

A pénzüintézetek és a bizalom

A bizalom különösen nagy gazdasági jelentőségű tényező a pénzüintézetek által kínált termékek értékesítésében, jelesül abban, hogy hogyan alakul azok piaci versenyhelyezete, kelendősege. Ez egyenesen adódik a pénzüintézeti tevékenység sajátos gazdasági tartalmából. Általánosan ismert és elfogadott tétel, hogy a pénzüintézetek tőkéjének létfontosságú eleme a bizalmi tőke.¹ Mindez a mindennapi üzleti gyakorlatban akként jelenik meg, hogy a pénzüintézeti termékek igen nagy hányadának az egyik meghatározó jellemzője, hogy azok különösen kényes és érzékeny bizalmi cikkek. Ez egyaránt, bár – amint arra a továbbiakban utalunk – nem azonos módon megmutatkozik mind a passzív, mind pedig az aktív műveletek körébe tartozó termékeknél. A pénzüpiaci szereplőket és termékeiket valóban kiválóan ismerő hivatásos befektetőktől és az egyéb pénzüpiaci bölcssektől eltekintve ezeket a termékeket csak az vásárolja meg, aki eleget érdeklődik nagy bizalmat táplál az azokat kínáló pénzüintézet iránt. Az aktív műveletek körébe tartozó termékek esetében pedig elsősorban magának a pénzüintézetnek kell megbíznia az ügyfélben ahhoz, hogy ilyen ügyletet kössön vele.

Különleges árucikkek

A pénzüintézeteknek a passzív műveletek körébe tartozó termékei az áruvilágnak egy nagyon sajátos és meglehetősen szűk szegmensébe tartoznak. Ezt a szegmenst azok az árucikkek alkotják, amelyek elsődleges megkülönböztető jellemzője, hogy az értékállóságuk mindvégig sokkal inkább függ az előállítójuktól, mint az áruvilág más tagjainak értéke. Ennek megértéséhez hozzásegít, ha kissé szemügyre vesszük: mi és hogyan biztosítja a vevőt arról, hogy a megvásárolt árucikk

ténylegesen is azt nyújtja számára, amit a vásárlási döntés meghozatalakor elvárt és amiért azt megvette.

A használati érték kötődései

A vásárló egy árucikket – bármi legyen is az – azért vesz meg, hogy az bizonyos meghatározott funkciót teljesítsen számára. Megfelelő értéket így csak akkor kap a pénzéért, ha a megvásárolt árucikk legalább abban a mértékben és addig az időhorizontig ténylegesen is úgy teljesíti a tőle várt funkciókat, ahogyan azt a vásárláskor feltételezte.

Az árucikkek igen nagy hányadának meghatározó közös jellemzője e tekintetben, hogy a használatbavétel után elszakadnak az őket előállító piaci szereplőtől, és túlnyomó részt már nem függ ez utóbbitól, hogy mennyiben teljesítik azokat a funkciókat, amelyek kihasználása érdekében a vevő megvásárolta őket. Ezek közé elsősorban azok tartoznak, amelyek anyagban testesülnek meg, és amelyek esetében a szóban forgó árucikktől várt funkciókat annak fizikai megtestesülése, az árutest hordozza. Az ilyen árucikkek esetében a vásárlónak – legalábbis elvileg – nagyjában-egészében minden lehetőség megadatik arra, hogy még az árucikk megvásárlása előtt, de legrosszabb esetben is annak birtokbavételekor felmérje, hogy vajon az maradéktalanul rendelkezik-e mindazokkal a jellemzőkkel, adottságokkal, amelyek révén az árucikk nyújtani képes a tőle várt szolgáltatásokat. Természetesen az ilyen árucikkekkel kapcsolatban is mindig fenyeget annak eshetősége, hogy a használat során előjönnek bizonyos rejtett hibák, és többé-kevésbé lerontják annak szolgáltatásait, funkcióit, ez a veszély azonban rendszerint jól kezelhető.

Ha az árucikk szolgáltatásait annak áruteste hordozza, akkor a venni szándékozó még a vásárlást megelőzően legalább valamelyest fel tudja mérni, vajon vannak-e annak észrevehető hibái, így például látha-

”
Az árucikkek igen nagy hányadának meghatározó közös jellemzője, hogy a használatbavétel után elszakadnak az őket előállító piaci szereplőtől.
”

¹ A tőke fogalmát itt nyilvánvalóan nem számviteli értelemben használjuk.

tóan, illetve érezhetően mennyire teljesíti a tőle várt funkciókat, nem hiányzik-e vagy nem törött-e valamelyik része. A cipőben jár egy kiscsi, a tükörbe belenéz, nem törzít-e, a háztartási gépet, tv-készüléket pedig kipróbálja. Így többé-kevésbé meg tudja állapítani, vajon a szóban forgó árucikknek hiánytalanul megvan-e a feje, keze, lába. Az ilyen előzetes ellenőrzés eredményének a megbízhatósága azonban nagymértékben függ az árucikk fajtájától. Minél bonyolultabb, összetettebb az, annál kevesebbet mond el róla a kipróbálás. Éppen ezért nagyon fontos, hogy az előzetes kipróbálás több-kevesebb lehetősége mellett még további tényezők is csökkentik a vevő kockázatát.

