

Mottó: Dönteni kell

Dr. Balyó László

A háztartás pénzügyei

Banki szolgáltatások igénybevétele a háztartások által

**Lektor: Dr. Gáspár László
Dr. Pásztor Miklós**

Előszó

Miért írtam meg ezt a pénzügyi tankönyvet?

„Ne mondd most!” -mondták a gyermekeim, akik most pont olyan idősök, mint, akiknek ez a könyv szól. Ha nem mondhatom el, akkor leírom. Egyszer majd hasznát veszik.

Egy híján húsz év pénzügyi tapasztalata összpontosul a könyvben. Néhol kissé régiek ezek az ismeretek, így az idézett helyek is azok. Nem véletlenül azok, hiszen ezek az „ősi” ismeretek épültek be a gondolatvilágomba.

Tizenkilenc év banki munka során hányszor tapasztaltam azt, milyen károkat okozhat az alapvető pénzügyi tudás hiánya. A nemzedékek elváltak egymástól, nincs már más ismeretközvetítés, mint az iskola, a tankönyv.

Kommunikációs szakadékot érzek a generációk között, ezért foglalkozom a könyvben, az életkorokban megjelenő értékek különbözőségével, és a kommunikáció alapkérdéseivel.

Számomra mégis a könyv legfontosabb átadandó üzenete: a döntések jelentőségének hangsúlyozása, és ezek megalapozásához szükséges döntési modellek, megoldások, helyzetek bemutatása.

Lényeges számomra, hogy az Olvasók megértsék, hogy a ma meghozott döntések következményeit a jövőben élvezzük, vagy szenvedjük el. Talán ez a legnehezebb, amit egy tizenéves embernek meg kell értenie.

Szeretnék köszönetet mondani e könyv megírásában való közreműködéséért Feleségemnek, aki szerkesztői munkát végezte, dr. Pásztor Miklósnak a szakmai lektornak, aki rendkívül hasznos tanácsaival a könyv végső mondandóját elősegítette, dr. Gáspár Lászlónak, a pedagógiai lektornak, aki több mint 50 éves tanári tapasztalatával e pénzügyi tankönyvet taníthatóvá tette.

S ahogy a könyvben is hangsúlyozom a pénzügyi források fontosságát, így
Őszinte köszönetek mondok a *Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének*, aki a megvalósításhoz pénzügyi támogatást nyújtott a hatályos jogszabályok szerint kiírt nyilvános pályázatra benyújtott pályamunka alapján.

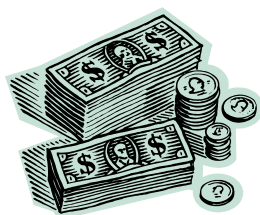
A szerző:
Dr. Balyó László
Balio 1620 Bt

1. fejezet

A pénz, avagy az értékek cseréje, az értékek változása az életciklusok során

Mottó: „A pénz mozgatja a világot.”

Definíció: Az emberi életciklus során más és más értékek és célok kerülnek a középpontba, ezek megszerzéséhez szükséges erő/ források is szükségszerűen változnak.



Leírás:

„A pénz mozgatja a világot” hangzik a mottókban. Minket azonban most nem a pénz érdekel.

A háztartás pénzügyeinek szempontjából a jövedelem a fontos, melyből meg lehet és meg kell élnie a családnak. A jövedelem pénzforrás, mely tevékenységünk ellenértékeként rendelkezésünkre áll, hogy abból életszükségletünkhöz szükséges javakat meg tudjuk vásárolni.

A jövedelem az a forrás, melyet megtakarítunk és elköltünk. Megtakarítunk abból a célból, hogy jövőre szükségleteinkre is legyen fedezet. Elköltjük jövedelmünket, hogy életünk fenntartódjon.

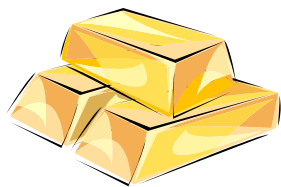
A jövedelmünkkel gazdálkodni kell. A jövedelem céljainkat szolgálja, életünk fenntartása és fejlesztése a célunk.

Céljaink életünk során változnak, egyéni és családi célok sora váltogatja egymást.

A pénz a jövedelemnek a megjelenési formája. A pénz egy eszköz a szükségletek kielégítéséhez. Pénzből lehet vásárolni élelmiszert, ruhát, mobiltelefont, stb..

A pénz értéke nem állandó, az is változik. A pénz is értéktelenedhet / jelentősen és látható módon például: háborús időszakokban és korszakváltásokban/. Ez az értéktelenedés azt jelenti, hogy az adott pénzegységért egyre kevesebb és kevesebb árut lehet vásárolni. A pénz csökkenő értéke az infláció.

