajon mekkora az inflációs ráta, sem azt, hogy a gyakorlatban mit jelent ez a fogalom, miként tapasztalja mindennapi hatásait.

Ami a bank megbízhatóságát illeti biztonsági szempontból, úgy láttam, mindenki egyetértett abban, hogy a pénzt *„a bankban kell tartani”*. Volt, aki a közbiztonság miatt aggódott (*„többször is betörtek már hozzánk”*), volt, aki a kamatjövedelem miatt részesítette előnyben a számlapénzt, és volt, aki csak saját fogyasztási szokásaitól féltette megtakarítását. Elismerték viszont, hogy a közbeszédben van egy olyan vélekedés, hogy a bankban tartott pénzt elvehetik. Arra a kérdésre, hogy ki venné el, rövidebb gondolkodás után mindenki az államot nevezte meg, de szerintük ez nem reális lehetőség: *„nem hiszem, hogy valaha is megtörténhet, hogy elveszik a pénzed”*. Ilyen félelmeket egyébként jellemzően az idősebb generáció tagjainak tulajdonítanak. Hárman is említették, hogy egyébként szívesebben fektetnének ingatlanba, a banki befektetési lehetőségek helyet. A banki ügyintézőkkel egy megkérdezett kivételével, mindannyian elégedettek voltak, mind szakmai felkészültségük mind az ügyfélkiszolgálás terén. Persze mindenkinek voltak már rossz tapasztalatai (várakozási idő, ügyintéző hozzáállása) de úgy tűnik, ezen „incidensek” nem járultak különösebben hozzá a negatív kép kialakulásához.

Ezek a fiatalok egyrészt úgy érzik, hogy nem látják át, mi történik érdemben a pénzügyi szférában. Úgy tapasztaltam, hogy ez a pénzügyek „érthetetlensége” olyan frusztrációt szül a fiatalokban, amelyre mindenki más-más módon reagál: a higgadtabb vállalat vonva azt mondja, hogy *„a pénzügyi szektor számomra teljesen semleges. Egyszerűen más dolgok érdekelnek és kész!”*² míg az indulatosabb *„Jó lenne belelátni a pénzügyi közvetítő rendszerbe, de itt mindig csak sumákolást érzek a dologban. Mintha nem akarnák, hogy az emberek tudják... Ha én lennék a bankos én sem osztanám meg a titkaimat senkivel”*. Felhívnam a figyelmet, arra, hogy ezen fiatalok személyes tapasztalatai egy-két esetet kivéve összességében pozitívnak mondhatóak. Ha racionalitás oldaláról vizsgáljuk a bankokhoz fűződő viszonyukat pozitív képek kellene kapnunk, azonban a bankok megítélése az első asszociációs körben inkább negatívnak

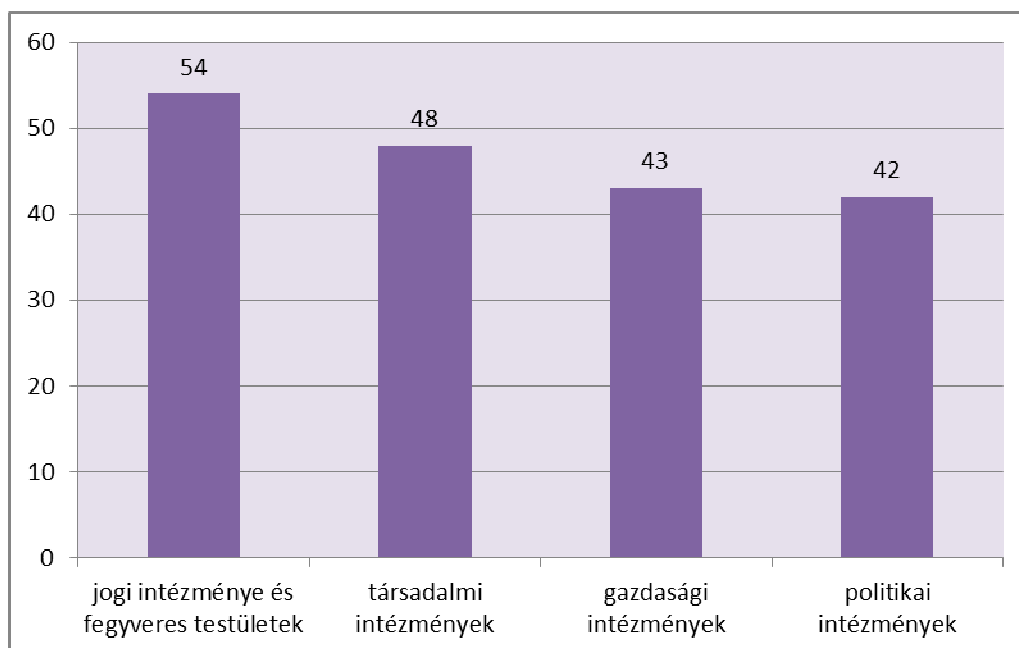
² A fenti kijelentés egy olyan megkérdezett nyilatkozata, akire egyébként nem jellemző, hogy nem foglal állást akár a közügyekben, akár mindennapi életét érintő dolgok kapcsán. Az illető frissdiplomás újságíró egy regionális napilapnál, érdeklődése tehát végzettségénél fogva is széleskörű.

minősíthető. Ez az általános bizalmi szint erős emocionális hatásának és közvélekedés meggyőző erejének tudható be.

A fentiekkel egybeesik a Medián Közvélemény és Piackutató Intézet 2009 áprilisában végzett kutatása a különböző intézmények megítéléséről. Ez a felmérés, fél évvel a válság beköszönte után, nem meglepő módon azt az eredmény hozta, hogy a magyar társadalom legkevésbé a gazdaság szereplőivel és a hagyományos politikai szervezetekkel (kormány, pártok) szemben táplál bizalmat (1. ábra). A 0 és 100 pont közötti indexen, ahol a 100-as érték jelzi a teljes bizalmat, míg a 0 a teljes bizalmatlanságot a politikai és gazdasági intézmények szerepelnek a legrosszabbul, míg a társadalmi intézményeknek, a jogi és fegyveres testületeknek jóval kedvezőbb a megítélésük. Összességében elmondható, hogy a felmérésben szereplő öt gazdasági intézmény közül a Magyar Nemzeti bank érte el a legjobb eredményt, a Világbank és az IMF a semlegeshez közeli, de inkább nevezhető negatívnak a megítélése, a kereskedelmi bankok és a biztosítótársaságok iránt ugyanakkor erős bizalmatlansággal találkozunk.

1.ábra

**Különböző intézménytípusok iránti bizalom
(0=egyáltalán nem, 100=nagyon bízunk benne)**

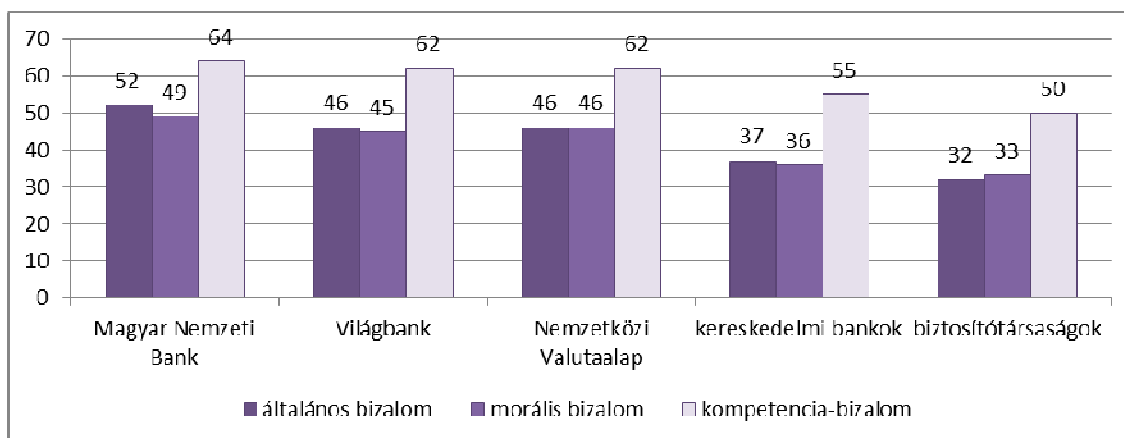


Forrás: Medián (2009)

A kutatók azt is szemügyre vették, hogy a bizalom-bizalmatlanság milyen területen jelentkezik az egyes intézmények vonatkozásában. Külön vizsgálva a morális és kompetencia alapú bizalmat megállapítható, hogy a magyar társadalom tagjai elismerik a pénzügyi szervezetek professzionális tudását, ugyanakkor erkölcsi értelemben komoly kételyeket fogalmaznak meg tisztességükkel kapcsolatban. A kutatók szerint a vizsgált intézményekbe vetett általános bizalom közelebb áll azok morális megítéléséhez, azaz inkább érzelmi döntésen, nem pedig az intézménynek tulajdonított szakértelmen alapul (2. ábra).

2. ábra

Gazdasági intézmények iránti bizalom (0=egyáltalán nem, 100=nagyon bízunk benne)



Forrás: Medián (2009)

Ha most visszacsatolunk arra, hogy milyen bizalmi szinteken különítettünk el, még a fejezet elején (jogorvoslati intézményekbe vetett bizalom, információra alapozott bizalom, társadalom általános bizalmi szintje) a következő megállapításra jutunk:

1. „a kooperáció első pillérébe” vetett bizalom úgy tűnik, mélyen gyökerezik a magyar társadalomban.
2. olyan információs aszimmetria (beleértve az alapvető pénzügyi ismeretek hiányát is) van a bankok és ügyfelek között, hogy az információn alapuló bizalom szinte elképzelhetetlen
3. az általános bizalmi szint, mint már mondtam és a felmérésből is kiderült pedig nehezen befolyásolható, viszont az a bizalmatlanság, ami a magyar lakosságot jellemzi, könnyen egy gazdasági- vagy rosszabb esetben társadalmi csoport ellen fordítható.

A mélyinterjúk és a feldolgozott irodalom alapján úgy gondolom, három irányban oszlik meg a felelősség a társadalom bankokba vetett bizalmának megingásában, ami tézisem szerint nagy mértékben gátolja a gazdasági növekedést. Felelősek egyfelől az ügyfelek az (1) alacsony pénzügyi kultúrájukkal, felelősek továbbá (2) a bankok, amikor visszaélnék ügyfelek jóhiszeműségével, tájékozatlanságukkal, és végezetül a helyzetet tovább mélyíti (3) az állam (szabályozási oldal) saját felelősségét leplező bankellenes narratívájával. A dolgozat további fejezeteiben ezen három szereplő felelőtlen gazdasági tevékenységét fejteném ki részletesebben.

2. Pénzügyi kultúra

Nem hiszem, hogy bárkit is meglepne azon megállapításom, miszerint a magyar háztartások nem rendelkeznek megfelelő pénzügyi jártassággal. A lakosság pénzügyi kultúrája témánk szempontjából a következők miatt lényeges: látni fogjuk, hogy a lakosság széles rétege még csak fogalmi szinten sincs tisztában a banki rendszer működésével és a pénzügyi közvetítőrendszer társadalmi hasznával, a gazdaságban betöltött nélkülözhetetlen szerepével. A pénzügyi kultúra hiánya, azonban nem csak rendszerszinten jelent problémát: a potenciális ügyfelek ismeretek hiányában nem tudják megítélni saját kockázatvállalási képességüket, vagy azt, hogy egyes pénzügyi termékek milyen előnyökkel és kockázatokkal járnak. A publikus kutatási eredmények tükrében (amelyeket ezen fejezetben fogok bemutatni), valamint az elkészített mélyinterjú alapján úgy gondolom, a pénzügyi termékek bonyolultsága okozta frusztráció könnyen a pénzügyektől való elfordulásba torkolhat, és ez eltereli a lakossági megtakarításokat a bankoktól. Könnyen belátható tehát, hogy a lakosság pénzügyi tudatosságának a növelése nem csupán az ügyfél, hanem a bank érdekeit is szolgálja és nem utolsósorban a pénzügyi rendszer stabilitásának egyik alapfeltétele. A pénzügyi kultúra fejlesztésével tehát valószínűsíthető, hogy a fogyasztók egyre inkább felismerik a pénzügyi közvetítés előnyeit, és saját szempontjukból is hatékonyabb pénzügyi eszközöket vesznek igénybe.

Mi sem utal a pénzügyi kultúra fejlesztésének fontosságára jobban, mint, hogy a Magyar Nemzeti Bank a jegybanki alapfeladatokhoz szervesen kapcsolódó feladatnak tekinti a lakosság pénzügyi kultúrájának fejlesztését. A Magyar Nemzeti Bank 2006-ban indított pénzügyi kultúrát fejlesztő stratégiai kezdeményezéseinek elsődleges céljai a következő pontokba foglalhatóak össze:

- A pénzügyi közvetítő rendszer sérülékenységének a csökkentése
- A pénzügyi közvetítés hatékonyságának a növelése
- Monetáris döntések közérthetővé tétele
- A korszerű készpénzkímélő fizetési módok használatának ösztönzése (elterjedésük hozzájárul a fizetési rendszerek hatékony működéséhez és a társadalmi költségek csökkentéséhez) (mnb.hu)³

³ http://www.mnb.hu/Penzugyi_kultura/az-mnb-es-a-penzugyi-kultura/miert-foglalkozik-az-mnb-a-penzugyi-kultura-fejlesztesevel

A következőkben az MNB két olyan felmérését és tanulmányát fogom ismertetni, amelyek a lakosság pénzügyi ismereteit hivatott felmérni. Mielőtt azonban belemerülnénk a részletekbe, nem szeretnék adós maradni egy fogalmi meghatározással. Mit értünk pénzügyi kultúra alatt?

