

Dr. Almási Adrienn*:
Sorsközösség a pénzügyi fogyasztói kockázatokban

Az OECD friss fogyasztóvédelmi jelentése szerint a világ számos országában támadnak a kibercsalók, jelenthetnek problémát egyes ügyfeleknek a bonyolult digitális pénzügyi termékek vagy – például a „vásárolj most, fizess később” ajánlatok miatt – az eladósodottság. Magyarországhoz hasonlóan a fogyasztóvédelmi kockázatokkal szembeni hatékony fellépés eszközei nem újkeletűek: stabil szabályozói keretrendszer, erős felügyelés, szektorokon átívelő együttműködés és fogyasztói tudatosság.

A pénzügyi szolgáltatásoknál, például hitelfelvételnél vagy befektetéseknél számos helyzetben ugyanazon kockázatokkal szembesülnek a magyar fogyasztók, mint más országbeli társaik. A pénzügyi visszaélés vagy rejtett hitelköltség például több kontinensen van jelen. Bár a kockázatokat a helyi tényezők befolyásolják, mégis azonosíthatók főbb trendek, amelyekre közös válaszok adhatók.

Az OECD – számos példát ismertető – pénzügyi fogyasztóvédelmi [jelentése](#)** (Consumer Finance Risk Monitor 2026) a 2025-ben tapasztalt, illetve idén várható főbb fogyasztóvédelmi kockázatokat és azok kezelésének lehetséges eszközeit foglalta össze a teljes pénzügyi szektorban, amelyhez hatvan ország adatait, tapasztalatait vették alapul.

A jelentés alapján a fogyasztók számára világszerte a pénzügyi csalások és visszaélések jelentik az egyik legfőbb kockázatot. Az adatot szolgáltató országok 2025-ben – akár alacsony, akár magas jövedelmű fogyasztókról van szó – mintegy tízszer jelentősebbnek értékelték a pénzügyi visszaélésekből eredő rizikókat, mint az energiaárakból eredőeket.

Az OECD szerint a legjellemzőbb pénzügyi visszaélési módok – az érintettek száma és a pénzügyi veszteség összességében tekintetében egyaránt – az adathalászat mellett azon esetek, amikor a csalók banknak, pénzügyi szolgáltatónak vagy tanácsadónak adják ki magukat, valamint hamis rendszerek útján arra csábítják az ügyfeleket, hogy pénzt utaljanak át, fizessenek, befektessenek vagy biztosítást kössenek. A digitalizáció terjedése újabb lehetőségeket nyitott a csalók számára, hogy kiaknázzák a fogyasztók ilyen ismereteinek hiányosságait. Az előnyökkel járó digitális pénzügyi környezet (például mobilbanki vagy közösségi média felületen keresztüli fizetés) gyakran kihívás elé állítja a fogyasztókat és bizonyos esetekben a hatóságokat is.

Több ország felismerte, hogy a pénzügyi visszaéléseknél a különböző hatóságok, valamint a piaci és fogyasztóvédelmi szervezetek közötti összehangolt működés segíti a hatékony válaszokat, kiemelten a fogyasztói tudatosság növelését. Itthon a [KiberPajzs](#) projektben öltött testet az az összefogás, amely célja egyrészt a fogyasztói tudatosság növelése, az ügyfelek figyelmének felhívása az online tér pénzügyi kockázataira, másrészt a visszaélések elleni együttműködés a különböző piaci szereplők és állami intézmények között.

A fogyasztói eladósodottság szintén a jelentős kockázatok között szerepel az OECD jelentésében. Az új típusú hiteljellegű szolgáltatások, különösen a digitális csatornákon elérhető kölcsönök terjedése hozzájárul ehhez, és növeli a rejtett hitelköltségek kockázatát. A rövid távú előnyökre irányítja ugyanis a fogyasztók figyelmét, csökkentve a hosszabb távú költségek jelentőségét.