Ha az árucikken később mégis hibák ütköznek ki, akkor bizonyos, a fogyasztóvédelmi jogszabályokban körülírt esetekben a vevőnek joga van arra, hogy a hibás árucikket hibátlan példányra cserélje, vagy visszakövetelheti annak vételárát, vagy éppen a hiba okozta értékcsökkenésnek megfelelő árengedményt kell kapnia. Ugyancsak az árucikk használati értékének megtartását és ezzel a vevőnek a rejtett hibák elleni védelmét szolgálja, hogy a fogyasztóvédelmi jogszabályok rendelkezései szerint az árucikk gyártója, illetve forgalmazója a jogszabályokban meghatározott keretek szerint szavatossággal, jótállással is tartozik, tehát e keretek között köteles a vásárlás után jelentkező hibákat és hiányosságokat díjmentesen kijavítani, vagy azokért megfelelő kompenzációt biztosítani. Említést érdemel az is, hogy a gyártó, forgalmazó a maga marketing-megfontolásai alapján, vagy éppen egy-egy eladásösztönzési akció keretében szélesebb körben és/vagy hosszabb futamidőre is vállalhat szavatosságot vagy jótállást, mint amire őt a jogszabályok kötelezik. Ezekben az összefüggésekben is maradéktalanul érvényesül azonban az az alapszabály, hogy minden jog ténylegesen csupán annyit ér a jogosult számára, amennyit abból szükség esetén valóban érvényesíteni tud.

A vevőt a gyártóval, illetve a forgalmazóval szemben megillető jogok is csak akkor kínálnak valóban működő biztonságot, ha a vevő megfelelő figyelmet fordít arra, hogy olyan cégtől vásároljon, illetve a jótállás/szavatosság kötelezettje olyan cég legyen, amelynél megalapozottan várható, hogy be is lehet hajtani rajta a kötelezettségek teljesítését. Egészen nyilvánvaló, hogy ha valaki számítógépet vásárol hároméves garanciával az amúgy teljesen ismeretlen Kolumbusz Szakálla Bt.-től, és a cégnek egy hónap múlva már csak a hűlt helyét találja, akkor joggal felmerül a kérdés, hogy vajon a vásárlásnál tényleg a kellő körültekintéssel járt-e el, nem kellett volna alaposabban mérlegelnie, hogy vajon a helyén lesz-e ez a cég a garancia teljes futamideje alatt.

”
Nyilvánvaló, hogy ha valaki számítógépet vásárol hároméves garanciával az amúgy teljesen ismeretlen Kolumbusz Szakálla Bt.-től, és a cégnek egy hónap múlva már csak a hűlt helyét találja, akkor joggal felmerül a kérdés, hogy vajon a vásárlásnál tényleg a kellő körültekintéssel járt-e el.
”

Ha azok a biztosítékok, amelyeket a gyártó, illetve a forgalmazó szavatossági és jótállási kötelezettségei jelentenek, már kimerültek, az áruvilág tagjainak túlnyomó hányada tekintetében a vevő számíthat arra, hogy az árucikkek használati értékét fenntartó szolgáltatások – javítás, karbantartás – már maguk is szokványos árucikké váltak, és a piacon igen sok forrásból beszerezhetők. Érdemben ez azt jelenti számára, hogy ha megalapozottan bízhat abban, hogy a megvásárolt árucikk használati értékének fenntartását biztosító szolgáltatásokat a piacon mindig be tudja szerezni, akkor ez az árucikk teljes mértékben függetlenné válik a gyártójától illetve a forgalmazójától.² Minden különö-

sebb magyarázat nélkül is belátható ugyanakkor, hogy ez a lehetőség többnyire csak az olyan árucikkek esetében teljesül, amelyeknél a használati értéket adó funkciókat a fizikai árutest hordozza, vagyis az árucikk az árutest révén önálló életet él.

Ha nincs fizikai árutest

Nagy többségükben ezzel teljesen ellentétesen viselkednek az olyan árucikkek, amelyek használati értékét nem a fizikai árutest hordozza. Ilyenek a piacon önálló áruként megjelenő szolgáltatások. Ha egy szolgáltatás hibásnak vagy hiányosnak bizonyul, azt rendszerint nem lehet mással úgy kijavíttatni, mint egy levált talpú cipőt vagy egy elromlott gépet, berendezést. Ha azt a gyártója, illetve forgalmazója nem javítja ki, akkor a vevő számára többnyire nem marad más megoldás, mint immáron más forrásból ismét megvásárolni azt, vagy egy olyan másik szolgáltatást, amely az ő számára az eredetileg megvásároltával érdemben megegyező használati értékkel bír. Még inkább problematikus a vevő nézőpontjából a helyzet olyan esetekben, ha nincs a piacon elegendően széles kínálat ahhoz, hogy a vásárló akkor is be tudja szerezni azt, ha az eredeti eladó nem teljesít, vagy nem megfelelő minőségben teljesít. Jellegethát ez már meglehetősen közel áll a passzív műveletek körébe tartozó pénzügyi termékek meghatározó jegyeihez.

Az előállító, illetve a forgalmazó iránti bizalmat feltételező árucikk vegytiszta példája a számítógépi

² A függetlenséget itt a használati érték megőrzése tekintetében vizsgáljuk, és ez a megállapítás is erre vonatkozik. Más kérdés, hogy a szóban forgó árucikk egyéb vonatkozásokban továbbra is szorosan kötődhet az előállítóhoz, illetve a forgalmazójához. Ilyen kötődést jelent egyebek közt, ha az árucikket vagy annak fontos elemét az előállító vagy a forgalmazó javára fenálló iparjogvédelmi oltalom védi, vagy ha az szerzői jogi oltalom alatt áll.

szoftver. Erősen kérdéses, vajon a szoftver esetében annak árutesteként tekinthető-e az adathordozó, vagy inkább csak egy doboznak, amelybe a szoftver testetlen szellemét bezárták, és ahonnan az szolgáltatételre előszólítható. Egy-egy bonyolultabb szoftver nagyon sokféle funkciót teljesíthet, és ezért meglehetősen ritka kivételektől eltekintve számításba sem jön, hogy azt a vevő a vásárláskor valóban részletekbe menően kipróbálja. Ha hibás is a szoftver, nem ritka eset, hogy hosszabb idő is eltelik, amíg a hiba a használat során kibukik. Ugyanakkor a használati értéke tekintetében erősen kötődik a szoftver előállítójához, illetve a forgalmazójához.