2.1 Ismeretek, viselkedés és attitűdök

Az OECD/INFE (Nemzetközi Pénzügyi Képzési Hálózata) kísérleti kutatásában a pénzügyi kultúra következő definíciójával találkozunk:

„A pénzügyi kultúra a tudatosság, ismeretek, készségek, attitűdök és viselkedések kombinációja, melyekre szükség van a megalapozott pénzügyi döntések meghozatalához és végső soron az egyéni pénzügyi jólét eléréséhez.” (Atkinson-Messy 2012, 14. old)

A kutatók a fenti fogalom három dimenzióját határozták meg:

1. *pénzügyi ismeretek* (a megkérdezettek tisztában vannak-e olyan pénzügyi fogalmakkal, mint kamatos kamat, infláció definíciója, diverzifikáció stb. és a gyakorlatban is tudják-e használni ezen fogalmakat)
2. *pénzügyi viselkedés* (itt a kutatók arra voltak kíváncsiak, hogy a megkérdezettek vajon jellemző-e a kiadások megtervezése, valamint a pénzügyi védvonalak kialakítása)
3. a pénzügyi kultúra különböző aspektusaira vonatkozó *attitűdök* (a jövőre vonatkozó terveket vizsgálták: mit részesítenek a megkérdezettek előnyben, rövid vagy hosszú távú gondolkodás és tervezés jellemzi a lakosságot?)

A felmérés módszertanáról a következőket érdemes tudni: 2010 végén és 2011 folyamán összesen 14 ország végezte el a kísérlet adatfelvételeit. A minta minden esetben hozzávetőlegesen 1000 elemet tartalmazott. Az elkészült minta nem, életkor, településtípus és régió szerint készült és reprezentatívnak tekinthető a legalább 18 éves lakosságra nézve. A kutatás célját három pontban foglalták össze:

- a pénzügyi kultúra szintjére vonatkozó nemzetközi adatbázis létrehozása
- a háztartások pénzügyi műveltségének szintje nemzetközi szintű

összehasonlíthatósága

- a további projektek hatékonyságának visszamérését lehetővé tevő kiinduló állapot rögzítése több ország részvételével.

A felmérés fókuszában annak vizsgálata áll tehát, hogy a lakosság mennyire van tisztában bizonyos, a pénzügyi döntésekben fontos alapvető információkkal,

készségekkel. A kutatási módszertant és a kérdőív tartalmát a nemzetközi összehasonlíthatóság biztosítása érdekében az OECD adta meg, a kérdőív azonban kiegészül(het) egy *országspecifikus* résszel. Magyarországon a számítógépekkel támogatott interjúk 2010. október 24. és november 23. között készültek. A hazai adatfelvételt a GfK Hungária végezte.

Az adatok rögzítése után a pénzügyi kultúra átfogó mérőszáma két módon került megállapításra. Az egyik változatban összeadták a három dimenzió pontértékét. Ebben az esetben a pénzügyi viselkedést kulcskomponensnek tekintették, ezért implicit módon (a viselkedési kérdések teszik ki a kérdőív nagy részét⁴) nagyobb súlyt kapott. A viselkedést követi a pénzügyi ismeret súlya, majd az attitűd-kérdések aránya. Ez talán rendjén is van: a pénzügyi ismeretek és viselkedés a pénzügyi kultúra két olyan aspektusa, amelyet a leggyakrabban céloznak meg a pénzügyi képzés során. A hazai lakosság pénzügyi kultúrája ezen átfogó mutatószám szerint nemzetközi viszonylatban átlag feletti, azonban a következő módszer már árnyaltabban mutatja a magyarországi lakosság helyzetét.

2.2 A kutatási eredmények magyar vonatkozásai nemzetközi viszonylatban

Az átfogó mérőszám megállapításának másik metódusa alapján a kutatók a következő képen jártak el: az egyes dimenziókon belül kimutatták a magas pontszámot elért válaszadók arányát (1. táblázat). Magyarországon, a kutatásban részt vett további 7 országhoz hasonlóan a lakosság nagyobb aránya ért el magas *ismeret-pontszámot*, mint magas *viselkedés-pontszámot*. Ezekben az országokban a pénzügyi műveltség szintje magasabb az ismeretek, mint a viselkedés tekintetében. Összességében tehát elmondható, hogy a magyar lakosságot a nemzetközi összehasonlításban átlag feletti pénzügyi alapismeretek, valamint attitűdök és ezeket nem tükröző pénzügyi magatartás jellemzi.

⁴ A kérdések száma a következőképp alakult: viselkedési kérdések 10 darab, ismereti 8 darab, attitűd 3 darab.

1. táblázat

Az egyes komponensekben magas pontszámot elérték aránya (cellaszázalék országonként)			
	Magas ismeret pontszám	Magas viselkedés pontszám	Magas attitűd pontszám
Albánia	45%	39%	69%
Örményország	46%	41%	11%
Csehország	57%	48%	62%
Észtország	61%	27%	46%
Németország	58%	67%	63%
Magyarország	69%	38%	69%
Írország	60%	57%	49%
Malajzia	51%	67%	53%
Norvégia	40%	59%	57%
Peru	41%	60%	71%
Lengyelország	49%	43%	27%
Dél-Afrika	33%	43%	54%
Egyesült Királyság	53%	51%	49%
Brit Virgin-szigetek	57%	71%	67%

Forrás: Atkinson- Messy (2012)

A kutatási eredmények tükrében nem meglepő, hogy a magyar lakosság fele (52%) nem rendelkezik semmilyen megtakarítással. A tartalékokkal rendelkezők közül pedig minden második válaszadó félretett pénzét otthon vagy lakossági folyószámlán tartja. A Magyar Nemzeti Bank sajtóanyagában olvashatjuk: „A megtakarítási és befektetési termékek aktív választása csak a választók alig negyedére jellemző, ami a kutatásba bevont 14 ország vonatkozásában a legalacsonyabb arányt jelenti.” Szintén a pénzügyi döntésekkel kapcsolatos passzivitást mutatja, hogy a pénzügyi termékek közötti választáskor a magyar válaszadók alig fele veti össze az egyes pénzügyi terméket kínáló szolgáltatók ajánlatait. A megkérdezettek több mint harmada (36%) semmilyen előzetes összevetést nem végez a termékek, szolgáltatókat illetően. A pénzügyi tervezés fontosságának és előnyeinek kihasználása sajnos még korántsem általános gyakorlat. A megkérdezettek mindössze harmada készít saját költségvetést, ami nemzetközi összehasonlításban is aggasztó részarányt jelent.

Ami a demográfiai jellemzőket illeti, elmondható, hogy minden vizsgált országban pozitív kapcsolat van az iskolázottság és a pénzügyi kultúra között. A legtöbb országban a középkorúak között a legmagasabb a pénzügyi kultúra szintje, ezen felül pedig a magasabb jövedelműek jellemzően fejlettebb pénzügyi kultúrával rendelkeznek. Ez egyáltalán nem meglepő, hiszen ha belegondolunk a pénzügyi kultúra fejlődésének folyamatába egy életszakaszon belül, belátjuk, hogy a fiatal korosztályra jellemző a pénzügyi ismeretek (numerikus műveletek, fogalmak) elsajátítása. Ez azonban még nem

minden. Látni fogjuk, hogy a tudatos *pénzügyi viselkedés* a lexikális tudás mellett, tapasztalati tanulás útján megszerzett ismereteket is követel. Vannak olyan pénzügyi termékek, amelyek gyakorlatilag elérhetetlenek bizonyos kor, vagy jövedelemszint alatti ügyfelek számára. Az interjúk folyamán is gyakran találkoztam azzal a véleménnyel, miszerint az interjúalanyok jövedelmi helyzetüknél fogva nem érdekeltek a pénzügyi termékek iránt (elutasítják a fióki ügyintéző termék-ismertetését vagy a bank előzetes kalkulációját). Ezek a banki ügyfelek úgy gondolják, hogy „ezen a jövedelmi szinten” a megtakarítási termékeknek egyszerűen nincs értelmük. Kivétel nélkül, minden megkérdezett hiányosnak ítélte meg pénzügyekben való jártasságát, és mindannyian azt nyilatkozták, hogy a jövőben, jövedelemszerzési képességük révén ennek fejlődését várják.

Amint azt már korábban említettem az OECD módszertan alapján végzett kutatás kiegészült egy országspecifikus résszel, melynek célja az aktuális helyzet felmérése pénzügyi termékismeret és termékhasználat kapcsán, annak felkutatása, hol vannak a tudásbeli hiányosságok, valamint hogy a továbbiakban mire érdemes fókuszálni.

2.3 Nemtörődömség, idegenkedés, elzárkózás

A fenti kutatás és megerősített, azon tapasztalatomban, hogy a magyar lakosság nagy része merően elzárkózik a bankoktól és bankszektor termékeitől. A felmérésből a következőket emelném ki (ezek a megállapítások vélemények formájában szinte változatlanul elhangzottak el a mélyinterjúk alkalmával is):

A lakosság a pénzügyi világ hírei iránt a közepesnél valamivel kisebb érdeklődést mutat. Sajnálatos módon a nem érdeklődők aránya (36%) egyértelműen meghaladja az érdeklődők arányát (29%). Bár a megkérdezettek nem mutatnak komoly érdeklődést a pénzügyi termékek/szolgáltatások ismerete iránt, azt többségében elismerik, hogy ezek ismerete fontos. Amikor az interjúalanyokat megkérdeztem vajon mi ennek az oka, amellett, hogy jövedelmi szintükre hivatkoztak megemlítették azt is, hogy nem értik a pénzügyi „folyamatokat”, nem gondolják, hogy elége kompetensek lennének a témában. A mindennapi számlaforgalmukhoz kapcsolódó ismereteken kívül, az a véleményük, hogy nincs is többre szükségük.

Ketten is voltak az interjúalanyok között, akik a pénzügyeket a közügyekhez hasonlították, olyan értelemben, hogy legitimnek és egyenrangúnak tartják a „nem érdekel a politika”, és a „nem érdekel a pénzügy és a bankok” kijelentéseket.

Ugyanakkor az egyik interjúalany kicsit érthetetlenül áll a helyzet előtt és felveti, hogy meglepi, hány internetes bejegyzés, fórum tárgyalja egy-egy gyógyszer mellékhatásait, árát, ugyanakkor egyszer sem találkozott hasonló felülettel, ahol a laikusok egymásnak adnának tanácsot folyószámlával vagy bankkártyával kapcsolatban. Az pedig, hogy mekkora számlavezetési díjat fizetünk, vagy mekkora kamatot kapunk, úgy gondolom, egyáltalán nem számít „közügynek”. A bankszektor működése így vagy úgy szinte minden magyar állampolgárt érint. *„Éppoly átfogó, nagy rendszerré kell válnia, amilyen az oktatás vagy az egészségügy, hiszen, ahogy mindenkinek kell iskolába járnia, úgy a pénzáttalalások, megtakarítási formák valamelyike révén majd minden polgár kapcsolatba kerül a pénz- és tőkepiaci intézményrendszerrel is. Ha nem így van, akkor nagy a baj, mivel egyrészt a termelés, a társadalmi tevékenység hatékonysága nagyon elmarad a fejlett országoktól, másrészt a társadalom élesen polarizálódik nagyon szegényekre és igen gazdagokra”* (Botos 1996, 63. o.).

A válaszadók igen kritikusak saját pénzügyi tájékozottságukat illetően. Míg közel 40%-uk, saját bevallása szerint, alig, vagy egyáltalán nem tájékozott, ennek az aránynak alig több mint fele (20%) gondolja azt, hogy egyértelműen tájékozott a témában. A téma fontossága miatt nem mindegy, hogy milyen minőségűek, mennyire érthetők a rendelkezésre álló információk. Ezen a téren ugyancsak „elégedetlenek” a megkérdezettek, alig egynegyedük tartja érthetőnek a rendelkezésre álló információkat, míg 39%-nak egyértelműen problémát okoz ezek megértése. Az információk érhetőségével szemben azok elérhetőségét, rendelkezésre állását tekintve a válaszadók inkább elégedettek, csupán minden negyedik (25%) megkérdezett gondolja azt, hogy nem képes ilyen információkhoz hozzáférni.

Jól látható, hogy a válaszadók egy, a hétköznapi ügyintézéshez fontos, de korlátozott, szintig rendelkeznek az alapvető ismeretekkel. A nagy többség tudja, hogy mire jó a házi bank, hogy lehet tele-, vagy netbank segítségével ügyeket intézni, vagy, hogy a postai csekk befizetéséhez készpénz szükséges. A csoportos áttalalás mibenlétét, a betétbiztosítási garanciát, illetve a bankszámlanyitás feltételét még mindig viszonylag sokan ismerik, azonban itt már elég jelentős a hiányos, illetve hibás ismeretekkel rendelkezők aránya. Végül az bankszámlakivonattal, illetve az egyszerű áttalalási megbízás kezdeményezőjével kapcsolatos állítás esetében a hibás ismeretekkel rendelkezők aránya meghaladta a helyes válaszok arányát.

A megkérdezettek háromnegyede (74%) rendelkezik folyószámlával. A válaszadók kétharmada (67%) rendelkezik bankkártyával/bankkártyákkal. A bankkártya iránti

bizalom kimondottan erősnek tekinthető. Minden harmadik megkérdezett (34%) teljes mértékig megbízik ebben az eszközben és az egyértelműen bizalmatlanok aránya csupán 15%. A kártyával rendelkezők háromnegyede tudta azt, hogy a bankkártyás vásárlások ingyenesek (legalábbis a kártyabirtokos számára). Jól látható, hogy továbbra is a készpénzfelvétel az elterjedtebb, míg a kártyabirtokosok ötöde (21%) soha nem vásárol kártyával. Az általam megkérdezett interjúalanyok között volt egy olyan válaszadó, aki már lassan tíz éve kártyabirtokos, azonban úgy gondolja, hogy a kártyás vásárlás pénzbe kerül a havi egy készpénz felvétel azonban ingyenes, ezért évente csupán egyszer-kétszer hajlandó kártyával fizetni. Az elektronikus fizetési csatornák széleskörű elterjedése nem csupán a pénzügyi rendszer iránti lakossági bizalmat növelné, hanem direkt módon is hozzájárulna a rendszer stabilitásának létrejöttéhez.