Volt időszak, amikor a pénznek saját belső - értéke volt. Lehetne azt a kort „aranykornak” nevezni. Ebben a korban a pénz közvetlenül aranyra átváltható volt. Az értékét határozta meg az, milyen értékű aranyra lehetett átváltani. Később a pénznek aranyfedezete volt. Ez nem azt jelentette, hogy a pénzért aranyat lehetett vásárolni, hanem azt, hogy a pénz fedezeteként a központi jegybank, a kincstár birtokában lévő arany szolgált.



Ma azonban a pénz belső érték nélküli papír, melynek értéke abban áll, hogy általánosan – országonként különbözően- elfogadják. Ezek az országonként különböző pénzek a pénznemek, más néven a devizák. A pénznemek értékét az őket kibocsátó ország gazdaságának ereje határozza meg. Valutának hívjuk az /idegen/ ország készpénzét. Devizának nevezik az /idegen / ország más ország bankjában elhelyezett bank számlakövetelését.

A pénz értékét ma az határozza meg, milyen összegű árut, szolgáltatást lehet érte vásárolni. Ez a pénz vásárlóereje. A különböző pénznemek egymásra átválthatók, az átválthatósági arányukat az árfolyam fejezi ki.

Pénz a bankjegy, de pénz a bankban lévő számlakövetelés is, a bankszámlapénz.

Vannak persze pénzhelyettesítők is. Ennek a legrégebbi formája a csekk, amelynek fedezete a kibocsátó bankban elhelyezett bankszámla követelés. A csekkek folyamatának egy mai összevont, technikai formája a bankkártya.

A bankkártya igénybevételével lehet fizetni a különböző áruk ellenértékét. A kártya pénzfedezeteként a bankban meglévő számlakövetelésünk áll. E számlakövetelés lehet betét, de lehet ez banki hitel ígervény is. Ez utóbbi esetben van szó hitelkártyáról.



A pénz és a pénzhelyettesítők tehát csak közvetítő eszközök az emberi szükségletek biztosításához. A legritkább esetben szeretjük a pénzt önmagáért. A pénzt nem lehet önmagában elfogyasztani. Amiért a pénzre szükségünk van az a cél, amit el kívánunk érni a pénz felhasználásával.

Ha pénzről beszélünk, nemcsak a mai szükségletekről szólnunk, hanem a holnapiról is. Ekkor jön a képbe a megtakarítás jelentősége. De a holnapi szükségletünk nemcsak a miénk, de a családtagjainké is.

A háztartás pénzügyeinek tárgykörébe -az én értelmezésemben- az életszakaszonként különböző szükségletek, célok, és eszközök megszerzéséhez szükséges források biztosítása, s ezekkel a forrásokkal való előrelátó gazdálkodás tartozik.

Először ezért a szükségletekre, a célokra, az eszközökre összpontosítsuk figyelmünket. Ezek azon valós értékek, melyek számunkra fontosak. A pénz sokszor elfedi ezeket az értékeket. Öncéllá válik. A későbbi fejezetekben tárgyaljuk a források megszerzésének módjait és lehetőségeit.

Nézzük meg a továbbiakban, melyek azok a célok, melyek elérése szükséges a változó élet egyes szakaszaiban a családi élet fenntartásához. A korábbi élet szakaszokban megszerzett

eszközök és az elért célok életünkbe beépülnek, alapként szolgálva a következő korszakokban megjelenő célokhoz.

1. Az életciklus változásai, változó célok és eszközök (vagy források)

Kezdjük rögtön az összefoglalással. Az alábbi táblázat jelképezi azokat az alapértékeket, amelyek a különböző életkorokban a legfontosabbak:

	Célok	Források
Csecsemőkor	táplálék	étel
Serdülőkor	tudás megszerzése/	gondoskodás/ figyelem
Önálló felnőtt	eredmény / siker	idegen forrás
Családi kor	vagyon	saját jövedelem
Megállapodott	biztonság	meztakarítás
Inaktív/nyugdíjas	egészség	meztakarítás/gondoskodás

Vannak benne teljesen magától értetődő dolgok, mint az, hogy a csecsemőkorban a legfontosabb a táplálék. A táplálék, mely az egyéni növekedés forrását jelenti. A tej jól jelképezi ezt a forrást. Más szóval azt is lehet mondani, hogy a csecsemő az ételből nyer erőt a fejlődéshez. Természetesen fontos a biztonságos otthon is, de az alapérték, mely az életszakaszt meghatározza, továbblépést elősegíti, az a táplálék.