A szoftver használati értékét illetően a vevő számára az ésszerű biztonság tehát két forrásból táplálkozhat. Az egyik ilyen forrás, ha annak előállítója, illetve forgalmazója olyan cég, amely nem csupán valóban erősnek mutatkozik, hanem széles hálózattal is rendelkezik a vevő környezetében. Ha ez teljesül, akkor bízni lehet abban, hogy a cég helytáll majd a kötelezettségeiért, ha a szoftverével valami baj lenne.

A másik forrás, ha a szoftver olyannyira elterjedt, hogy már kialakult az olyan szolgáltatók hálózata, amelyek valóban képesek biztosítani a használati érték fenntartásához szükséges szolgáltatásokat. Ebben a tekintetben technikai részletkérdés, vajon azok jogi értelemben is függetlenek a szoftver előállítójától, vagy az attól kapott licenc alapján dolgoznak – a lényeg, hogy szolgáltatásaik technikailag függetlenek legyenek az eredeti előállítótól, vagyis nagy valószínűséggel akkor is kaphatóak legyenek, ha az előbbi esetleg eltűnik. Ha ez a feltétel nem teljesül, ha a szóban forgó szoftver nem vált olyan, széles körben és nagy példányszámban értékesített terméké, amely mögött ott áll a használati értékét biztosító szolgáltatók hálózata, akkor egy-egy bonyolultabb egyedi szoftver felhasználója csak kivételes esetekben számíthat arra, hogy ha az hibásnak bizonyul, és az előállítótól vagy a forgalmazótól nem tudja megkapni a szükséges javítást, akkor a piacon talál olyan szolgáltatókat, amelyek azt számára elvégzik.

Mindez abban összegezhető, hogy amikor a vásárló megvesz egy hagyományos árucikket, legyen az cipő vagy számítógép, bizonyos funkciók teljesülését várja a pénzéért. Ilyen funkció a használati érték, és mellette az árucikk rendeltetésétől függően kisebb-nagyobb mértékben fontos a kincsképzési funkció is. Ez utóbbi azt jelenti, hogy a megvásárolt árucikk a továbbiakban még pénzzé tehető és így a tulajdonosa visszanyerheti a megvásárlására fordított tőkének legalább egy bizonyos hányadát. Ha az átvételi ellenőrzés és/vagy a használat során egyszer már bebizonyosodott, hogy a cipő, a számítógép megfelelő minőségű, akkor az értéke lényegében nagyrészt függetlenné válik az előállítójától.³ Bizonyos szolgáltatásokra a továbbiakban is szükség lehet a használati érték – és vele a pénzbeni érték – fenntartása érdekében. Ilyen lehet a javítás, karbantartás, vagy éppen a korszerűsítés – maradvány a számítógép példájánál, a

szoftver állomány korszerűsítése. Ezekből a szolgáltatásokból azonban az esetek döntő hányadában elegetlen széles kínálat van a piacon ahhoz, hogy azokat a vásárló mindenkor az árucikk előállítójától független forrásból is be tudja szerezni, és ennek köszönhetően az árucikk funkcióinak tartós teljesülése ne függjön annak előállítójától.

A pénzügyi termékek kapcsolódása a bizalomhoz

Az előbbiekkal ellentétben rendkívül erős, és a termék élete során mindvégig az is marad a kapcsolat a pénzügyi és az annak passzív műveletei körébe tartozó termékek között. Ez utóbbiak – bizonyos, többnyire jól körülhatárolható kivételektől eltekintve –



Rendkívül erős, és a termék élete során mindvégig az is marad a kapcsolat a pénzügyi és az annak passzív műveletei körébe tartozó termékek között.

Ez utóbbiak sohasem szakadnak el úgy az előállítójuktól, mint az áruvilág hagyományos elemei.



sohasem szakadnak el úgy az előállítójuktól, mint az áruvilág hagyományos elemei. Ez a különösen tartós kötődés abban gyökeredzik, hogy ezeknek a pénzügyi termékeknek nincs olyan belső értékük, amely független lenne a kibocsátójuktól, és ennek következményeként az értékük, tehát a funkcióteljesítésük mindvégig attól függ, hogy mennyiben képes a szóban forgó pénzügyi termék teljesíteni vállalt kötelezettségeit, közülük is elsősorban azokat, amelyeket a kérdéses termék vásárlójával szemben vállalt. A jellegzetes kivétel ez alól a kötődés alól azok a passzív műveletek körébe tartozó termékek jelentik, amelyek közös meghatározó eleme, hogy valamely harmadik szereplő feltétlen garanciát nyújt arra, hogy maradéktalanul teljesülnek a pénzügyi terméknek azok a vállalt kötelezettségei, amelyek a szóban forgó termék értékét adják, vagy legalább is jelentős mértékben befolyásolják a termék értékének alakulását. Az ilyen esetekben a pénzügyi termék valóban elválik, többé-kevésbé

³ Bizonyos függés fennmaradhat, elsősorban a nagyobb értékű márkacikk esetében. Ezek esetében a kincsképző funkció tartós teljesülése jelentős mértékben függhet attól, hogy csorbítatlanul megmarad-e a piacon az előállító jó goodwill-je. A márkacikk értékének kisebb-nagyobb hányadát éppen az adja, hogy mennyire becsüli a piac az előállítóját. Ha ez a megbecsülés részben-egészben összeomlik, akkor csorbul vagy éppen megsemmisül a hozzá kötődő érték is.

függetlenedik a kibocsátójától – ám ezzel egyidejűleg nem kevésbé szoros kötődéssel kapcsolódik ahhoz a harmadik félhez, amely a garanciát vállalja. Ennek nyilvánvaló oka és magyarázata, hogy az ilyen garancia is csak akkor és csak addig biztosítja a kérdéses termék értékének stabilitását, ha és ameddig a piaci szereplőknek a legcsekélyebb mértékben sincs okuk kételkedni abban, hogy a garancia vállalója képes maradéktalanul biztosítani a szóban forgó kötelezettség teljesülését.