A kutatási kérdőívben felsorolt, hitelfelvétellel kapcsolatos fogalmak ismereti szintje elég széles tartományban szóródik (bár nem olyan szélesben, mint azt a felmérés végzői folyószámlánál tapasztalták). Az olyan „alapfogalmakkal”, mint a törlesztő részlet, a futamidő, a jelzálog, vagy a devizanem a többség tisztában van. Ezzel szemben az árfolyam-garancia (ami fontos fogalom az elmúlt 2 év gazdasági eseményeit figyelembe véve), a kamatperiódus és a Fészekrakó program már kevésbé, de még mindig viszonylag széles körben ismert fogalmak.

A bankválasztási tényezőket illetően első helyen a meggyőző (kedvező ajánlat) szerepel. Ezt követi a lojalitás (korábban is ennek a banknak volt az ügyfele), majd szorosan egymás mellett a bankfiók közelsége, illetve a front-office személyzet „értékesítői attitűdje” (szakmaiság, segítőkészség). A kérdőívet kitöltőkre, saját bevallásuk szerint, hitelfelvétel esetén, a közeli ismerősök rokonok tanácsa, illetve a reklámok, hirdetések hatottak legkevésbé. Ezt érdemes azonban fenntartásokkal kezelni. Vélhetően a kiválasztás tudatos részében ezek nem játszottak szerepet, azonban tudat alatt, illetve a releváns bank szett kialakításakor ezek hatása is igen erős. Az előzőeket támasztja alá a mélyinterjúk során szerzett tapasztalat is. A legtöbben ott nyitottak folyószámlát, jellemzően az egyetem vagy a középiskola megkezdése előtt, ahol a szüleik is bonyolították számlaforgalmukat. Csupán egy megkérdezett érdeklődött barátaitól, hogy milyen tapasztalataik vannak saját bankjukkal kapcsolatban. A legmeglepőbb azon interjúalany válasza volt, aki miután az arculati szín alapján kiszemelt „sárga bank” nem tudta befogadni diákhitel kérelmét, kiment az utcára és befordult az első fiókba. Ott nyitott folyószámlát és azóta is bonyolítja pénzforgalmát.

Semmilyen előzetes információs szerzés, díj optimalizálás nem jellemezte a megkérdezettek bankválasztását.

Önmagában annak megállapítása, hogy a pénzügyi kultúra alacsony, nem ad választ arra, hogy milyen célokkal és eszközökkel kell fejleszteni széles rétegek ismeretszintjét. Számomra a 2010-es felmérés és háttér tanulmányának legjelentősebb tanúsága az volt, hogy amikor a pénzügyi kultúráról beszélünk, nem csak a pénzügyi ismeretekre kell gondolnunk, hanem a pénzügyi viselkedésre (és attitűdökre is, amelyek azonban a három közül úgy tűnik a legkevésbé befolyásolhatók). Bizonyos, hogy ezen a területen is az oktatásnak kiemelkedő szerepe van (akár a pénzügyi ismeretek alaptantervbe való felvétele is szükséges lehet), azonban itt nem állhat meg a folyamat. Nem tartom valószínűnek, hogy valaki, akinek hetente iskolai órákon tanítják a pénzügyi instrumentumok legfőbb jellemzőit, de nincsen folyószámlája vagy azt csak korlátozott mértékben használja, igazán jártas lesz majd banki ügyei intézésénél. A mélyinterjúkban is elhangzott, hogy hiába volt tananyag (az egyetemen!), mégsem segített a folyamatok átlátásában. Arra merek következtetni, hogy nem a matematikai alapismeretek, vagy a lexikális tudás hiánya a főbb ok, inkább a tudás alkalmazásának a képessége. Időben el kell hát kezdeni. Aki fiatalon megtanulja a korszerű banki és pénzügyi ismereteket, az a későbbiekben már magabiztosan fog mozogni a pénzügyek világában. Az egyik interjúalanyom úgy fogalmazott, hogy, amire égető szüksége lenne a társadalom széles rétegének, az nem a pénzügyi képzés, hanem a pénzügyi ismereteket is magába foglaló pénzügyi *nevelés*, aminek következtében az ember időben tájékozódna, hogy ténylegesen milyen lehetőségei vannak és mire kell odafigyelnie egy-egy ügylet kapcsán.

Magyarországon sajnos nem ez a tendencia. Amint azt már írtam gyakran muszájból történik a fiatalok folyószámla nyitása, még akkor is, ha ezen „bevezető” konstrukciók igen jó számlavezetési díjakat tartalmaznak. Szinte minden lakossági banknak van egy fiataloknak (bizonyos életévig) szóló számlacsomagja, amely alacsony díjak mellett biztosítja az anyagi függetlenedéshez szükséges bankszámlát és saját bankkártyát.

Az MNB egy korábbi kutatásából kiderül, hogy a fiatalok 15-17 évesek pénzügyi ismereteiket szinte kizárólag családtagjaiktól szerzik, ez pedig kicsit sem mondható szerencsésnek egy olyan országban, ahol az emberek alig két évtizede tanulják, hogy mit jelentenek a pénzügyi élet alapfogalmai. Az MNB 2006-ban publikált *A lakosság pénzügyi kultúrájának felmérése* kimutatja, hogy a fiatalok (15-17 évesek) pénzügyi ismeretekkel kötött kapcsolatát a szülők kezdeményezik, a gyerekek, csupán

elfogadják a szülők döntését. „*A későbbiekben is jellemzőbb marad a passzív, felhasználói attitűd.*” (MNB, 2006, 4 o.)

A fenti vizsgálatból kiderül, hogy a 15-30 éves magyarországi populáció felhasználói szinten működteti a számukra legszükségesebb banki szolgáltatásokat. Más, aktuálisan nem használt szolgáltatásról nagyon kevés információval rendelkeznek és jellemzően nem is érdeklődnek irántuk. A fiatalok egy része, bár elméletileg fontosnak érzik, a gyakorlatban egyáltalán nem érdeklik a pénzügyekkel kapcsolatos ismeretek. Érdekes lehet, ami a kutatásból kiderül a folyószámla kivonattal kapcsolatban, azaz, milyen elbánásban részesítik a bank ezen referálását az ügyfelek felé. Bár igaz, hogy a legtöbben még mindig elolvassák, és nagyjából értik az ott leírtakat, azonban többen nyilatkozzák, hogy a megítélésük szerint a banki kivonatok túlságosan bonyolultak. Volt olyan, aki idegen kifejezéssel találkozott a kivonaton. Többen pedig arra panaszkodtak, hogy mire kézhez kapják, már régen elmúlt állapottal, számlaegyenleggel szembesül. Érdekes lenne, megvizsgálni, hányan jártak vajon utána, hogy mit jelent az idegen kifejezés, vagy hányan mentek be egy fiókba értelmezési segédletet kérni a bonyolult kivonathoz. Egyébként a banki fióki gyakorlatom alatt is azt tapasztaltam, hogy az ügyintézők valóban (legalább is a legtöbb esetben) hajlandóak, sőt javadalmazási szempontból is érdekük, hogy segítsék az ügyfél tájékozódását, azonban sokszor az előbbiek maguk is zavarban vannak, amikor az ügyfél egyszerűen nem hajlandó beismerni, nem tudását, értetlenségét, vagy egyszerűen nem tudja elmondani mi az, amit nem ért. Aláírás után pedig már hiába a reklamáció és már hiába emeli fel hangját követelőző kérdéseinél.

Ami továbbá igen aggasztó, az az, hogy bár a legtöbben hallották a kifejezéseket, de nem tudják, hogy a gyakorlatban mit jelent az MNB tevékenysége, miben segíthet nekik a PSZÁF, nem ismernek részleteket a betétvédelemről, vagy az OBA-ról. Sok ember úgy érzi képtelen eligazodni a pénzvilág útvesztőjében, és ha sérelem éri, nincs hová fordulnia. Az MNB 2006-os kutatásából kiderül, hogy nem tudják, mi a PSZÁF intézménye. Arra a kérdésre pedig, hogy kihez kell fordulniuk, ha a bank nem megfelelő szolgáltatást végez, nem tudják a választ. A legtöbben az adott bank ügyfélszolgálatához fordulnának. Van olyan, aki a fogyasztóvédelemhez, de nem tudja, hogy ők pontosan kik és milyen módon lehet hozzájuk fordulni. Van, aki pedig egyszerűen azt felelte, hogy a konkurens bankhoz vinné számlaforgalmát. Rossz banki tapasztalatok után vajon milyen lesz az ügyfél hozzáállása az újonnan kismemelt

pénzintézetekhez, ahol gyakorlatilag teljesen azonos struktúrájú termékekkel találkozunk, mint az előzőnél?

A pénzügyi viselkedést szintén jól mutatja a háztartások fizetési szokásainak alakulása. Takács felmérése nem szolgál túl jó eredményekkel: legfőbb megállapítása, hogy „a magyar háztartások nagymértékben készpénzorientáltak” (Takács 2011, 5. o.) Az elektronikus fizetési módok használatának alacsony aránya szerint valószínűleg a megszokással, az információ-, a motiváció, és a bizalom hiányával magyarázható (az utóbbi itt nem a pénzforgalmi szolgáltatókhoz kapcsolódik, hanem a harmadik szereplőkhöz, szolgáltatókhoz és kereskedőkhöz).

A devizahitelek ügyében merül fel leggyakrabban az a dilemma, hogy ki nem járt el kellő odafigyeléssel. Ki a fő bűnös: az eladósodott lakosság vagy a bankok? Dolgozatomban nem fogok sem választ adni, sem pedig egyértelmű állást foglalni a fenti kérdés kapcsán. Igyekszem korrekt módon bemutatni, mindkét fél, pontosabban fogalmazva (a szabályozó oldallal is számolva) mind három szereplő felelősségét. A kutatásokból kiderül, hogy az érintett devizahitel-tulajdonosok érthető módon elsősorban az alacsonyabb THM és a bankok által kínált kedvezmények hatására választották a devizalapú konstrukciót a forintalapúval szemben. A hitellel rendelkezők nagy többsége (közel 90%) tisztában van a devizahitel jelentette kockázatokkal, és azzal is, hogy ezeket szinte kizárólag a hitelfelvevő viseli a havi törlesztő részleteken keresztül. Azt hihetjük, hogy két évtized alatt az emberek megtanulták, hogy mire kell vigyázni, de úgy tűnik, ennyi idő még kevés. Az egyik oldalon az előre hozott fogyasztás, akár igen magas költségek mellett is elfogadhatónak tűnik egyeseknek, a másik oldalon pedig a nehezen megszerzett pénz fialtatása még ma is hiszékennyé teszi az embereket.

Felvetődik mindezek után a kérdés, hogy miért nyilvánvaló, hogy a gazdaságpolitika feladata a korlátozott racionalitás támogatása. A kérdést érdemes onnan megközelíteni, hogy a szabályozók legfőbb célja a rendszerkockázat csökkentése. Azzal, hogy a háztartások több területen is átvállalták a bankok kockázatát, egy rés keletkezett a fogyasztóvédelemben, amit a pici felügyeleti szabályozásnak kellene betöltenie (OECD 2009). Emellett, a gazdasági világválság egyik legfontosabb felismerése, hogy a fogyasztói hitelpiacok zavarai képesek a teljes tőkepiacot, azon keresztül pedig az egész gazdaságot is válságba sodorni. A pénzügyi szolgáltatások problémáját fogyasztóvédelmi szempontból a következőképpen foglalhatjuk össze. Először is nagyon nehéz a fogyasztó számára megismerni a termékek jellemezőit

vásárlás előtt. Másodszor, a pénzügyi termékek gyakran annyira összetettek technikai szempontból, hogy a fogyasztónak, legyen akár előzetes információ birtokában is, komoly problémát okoz ennek megértése. Végül, a pénzügyi termékek vásárlásának hatásait gyakran csak jóval később, a jövőben tapasztalják a fogyasztók, és az is kérdés, hogy vajon képesek-e azokat azonosítani (Vincze 2010). A következő fejezetben arra keresem a választ, hogy az elmúlt húsz évben a magyarországi bankok hogyan viselték információs és erőfölényüket.

3. Bankok felelőssége

Az előző fejezetet azzal a megállapítással zártam, miszerint a lakossági bankpiacon a felek rendszerint nincsenek egyenlő gazdasági erőpozícióban. Láttuk, hogy a feltételek megismerésére az ügyfelek nem tesznek elég erőfeszítést, most pedig azt fogjuk látni, hogy a feltételek *megismertetésére* a pénzügyi közvetítők nem fordítanak elég figyelmet.

Érdemes figyelembe venni azon megállapítást, miszerint a rendszerváltás idején még nem volt bankellenes közhangulat, az emberek többsége pozitív várakozással fogadta a piacgazdasági intézményeket (Várhegyi 2002). Sőt, a későbbiekben sem a „kapitalista kizsákmányoló” kép alakul ki. 2000 és 2008 között valószínűleg a hitelezési boom-nak köszönhetően, a bankok, mint szükséges rossz „mentőöv szerep”-ben tetszelegtek. Vajon mi történt azóta? A banki gyakorlat, mely elemei adtak okot a társadalmi megítélés negatívba való átfordulására?

A szakirodalom és a mélyinterjúk alapján a banki gyakorlat négy, olyan sarkalatos elemét emelném, ki, amelyek végül az ügyfelek bizalmának elvesztését eredményezték. A négy mozzanat a következő:

- az ügyfelek nem megfelelő/teljes körű tájékoztatása
- „megkésett bankkódex”
- egyoldalú szerződésmódosítások
- ügynökök, banki vezetők prémiumai.