Nem ilyen egyértelmű a serdülőkor alapösszefüggése. Az világosabb, hogy e korszakban a tudás, a szellemi növekedés kerül előtérbe. Az ismeretszerzés biztosítja, hogy az egyén a későbbiekben is megállja a helyét a világban.

A forrás azonban bővebb magyarázatra szorul. Közhelyszerű nézet az, hogy pénz kell az oktatásra, és kész.

„Az alma nem esik messze a fájától” –szól ezzel szemben a mondás. Ez azt jelenti, hogy a szülők elsődlegesen mintát, példát mutatnak a gyermek felé. A szülők felélesztik és erősítik, vagy gyengítik az ismeretszerzés iránti igényt. Ha a gyermek szellemi erőfeszítéseit a környezete figyelni, értékeli, és elismeri, az erőt ad a továbbfejlődésének.

A serdülő számára az erőt, a forrást: a szülői figyelem jelenti, mely pénzzel nem helyettesíthető.

Az **önálló felnőttkorban** az egyéni eredmény, a siker meghatározó cél. A cél elérésének formája a verseny. A díjat külső forrásból adják, mely kifejezi azt, hogy e korszakban a szükségletek még meghaladják a saját erőforrásokat, s ezért alapvető az idegen források szerepe. Az idegen forrás ebben a korban a szülői segítség: az oktatás finanszírozása, de az önálló otthonhoz felveendő kölcsönhöz kapcsolódó kezességvállalás is az. S külső forrás a lakásvásárlási bankkölcsön is.

A **családi korban** a saját forrásokra támaszkodhatunk. Egyensúlyt kell teremteni a szükségletek, és a megszerzhető pénzügyi források között. Idegen forrás –hitel- is csak akkor vehető igénybe, ha annak visszafizetésére a jövőben megteremjük a fedezetet.

A család gazdálkodása során önálló egység, mely jelentőségének a részletesebb tárgyalására a családi háztartás szabályai között térünk vissza.

A **megállapodott korban** a biztonság önálló, meghatározó céllá válik. A szükségletek rendre kisebbek, mint a rendelkezésre álló saját források. E korban képződnek a jelentősebb megtakarítások, amelyekre a biztonság alapul.

A **nyugdíjas korban** az életkori fizikai adottságokból következően az egészség megőrzése kerül előtérbe, egyre jobban eltolódik a figyelem az alapszükségletek kielégítése felé. A sajátos beszűkülő jövedelem helyzetből adódóan a létfenntartáshoz szükséges anyagi javak előteremtése részben az eddig felhalmozott megtakarításokból fedezhető.

A családi háztartás és gazdálkodás alapkérdése, hogy minden életkorban helyesen válasszuk meg a céloknak megfelelő és a következő életszakaszhoz vezető forrásokat. E helyes választás nélkül elfecséreljük az erőforrásokat.

2. A szokásos konfliktusok megkülönböztetése a kórostól

A növekedés, a célok változása nem következik be konfliktusok, összeütközések nélkül. A szükségletek és erőforrások egyensúlya nem automatikusan alakul ki. Az egyensúly hullámokon, ingadozásokon keresztül, lépésenként érhető el.

Szükséges ezért megkülönböztetni a konfliktusok azon formáját, mely a fejlődési egyenlőtlenségekből ered, attól, amely a célok és források meg nem feleléséből következik. Az előbbi összeütközés a szokásos konfliktus, az utóbbi pedig kóros.

Két korszak két-két konfliktusát választottam ki, hogy példázza az előbbi összefüggéseket.

Az éhség, és ennek jelzése a csecsemőkorban szokásos probléma, feltéve, ha kielégítést nyer. Az éhezés ugyanakkor nagyon is időszerű és kóros kérdés. Bizonyítja ez azt is, hogy egy probléma egy mennyiségi határon túl kórossá válhat.

Kóros az is, ha a céloknak nem megfelelő forrást nyújtunk. Nyilvánvaló, hogy nem adhatunk pénzt egy csecsemőnek, hogy vegyen magának ennivalót.

A családban szükségszerű összeütközés keletkezik a különböző időbeosztásokból. Ki korábban kel, ki késő éjszaka él igazán. Ez normális, feltéve, ha tiszteletben tartják a különbözőségeket és a gazdasági racionalitás érdekében a rangsorokat. Ez utóbbi szerint előnyben kell részesíteni azok érdekeit, akik a családban a jövedelemforrásokat biztosítják./ régen volt egy, -mára elfeledett- mondás: „amíg az én kenyereket eszed, azt csinálod, amit mondok.” Ma ez a mondás túlzottan hagyományos és konzervatív, s elavultnak hangzik./

De ha gazdasági értelemben nem érvényesül az ésszerűség, könnyen kórossá válhat a probléma, annak a családi közösség felbomlása lehet a vége.