Hazai viszonyaink között a legszélesebb körben érvényesülő példa erre a pénzüintézeteknél elhelyezett betétek biztosítása. Ismeretes, hogy az Országos Betétbiztosítási Alap (OBA) az erre vonatkozó törvényben meghatározott keretek között biztosítja a pénzüintézeteknél elhelyezett betétek visszafizetését arra az esetre, ha maga a pénzüintézet fizetéseképtelenné válna. Azok a betétek tehát, amelyekre ez a biztosítás kiterjed, ebben az értelemben függetlenné válnak a pénzüintézet helyzetének, teljesítőképességének alakulásától. Hasonlóképpen, ha egy pénzüintézet későbbi fizetési kötelezettséget megtévesztő értékpapírt, például kötvényt bocsát ki, az abban vállalt fizetési kötelezettség teljesülése mindvégig függvénye marad annak, hogy hogyan alakul a pénzüintézet fizetőképessége. Ha viszont a teljesítést olyan harmadik fél garantálja, amelynek fizetőképességéhez nem fér kétség, akkor a papír már elválí a kibocsátójától.

A passzív műveletek körébe tartozó pénzüintézeti termékek különösen fontos sajátossága, hogy azok potenciális vásárlóinak igen nagy hányada nem rendelkezik sem elegendő információval, sem pedig kellő szakmai ismerettel ahhoz, hogy a vásárlási döntései megalapozásához érdemben ki tudja elemezni a termék értékállóságát biztosító pénzüintézet tényleges helyzetét és e helyzet várható alakulását akárcsak a termék életének futamideje során. Az ilyen vásárlók éppen ezért nem is tudnak valóban megbízható képet alkotni maguknak arról, hogy milyen anyagi kockázatot vállalnak a kérdéses termék megvásárlásával. Egyaránt vonatkozik ez a betétesek és az egyéb befektetők nagy hányadára, valamint azoknak a személyeknek és vállalkozásoknak igen nagy részére, amelyek pénzforgalmi számlájuk vezetésével bízzák meg a pénzüintézetet. A pénzüintézeti befektetési lehetőségeket kereső pénztulajdonosoknak, vagyis e pénzüintézeti termékek potenciális vásárlóinak ilyen helyzetben nagyon szűk a mozgásterük.

Általában rendelkezésükre áll ugyan az a szintén kézenfekvő választási lehetőség, hogy pénzüket vala-

Azok a betétek, amelyekre a biztosítás kiterjed, függetlenné válnak a pénzüintézet helyzetének, teljesítőképességének alakulásától.

Ha a pénztulajdonos úgy találja, hogy nem bízik eléggé a kérdéses pénzüintézetben, akkor dönt a felkínált termék megvásárlása mellett, ha a feltételeket olyannyira jónak ítéli, ami már érdemessé teszi számára a kockázat vállalását.

mi másba fektetik be, vagy azt egyéb módon felhasználják, ez azonban rendszerint cseppet sem ígérkezik megnyugtatóbbnak. Következésképpen választhatják jobb híján azt a megoldást, hogy vásárlási döntésüket a bizalomra alapozzák. Az ily módon hozott döntéseiket tehát az irányítja, hogy mennyire bíznak abban a pénzüintézetben, amelynek a termékét illetően mérlegelik, hogy célszerű-e megvásárolniuk azt. Ha ez a bizalom eléggé erős, akkor ennek alapján feltételezik, hogy a pénzüintézet termékeiben is bízhatnak, vagyis nem kell attól tartaniuk, hogy a termék végül is nem teljesíti maradéktalanul a vele kapcsolatban vállalt funkciókat, és ez válik a vásárlási döntés alapjává. A mechanizmus természetesen ezzel egyező módon működik az ellenkező irányban is: ha a pénztulajdonos úgy találja, hogy nem bízik eléggé a kérdéses pénzüintézetben, nem mer arra a feltevésre alapozni, hogy az elegendően

stabil ahhoz, hogy mindenkor maradéktalanul teljesíteni tudja vállalt kötelezettségeit, akkor legfeljebb csak akkor dönt a felkínált termék megvásárlása mellett, ha a feltételeket olyannyira jónak ítéli, ami már érdemessé teszi számára a kockázat vállalását.

Még erőteljesebb a bizalom szerepe az olyan pénzüintézeti termékek esetében, amelyek olyan összetettek, bonyolultak, vagy olyan új típust jelentenek, hogy potenciális vásárlóik nagy hányada nem képes felmérni a bennük rejlő kockázatot. A viszonylag könnyen áttekinthető és felmérhető termékre jó példa a pénzüintézet által kínált rövid futamidejű és fix kamatozású betéti konstrukció, vagy az azzal érdemben megegyező más megtakarítási konstrukció. A venni szándékozónak mindenekelőtt azt kell mérlegelnie, vajon megtörténhet-e, hogy az azt kínáló pénzüintézetnek a futamidő során olyan fizetési nehézségei támadnak, amelyek nyomán nem képes hibátlanul teljesíteni majd a fizetési kötelezettségét. Ha bízik abban, hogy ez nem következhet be, vagy ha a termék a már említett OBA biztosítás alá esik, akkor már csak azt kell vizsgálnia, hogy a kamatot elegendően jónak találja-e az egyéb, nagyjából azonos megtakarítási lehetőségek hozamához képest.