A fejezet további részében ezek részletes kifejtése következik.

3.1. Tájékoztatás

Fontos, hogy az ügyfél még a szerződés megkötése előtt olyan egyéni tájékoztatást kapjon, amely lehetővé teszi az összehasonlítást más szolgáltatók ajánlataival. Az előzetes tájékoztatás vevői elégedettség szempontjából is fontos, sőt szükségszerű annak kialakulásához. Amikor megszületik a megállapodás, az ügyfélben kialakul egy várakozás, amit a tranzakció vagy teljesít, vagy nem. Az ügyfél csak az előzetes várakozás függvényében tudja konstatálni és kinyilvánítani elégedettségét. *„Az elégedettség adott személy öröme vagy csalódottsága, ami egy termék várakozásával szemben érzékelt teljesítményének (vagy eredményének) az összehasonlításából származik”* (Kotler 1998, 74 o.).

A Lakossági Pénzügyi Szolgáltatásokat Vizsgáló Szakértői Bizottság (a továbbiakban Bizottság) a következőket írja *Javaslatában*: „A fogyasztó megfelelő tájékozottsága különösen fontos a pénzügyi szolgáltatásoknál, mivel hiányosságai esetén nem vagy korlátozottan érvényesül a választás szabadsága, és az információhiány súlyos vagyoni érdeksérelemmel járhat együtt” (Lakossági Pénzügyi Szolgáltatásokat Vizsgáló Szakértői Bizottsága 2006, 8. o.). Az ügyfelek megfelelő tájékoztatása az ágazatban tapasztalt információs rés lehetőség szerinti optimalizálásnak az eszköze. Célszerű, hogy a tájékoztatás a következő kritériumokat elégítse ki:

- 1.) Az információszolgáltatás legyen világos, érthető, átlátható.
- 2.) Legyen olyan, amely alapján a pénzügyi termékek összehasonlíthatóvá válnak.
- 3.) Az információ egyénre szabottan,
- 4.) még a szerződéskötés előtt jusson el a fogyasztóig.

Egy példával szeretném szemléltetni, hogy egyes bankok vélhetően úgy tájékoztatták/tájékoztatják ügyfeleiket, hogy közben egy kritériumnak sem tettek eleget. Említettem, hogy csak egy interjúalany ítélte meg kifejezetten rossznak a bankokkal való kapcsolatát. Amikor pénzügyi ismereteinek megítéléséről kérdeztem, a következőket mondta: *„Nem mondanám, hogy megfelelően tájékozott lennék a banki termékekkel kapcsolatban. Egyébként ezt nem úgy ítélem meg, hogy én vagyok a felelős. Igaz, hogy kevésbé vagyok kompetens a témában, de úgy érzem, a bankban sem tesznek meg sok mindent azért, hogy megértsem, miről van szó. Amikor egy terméket ismertetnek, kínosan ügyelek arra, hogy rákérdezzek minden részletre. Ez általában felidegesíti az alkalmazottakat. Úgy érzem, nem tájékoztató módon viszonyulnak hozzám.”* A megkérdezett, ifjú házasként, férjével úgy döntött, hogy megtakarított pénzük mellé hitelt vesznek fel és saját otthont vásárolnak. Ez abban az időszakban történt, amikor gyakran lehetett hallani, hogy *„a törlesztő részletek alacsonyabbak, mint a bérleti díj, szívesebben fizetem hát a saját ingatlanomat.”* Természetesen az alacsony kamatú devizahitelek esetéről van szó. A megkérdezett is svájci frank alapú hitelszerződést írt alá. Elmondása szerint több hitelintézetnél is érdeklődtek a hitel költségeit illetően és végül sikerült kiválasztani a látszólag legkedvezőbb ajánlatot. Azonban már a hitelkérelem benyújtásánál több kommunikációs félreértés is akadt a két fél között. Amikor szerződéskötésre került sor, kiderült, hogy a jelzálogfedezet, és a fedezetet képező ingatlanok vagyonbiztosítása mellett az egyik adósnak életbiztosítást is kell kötnie, és a közjegyzői díj sem ötezer forint (ahogy az ügyintéző előzetesen

tájékoztatta az ügyfeleket), hanem ötvenezer. Sem a közjegyző díjával, sem az életbiztosítással kapcsolatban már nem tudtak mit tenni. A szerződést már aláírták: a közjegyzőnek ténylegesen tartoztak, az életbiztosítást pedig hirtelen megkötötték a bankfiókban. *„Az ügyintéző persze váltig állította, hogy ő előzőleg mindenről pontosan tájékoztatott minket.”* Szembe tűnő, hogy az ügyintéző (és rajta keresztül a bank) kommunikációja nem elégíti ki a teljes körű tájékoztatás első és második kritériumát.

További gondot okozott a kommunikációban, hogy az ügyfél nem értette a következő helyzetet: a vásárolni szándékozott ingatlan, amelynek értékbecsült értéke, jóval meghaladta a hitel összegét, nem bizonyult elégséges zálogfedezetnek. Pontosan ismervén az ingatlan piaci értékét és a hitel összegét, nem volt számukra egyértelmű, hogy miért indokolt további ingatlanfedezet bevonása. *„Amikor a hölgy először elmagyarázta, akkor nem értettük, valószínűleg azért, mert ő sem tudta pontosan... Amikor másodjára is rákérdeztünk, akkor idegesen kiabált és azt mondta „Hogy magyarázzam meg magának, úgy hogy Ön is értse...”* Ezen a ponton pedig a harmadik és a negyedik kritérium is elbukott. Az ügyfelek sem mentek tovább, csak beleegyeztek abba, hogy az egyik adós szülőjének házát is jelzáloggal terhelje a bank.

Biztos lenne olyan ellenlábasom, aki azt állítaná, hogy ilyen helyzetek elkerülhetetlenek, amikor pultos ügyintézés folyik. Valójában borzasztóan nehéz úgy motiválni az egyébként is nagy teherbírás alatt álló ügyintéző kollegákat, hogy ne vétsenek ilyen hibákat. De úgy látom, hogy talán a banki szemlélet is némi stratégiaváltásra szorul. Ha már egyszer belátták (és úton útfélen hangoztatják), hogy a lakosságnak alacsony a pénzügyi kultúrája, akkor a számos értékesítést támogató tréning mellett miért nem alkalmaznak gyakrabban olyan érakesítés technikákat is, amelynek hatásaként a pénzügyi tanácsadó szerepe mellett, a „pénzügyi tanár” szerepe is helyet nyer. Biztos vagyok benne, hogy ez az egyes ügyintézők idejét kitolná és nem lenne olyan hatékony, mint a jelenlegi sztenderd „teljes körű tájékoztatás”, de abban is biztos vagyok, hogy hosszú távon megtérülne a befektetett idő, energia, plusz munkabér. Egyébként jómagam meglepve hallgattam, amikor az interjúalany azt mondta, hogy többszörösen és érthetően felhívták a figyelmüket mind az árfolyamkockázat meglétére, mind pedig a bank egyoldalú szerződésmódosítási jogára. Ekkor már én sem értettem, hogy egy bonyolult jogi klauzula, mint az egyoldalú szerződésmódosítás hogyan lehet érthetőbb, mint annak ismertetése, hogy a bank a prudenciális szabályoknak megfelelően köteles minden ügyletet túlbiztosítani... Az ügyintézővel, és rajta keresztül a bankkal való kooperáció kapcsán további meg nem

elégedettségnek adtak hangot, amikor a banki alkalmazott a szerződéskötés után tájékoztatta az ügyfeleket, hogy a két hetes szabadsága alatt hitelügyletük folyamata is szüneteltetésre kerül. Az ügyfelek azonban már előre lefoglalták a vásárolni kívánt házat, és már szorította őket a határidő, ameddig kénytelenek voltak kifizetni a vételár fennmaradó részét. Úgy érezték, hogy a hitel folyósítása teljes mértékben az ügyintéző önkényétől függ. *„Megkérdeztük, hogy nem-e lehetne oda adni valaki másnak, amire azt válaszolta, hogy van itt mindenkinek elég munkája. Itt már nem hagytuk magunkat, közöltük vele, hogy szeretnénk beszélni a főnökével. Ekkor hirtelen sikerült belátnia, hogy ez így nem mehet tovább és intézkedett ő maga.”* Az eset elbeszélésének a végén az ügyfél feltette a kérdést: *„Miért volt minderre szükség?”*

Másik kockázati tényezőnek azonosíthatnám a hitelintézetek túlra jellemző agresszív marketing stratégiáját (legalábbis a lakossági hitelezés tekintetében). Még a legtudatosabb fogyasztónak sem könnyű eligazodni a rafinált megfogalmazásokkal operáló hirdetések zűrzavarában. A méretesebb szlogenek elvonhatják a figyelmet az apró betűvel szedett THM-ről. Az interjúk folyamán többször is elhangzott, a közbeszédben is elterjedt formula, miszerint „a lényeg, úgyis az apró betűs részben van elrejtve.”

Nemcsak a hitelezés kapcsán merül fel a banki tájékoztatás anomáliája. A PSZÁF 2011. évi II. féléves *Fogyasztóvédelmi Kockázati Jelentése* kockázati pontként azonosítja a betét típusú termékek egyre komplexebbé válását: „a tájékoztatás nem megfelelő minősége esetén ezek dinamikus értékesítése növelheti a félreértékesítés kockázatát.” Itt arról van szó, hogy az információs aszimmetria mérséklésének hatásos módja a pénzügyi termékek összehasonlítását lehetővé tevő THM és EBKM mutató. Komplex termékek esetében azonban ezek nem alkalmazhatók. A strukturált betétként forgalmazott termékekkel kapcsolatban az intézmények hirdetményeiben, kondíciós listáiban nem helyeznek megfelelő hangsúlyt a termékek összetettségének, kockázatosságának kiemelésére. A Felügyelet is kiemelten fontosnak tartja, hogy a pénzügyi intézmények szerződéskötés előtt különös körültekintéssel tájékoztassák ügyfeleiket a termékek jellemzőiről, kockázatairól.

3.2 „Megkésett bankkódex”

A bankok 2007-ben elszabotálták a lakossági ügyfelekkel kapcsolatos magatartásukat szabályozó kódex megalkotását, az időhúzás ára: *presztízsveszteség*. „2009-re pedig már jócskán elmérgesedett a helyzet: az adósok úgy érezték, hogy a bankok olyan költségeiket is rájuk hárítják, amelyekre nem lenne okuk.” (Várhegyi, 2009)

A banki magatartási kódex megalkotására, még a Várhegyi Éva vezette Bizottság tett javaslatot. A szakmai szövetségek (Bankszövetség, Magyar Jelzálogbank Egyesület, Országos Takarékszövetkezeti Szövetség stb.) így arra használhatnák fel tekintélyüket, hogy erősítsék a felelős hitelezést, valamint terjeszthetnék a fair és diszkrimináció mentes ügyfélkezelés szemléletét, és népszerűsíthetnék a partneri megközelítést. A Bizottság meglátása szerint a hitelintézetek önszabályozó módon kialakított magatartási szabályai két okból is előnyösebbek lennének, mintha ugyanezeket a szabályozó hatóságok vetették volna ki. Egyrészt azért, mert a pénzintézetek jobban ismerik az ügyfelekkel kapcsolatos problémákat, mint a szabályozók, másrészt pedig jobban ösztönözhetik a betartásukat, mint a külső jogszabály. A javasolt magatartási kódex a következő pontokat regulálná:

- Folyószámla, illetve hiteltermékek közötti váltás folyamatának a könnyítése
- A termék összehasonlítást segítő tájékoztatók és reklámok használatának előírásai
- Az egyénre szabott tájékoztatás elterjedésének forszírozása
- Az ügyfélpanaszok orvoslására felállított békéltető testületek eljárásának és döntéseinek megállapítás, ezek megalakulásának ösztönzés
- A hitelintézetek megállapodásának kezdeményezése, az olcsó alapszámla-konstrukció létrehozása
- Általános szerződési feltételek egyoldalú módosításának korlátozása

(Bizottság, 2006, 13-14 o.)

A magatartási kódex történetének későbbi fejezetei sem túl fényűzőek a bankokra nézve. A kódex 2009-ben látott végül napvilágot, jócskán az után, hogy megtörtént a baj. Szinte pár hónapos késéssel azonban módosították a hitelintézeti törvényt is, amely a módosítások következtében több szabályozási pont tekintetében szigorúbb, mint a bankok önszabályozása. Hiába szerepel minden hitelintézet

honlapján, hogy hanyadikként írta alá a magatartási kódexet, *a bizalom el lett játszva*, aminek következtében az állam átvette a szabályozás kizárólagos jogkörét.

3.3 Az egyoldalú szerződésmódosítások

Az egyoldalú szerződésmódosítások témája különösen kényes terület, hiszen be lehet látni mindkét fél jogos követelését a kérdés kapcsán. A hiteladósokét az egyik oldalon, akik a végletekig kiszolgáltatott helyzetbe kerülnek a banki szerződések ilyen jellegű záradékaival szemben, és a hitelintézetekét a másik oldalon, akik esetében igaz a Bankszövetség deklarált álláspontja, miszerint *„a hitelintézeti tevékenység sajátos jellege miatt az egyoldalú szerződésmódosítási jog létfontosságú eszköz a hitelezők számára”* (Bodzási 2010, 25. o.). Miről is van itt pontosan szó? Miből bontakozik ki az egész konfliktus? Várhegyi (2009) szerint a probléma onnan ered, hogy a kérdés nincs megfelelően szabályozva. Hiába adott az egyoldalú szerződésmódosításra lehetőséget mind a Polgári Törvénykönyv mind pedig a hitelintézeti törvény, szubjektív megítélés tárgyát képezi az, hogy a bankon kívüli objektív tényezők változásai melyik esetben indokolják a módosítást és melyikben nem. Az ügyfél még abban az esetben is átverést gyaníthat, amikor ténylegesen külső körülmények (pénzpiaci helyzet, szabályozási változások) indokolják a módosítást. *„A bizalomvesztéshez épp elég, ha valamiről, amit nem vagyunk képesek átlátni, úgy gondoljuk, hogy tisztességtelen”* (Várhegyi 2009).