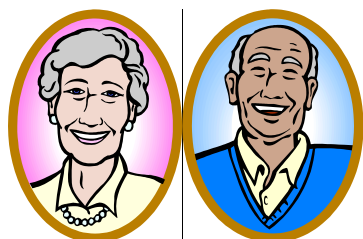
Ha a család tagjai tartósan másképpen látják az időbeosztás és erőforrások elosztásának kérdését, annak a családi közösség felbomlása lesz a következménye.

/ Minden családi vitában a szavak mögött az hangzik el: „Kevés vagy nekem.” A család egy tagja nem kap elegendő erőt, hogy folytassa a tevékenységét, vagyis keveset kap, és az egyensúly megbomlik./

A család értelmében a válás kóros probléma, hiszen ekkor megszűnnek és osztódnak a család növekedésének pénzforrásai, felborul az életkorok egymásra épülő forrásrendszerének egyensúlya, kielégítetlen szükségletek keletkeznek.

	Normális		Kóros
		összeütközés	
Csecsemőkor	éhség		pénz
Családi kor	időbeosztás		válás

Ahhoz, hogy a különbségeket tudjuk értékelni és kezelni, lássuk, milyen eltéréseket tapasztalhatunk a két fő típusú változás: a növekedés és az öregedés során.



3. A növekedés szakaszaiban mások a jellegzetességek, mint az öregedés szakaszaiban

Az alábbi felsorolás rámutat arra, hogyan egészítik ki egymást a két életszakasz értékei. Az egymásra utaltság a kockázat különböző megközelítéséből is ered. Találkozik itt az alkotó tevékenység és a hozzávaló ismeretforrás. A képviselt értékek kiegészítik, s nem kizárják egymást.

Növekedés

1. Az egyéni siker a kockázatvállalásból ered
2. A várakozások meghaladják az eredményeket
3. Kevés a saját tőke / idegen forrás
4. A feladat kap hangsúlyt
5. Fő kérdés: mit és miért tegyünk?
6. Minden engedélyezett kivéve, amit kifejezetten tiltanak
7. A problémákat lehetőségeknek tekintik

Öregedés

1. Az egyéni siker a kockázat kerüléséből ered
2. Az eredmények meghaladják a várakozásokat
3. Sok a likvid tőke / saját forrás
4. A forma kap hangsúlyt
5. Fő kérdés: hogyan és ki tegye?
6. Minden tilos, kivéve, amit kifejezetten engedélyeznek
7. A lehetőségeket problémáknak tekintik

Miért is van szükség az életciklus elmélet megismertetésére?

Az egyéni verseny került előtérbe, sőt eluralkodott, de az egyéni versenyzők nem veszik figyelembe, honnan származnak a növekedés forrásai.

Nem az együttműködés, hanem a kizárólagosság lett az alapérték. Ha pedig a versenyt abszolutizáljuk, „egyszer nem maradnak versenytársak”. Gazdasági értelemben így keletkeznek a monopóliumok, melyek létrejötte nem cél. Az együttműködésnek nincsenek határai, a versenynek vannak: egyedül nem lehet versenyezni.

Az öregedésből sokan csak a kockázatkerülést észlelik, a forrás átadást, pedig nem.

Nem az együttműködés, hanem a kizárólagosság lett az érték. Minden erőforrás az életciklus értelmében forrásátadás.

Megszűnt a kommunikáció a generációk között. Minden közlés a reklámpiac részvevőinek szól, s célja a fogyasztásra való felszólítás, de a tankönyv az egyetlen /kötelező/ kommunikációs forma, mely felhívhatja a figyelmet más ismeretekre is.

Elmondható az életciklus elmélet által, milyen konfliktusok és problémák várnak valakire a következő életszakaszokban, de az ismeret önmagában nem elegendő ahhoz, hogy valaki a keletkező problémákat sikeresen le tudja vezényelni.

A következő fejezetben részletesen taglalom a döntésemélet, és előrelátás kérdéskörét. Korlátozottan létezik előrelátás, hiszen aki nem élte át a korszakot, nincs ismerete a következményekről.

Nem vezethetik a szervezeteket, így a családokat sem az önálló felnőttek. Hiányzik belőlük a tapasztalat, és a családért érzett felelősség! A tapasztalat, pedig sikeresen megoldott probléma.