Már kevésbé könnyen kiértékelhető termék a pénzüpiaci folyamatokban nem igazán járatos pénztulajdonosok számára egy változó kamatozású megtakarítási konstrukció, különösen akkor, ha annak forgalmazója nem ad könnyen követhető és ellenőrizhető összefüggést arra, hogy mitől függ és hogyan számítható a változó kamat mindenkor mértéke. Itt már erőteljesen növekszik a pénzüintézet iránti bizalom

szerepe. Már maga az, ha a pénztulajdonos nem tudja előre felmérni, hogy ténylegesen milyen hozamra számíthat, arra vezet, hogy ezt a terméket elsősorban csak azok veszik meg, akik bíznak az azt kínáló bankban, jelesül abban, hogy ez a bank jó feltételeket biztosít az ügyfeleinek. Még inkább előtérbe állítja a bank iránti bizalom szerepét, ha a mozgó kamat nagyságának változása viszonylag bonyolult összefüggéseket követ, és ezért a járatlanabb pénztulajdonosnak azzal kell számolnia, hogy még utólag sem lesz képes részletekbe menően ellenőrizni, vajon maradéktalanul megkapta-e az őt megillető kamatot. Itt nem is csak arról van szó, hogy matematikailag korrekt-e a kamat kiszámítása, hanem hogy korrektül vette-e a bank figyelembe azokat a tényezőket, amelyekből az adott konstrukcióban a mindenkori kamat nagysága függ. Ha valaki ezt bármely oknál fogva nem képes ellenőrizni, akkor számára a kérdéses termék csak akkor elfogadható, ha – jobb híján – mer arra a feltevésre támaszkodni, hogy az amögött álló pénzügyintézet mindenkor korrekt módon jár el, tehát bizonyosra vehető, hogy a megszolgált kamatok nagyságát is korrektül állapítja meg.

A bizalom skálája

Azon a skálán, amely azt mutatja, hogy mennyiben van meghatározó szerepe a pénzügyintézet iránti bizalomnak, a legfelső régiókban helyezkednek el azok a termékek, amelyek alapvető jellemzője, hogy vásárlóik egy meglehetősen hosszú futamidejű megtakarítási-befizetési szakasz után életjáradék jellegű hozamot kapnak. A hosszú futamidő az érdekeltek szempontjából nyomatékosra teszi azt a kérdést, hogy pénzügyintézet képes lesz-e majd mindvégig hibátlanul teljesíteni a vállalt kötelezettségét, azaz fizetni a járadék jellegű hozamot. Ez már önmagában is meghatározó súlyú döntési tényező. A mérlegelésnél jelentős súllyal eshet latba, ha a pénztulajdonos úgy látja, hogy a bank évtizedek óta az ő számára is látható módon jelen van az üzleti életben, és ebből arra következtet, hogy az valóban igen stabil.

A kérdéses pénzügyintézet fennmaradási esélyeinek mérlegelésén túl lépve, a biztosítási matematika meglehetősen mélyreható ismerete kellene ahhoz, hogy valaki érdemben kiértékelhesse a maga számára egy-egy ilyen termék esetében annak egyrészt a befizetési, másrészt a hozam feltételeit, és így valóban megbízható képet kapjon arról, vajon ténylegesen mennyire kedvező vagy éppen kedvezőtlen, annak

megvásárlása. Ilyen tudás azonban keveseknek áll rendelkezésre, ezért az azt nélkülözők jószerint csak a bizalom alapján dönthetnek.

Ha valaki tökéletesen elégedett azzal a pénzügyintézzel, amely a pénzforgalmi számláit vezeti, ha ennek alapján kialakult az a meggyőződése, hogy a szóban forgó pénzügyintézet az ügyfeleivel mindenkor korrekt módon jár el, és azoknak a lehetőségekhez képest kedvező üzleti feltételeket kínál, akkor az így kialakult bizalmat átviheti – kivetheti – a pénzügyintézet által kínált, vagy ahhoz szorosan kötődő más termékekre is. Így egyebek közt a bizalom vezetheti oda, hogy a nyitva álló befektetési lehetőségek közül azt a befektetési alapot vagy azt a nyugdíjpénztárt válassza, amely mögött ez a pénzügyintézet áll.

Általános érvényű főszabály, hogy passzív ügyletek létrejöttének szükséges, de önmagában még nem elégséges feltétele, hogy az ügyfél elegendően nagy bizalommal legyen a pénzügyintézet iránt. Vannak kivételek is: az olyan pénztulajdonosok, akik számára többé-kevésbé közömbös, hogy milyen hozamot kapnak és a pénzügyintézzel való ügyletben mindenekfelett azt keresik, hogy biztonságban tudhassák a pénzüket. A gazdasági célszerűség követelményeiből következik ugyanakkor az is, hogy nagyon kevésbé engedi az ilyen ügyletek létrejöttét az olyan makrogazdasági környezet, amelyben magas az infláció, és annak hatásaként gyors és erőteljes az infláció mértékével arányos hozamot nem biztosító, annál lassabban gyarapodó tőkék elértéktelenedése. Az infláció az a rabló, amelynek kártétele ellen semmiféle bankbiztonsági rendszer sem képes védelmet nyújtani. A felhalmozott megtakarítások infláció okozta elértéktelenedése ellen éppen ezért csak az nyújthat védelmet, ha a pénztulajdonos a pénzét olyan befektetésben tartja, amely

- legalább akkora hozamot biztosít, hogy a hozamot hozzáadva a befektetett tőkéhez annak nominális növekedési üteme megfelel az infláció mértékének, vagyis a tőke így megőrzi a reálértékét vagy

- a befektetés ellenértékeként szerzett vagyontárgy nominális értéke az adott piaci viszonyok közepette legalább olyan gyors ütemben emelkedik, ami megfelel az infláció mértékének, vagyis a vagyontárgy megőrzi a reálértékét (például az olyan, nem produktív vagyontárgyak vásárlása, mint az ékszerek, műkincsek), vagy

- a befektetés ellenértékeként szerzett vagyontárgy megfelelő hasznosítása révén a pénztulajdonos rendszeres hozamhoz is jut, emellett pedig a vagyontárgy nominális értéke is az infláció mértékével lépést tartva növekszik. Az ilyen befektetésre különösen jel-

”
Még inkább előtérbe állítja
a bank iránti bizalom
szerepét, ha a mozgó kamat
nagyságának változása
viszonylag bonyolult
összefüggéseket követ,
és ezért a járatlanabb
pénztulajdonos még utólag
sem lesz képes ellenőrizni,
vajon maradéktalanul
megkapta-e az őt megillető
kamatot.
”

lemző példa az ingatlan- vagy a termőföldvásárlás, ha azt a tulajdonosa bérbeadással vagy egyéb módon hasznosítani is tudja.