A megkérdezett interjúalany is beszámolt ezzel kapcsolatos kellemetlen, negatív tapasztalatáról. A válság kirobbanása után a bank élt az egyoldalú szerződésmódosítás adta lehetőségével és többszörösen is emelte kamatait. Az ügyfél megértette, hogy az árfolyam ingadozása valóban a banktól független tényező, és, hogy az árfolyamkockázat terheinek viselése szerződésben foglalt kötelezettségük, azonban nem értette, hogyan tud a bank még ilyen körülmények közepette is kamatot növelni. Amit kifogásoltak azon felül, hogy a bankok nem fordítanak kellő figyelmet az ügyfelek egzisztenciális helyzetére, az volt, hogy a szerződést mindenfajta *előzetes értesítés nélkül* módosították. *„Nem tudom miért nem tudtak előzőleg értesíteni afelől, hogy milyen mértékű kamatot fogunk fizetni a következő hónapban? Ilyen helyzetben nagyon nehéz bármit is tervezni. Számunkra ekkor egyáltalán nem volt mindegy, hogy tízezer forinttal kevesebből kell-e gazdálkodnunk az adott hónapban. Sokszor csak akkor értesültünk az adósságteher mértékéről, amikor megkaptuk az értesítést, hogy mennyit voltak le a számlánkról”*. A megkérdezett elmondása alapján az sem volt egyértelmű, hogy mi volt a kamatemelés oka: *„Bementünk a bankba, kérdeztük, hogy mi alapján*

emeltek újra és újra kamatot. Azt a választ, hogy „a nemzetközi helyzet fokozódik”, határozottan nem találtuk kielégítőnek.”

Felidézném egy rövid pillanatra azt, amit dolgozatom második fejezetében írtam a szerződésekbe vetett bizalomról. Arról volt szó, hogy bár a szerződés leszögezi mind két fél jogait és kötelezettségeit, a partnereknél szükségszerűen képződik egy olyan elvárás a másik féllel szemben, hogy „sorok között olvasva” mégsem érzi felhatalmazottnak magát, arra, hogy érdekét a másik kárára érvényesítse. A tömeges egyoldalú szerződésmódosításokkal a bankok eljárászták ügyfeleik ezen bizalmát. Az eredményérdekeltségüket biztosítandó olyan technikákat alkalmaztak, amelyek ugyan közvetlenül nem ütköznek jogszabályi tiltásba, de a jó ízlés határait és a tisztességes üzleti magatartás viszonyait alapvetően feszegették. Mindezek fényében igenis racionális elvárásként értékelhetjük a Bizottság azon javaslatát, miszerint a módosításra lehetőséget adó ok-listákat a pénzintézetek hozzák nyilvánosságra.

3.4 Prémiumok és jutalékok

Magyarország legnagyobb lakossági bankja óriási sikerként könyveli el, hogy recesszió közepette is tudja emelni munkavállalói bérét. Mindeközben vajon mit érez ugyanezen bank hiteladója, aki a mindennapi megélhetéséért küzd, miközben törlesztő részletei hónapról hónapra emelkednek? A nyugati világban felborzolja a kedélyeket, az, hogy egyes bankvezetők, portfólió kezelők, több millió eurós prémiumokban részesülnek, miközben több jel is arra utal, hogy az ő felelőtlen gazdasági tevékenységük nagy mértékben járult hozzá a gazdasági világválság kialakulásához. Bár Magyarországon ilyesmire nem volt példa, nem lehetünk benne biztosak, hogy vajon az angolszász bankvilágban történeteket az ügyfelek nem azonosítják-e a magyarországi banki gyakorlattal. Egy dologban viszont biztos vagyok: a pénzügyi ügynökök egy időre biztosan hitelüket veszítették a magyar társadalomban. 2007 folyamán a jelzáloghitelek már több mint 50%-át ügynökön keresztül kötötték a bankok. Ezen ügyletek késedelmes követelése két-háromszor magasabb volt, mint a fióki értékesítés esetében (Banai-Kiraly-Nagy 2010, 114. o.).

Mint minden interjúalanyt a fejezetben hivatkozottat is megkérdeztem, hogy ha nagyobb megtakarítása lenne, vajon azt hol tartaná. Válaszában a következőket nyilatkozta: „... *biztosan nem a bankba vinném. Ingatlant vennék és kiadnám, ezzel is rendszeres jövedelemhez jutnék. Egyébként hitelt sem valószínű, hogy felvennék*

bármikor is újra az életem során.” Sajnos az állami otthonvédelmi programot sem tudták pozitív módon értékelni. Az ügyfél saját bevallása szerint úgy érezték, hogy „minden szereplő igyekezett kitolni az ügyintézés, hogy az adósok kicsússzanak a törvényben rögzített határidőből”. A hitelkiváltási procedúra pedig szintén elég körülményesnek bizonyult. „Kicsit visszásnak tűnt, hogy folyamatosan biztatást kaptunk arról, hogy nem lesz semmi probléma, de valójában rögtön gond volt. Ezek után az ember nem ad már a szavukra. Hiába mondják azt, hogy nem lesz semmi gond, az a tapasztalatunk, hogy muszáj folyamatosan rájuk telefonálnia az embernek, hogy hol tart az ügye. Közben pedig ők lesznek idegesek attól, hogy miért zaklatom őket.” A bizalom és az együttműködés helyreállítása úgy tűnik, még jó ideig eltarthat...

4. Állami narratíva

A fejezet elején szeretnék egy rövid betekintést nyújtani Magyarország bankpiaci szerkezetének kialakulására, majd röviden kitérnék a piaci verseny jellemzőire is. A bankverseny történeti áttekintése sem dolgozatom formai kerete, sem a sorok írójának felkészültsége okán nem lehet teljes körű, mindazonáltal törekedtem arra, hogy logikailag követhető legyen és igyekeztem kiemelni a téma szempontjából releváns mozzanatokat. Ahol egyszerűsítésekkel éltem ott megelőlegeztem az olvasó tájékozottságát és szakmai felkészültségét.⁵

4.1 Piaci verseny a magyar bankszektorban

Talán 1989-től érdemes kezdeni, amikortól a külföldi bankok sorra megkapta az engedélyeket a lakossági számlavezetésre, betétgyűjtésre és hitelezésre. Az újonnan megjelent lakossági bankok piaci részesedés szerzése azonban nem volt sem könnyűnek, sem pedig egyszerűnek mondható. A háztartások folyószámláinak zöme ugyanis továbbra is az OTP Banknál maradt. A bankok többsége eleinte még nem vállalta a retail üzletággal járó fáradságot és költségeket. Olyannyira nem, hogy „*a külföldi bankok még az ezredfordulón sem támasztottak komoly versenyt a lakossági piacon*” (Banai-Király-Nagy 2010, 108. old). Ezen bankok aktivitása elsősorban a kisebb beruházási- és munkaerő költséget igénylő vállalati finanszírozásra koncentrált. A lokális bankok örökölt versenyelőnye ezzel szemben valóban szembetűnő volt és ezt tovább erősítette azon tény, hogy a lakossági piacon kimutathatóan gyenge az árverseny (ennek okaira a későbbiekben még kitérek). Mindehhez hozzátartozik, hogy a globális pénzpiacokat optimista közhangulat és forrásbőség jellemezte, aminek következtében hozamvadászat és kockázatéhség alakult ki. A külföldi anyabankok ezért hajlandóak voltak pénzt pumpálni a kedvező megtérülési rátákkal számoló Magyarországi leányokba, a kérdés, már csak az volt, hogyan tudnak betörni a piacra. A megoldás mondhatni magától kínálkozott: a külföldi bankoknak látszólag „nem volt más választásuk”, minthogy nagyobb kockázatvállalás árán szerezzenek több ügyfelet. Ekkor vágott bele a legtöbb bank a lakosság deviza alapú finanszírozásába. (A lakossági szegmens egyébként még mindig jobb fizetési morálról tett tanúbizonyságot, mint a vállalati szféra.) A lakossági, nem minden esetben prudens hitelkihelyezések⁶ egy ördögi körbe taszították az egész bankrendszert, hiszen innentől kezdve, aki nem volt hajlandó

⁵ A témához bővebben lásd: Botos 1996, Várhegyi 2002, Várhegyi 2003

⁶ Itt elsősorban a szabad felhasználású jelzáloghitelezésre gondolok.

az olcsó devizaalapú hitelezésre, az a lakossági üzletágban gyakorlatilag le is húzhatta a rolót.

A hazai megtakarítások növekedése egyszerűen nem tudott lépést tartani a lakosság eladósodottságának a növekedésével. *„Túlzott eladósodottságra utal, hogy 2008-ban a magyar lakosság törlesztési terhe a rendelkezésre álló jövedelmek 13%-a volt, míg a fogyasztási ráta 90% felett alakult”* (Banai-Király-Nagy 2010, 120. o.). Ki okolható az előállt helyzetért? Aki elsősorban a felügyeletet tenné felelőssé, annak Botos egy hasonlatával válaszolhatunk, aki amellett érvel, hogy a bankfelügyelet nem veheti át a bankirányítás feladatát. A pénzügyi rendszer működését a KRESZ-hez hasonlítja, ahol a bankfelügyelet a közlekedési rendőr, a bankfelügyeleti szabályok feleltethetőek meg a KRESZ szabályainak, a volánnál pedig a vezető ül (bank vezetése), *„s az utasok biztonságát igazán csak ő garantálhatja”* (Botos 1996, 37. old). A KRESZ szabályai csökkentik a rendszerből fakadó hibákat, de még a sűrűn járőröző biztonsági rendőr sem akadályozhatja meg a közlekedési baleseteket. Azért látni fogjuk, hogy a helyzet ennél sokkal árnyaltabb és, hogy olykor a KRESZ szabályinak módosítása, pontosabban aktualizálása elengedhetetlen az utasok biztonsága szempontjából.

Ahhoz, hogy átlássuk a felügyelet és bankok viszonyát, nem árt, ha tisztában vagyunk a magyarországi banki piaci verseny jellemzőivel. De miért jelentős ez témánk szempontjából? A verseny akkor tekinthető optimálisnak, ha „az egyes pénzügyi szolgáltatók oldalán meglévő piaci hatalmat, kielégítő mértékben korlátozza a többi piaci szereplő által jelentett versenynyomás” (Lakossági Pénzügyi Szolgáltatásokat Vizsgáló Szakértői Bizottság 2006, 5. o.). A verseny tehát a pénzügyi szolgáltatók gazdasági versenyelőnyét hivatott porlasztani az ágazatban működő konkurens szereplők között. Azonban a „a hazai lakossági bankpiacokon több probléma is gátolja a működőképes verseny⁷ fokának növelését” (3.old).

Várhegyi (2003) kutatása a magyarországi bankversenyről a következő megállapításokra jut:

- A rendszerváltást követően mérséklődött a koncentráció foka és kiegyenlítettebbé vált a méretstruktúra, azonban a verseny sajátosságait illetően a piac kettévált:

⁷ A működőképes versenyt úgy definiálják, mint a verseny azon állapotát, ahol „a szabályozói beavatkozás már nem javítja szignifikáns mértékben a piac működését.”

- A piacszerkezet kedvező változásai csak a *vállalati piacot* érintették, ahol javult a banki hatékonyság, csökkentek a kamatmarzsok. Ennek hatására erős árverseny alakult ki és a bankok pénzüpiaci kamatozásokat követő árazást folytatnak.

- A *lakossági piacokat* azonban továbbra is egyenlőtlen pozíciók jellemezték: a viszonylag gyenge hatékonyság, magas jövedelmezőséggel párosult, a hitelkamatok, valamint a megtakarítási jellegű betétek kamatai rugalmatlanok a pénzüpiaci kamatokra nézve.

Az alacsony verseny indikátorai elsősorban a magas kamatmarzs, amely gyenge költséghatékonysággal párosul, valamint a magas szektorális jövedelmezőség (amely feltehetően azért alakul, ki, mert a bankok meghatározó része képes az ügyfeleikre hárítani magas költségeiket). Az MNB egy másik empirikus vizsgálata ehhez hozzá teszi, hogy *„egyedül a hosszú lejáratú betétek esetén azonosítható versenyzői piac”* (Molnár-Nagy-Horváth 2007, 4. o.).

Kicsit zavarba ejtő tény ugyanakkor, hogy a szereplők számát tekintve a magyar bankrendszer igen fejlettnak sőt „túlfejlettnak” mondható. Kovács (2008) ezek alapján jogosan vonja le azt a következtetést, hogy a bankszektorra nem alkalmazható a verseny hagyományos elmélete, amely szimmetrikus információáramlást feltételez és a termelés hatékonyságára összpontosít (eredetileg ez a megközelítés az ipari szervezetekre kialakított elemzési keret). A verseny hagyományos felfogása szerint az erősebb verseny a banki szférában növeli a hatékonyságot. Több szereplő megléte lehetővé teszi a költségek minimalizálását, valamint tökéletes versenyben kialakuló árat eredményez. Ezzel szemben, ha egyes bankoknak piaci hatalmuk van, akkor azt arra használhatják fel, hogy magasabb hitelkamatok és alacsonyabb betéti kamatokkal végül társadalmi veszteségeket okozzanak. A megnövekedett tranzakciós költségek torzítják a fogyasztók és a termelők megtakarítási és beruházási döntéseit.