Ellenőrző kérdések:

1. Mi a pénz?
2. Mi a pénz szerepe?
3. Mi a pénznem?
4. Mi a pénz vásárlóereje?
5. Mi tartozik a család pénzügyeinek tárgykörébe?
6. Mi a családi gazdálkodás alapkérdése az életciklus elmélet szempontjából?
7. Mondd el, milyen alapcélok és források vannak a különböző életszakaszokban?
8. Melyek az egészséges és a kóros problémák?
9. Ismertesd a növekedés és öregedés szakaszának főbb jellegzetességeit!

Döntési helyzet:

Te kit választanál?

Csínos, mindenben benne van,
állandóan új ötletei vannak

Fegyelmezett, jó tanuló, minden
szabályt betart

És húsz év múlva?

Ajánlott irodalom:

Adizes: Vállalati életciklusok elmélete HVG Kiadó 1992.

2. fejezet

Döntélmélet: bizonytalan környezetben való döntés

Mottó: A nem döntés is döntés

Definíció: A döntést a rendelkezésre álló eszközök, a döntéshozó célja, az idő, és a környezeti körülmények határozzák meg.

Tézisek:

1. A döntélmélet alapfogalmai: választás, döntés, döntéshozó. Klasszikus döntési modell, korlátozott racionalitás
2. A döntéshozó értékrendje és céljai és a csoportos döntéshozatal
3. Az időtényező: a döntés és következménye időben elválik

Az előző fejezetben bepillantást nyertünk az életszakaszok változó értékeibe, céljaiba és (erő)forrásaiba. Ahogy haladunk előre életünk során a változó értékekből, különböző célokból eredő problémákkal és összeütközésekkel szembesülünk. E következő fejezetben ahhoz szeretnék segítséget nyújtani, hogy a problémák természetét megértsük, és megoldásukhoz módszertani segítséget kapjunk.

1. A döntélmélet alapfogalmai

Gyakran megtörténik velünk, hogy állunk egy hűtőpult előtt és gondolkodunk, mit is vásároljunk vajon, -példaként említve- sima joghurtot, vagy pedig gyümölcsös joghurtot. Ez a legegyszerűbb, elemi döntési forma a választás.



Választás az, amikor kész alternatívák között határozzuk el, hogyan is cselekszünk. Egyik, vagy másik dolgot vesszük, illetve tesszük meg. Erre az elemi részre épül az egész döntési folyamat.

A döntés első megközelítésben a választások láncolatából áll. De nézzünk e kérdés mélyére is.

Most egy képzeletbeli hegytetőn állunk, s le akarunk jutni a völgybe. Hogy célunkat elérjük, számos lehetőség, alternatíva, út áll előttünk. Aki a kockázatot szereti, s van sikló ernyője, az ugrást választja. Aki szereti nézni a tájat, a gyaloglást választja. Ha van hó és sífelszerelésünk, lehetőségünk van a lesiklásra is.

A döntéshez tehát **hozzátartozik az utak** megválasztása is. Ezt pedig a rendelkezésre álló eszközök/ ernyő, sí és egyéb felszerelés / határozzák meg. De a döntésre ható, legfontosabb tényező azonban, az adott döntéshozó célja.

A döntés esetén nincs „előre” meghatározott út, s az sem igaz, hogy valaki kívülről, a döntéshozón kívül határozza meg az utakat. Amennyiben kívülről jelölik ki a választási lehetőséget, akkor az, aki ezt megteszi, ténylegesen az lesz a döntéshozó.

A klasszikus döntési modell megköveteli az összes választható út ismeretét. A döntéshozónak teljes egészében ismernie kell minden egyes választási lehetőség következményeit, illetve képesnek kell lennie, hogy kiszámítsa ezeket. E modell teljes bizonyosságot követel meg az említett következmények jelen és jövőbeni értékelésében.

A döntéshozónak képesnek kell lennie arra, hogy **egy**, jól meghatározható **cél, mérce / hasznosság**: pl. éhség csillapítása, vagy profit növelése..../ alapján összehasonlítsa egymással az egyes utak következményeit, bármilyen sokfélék és eltérő természetűek legyenek is ezek az utak.

A valós helyzetet pontosabban fejezi ki a **korlátozott racionalitás** elvén alapuló döntéselmélet.

A racionalitás akkor korlátozott, amikor nem mérhető fel, illetve nem áll rendelkezésre a mindenre kiterjedő ismeret. S valljuk be a valóság ez. E helyzetben a keresés és a pillanatnyi megelégedésre való törekvés kap döntő hangsúlyt.

Egy ilyen valóságos helyzetben az eljárás az, hogy nem az optimális –legjobb –megoldást alkalmazzuk, megelégszünk a még elfogadható lehetőség választásával.