Aktív ügyletek – a bizalom megfordul

Ahogy láttuk, a passzív ügyleteknél szükséges fel-tétel volt, hogy az ügyfél elegendően nagy bizalom-mal legyen a pénzügyi iránt ahhoz, hogy reá merje bízni az értékeit, kölcsön merje adni a pénzt. Ezzel



A pénzügyi iránt és az ügyfél kapcsolatának meghatározó eleme,
hogy amelyiküknél a másik pénze van,
az van de facto birtokon belül,
és ezért annak van kevésbé szüksége arra, hogy
meg tudjon bízni a másikban.



ellentétben, a pénzügyi iránttól való hitelfelvétel egészen más minőségű ügylet. Az aktív műveletek körébe tartozó pénzügyi iránti ügyletek esetén bizonyos kivételektől eltekintve megfordul a bizalom szerepe.

A bizalom szerepének elemzésénél nyilvánvalóan adja magát az a kérdés is, hogy a passzív műveletek körébe tartozó termékek értékesítéséhez mennyiben szükséges, hogy a pénzügyi iránt is megbízson az azokat megvásárló ügyfélben. Könnyen belátható, hogy az ilyen ügyletek létrejöttéhez csak egy meglehetősen szűk és erősen körülhatárolt körben szükséges, hogy az abban részt vevő pénzügyi iránt is elegendően megbízhatónak ítélje az ügyletet. Ez a kör lényegében arra korlátozódik, hogy az ügyfél csak minden tekintetben abszolút legális forrásból származó tiszta pénzt vigyen az ügyletbe. A pénzügyi iránteknek, ha minden vonatkozásban meg akarnak maradni a törvényes keretek között és főként csorbítatlanul akarják megőrizni az üzleti jóhíruket, őrizkedniük kell attól, hogy akár passzív módon is részeseivé váljanak törvénytelen forrásból származó pénzek tisztára mosásának, vagy akár csak ilyen pénzek felhalmozásának. Ha viszont a pénzügyi iránt erről kielégítő mértékben meggyőződött, akkor aligha maradhat még olyan aggálya, amely útját állhatná annak, hogy elfogadja az ügyfél felkínált pénzt.

Választott témánk szempontjából a központi jelentőségű kérdés természetesen továbbra is az, hogy a szóban forgó, ezúttal tehát az aktív művelet körébe tartozó termékek értékesítéséhez mennyiben szüksé-

ges, hogy azok potenciális vásárlói elegendően nagy bizalmat érezzenek a terméket kínáló pénzügyi iránt iránt.

Bizalom és kockázat

Kiindulásként tekintsük át, hogy az aktív műveletek körébe tartozó ügyleteknek melyek azok az elemei, amelyek az ügyfél szempontjából kockázatot rejtenek, és amelyek miatt az ügyfél csak akkor mer az ügyletbe bocsátkozni, csak akkor meri a szóban forgó terméket megvásárolni, ha ehhez elegendő bizalmat érez az azt kínáló pénzügyi iránt iránt.

A pénzügyi iránt és az ügyfél kapcsolatának meghatározó eleme, hogy amelyiküknél a másik pénze van, az van de facto birtokon belül és ezért annak van kevésbé szüksége arra, hogy meg tudjon bízni a másikban. Ez az összefüggés szimmetrikus, amennyiben ugyanúgy igaz az is, hogy amelyik fél átadta a másiknak a pénzt és ezzel de facto birtokon kívül került, annak számára nagyon is fontos, hogy elegendően megbízhatónak tudja a másikat és így minden különösebb aggály és fenntartás nélkül számíthasson arra, hogy az rendben és maradéktalanul teljesíteni fogja az adósságszolgálati kapcsolatos valamennyi kötelezettségét. Ez nyilvánvalóan és egyértelműen meghatározza a bizalom helyét és szerepét az aktív műveletek körébe tartozó pénzügyi iránti termékek értékesítésében is.

Az ügyfél számára ugyanakkor, ha nem eleve a család vagy a szerződés megszegésének rejtett szándékával bocsátkozott az ügyletbe, nyilvánvalóan igen fontos, hogy mibe kerül neki az a pénzeszköz, amelyhez a kérdéses ügylet megkötése, a szóban forgó termék megvásárlása révén hozzájutott. E termékek vonatkozásában számára ez a legnagyobb – és általában az egyetlen jelentős – kockázati tényező. Az ügylet üzleti feltételeiben természetesen nyíltan és – legalább is elméletileg – világosan és egyértelműen ott kell lennie, hogy az milyen kötelezettségeket ró az ügyfélre. Ez utóbbinak tehát elvileg rendelkezésére kell álljon minden szükséges információ ahhoz, hogy kiszámíthassa, ténylegesen milyen költséggel jár neki az adott termék megvásárlása.

Annak érdekében, hogy a gondolatmenet könnyebben áttekinthető legyen, az aktív műveletek teljes vásárlásának tárgyalása helyett vegyük modellként azt, amely közöttük a leggyakoribb és legjobb is jellemzi azok sajátosságait: a hitelügyletet. A hitelügyletekben az ügyfél számára a leggyakoribb kockázati tényező nyilvánvalóan abban áll, vajon ő maga képes lesz-e mindenkor rendben és hibátlanul teljesíteni az ügyletből következő adósságszolgálati kötelezettségeit. Ez esetenként valóban nagy kockázat lehet, azonban e kockázat léte és nagysága magához az ügyfélhez, a gazdasági helyzetének és esetleg az üzletmenetének alakulásához kötődik – már amennyiben az ügyfél valamilyen gazdasági tevékenységet folytat és van üzletmenete –,

nem pedig a hitelt nyújtó pénzügyintézet magatartásához, üzleti korrektségéhez.