A verseny hagyományos paradigmája azonban nem alkalmazható a banki tevékenység sajátosságai miatt. Ennek okai elsősorban a bankváltás fix költségeiben keresetők. Magyarország bankpiacán sok független egymással versengő bank van, azonban a bankváltás fix költségei olyan módon változtatják meg a verseny természetét, mintha monopólium lenne: az egyes bankok kis összegű áremelkedése nem jár ügyfélvesztéssel. Egy másik érv szerint a *verseny erősödése* csökkenő jövedelmezőséget okoz, ez pedig túlzott kockázatvállalásra készíti a bankokat. A hagyományos elmélet szerint azonban láttuk, hogy feltehetően az OTP bankcsoport

lakossági piacokon hagyományosan domináns szerepe (*vezető követő modell*) követeli meg a külföldi bankok túlzott kockázatvállalását.

A verseny és a bankstabilitás viszonya tehát egyáltalán nem egyöntetűen eldöntött kérdés, nem születet (még) szakmai konszenzus a problematikát illetően. Általánosan elfogadott premissza a piacgazdaság működésében, hogy az államnak akkor van jogosultsága, (és kötelessége) beleszólni a piac intézményrendszerének működésébe, ha a gazdasági verseny önmagában nem teremti meg az optimális egyensúlyi helyzetet széles néprétegek számára. Emellett igaz, az, hogy a banküzem veszélyes, kockázatos üzem, a pénzügyi intézmények fokozottan vannak kitéve a bukás veszélyének. Ha a bankok nincsenek megfelelően szabályozva a gazdaság stabilitása is fokozott kockázatnak van kitéve. Könnyen belátható, hogy ezzel a veszéllyel a szabályzó és monetáris hatóságoknak kiemelten kell foglalkozniuk. A banki tevékenység kockázatának átláthatóvá tétele, ésszerű keretek között tartása érdekében alakult ki a bankfelügyeleti tevékenység. A továbbiakban azt fogjuk látni, hogy az utóbbi években Magyarországon a felügyelet a rábízott feladatot nem látta el megfelelően.

A dolgozat utolsó fejezetéhez érve, még egyszer előveszem a devizahitel problematikáját, amely implicit módon sarkalatos pontja egész témámnak. Nem arról van szó, hogy a devizahitelezés okolható az előállt helyzetért (lakosság bankokba vetett bizalmatlansága) csupán úgy gondolom, hogy mindez jó példa, amin szemléltetni tudom mind három oldal felelősségét és rávilágíthatok arra, hogy nincs *egy, a tettét előre megfontoló* bűnös. És nem mellesleg jó példa ez arra is, hogy a bankrendszer rövid (négy év) anomáliákkal terhelt működése, milyen hosszú távú, nemzetgazdasági szintű problémát képes gerjeszteni. Az eddig leírtak fényében megvizsgálom, hogy mi minden serkentette a devizahitelek keresletét és kínálatát?

4.2 Devizahitel: gazdaságpolitika és felügyelet

Amit, már többször is említettem: az európai tőkepiacokat *forrásbőség* jellemezte, aminek következtében a bankszektor számára *olcsóvá* váltak az anyabanki *deviza források*.

A retail üzletágra nem jellemző az áralapú verseny. A Magyarországon működő lokális bankok dominanciája, vagy egy más megközelítés szerint az egyre erősödő piaci verseny túlzott kockázatvállalásra készíti a bankokat. A verseny már gyakran nem a hitel költségén dől el, hanem a hitel hozzáférhetőségén (egyszerűsített hitelelbírálás).

A magyar lakosságnak *alacsony a pénzügyi kultúrája*: nincs erős megtakarítási hajlam, a háztartások nem készítene költségvetést, nincsenek megfelelő banki kapcsolatok. Mindezek következtében az ügyfelek nem tudják felmérni a banki termékek valós kockázatát, a bankok pedig rövid távon ellenérdekeltek voltak a korrekt tájékoztatásban.

Fogyasztást serkentő gazdaságpolitika: Tóth-Árvai (2001) felhívják a figyelmet, arra, hogy várhatóan erőteljesen növekszik majd a magyar háztartások eladósodottsága. A tanulmány fő tézise szerint, az eladósodási folyamatban a fogyasztói türelmetlenség Magyarország esetében kisebb szerepet játszik, mint a gazdaságpolitika által gerjesztett kedvezőbb jövőbeli jövedelemalakulásba vetett hit. A gazdasági fejlődést illető „optimista közhangulat” hatására hívja fel a figyelmet az Országgyűlés Alkotmányügyi, Igazságügyi és Ügyrendi Bizottsága (a továbbiakban: Albizottság), a deviza-eladósodás okait kutató *Jelentés*-ében (Országgyűlés Alkotmányügyi, Igazságügyi és Ügyrendi Bizottsága 2012). Az Albizottság a fenti pontokon felül, még a következő pontokban fogalmaz meg felelősséget:

A lakástámogatási rendszer változásai széles körben tették vállalhatatlanná a forint alapú lakásfinanszírozást, ezzel serkentve a devizahitelek keresletét.

A felelőtlen költségvetési költekezés, valamint a *Magyar Nemzeti Bank monetáris szigora*⁸ a kizorító hatáson keresztül közvetlenül járult hozzá a *forintforrások drágaságához*. Egyébként az Albizottság visszamenőlegesen megállapította, hogy átlagosan nem jártak rosszabbul a devizahitelek (a 2011-ben bevezetett árfolyamrögzítéstől, illetve végtörlesztéstől függetlenül sem), mint a forintbitelek.

Az MNB ugyan a kormányoknál sokkal előbb észlelte és kommunikálta is a keletkező rendszerkockázatot, lépései azonban nem voltak olyan erőteljesek, hogy érdemben módosítsanak a devizahitelezésben érintett aktorok motivációján.

A magyar kormányok 2002-2008 között gyakorlatilag teljes mértékben negligálták a lakosság deviza alapú eladósodásának rendszerkockázatát. „*A jogszabályi környezett módosításának lehetősége fel sem merült, a kormány pedig még a veszélyekre figyelmeztető kommunikáció szintjén sem óvta a lakosságot a mind kockázatosabb körülményektől.*”

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) a teljes vizsgált időszakban képtelennek bizonyult arra, hogy megfelelő súllyal jelenítse meg a fogyasztóvédelmi

⁸ Az infláció leszorítása érdekében, az MNB magasán tartotta jegybanki alapkamatát.

érdekeket a devizahitelezés folyamatában. Még olyan aggasztó jelenségek esetében sem lépett közbe, mint amilyen a hitelközvetítők tömeges megjelenése a devizahitelek terítésénél, vagy a THM félrevezető alkalmazása, nem is beszélve a manipulatív reklámok kérdésköréről. A PSZÁF kizáróan a kockázatok észlelésének dokumentálására volt alkalmas. A felügyelet *"elkeserítően erőtlenn volt"*, amire az egyetlen magyarázat lehet, hogy - a Pénzügyminisztériumnak alárendelt - intézmény vezetői *"nem akartak vagy nem mertek élesebben konfrontálódni a kormányzati politikával, illetőleg a bankrendszerrel."* (Az Országgyűlés Alkotmányügyi, Igazságügyi és Ügyrendi Bizottsága, 2012, 61-69. o.)

A leírtak tükrében tehát elmondható, hogy a gazdaságpolitikának, valamint a felügyeletnek is óriási szerepe volt a devizahitel probléma erodálódásában. Sajnos, ami megtörtént, azon már nem lehet változtatni. Ahelyett, azonban, hogy mind a kormány, mind a PSZÁF, mind a Magyar Nemzeti Bank levonnák a megfelelő következtetéseket és beismernék saját hibáikat, látni fogjuk, hogy kommunikációjuk arra korlátozódik, hogy egy szereplőt, nevezetesen a bankokat és bankárokat, tegyék teljes körűen felelőssé. Azonban nem szabad megfeledkezni arról, hogy a pénzintézetek nem légtüres térben mozognak: egyrészt ott vannak a kormányok és a jegybankok, másrészt pedig ügyfelek, akik viselkedésükkel döntően befolyásolják a bankok üzletpolitikáját. A hatóságok nem megfelelő kommunikációjának, látni fogjuk, óriási ára van. A hatóságok bankellenes megnyilvánulása két kérdés kapcsán válik igazán szembetűnővé: az egyik a devizahitelezés, a másik pedig „bankok okozta” gazdasági válság és a büntetésként aposztrofált különadók.

A recessziók sajnos mindig is kiváló környezetet nyújtottak a gazdasági bűnbakképzésre. Saját felelősségünk terhén a legegyszerűbben más felelősök felmutatásával tudunk könnyíteni. (E ciklikus jelenség folyamatában talán mégis van némi „fejlődés”, abban az értelemben, hogy most nem egy társadalmi, etnikai, vagy vallási csoportra mutogatunk ujjainkkal, csupán a gazdasági élet egy szegmensére). Köztudott, hogy a bűnbakképzést a mindenkori hatalmi/politikai erők (2010 előtt és után) is felhasználhatják, saját hibáik leplezésére és támogatottságukat növelésére.

Az állam azonban Magyarországon nem csak saját intézményi felelősségét leplezi, hanem a devizakölcsönök kapcsán felmenti a lakosságot is saját felelőssége alól. Azzal, hogy a hatalmi szervek implicit módon azt kommunikálják, hogy a lakosság nem/vagy csekély mértékben, kiszolgáltatott helyzete révén követett el hibát (azaz csak *áldozat*), oda vezethet, hogy széles néprétegek gondolhatják azt, hogy megfontolatlan

cselekedeteik következményeitől az állam megmenti őket. Ne feledjük el azonban azt aényt sem, hogy voltak olyan állampolgárok is, akik nem éltek a devizahitel adta kedvező lehetőségekkel. „A pénzügyi termékek fogyasztói az elérhető információk ismeretében, és legjobb tudásuk szerint mégiscsak szabad elhatározásból, maguk hozzák meg döntéseiket, amiért a felelősséget is nekik kell viselniük⁹... A bankok pedig tették, mert tehették, és tehették, mert a világméretű likviditásbőség idején a szabályozó hatóságok sem gondolták, hogy egyszer baj lehet belőle. Sem itthon, sem másutt.” (Várhegyi 2009)

Ami pedig a bankok kormányzati megsarcolását illeti (különadó, végtörlesztés következtében leírt veszteségek), úgy gondolom, hogy elsősorban nem a bankok tőkéjének meggyengítés miatt kell aggódnunk (amire több székértő is felhívja a törvényhozók figyelmét), hanem a bankok megadóztatása mögött húzódó narráció miatt. „*A bűnös elnyeri végső büntetését. Fizessenek, hisz van nekik miből!*”-hangzik a kormányzati mottó, amit a lakosság széles köre üdvözl. „*A bankárokkal szembeni ellenérzéseket feszítő politizálás veszélyes fegyver, hiszen a bankárokból bízó, megtakarításaikkal a fejlődő pénzügyi forrásokat előteremtő polgárok nélkül még dőcögve sem halad a gazdaság szekere.*” (Várhegyi 2011) Dolgozatomban érdemi tárgyalását is azzal kezdtem, hogy a bankok iránti bizalom nélkülözhetetlen a bővülő gazdaság pénzszükségletének kielégítése szempontjából. Olvasmányaim alapján arra következtetek, hogy nem csupán a jelenleg hatalmon lévő párt, hanem, hogy kivétel nélkül mindegyik hatalomra jutó politikai tömörülés legalább egyszer rájátszott a bankellenes érzelmek retorikájára. A másik nagy problémát az okozza, hogy az érzelmeken alapuló érvelés mellett a racionális cselekvésnek szinte esélye sincs.

Úgy gondolom valóban paradox helyzet alakult ki, hiszen az államvezetés a bankoktól egyik oldalon a hitelezés fellendülését várja, a másik oldalon pedig ezek befektetésén ténykedik. Ha a lakosság bizalmatlan a bankokkal szemben, megtakarításait nem bízta majd a pénzügyi közvetítőkre, a forintHITELEZÉSnek pedig az lesz a legfőbb akadálya, hogy nem lesz elegendő forintbetét. (Az anyabankok devizaforrásaira még egy ideig nem számíthat a magyar bankrendszer: hiszen mindenki oda teszi a pénzét, ahol a legkisebb kockázat mellett a legtöbb hozamot érheti el.) „A térségben működő bankok számára az üzleti aktivitás fenntartása szorosan

⁹ Ugyanakkor természetesen szembevetendő az is, hogy az devizaárfolyamok megugrásával széles rétegek kerültek ellehetetlenedett pénzügyi helyzetbe, amit sem jobb-, sem baloldal nem nézhetett tovább tétlenül.

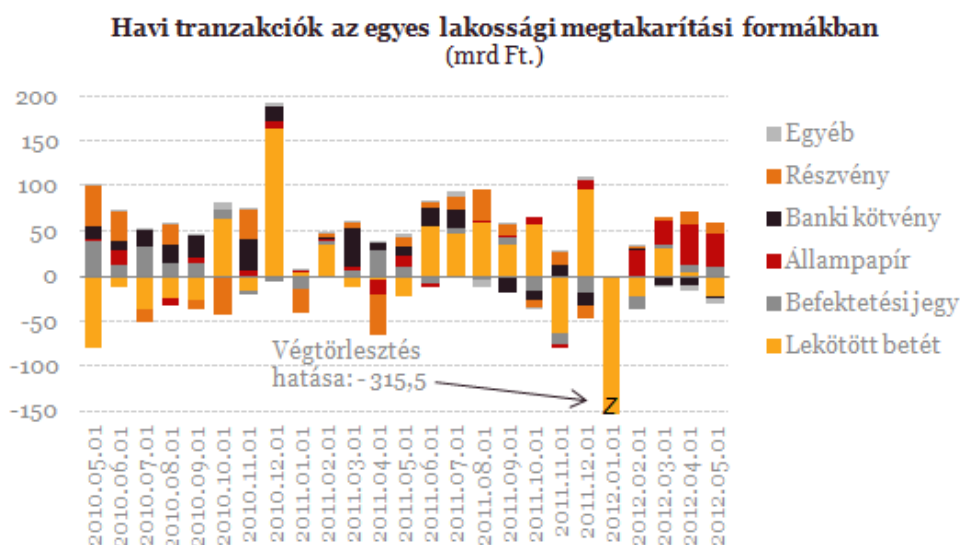
összekapcsolódik azzal, hogy milyen eredményt tudnak felmutatni a betétgyűjtésben” (Losoncz–Nagy 2010, 79. o.).