A másik eljárásban az egy, a teljesen kielégítő célt, megfogható részcelkitűzésekkel kell helyettesíteni, amelyek teljesítése mérhető, és megfigyelhető.

Egy harmadik megoldás szerint a döntést fel kell osztani szakemberek között, akik együttesen átlátják a döntési utakat. Ilyenkor biztosítani kell közöttük a hatékony kommunikációt, s egyértelműen meg kell határozni, közöttük fennálló alá és fölé rendelési viszonyokat.

Ez utóbbi megoldás majd már átvezet a csoportos döntéshozatalba.

De lássuk először a korlátozott racionalitás működését példánkon keresztül.

Van sífelszerelésünk, így azzal elindulunk lefelé a hegyről. A pálya egy szakaszán elolvadt a hó. / Ekkor megjelenik a választás, de mivel a választható lehetőségekről előre nem volt teljes körű az ismeretünk, így a választás egyben a rész cél is, mely a kielégítő megoldások megfogalmazását jelenti. / Választunk: lecsatoljuk–e a léceket, és gyalog megyünk tovább, vagy bemegyünk az erdőbe –ahol még van hó –s azt az utat választjuk. Menet közben keressük a lehetőségeket, és elfogadjuk a még kielégítő megoldásokat.

Ezek után tekintsünk bele abba, miből erednek a döntéshozatali zavarok, az összeütközések, a konfliktusok.

Alap esetben három konfliktusforrást különböztetünk meg: az elfogadhatatlanságot, az összemérhetetlenséget, a bizonytalanságot.

Elfogadhatatlanság esetén a legjobb út nem elég jó, nem felel meg valamilyen elfogadhatósági mércének. / példánknál maradvá: az erdőben hatalmas kövek vannak, s nem lehet folyamatosan siklani, és a kövek tönkreteszik a sífelszerelést /.

Összemérhetetlenségénél nem meghatározható, melyik a legjobb út./ példánkon mutatva: nem kiszámítható előre, mennyi ideig tart majd az adott út /.



Bizonytalanság esetén a döntéshozó nem ismeri a választott út környezeti következményeit / pl. az erdőben nem vár-e rá egy hirtelen szakadék/.

A konfliktusok megoldását jelentősen befolyásoló tényező az, mennyire szorítja a döntéshozót az idő! Ha van idő a lehetőségek továbbgondolására a zavar oldható. Lehet új utakat keresni, vagy szakértő segítséget hívni. A múltbeli tapasztalatok is csökkenthetik, vagy növelhetik a bizonytalanságot.

Egyéni utunk végére értünk, s remélem sikeresen „megérkeztünk a völgybe”.

2. A döntéshozó értékrendje, céljai és a csoportos döntéshozatal

Az előző részben rámutattunk arra, milyen fontos tényező a döntéshozó célja a döntési folyamatban. Ekkor egyéni célokról beszéltünk.

Hogyan, és miért alakul ki az igény a csoportos döntéshozatalra, Mint ahogy említettem az egyik ok abban rejlik, hogy egy személy számára nem átlátható az összes alternatíva, ezért kerülnek bevonásra további szereplők, szakértők és döntéshozók. Ilyen esetben azonban, ha túl sokféle gondolkodású, irányultságú, képzettségű ember kerül össze, egyre nagyobb szükség van a koordinációra, a résztvevők között folyó munka és együttműködés szervezésére. Így tehát ismét kiemelkedik egy személy, aki irányítja a döntéshozatalt.

A legfontosabb oka azonban a csoportos döntéshozatalnak az, hogy minél nagyobb a résztvevők kölcsönös függése valamilyen szűkös erőforrástól, annál nagyobb a szükségessége a csoportos döntéshozatalnak. Ilyen erőforrás alatt legtipikusabban a pénzt érthetjük. Ha egy csoport számára szűkösen áll rendelkezésre, az együttes célok elérése érdekében együttesen kell döntést hozni.

/A történelem során mindig adódnak más és más probléma megoldási módok pl. diktatórikus döntés, de e helyt a többségi, vagy az általános egyetértést megkövetelő döntési szabályokkal foglalkozunk/.

A szervezeti zavarok két fontosabb típusát különböztetjük meg, amelyek a csoportos döntéshozatalt akadályozzák. Az egyik eset az, amikor a csoport egyetlen tagja sem tud olyan alternatíváról, amelyik saját céljait illetően elfogadható lenne. Ez esetben persze kérdéses, milyen kényszere, késztetése van a közös cselekvésnek. Ha a szabadidő eltöltéséről van szó, lehet, hogy nem jön létre a közös program. Ha osztály kirándulásról van szó, előbb-utóbb meg kell találni a közös megoldást.