A mozgó kamat és a bizalom

A hitelügyletnek a pénzügyintézethez kötődő leggyakoribb kockázati tényezőjét az ügyfél számára az jelentheti, ha a hitelért fizetendő kamat nagyságát a pénzügyintézet nem egy előre rögzített mértékben határozza meg, hanem az a hitel futamideje során valamilyen összefüggés szerint mozog. Még ez sem jelent bizalmi kérdést felvető kockázatot, ha a kamat mértékének változása olyan törvényszerűséget követ és olyan tényezőkhöz igazodik, amelyeket az ügyfél maga is mindenkor képes ellenőrizni. A konstrukció az ügyfél számára ugyan ilyenkor is magában hordoz bizonyos kockázatot – amely esetenként akár igen jelentős is lehet – abban a tekintetben, hogy az ilyenkor nem tudja előre megbízhatóan, hogy ténylegesen hogyan alakul és milyen terhet jelent neki a fizetendő kamat nagysága. Attól viszont nem kell tartania, hogy a mozgó kamat mértékének megállapításában a pénzügyintézetnek olyan mozgástere nyúlik, amellyel az vissza is élhet az ő rovására, hiszen ennek az esettípusnak éppen az a meghatározó jellemzője, hogy a kamat mértékének változását meghatározó tényezőket az ügyfél maga is mindenkor képes ellenőrizni. A kamat mértékének ilyen megállapítására jellemző példa, ha azt a felek a hitelszerződésben olyan számítási mechanizmus alkalmazásával rögzítik, hogy az mindenkor megegyezik valamely, nyilvánosan közzétett pénzügyi kamatlábal – nálunk ez legtöbbször az MNB alapkamat mértéke – és ez még megnövekedik egy előre meghatározott nagyságú kamatréssel.

A hitelt nyújtó pénzügyintézettel szembeni bizalom jelentősége a mozgó kamat tekintetében akkor jelenik meg a hitelügyletben, ha az ügyfél úgy látja, hogy várhatóan nem lesz képes érdemben ellenőrizni a kamat mértékének alakulását. Ennek oka lehet, hogy magának a mindenkori kamatmérték-számításnak a hitelszerződésben rögzített mechanizmusa nem eléggé világos és követhető a számára, és még inkább az, ha a kamat mértékének alakulását a szerződés valamely olyan tényezőhöz köti, amelynek változását az ügyfél nem tudja kellőképpen ellenőrizni. Ez utóbbi esethez vezethet, ha a mértékadó tényező mindenkori alakulását nem közlik nyilvánosan, tehát az ügyfél nem tudja a kamat mértékének ellenőrzése érdekében beszerezni az arra vonatkozó hiteles információt, vagy ha magának a mértékadó tényezőnek a hitelszerződésben foglalt megha-

tározása nem eléggé egyértelmű. Akármilyen is legyen az éppen működő ok, ha az ügyfél úgy látja, hogy nem lesz képes ellenőrizni, vajon a pénzügyintézet mindenkor a valóban jogos kamatot számolja-e fel neki, akkor egyértelműen bizalmi kérdéssé válik, hogy igénybe veszi-e az adott hitelt – hacsak nincs olyan helyzetben, hogy arra mindenképpen rákényszerüljön.

Erőviszonyok jogvita esetén

Minden gazdasági kapcsolatban és jogviszonyban az érintett felek számára meghatározó jelentőségű kérdés, hogy egy köztük kialakuló vita vagy akár éles elentét esetén milyen esélyeik vannak arra, hogy érvényre tudják juttatni a maguk igazát és főként a maguk érdekeit. Mind a pénzügyintézet, mind pedig az ügyfél számára ebben is maradéktalanul érvényesül az a fentebb már érintett alapszabály, hogy minden jog ténylegesen csupán annyit ér a jogosult számára, amennyit az abból szükség esetén valóban érvényesíteni tud. Ha az ügyfél úgy ítéli, hogy a pénzügyintézet valamilyen tekintetben megszegte a vele kötött szerződést, akkor az első ésszerű megfontolás a békés rendezés. Ezért az első kérdés, amelyet feltesz magának: vajon milyen esélyei vannak arra, hogy békés tárgyalások útján elérje, hogy a pénzügyintézet az őt mint ügyfelet ért sérelmet az ő értékítélete – érdemben természetesen az ő érdekei – szerint elfogadható módon korrigálja. Ez már önmagában ismét elvezet a bizalom kérdésköréhez, jelesül ahhoz, lát-e az ügyfél elegendő alapot arra, hogy bízzék a szóban forgó pénzügyintézet tisztességében, vagyis abban, hogy annak részéről valóban korrekt bánásmódban részesül. Ha eleve nem bízik ebben, vagy ha csalódik ebbéli elvárásaiban, akkor mérlegelnie kell, vajon célszerű-e, hogy per útján keressen jogorvoslatot. Ez a lehetőség elméletileg mindig rendelkezésére áll, azonban kevés kétség férhet ahhoz, hogy ennek a lehetőségnek a megléte az ügyfelek igen nagy hányada számára ilyen esetekre nem jelent, vagy csak meglehetősen korlátozott érvénnyel jelent valódi megoldást. Ennek egyik oka abban áll, hogy a polgári perek csak az esetek kis részében hoznak valóban gyors megoldást. Amennyire igaz, hogy kétszer ad, aki gyorsan ad, olyannyira kétséges, hogy valójában mennyit is ér, mennyit segít egy, az elszenvedett sérelem után sok hónappal megítélt jogorvoslat.