Ezen a ponton érdemes lenne röviden szót ejteni a hitelezés keresleti oldaláról is. A tőkeigényes KKV szektor bővülése szinte kizárólagosan a banki hitelek meglétének a függvénye. A beruházási kedv alacsony volta ugyan elsősorban az instabil üzleti környezet (elsősorban a rohamosan változó jogszabályi környezet) hatásának tudható be, de ugyanúgy nagy szerepet játszik a bankokkal szembeni bizalmatlanság is.

4.3 Harc a lakossági megtakarításokért

A következő jelenség jól szemlélteti, hogy a kormányzat mennyire félvállról veszi a bankszektor forráshiányát. A lakossági megtakarítások nem csak a bankoknak jelentenének olcsó és stabil forrásokat, hanem az államadóság finanszírozását is megkönnyítik. Az állam úgy verseng az egyébként is szűk lakossági forrásokért, hogy közben felrója a bankoknak gyenge hitelezési aktivitásukat. A Magyar Államkincstár az állampapírok belföldi lakossági állományának növelésének érdekében, akár többletköltséget is hajlandó egyes állampapírtípusok esetében fizetni. A jelenlegi több mint 20 ezer milliárd forintnyi magyar államadósságból október elejére több, mint 800 milliárd volt a magyar lakosság kezében. A jellemzően 3 vagy 5 éves futamidejű állampapírok mellett a rövidebb lejárat területén is versenybe szállna az állam. A MÁK egy évre szóló 8 százalékos kamatozású Kamatozó Kincstárjegye, de különösen a 7,5 százalékot ígérő hat hónapos Féléves Kincstárjegye veszélyeztetheti a bankbetétek piacát. Április elején pedig kormányrendelet is született arról, hogy “felpörgessék” a lakossági állampapír-vásárlásokat: az állampapírok értékesítésére reklámkampány kezdődött, és már dolgoznak az értékesítési hálózat bővítésén is. A 3. ábrát szemügyre véve nehéz elhinni, a MÁK azon elemzését, miszerint „tévhit és legenda”, hogy a lakosság növekvő állampapír állománya kiszorító hatással van a banki tevékenység bővülésére (Héjjas-Mosolygó 2012).

3.ábra



Forrás: ÁKK, MNB, Portfolio.hu

Nyilvánvalóan nehéz annak a bizonyítása, hogy a politikai hatalom bankokkal szemben tanúsított magatartása milyen mértékben befolyásolja a bankokkal kapcsolatos közvélekedést. A hatást sem számszerűsíteni, a befolyás mechanizmusát leírni nem tudom. Lehet könnyelműség a dolgozat írójának a részéről, hogy úgy gondolja a szakvélemények, az elkészült mélyinterjúk, valamint az „utcán tapasztaltak” alapján, hogy egyenes összefüggés van a hatalmon lévők kommunikációja és a közvélemény között, a dolgozat keretei azonban nem tették lehetővé a kapcsolat mélyebb tanulmányozását. Ha már a bizonyított tények terepén kívül járunk, hadd osszam meg utoljára egy mélyinterjú alatt tapasztaltakat. Az interjúalany, aki hallgató társaihoz képest, viszonylag jól tájékozott, mind a pénzügyi ismereteit, mind a közügyekben való jártasságát tekintve a következő mondatokkal zárta nyilatkozatát: „*Nekem sincs, amúgy jó véleményem a bankokról. Nem láttok bennük felelősségvállalást. Másrészt nem láttok, olyan szolgáltatásmélységet, amitől én is jól járnék. Máshol sokkal szigorúbb feltételek mellett kell bizonyos intézményeknek működniük. A bankoknak semmi felelősségérzetük nincs egy ügy kapcsán (...) Persze a magyar ember sem sokkal okosabb, amikor bemegy felkészületlenül és felveszi azt a hitelt, amit az orra alá nyomnak. De biztos vagyok benne, hogy a bankok visszaélnek az emberek tudatlanságával. Az emberek többsége nem ért a pénzügyekhez és ezeket viszonylag könnyű megvezetni*”. Amikor megkérdeztem, hogy honnan informálódik a következőket mondta: „*Én is a médiából*

tájékozódok. Korlátozottak a lehetőségeim, nem tudok oda menni egy professzorhoz és megkérdezni, hogyan van ez meg az. Újságot olvasok vagy híradót hallgatok...”

Mind a kormány, mind pedig annak intézkedéseit vastapssal üdvözlő lakosság, csupán arról feledkeznek meg, hogy a bankok és a biztosítók nem csak profitot tereltek hazánkban (persze nyilvánvalóan azt is), de eközben fontos gazdasági funkciókat látnak el. Ahogy azt a dolgozat első felében reményeim szerint sikerült bizonyítanom, a pénzügyi közvetítés olyan ágazata a gazdaságnak, ahol a racionális keretek közé szorított önérdekkövetés, végül valóban társadalmi hasznot eredményez. Lassan mindenkinek be kell látnia, hogy a globális gazdasági világválságért sem csak a pénzügyi szféra okolható. A bankok és bankárok felelőtlen gyakorlata mellett, nagy szerepet játszott a reálgazdaság hanyatló teljesítménye, a kormányok laza költségvetési politikája, valamint a modern kor emberének konformizmusa. A válság egyetlen felelősévé tenni a bankokat ennek fényében sem érzelmi felindulásból, sem rafinált politikai indítatásból nem megengedhető.

Befejezés

Dolgozatomban igyekeztem bizonyítani, hogy lakossági bizalom nélkül nincs pénzügyi közvetítés, banki aktivitás hiányában pedig nincs gazdasági növekedés. Ezen felismerés szemléletváltásra ösztönözte a piac szereplőit is. A továbbiakban röviden bemutatom, hogy milyen elmozdulások, milyen kezdeményezések történtek a lakosság bankokba vetett bizalmának visszaállítására.

A pénzügyi intézményekbe vetett bizalom alatt elsősorban a bank likviditási és szolvenciális kockázatát értjük. Úgy gondolom, hogy a lakossági félelmek megszüntetésének jó eszköze lehet a bankrendszer által kiépített közvetlen betétes védelmi rendszer. Magyarországon ennek feladatát az Országos Betétvédelmi Alap látja el, amelynek fő célja, hogy az esetleg fizetéseképtelen hitelintézetek betéteinek befagyása esetén kártalanítást fizessen a betétesek számára 100.000 EURO határáig. Nemrég, amikor bedőlt egy közepes méretű takarékszövetkezet, az ügyfelek rendre elégedettek voltak az OBA kártalanításával. Ennek fényében remélhetőleg egyre többen hisznek majd a 100.000 euróig terjedő „ígéretben”. Mindazonáltal a Soltvadkerti eset némi aggodalomra is okot adhat, hiszen a kártalanítás következményeként az alapnak nagymértékben csökkent a vagyona.

Ami a banki gyakorlat átalakulását illeti, a pénzintézetek felismerték, hogy a széles lakossági bizalom visszanyeréséhez már nem elegendő a jogkövető viselkedés, a bankoknak szabályelvű, etikus viselkedésről is tanúbizonyságot kell tenniük. 2009-ben a legtöbb pénzügyi intézmény aláírta a Magatartási Kódexet, amely mint arról már szó esett, az ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartást rögzíti. Bár a banki Magatartási Kódex egy önszabályozó eszköz, annak normáinak be nem tartását a PSZÁF jogosult szankcionálni. Nem célom részletekbe menően ismertetni a Magatartási Kódex normáit, az alkalmazandó eljárásokat, ezért csak azokra a területekre térek ki, amelyek korábbi szabályozatlansága az ügyfelek panaszaira adott okot.

A Kódex egyik alapelve a transzparencia, amely alapján a lakossági hitelnyújtás körében fokozottan érvényesítik a közérthetőséget és átláthatóságot, a szükséges információk hozzáférhetőségét. Hogy ezt a bankok komolyan gondolják, mi sem bizonyítja jobban, mint az, hogy a kérdéssel már nem csak a Jogi Igazgatóságok foglalkoznak egy-egy konkrét panasz kapcsán. A banki központokban rendre megalakultak a Compliance Önálló Főosztályok is, amelyek fő célkitűzése a pénzügyi veszteségek, valamint hatósági bírságok elkerülése mellett a reputáció hanyatlásának a

megakadályozása is. A compliance területén dolgozók felhívják a munkatársak figyelmét arra, hogy mindenkor feladatuk a teljes körű, mindenre odafigyelő tájékoztatás, valamint előzékenységi és pontosság a tájékoztatás során. A cél az, hogy a tájékoztatás során bemutatásra kerüljenek a befektetés kockázatai és a hitelfelvétel túlzott veszélyei.

Bár a Magatartási Kódex is korlátozza az egyoldalú szerződésmódosítások lehetőségét, a hitelintézeti törvény 2010. január 1.-étől hatályba lépő előírásai jelentősen szigorúbb feltételeket szabnak az egyoldalú szerződésmódosításokra (Hpt. 210§). A hitelintézeti törvény kimondja, hogy a fogyasztóval kötött kölcsönszerződések vagy pénzügyi lízingszerződések a pénzügyi intézmény által egyoldalúan, az ügyfél számára kedvezőtlenül kizárólag a kamat, díjak, költségek módosíthatóak, de csak akkor, ha az szorosan összefüggésbe hozható az alapot adó okkal. A módosításra okot adó objektív körülmények tételes meghatározását úgynevezett ok-listáknak kell tartalmaznia. Ezen listákat a bank köteles a létrejött szerződésekben feltüntetni, valamint a bank árazási elveiben is rögzíteni kell. További előrelépést mutat, hogy a módosítások hatálybalépését megelőzően legalább hatvan nappal hirdetményben közzé kell tenni és az ügyfelet tájékoztatni kell a módosításról és a törlesztőrészlet ebből adódó változásáról.

A hitelintézeti törvény ugyanezen módosítása az ügynöki tevékenység teljesen új szabályozását is meghozta. A jelenlegi felosztás (függő és független közvetítők) alapja, hogy a közvetítő milyen felelősséget visel az ügyfél felé. A szabályozó meghatározza a közvetítők piacra lépésének feltételeit és működési szabályait, bizonyos tevékenységet végzéséhez szakmai követelményeket támaszt, meghatározza a közvetítő díjazásának keretszabályait és tájékoztatási kötelezettséget ró a pénzügyi szolgáltatást közvetítőkre.

A PSZÁF sem fogatlan oroszlan többé. A pénzügyi közvetítőrendszer felügyelet hatékonyabbá tételéhez szükséges egyes törvénymódosításokról szóló 2009-évi törvénymódosítások jelentősen átalakították, és egyben hatósági eljárássá minősítették a Felügyelet korábbi panaszkezelési eljárását. Ezzel a PSZÁF fogyasztóvédelmi feladatai megerősödtek, immáron sokkal hatékonyabban tud fellépni az egyedi, illetve a fogyasztók széles körét érintő jogsértések előfordulása esetén. Ha a panaszt megalapozottnak minősítik akár azonnali hatállyal bírságot szabhatnak ki.

Mindez persze hiába való, ha a lakosság merőben elzárkózik a bankoktól és azok pénzügyi termékeitől. Ahhoz, hogy újra lendületet vegyen a bankok aktivitása, a lakosságnak is be kell látnia, hogy a bank nem a hitel felmondásában, a lakások

elárverezésében érdekelt, hanem elsősorban a *hitelezésben*. Az elmúlt években több irányból is történetek kezdeményezések a pénzügyi kultúra fejlesztésére. A Magyar Nemzeti Bank például három fronton is próbálkozik:

- Látóközpontjában 2010-ben harminchatezer látogatót fogadott, akik gazdasági ismeretek és pénzügyi tudatosság fejlesztését célzó programokon vettek részt.
- „A pénz beszél – te is érted?” fiatalokat megcélzó kiadványa, olyan tájékoztató füzet, amely bevezeti az olvasót a megtakarítások világába.
- A Pénziránytű Alapítvány pedig számos iskolai tájékoztató programot, versenyt támogat.

Lassan, de biztosan kezdenek terjedni a pénzkímélő fizetési módok is. A PSZÁF fogyasztóvédelmi internetes oldalán számos kalkulátor segít eligazodni a banki ajánlatok „útvesztőjében”. Emellett a bankok is kiveszik a részüket a pénzügyi kultúra fejlesztéséből: kedvezményes alap számlacsomagok jöttek létre a pénzügyi világba frissen érkezőknek, a fiatalok felvilágosítása iskolákban vagy a gyerekek banküzemi látogatása keretében történik. A bankok ilyen jellegű tevékenysége azonban kényes terület, hiszen mindig felmerül a társadalmilag felelős, tudatos bank álcája mögé bújt olcsó marketing tevékenység gyanúja.

Lehet, hogy a fent leírt kezdeményezések szócséplésnek tűnnek, azt nyugtázzák, hogy mind az MNB, mind a PSZÁF, mind a bankok „igyekeznek” (mit jelent a 36 ezer látogató a magyar 10 milliós lakosságoz képest?). Mindazonáltal már az is sokat jelent, ha a probléma bekerül a köztudatba, és ha az emberekben egyáltalán tudatosan a nélkülözhetetlen ismeretek hiánya.