A másik típus az, ha a csoporthoz tartozó különböző személyek különböző alternatívákat választanak. Ennek oka a különböző észlelési módokban van, amelyet a kialakult értékrend / tudás, tapasztalat, beállítódás/ befolyásol. Az egynemű / korú, képzettségű/ értékrendű csoporttagok könnyebben jutnak közös döntésre. Könnyen belátható, hogy egy egykorú csoport simábban jut döntésre, például a szabadidő eltöltésének kérdésében, mint egy különböző korú emberekből álló csoport, amelynek szemléletes példája lehet a család. A különböző korúak esetében az értékrendet nagyban meghatározó tényező a múltbeli tapasztalat.

A gazdasági szervezeteknél a jutalmazási rendszer kifejezetten azt a célt szolgálja, hogy a szervezet leküzdhesse az egyéni célok különbözőségéből eredő különbségeket. A célszerűen kialakított gazdasági szervezet a jutalmazási rendszerét úgy alakítja ki, hogy a részcélok és teljesítésükhöz járó jutalom a szervezet egésze céljainak teljesítését szolgálja.

A csoporton belüli konfliktus megoldásának az alábbi formái vannak: a. a harc, küzdelem, b az alkudozás, c. a meggyőzés, d. a problémamegoldás.

a: A harc esetében nem a békés eszközökön van a hangsúly, a küzdelem egész széles körben, és változó tereken folyik. Sok esetben nem is mindig illeszkedik az adott konfliktushoz. Ilyenkor szinte elrejtőzik a valós konfliktus. Mint minden harc kérdése, itt is az, ki kit győz le. Más kérdés, hogy a vesztes miként próbál meg visszaütni, törleszteni. Tartós konfliktusmegoldás nem születik harcból.

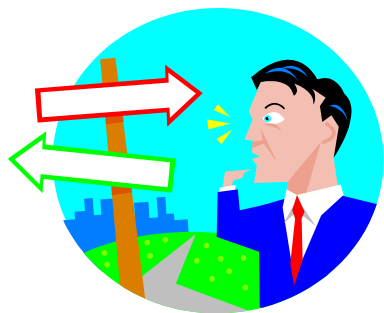
b: Az alkudozás esetében nem élesen körülhatárolt célok, és csoportok között folyik az egyezkedés. A konfliktus itt azonban a tárgyalás keretein belül, tárgyszerű körben marad. Mint a harcnál úgy itt is, időközben változó szövetségek kötődnek.

c: A meggyőzés, egy kezdetben kisebbségi megoldás mellé történő csatlakozás. E kisebbségi csoport rész célja, általános célként kerül elfogadásra. Ez az általános azonban az időben változhat, megerősödhet és elvetésre is kerülhet.

d: A problémamegoldás egy általánosan elfogadott cél és feltételrendszer közös elérését jelenti.

3. Az időtényező:

Az időtényező szerepét a döntéshozatalban, külön is és kiemelten szeretném hangsúlyozni.



A gazdasági- pénzügyi életben a döntés és hatása, következménye időben jelentősen elválík egymástól. Mint illusztrációnk is mutatja, hátrafelé piros az út. Mit jelent ez a döntéshozatalban? Az idő során a környezet is jelentős változáson megy keresztül. A meghozott döntéseket a döntéshozatal pillanatában érvényes lehetőségekhez kell viszonyítani. /Érzékletes példával élve a 90-es évek elején nem lehetett digitális kép küldésére alkalmas mobiltelefon vásárlása mellett dönteni./

Az ítélet, vagy értékelés arra vonatkozhat, hogy a döntéshozatal idején rendelkezésre álló lehetőségek közül jól választottunk-e, vagy sem.

Az első fejezetben adott döntési helyzet a párválasztásra vonatkozott. Tisztán kell látnunk, hogy az értékrendünk / céljaink, erőforrásaink/ is jelentős változáson mennek keresztül az idő folyamán.

A ma meghozott döntésünknek a jövőbeni értékeinknek kell megfelelnie. Ez a döntéshozatal igazi gondja.

Ellenőrző kérdések:

1. Mi a döntés alap eleme?
2. Mi határozza meg a döntést?
3. Mi a különbség a klasszikus és a korlátozott racionalitáson alapuló döntésemélet között?
4. Mely három konfliktusforrást különböztetünk meg?
5. Hogyan, és miért alakul ki az igény a csoportos döntéshozatalra?
6. Milyen formái vannak a csoporton belüli konfliktus megoldásának?
7. Mi a döntéshozatal igazi gondja az időtényező szempontjából?