Megtörténhet, hogy mire a per lezárul, addigra olyan helyzet áll elő, amelyben a károsult a bíróságnak az ő javára szóló döntése ellenére sem tudja érvényesíteni köve-



A hitelt nyújtó pénzügyintézettel szembeni bizalom jelentősége a mozgó kamat tekintetében akkor jelenik meg a hitelügyletben, ha az ügyfél úgy látja, hogy várhatóan nem lesz képes érdemben ellenőrizni a kamat mértékének alakulását.



teléseit. Erre vezethet mindenekelőtt, ha az alatt, amíg a per folyt, az alperes jogutód nélkül megszűnt, vagy ha vagyoni helyzete úgy alakult, hogy a kimutatható vagyona nem biztosít fedezetet a károsult megítélt követeléseinek kielégítésére. A valóban tökére erős pénzügyes esetében ugyan meglehetősen kicsiny annak az eshetősége, hogy az ügyfelet végül is egy ilyen fordulat fosztja meg attól, hogy érvényesítse



Ami az egyik fél – az ügyfél – számára igen gyakran (sors)döntő ütközet, az a másiknak – a pénzügyesnek – nem több, mint egy teljesen rutin jellegű csatározás.



ni tudja a pénzügyessel szembeni követeléseit, azonban a kép teljességéhez, az ügyfelek lehetséges aggályainak köréhez ez is hozzátartozik.

A felek egyenlők, de az ügyfél gyengébb

Az előzőekben vázoltakkal még nem ért véget azoknak a fontosabb tényezőknek a sora, amelyek következtében a pénzügyes és az ügyfél közötti jogvitában a pénzügyes rendszerint kedvezőbb helyzetet élvez, mint a vele szembenálló ügyfél. Az ügyfelek igen nagy hányadának kénytelen-kelletlen szembe kell néznie azzal a ténnyel is, hogy jóllehet a törvény előtt elvileg mindenki egyenlő, a bíróság előtt folyó jogvitában a pénzügyes rendszerint már eleve számottevően erősebbnek bizonyul, mint ő maga, és az erőviszonyoknak ez az egyenlőtlensége az ő szempontjából kedvezőtlenül befolyásolhatja a per végső kimenetelét.

Magától értetődően ez az előny nem abban áll, hogy maga a bíróság helyezné a pénzügyes érdekeit az ügyfél érdekei elé. Ez jogállamban természetesen nem történhet meg. A pénzügyes előnye ebben a vonatkozásban abból származik, hogy nagyobb mértékben rendelkezik mindazzal a jogi apparátussal és egyéb, a bíróság előtt folyó per vitéléhez szükséges technikai felkészültséggel, mint ügyfelei legtöbbje.

Az ügyfélnek a pénzügyessel, mint olyan ellenféllel kell megharcolnia, amelynek számára az ilyen ügyek üzleti tevékenységének szerves részét alkotják, és éppen ezért már eleve létrehozta, illetve a hatókörébe vonta mindazt a technikai erőforrást, amely azok kezeléséhez szükséges. Ez az ellenfél már eleve nagyon erős szakmai apparátussal és annak részeként elméletileg is, technikailag is kitűnően felkészült jogi

részleggel rendelkezik a maga jogi ügyeinek vitelére. Erejét, küzdőképességét még ezen túlmenően is növeli, hogy csaknem korlátlan lehetőségei vannak arra, hogy külső szakértők bevonásával felsorakoztassa a maga oldalán mindazt a szaktudást és tapasztalatot, amelynek felhasználása technikai értelemben szükséges vagy előnyös lehet ahhoz, hogy minél meggyőzőbben bizonyítsa a maga igazát. Ezzel a valóban rendkívül nagy erejű ellenféllel áll szemben a maga igazát kereső ügyfél, aki csak ritkán rendelkezik saját jogi apparátussal, és többnyire eleve csak úgy tudja biztosítani a bíróság előtti képviselését és főként az ügyének vitelét, ha ehhez ügyvédet fogad.

A probléma lényege mindent összevéve úgy is megragadható, hogy ami az egyik fél – az ügyfél – számára igen gyakran (sors)döntő ütközet, az a másiknak – a pénzügyesnek – nem több, mint egy teljesen rutin jellegű csatározás egy küzdelmes üzleti tevékenység meglehetősen gyakori és nem különösebben megrázó elemeként. És bármennyire is egyenlő mindenki a törvény előtt, nem kíván különösebb kifejtést annak belátása, hogy a bíróság előtti vitában annak a félnek lesznek jobbak az esélyei, amelyik szakszerűbben, jobban, alaposabban tudja feltárni és bemutatni a maga igazát bizonyító tényeket, érveket, összefüggéseket. Így az elméletileg csorbíthatatlanul meglévő esélyegyenlőség a felek teherviselési képességének eltérése miatt erősen csorbulhat, nyilvánvalóan az ügyfél kárára.

A biztosítékban rejlő kockázat

A hitelfelvétel másik, kényes kockázati tényezője az ügyfél számára, ha szerződést biztosító mellékkötelezettséget kell vállalnia – magyarán hitelbiztosítékot kell adnia – és számításba jöhet, hogy a hitelező pénzügyes esetleg nem szerződés- és jogszerű módon veszi igénybe a biztosítékot. Példa erre, ha a hitelbiztosítékaként a hitelfelvevő anyag- vagy árukészlete szolgál, és az ügyfélnek azt kell mérlegelnie, vajon megtörténhet-e, hogy a hitelező ezt a készletet esetleg hamarabb elárverezteti, mint ahogyan arra a szerződés szerint ténylegesen is megnyílik a joga. Az ügyfélnek természetesen az ilyen esetekben is rendelkezésre áll az a lehetőség, hogy ha nem tud békés úton kiegyezni a pénzügyessel, akkor bíróság útján követel jogorvoslatot és kártérítést. Az előzőekben vázoltak alapján azonban már az is magától értetődik, hogy mindez nem feltétlenül kínál valóban megnyugtató megoldást, hiszen fennáll annak az eshetősége, hogy a jogorvoslathoz vezető út végigjárása során az ügyfélnek szembe kell néznie mindazokkal a problémákkal és nehézségekkel, amelyeket fentebb vázoltunk. Mindez törvényszerűen ismét elvezet a pénzügyes iránti bizalom kérdéséhez.

Szerzőnk a közgazdaságtudomány kandidátusa