A jelentésben fogyasztói kockázat szempontjából a hitel termékek rangsorában a személyi kölcsön és a hitelkártya után harmadik helyen szerepel a „*vásárolj most, fizess később*” szolgáltatás (BNPL) a magas jövedelmű országok körében (az alacsony és közepes jövedelmű országoknál viszont nincs az első öt termék között a rangsorban). A BNPL terjedése a magas eladósodottság kockázatát hordozhatja azon fogyasztók körében, akik nem kezelik kölcsönként ezt a szolgáltatást. A konstrukció egyszerűen és könnyen igénybe vehető, így ösztönzőleg hathat a fogyasztókra. Gyakori, különösen több platformon való párhuzamos igénybevétele adósság felhalmozódáshoz vezethet és megnehezítheti a fogyasztó számára a fizetési kötelezettségei nyomon követését. Az új típusú, hiteljellegű szolgáltatásokból eredő fogyasztói kockázatok csökkentésére uniós szabályozás született, amely kiterjesztette azokra a meglévő pénzügyi fogyasztóvédelmi szabályokat.

Az egyénre szabott, felhasználóbarát digitális felületek gyors és egyszerű megoldásokat kínálnak a fogyasztóknak, de egyúttal újfajta kockázatoknak adnak teret. A digitális felületen olykor kevésbé láthatók át az ügyfeleknek fontos információk, illetve az őket terhelő díjak rejtve maradnak. A fogyasztók egyénre szabott, digitális környezete ráadásul figyelembe veszi az adott személyek korábbi döntéseit, preferenciáit. Ez magában hordozza azt a kockázatot, hogy a számukra megjelenített termékínálat nincs összhangban a változó szokásaikkal, aktuális érdekeikkel.

Amikor a fogyasztók pénzügyi szolgáltatást választanak, célszerű mindenekelőtt feltenni a kérdést, hogy valóban szükség van-e arra, és ha igen, akkor az adott konstrukcióra. Vagyis az megfelelő-e egyedi körülményeiknek és biztosítja-e a kívánt cél elérését. Ezt követően azt a kérdést kell eldönteni, hogy a szolgáltatást melyik szolgáltatótól vegyék igénybe. A pénzügyi termékek megértésében a tájékozódást segítik a különböző összehasonlító alkalmazások, például a Magyar Nemzeti Bank (MNB) honlapján elérhető [Pénzügyi Navigátor](#) kalkulátorok.

A komplex termékek terjedésével szélesedik a fogyasztók és szolgáltatók közötti tudásbeli különbség. Növeli a fogyasztói érdeksérelem kockázatát, ha egy összetett, bonyolult termékhez hiányos, hibás szolgáltatói tájékoztatás kapcsolódik. A digitális átállással az ügyfelek számára a megértést, tájékozódást segítő támogatás is megváltozott. Az emberi közreműködés csökkenése, a mesterséges intelligencia alapú chatbotok terjedése pontatlan, hiányos tájékoztatáshoz vezethet. Ez aláássa a fogyasztók azon lehetőségét, hogy egyértelmű és személyre szabott segítséget kapjanak. Különösen érintheti ez azokat, akiknek egyébként is nehézséget jelent a digitális pénzügyi szolgáltatások igénybevétele, mivel szűkül azon csatornák köre, amelyeken számukra megfelelő támogatást kapnak a döntéshozatalhoz.

A pénzügyi fogyasztóvédelem számos elemből álló eszközrendszere nemzetközi viszonylatban sok esetben hasonló vonásokat mutat. A kockázatokkal szembeni hatékony fellépés pillérei: a megfelelő szabályozói keretrendszer; a hibás gyakorlatokkal szembeni fellépést biztosító erős felügyelés; valamint az összehangolt működés a különböző hatóságok között, amely növeli a szektorokon átívelő kihívások kezelésének a hatékonyságát. Mindemellett szükséges a fogyasztók megfelelő ismeretekkel való felvértezése is, amely elősegíti a tudatos, megalapozott döntéshozatalt.

Végül, de nem utolsó sorban, fogyasztóként mi magunk is sokat tehetünk a megfelelő pénzügyi döntéseinkért, amihez megfelelő odafigyelés és körültekintés kell. Szánjunk elég időt a pénzügyi szolgáltatások összehasonlítására és kiválasztására, tájékozódjunk több forrásból!

** A szerző a Magyar Nemzeti Bank felügyeleti tanácsadója*

*** OECD (2026), *Consumer Finance Risk Monitor 2026*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/61f7dbe0-en>*

„Szerkesztett formában megjelent 2026. június 11-én a VG.hu oldalon.”