Remélem sikerült rávilágítanom arra, hogy az öngondoskodás terén a pénzügyi kultúra meglehetősen fontosabb elem, mint az anyagi lehetőség. A megtakarítási hajlandóság kialakulása elsősorban kulturális és csak másodsorban pénz kérdése (és itt nem elfogadható érv, hogy *„mire kifizetem a számlákat meg a hitelem törlesztőrészletét, négyezer forint marad a pénztárcámban és még csak hónap közepe van”*). Sajnos a pénzügyi kultúra nem azonnal elsajátítandó készség, de lépésenként kialakítható a megtakarításokról és kötelezettségekről gondoskodó megtakarítóban. Ehhez azonban mindenekelőtt jövőképre és stratégiára van szükség mind az egyén, mind a döntéshozók, mind az intézmények oldaláról.

És itt ismét az állam szerepénél lyukadtam ki. Úgy gondolom, hogy a legtöbb, amit tehet, az a pénzügyi közvetítés működését és hatékonyságát támogató jogrend, valamint kielégítő üzleti környezet megteremtése. Az állami szervek bankellenes

megnyilvánulásai pedig drága multság, amelyet bár a hatalmon lévők szerveztek, de végül a lakosság és a vállalkozások fizetik meg az árát.

Ami pedig az államkötvény kontra banki betét vitát illeti, a kielégítő megoldás az volna, amelyben mindkét fél igyekezne úgy alakítani gyakorlatát, hogy ne párhuzamos pénzügyi rendszer építsenek, inkább a már működő rendszer „pörgessék” újra fel. Igenis van olyan példa, amelyben mind három fél jól jár: ez meglátásom szerint a devizahitelek árfolyamgátja. Az adósok védelmet kapnak az árfolyam drasztikus elmozdulása ellen, a hitelük ezáltal nem kerül felmondásra. A bankok megállítják hitelfortfóliójuk drasztikus romlását. Az állam pedig végső soron azért jár jól, mert egy már kezelhetetlenné vált országos probléma enyhülni látszik. Félő azonban, hogy a lakosság bizalma olyannyira meggyengült, hogy még azok sem élnek a fenti lehetőséggel, akiknek égető szükségük lenne rá.

Irodalomjegyzék

- Atkinson, A. - Messy, F. (2012): „A pénzügyi kultúra mérése: Az OECD/NEMZETKÖZI PÉNZÜGYI KÉPZÉSI HÁLÓZATA (INFE) kísérleti kutatásának eredményei”, In: *OECD Pénzügyi, Biztosítási és Magánnyugdíjpénztári Műhelytanulmányok*, 15. sz., OECD Publishing, <http://dx.doi.org/10.1787/5k9csfs90fr4-en> (Letöltve: 2012. május 4.)
- Az Országgyűlés Alkotmányügyi, Igazságügyi és Ügyrendi Bizottsága (2012): *Jelentés a 2002-2010. közötti lakossági deviza-eladósodás okainak feltárásáról, valamint az esetleges kormányzati felelősség vizsgálatáról*, Budapest, www.parlament.hu/irom39/05881/05881.pdf (Letöltve: 2012. október 5.)
- Babbie, E. (2008): *A társadalomtudományi kutatás gyakorlata*. Balassi Kiadó, Budapest.
- Banai Á. – Király J. – Nagy M. (2010): Az aranykor vége Magyarországon. Külföldi szakmai és lokális tulajdonú bankok – válság előtt és válság után. *Közgazdasági Szemle*, február, 105-131. o.
- Bánfi Z. (2010): „(M)értéktelenül – A lakossági hitelek növekedése a válság előtt.” *Hitelintézeti Szemle*, 9. évfolyam, 4. szám, 349-360. o.
- Bodie, Z. – Merton, R. C. – Cleeton, D. L. (2011): *A pénzügyek közgazdaságtana*. Osiris Kiadó, Budapest
- Bodzási B. (2010): „Az általános szerződési feltételek egyoldalú módosításának joga (elemzés a német és osztrák jog alapján)”, *Hitelintézeti Szemle*, IX évf., 1. szám, 24-42. o.
- Botos K. (1996): *Elvesz(T)ett illúziók. A magyar bankrendszer helyzete és távlatai*. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest
- Erdős M. – Mérő K. (2010): *Pénzügyi közvetítő intézmények*, Osiris Kiadó, Budapest, 13-43. o.
- Fukuyama, F. (2007): *Bizalom*, Európa Könyvkiadó, Budapest.
- Gambetta, D. (1998): Can We Trust Trust? In: Diego Gambetta (Szerk.): *The Making and Breaking the Corporative Relationships*. Oxford University Press, Oxford
- Gém E. (2011): „A belső kereslet és a banki hitelezés alakulása” *Pénzügyi Szemle*, Budapest, LVI. Évfolyam, 3. szám, 337-351. o.
- GfK Hungária Piackutató Intézet (2012): *Drámai szinten a megtakarítással rendelkezők aránya*, Sajtóanyag, Budapest http://www.gfk.hu/imperia/md/content/gfk_hungaria/pdf/press_2012/press_hun/press_2012_02_23_hu.pdf (Letöltve: 2012.szeptember.13)
- Héjjas P. I. – Mosolygó Zs. (2012): „Mítoszok és tények az adósságfinanszírozásban – Van-e kizorító hatása a felfutó lakossági állampapír-értékesítésnek?”, *ÁKK elemzések*, www.akk.hu/object.1D8915C6-C61D-4650-97CB6F68D4FB1B87.ivy (letöltve: 2012. 10. 08.)
- István Gy. (2005): Bizalomszint, kötelezettségi hálók és társadalmi tőke: előtanulmány, In: *Kockázat, bizalom és részvétel a magyar gazdaságban és társadalomban*, Társ. Rt. Kutatási anyaga, Budapest.

- Kohn, M. (2003): *Bank- és pénzügyek, pénzügyi piacok*. Osiris Kiadó – Nemzetközi Bankárképző, Budapest
- Kotler, Ph. (2004): *Marketingmenedzsment*, KJK-KRSZÖV, Budapest
- Kovács Gy. (2008): „A pénzügyi stabilitás és a bankrendszer, avagy a közvetítőrendszer egyensúlytalansága” *Polgári Szemle*, december
- Lakossági Pénzügyi Szolgáltatásokat Vizsgáló Szakértői Bizottság (2006): *Javaslatok a lakossági bankszolgáltatások problémáinak kezelésére*, http://misc.meh.hu/letoltheto/Jelentes_bankibizottsag.pdf (Letöltve: 2012. október 1.)
- Losoncz M. – Nagy Gy. (2010): „A bankok reagálása a globális pénzügyi válságra” *Pénzügyi Szemle*, IV évf., 1. szám, 69-83. o.
- Medgyesi M. (2005): Általános bizalom és a pénzügyi intézményrendszer igénybe vétele, In: *Kockázat, bizalom és részvétel a magyar gazdaságban és társadalomban*, Táрки Rt. Kutatási anyaga, Budapest
- Medián Közvélemény- és Piackutató Intézet (2009): A jó szándékukat nem, de a szakértelmüket elismerjük. Gazdasági intézmények iránti bizalom a válság idején, Sajtóanyag. (<http://www.median.hu/object.0a0e56fc-dc8b-4f8c-97d9-8b8a7362cbab.ivy>) (Letöltve: 2012. szeptember.13.)
- MNB: *Hitelezési felmérés*, 2012. augusztus, <http://www.mnb.hu/Kiadvanyok/hitelezesi-felmeres/hitelezesi-felmeres-2012-augusztus> (Letöltve: 2012. október 28.)
- Molnár J. - Nagy M. – Horváth Cs. (2007): „A Structural Empirical Analysis of Retail Banking Competition; the Case of Hungary”, *MNB Working Papers*, Budapest
- Myrdal, G. (1972): *Érték a társadalomtudományokban*, Közgazdasági és Jogi Kiadó, Budapest
- PSZÁF (2012): *A Felügyelet 2011. évi II. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentése*, http://www.pszaf.hu/data/cms2349866/fogyved_kockazati_2011H2.pdf (Letöltve: 2012. szeptember 6.)
- OECD (2009): *Financial Literacy and Consumer Protection: Overlooked Aspects of the Crises. OECD Recommendation on Good Practices of Financial Education and Awareness relating to Credit*, June
- Spengler, O. (2011): *A nyugat alkonya. A világtörténelem morfológiájának körvonalai*, Noran Libro, Budapest
- Tóth I. J. – Árvai Zs. (2001): „Likviditási korlát és fogyasztói türelmetlenség. A magyar háztartások fogyasztási és megtakarítási döntéseinek empirikus vizsgálata.” *Közgazdasági Szemle*, XLVIII. Évf. december, 1009-1038. o.
- Vadas G. (2007): „Wealth Portfolio of Hungarian Households – Urban Legends and Facts”, *MNB Occasional Papers* 68, Budapest
- Várhegyi É. (2002): *Bankvilág Magyarországon*. Osiris Kiadó, Budapest
- Várhegyi É. (2003): „Bankverseny Magyarországon”, *Közgazdasági szemle*, december, 1027-1048. o.
- Várhegyi É. (2009a): „Bűnösök vagy bűnbakok? A magyar bankok szerepvállalása” *Élet és irodalom*, február 20.

- Várhegyi É. (2009b): „Megkésett bankkódex. Avagy az időhúzás ára.” *Élet és irodalom*, október 30.
- Várhegyi É. (2010): A válság hatása a magyarországi bankversenyre. *Közgazdasági Szemle*, október, 825-846. o.
- Várhegyi É. (2011): „Bankok, bankárok keresztútjában.” *Élet és irodalom*, október 28.
- Vincze J. (2010): Miért és mitől védjük a fogyasztókat? Aszimmetrikus információ és/vagy korlátozott racionalitás. *Közgazdasági Szemle*, szeptember, 725-752. o.

Interjúfonál: banki bizalom, pénzügyi közvetítés, pénzügyi kultúra

Jelen vizsgálat a Szegedi Tudományegyetem Gazdaságtudományi Karának hallgatója, Lengyel Nóra TDK dolgozatát támogatja. Dolgozatom a lakosság bankokba vetett bizalmáról szól, a társadalom általános vélekedéséről ezen intézményekkel kapcsolatban. Mivel az ügyfelek bizalma tartó oszlopa a Magyarországon, egyenlőre, banki alapú pénzügyi közvetítőrendszernek, igyekszem feltárni a jelen állapotot kiváltó okokat és a rendszer anomáliáit. A felvett interjúk során arra keresem a választ, hogy az interjúalanyoknak milyen attitűdjei vannak a hazai bankrendszerrel szemben, melyek azok a szempontok amelyeket figyelembe vesznek, amikor meghozzák megtakarítási döntéseiket. Mi befolyásolja a válaszadókat azzal kapcsolatban, hogy beviszik-e, vagy adott esetben ott hagyják pénzeszközeiket a banknál.

1.) Megélhetés, jövedelmi helyzet, jövőbeli várakozások:

- A beszélgetés első felében megkérnélek arra, hogy beszélj kicsit magáról!
- Életkor, végzettség?
- Mivel foglalkozol, mióta?
- Hogyan ítéled meg a jövedelmi helyzetet?
- Mik a jövőbeli kilátásaid: hol szeretnél elhelyezkedni, milyennek látod jövőbeli jövedelmi helyzetet?

2.) Az elmúlt öt év pénzügyi tranzakciói.

- Van-e lakossági folyószámlád? Hány banknál?
- Miért pont ennél/ezeknél a bankoknál nyitottál számlát?
- Miért volt szükséged folyószámlára? Miért döntöttél úgy, hogy számlát nyitsz?
- Van-e bankkártyád? Hány darab? Milyen fajták?
- Milyenek a fizetési szokásaid (készpénz, sárga csekk, bankkártya, csoportos beszédési megbízás)?
- Szoktál-e interneten vásárolni? Az internetes vásárlást mennyire tartod biztonságosnak?
- Kapsz-e bankodtól havi rendszerességgel bankszámla kivonatot? Átlagosan körülbelül mennyi időt szánsz ennek tanulmányozására?

3.) Megtakarítási termékek.

- Arra kérnélek, emlékezzél vissza, hogy az elmúlt körülbelül öt évben milyen pénzügyi eszközökbe fektettél, hogyan kötötted le ideiglenesen szabad pénzügyiösszegeidet?
- Bankbetét, befektetési jegy, részvény, vállalati kötvény, állampapír, kockázati tőkebefektetés, üzleti angyal tevékenység?
- Hogyan informálódsz befektetési döntéseid előtt?
- Ha tíz millió fölötti megtakarításod lenne, azt jelenleg mibe fektetnéd?

4.) Hitel

- Vettél-e már igénybe hitel vagy kölcsön típusú terméket?
- Kérlek, meséld el, hogy milyen céllal, milyen megfontolásból folyamodtál banki kölcsönhöz? Milyen kölcsönfajta, milyen hosszú lejárat mellett, mekkora kamatozás?
- Pozitív vagy negatív tapasztalataid vannak a bankok lakossági hitelezésével kapcsolatban? Miért?

5.) Milyenek ítéled meg a pénzügyi ismereteidet?

- Saját meglátásod szerint, mennyire vagy jártas a banki illetve tőkepiaci ügyletekben?
- Igyekszik-e követni a piaci kamatok alakulását, a tőzsde mozgásait?
- A lehető legteljesebben átlátod-e a pénzügyi közvetítő rendszert?
- Úgy gondolod, hogy minden esetben tisztában vagy a hozam és a kockázat kapcsolatával?
- Ha alacsonynak ítéled meg ismereted szintjét, mit gondolsz, mi ennek az oka?

6.) Általánosságban véve, milyen tapasztalataid vannak a Magyarországi bankokkal?

- Milyenek a banki kapcsolataid?
- Elégedett vagy-e a bank internetes felületével? Hogyan ítéled meg a személyes (fióki) ügyintézők hatékonyságát? Elégedett vagy-e a banki dolgozók (ügyintéző, call centeres munkatárs) szakmai felkészültségével?
- Mit gondolsz a bankok gazdasági szerepéről?
- És a társadalmi felelősségvállalásukról?