Jó tanácsok, mondások:

Ha a döntés után felállsz, mindig legyen egy összefoglaló érved arra, miért így döntöttél.

Követnem kell őket, hisz én vagyok az ő vezetőjük.
A tevé egy olyan ló, amit bizottság tervezett.

Döntési mátrix

Döntési változatok /alternatívák / utak
1. 2. 3.

Minőségi jellemzők

1. jellemző
2. jellemző
3. jellemző

Eldöntendő kérdés

Kérlek, értelmezd ezt a képet: milyen tényezők határozzák meg a döntést?



Ajánlott irodalom:

Herbert Simon: Korlátozott racionalitás KJK Könyvkiadó, Budapest 1982.
Herbert Simon: A vezetői döntés új tudománya Statisztikai Kiadó Vállalat, Budapest 1982
„Állítsátok meg a Földet, le akarok szállni róla.” Aforizma gyűjtemény

3. fejezet

A piac szabályai Európában, és a magyarság gazdasági szemlélete

Mottó: A piac egyik alapvető kérdése: *az emberek közötti közlekedés.*



Definíció: Minden olyan magatartás, amely a kölcsönösség, a közvetlenség, a viszonyosság, a nyílt szabályozottság felé mutat, a piaci működést segíti.

Tézisek:

1. Európai, piaci szabályok: Alapfogalmak: piac, kereslet- kínálat, ár
 - A: Tájékoztatás pontossága a titkosság kerülése / nyíltság/ források rendelkezésre állása
 - B: megfelelő szerszámok
 - C: a hulladékok kezelése/ gondot fordítanak rá, szétválasztják
 - D: versenyszabályok
 - E: Korporációk / testületek / szerepe
 - F: Vevőközpontúság
2. Magyarság gazdasági szemlélete: „Az emberek közötti közlekedés”
 - „A hitel híja”
 - „A kincsképző beruházások / ingatlan vagyonok jelentősége”
 - A központosítás / újraelosztó / szerkezete
3. Az állam gazdasági szerepvállalása és a pályáztatás

1. Európai, piaci szabályok

A piac az áruk adás-vételének fizikai helye, lehetőséget teremtve arra, hogy az áruk eladói áruikat a vevők pénzére cseréljék. A piac koncentrált értékesítési hely, amely számtalan formát ölthet, piac a nagy bevásárlóközpont, de az interneten történő / elektronikus/ vásárlás is az.

Az áruk árát az irántuk való kereslet és kínálat határozza meg. Minél ritkább, és nehezebben elérhető egy áru, annál nagyobb az értéke és ebből következően az ára is. Ezt hívják a ritkasági elvnek.

Induljunk el vásárolni a piacra! Ha aszályos volt az idő, ez évben kevesebb burgonya termett, mint a kereslet, ez nyilvánvalóan megnöveli az árát. Ha jó termés volt, és nagyobb a kínálat, az csökkenti az árát. / Most ne beszéljünk a külföldi behozatalról, és az ismert termelési támogatások árát módosító szerepéről se /

Az európai piacok kialakulásának kezdeteitől fogva határozott igény volt arra, hogy a működésüket átlátható **szabályok** közé szorítsák. Mind az eladóknak, mind a vevőknek hosszabb távon szükségük van arra, hogy az árak nyilvános módon alakuljanak ki, összehasonlíthatók legyenek. Természetesen az árakhoz kapcsolódóan elsőrendű fontosságú volt az áruk minősége is, melyet a kezdetekben szemrevételezéssel állapítottak meg, később szigorú minőségi jellemzőket határoztak meg az összehasonlíthatóság érdekében. / példa erre a különféle búzák ára és minőségi szabványai az árutőzsdéken /

Az ésszerű piac szabályai a hétköznapi életet is áthatják a fejlett piaci gazdaságokban és társadalmakban.

A: Rövid összefoglalással én az alábbi szabályokat tartom meghatározónak az emberek közötti, piacgazdasági viselkedésben:

- A tájékoztatás pontossága, mind a közlekedésben, mind a hivatali eljárásokban, mely azt jelenti, hogy az is el tud igazodni a hivatali és a közlekedési utakon, aki még nem járt arra.
- A titkosságot, az információ eltitkolását nem használhatják a hatalmi fölény szerzésére. Amennyiben ezt valaki időlegesen meg is próbálja, a viszonzóság (reciprocitás), a kölcsönösség, a szimmetrikus viszonyok biztosítják, hogy az erőviszonyok kiegyenlítődjenek.
- A piaci viszonyok kizárják, hogy az egyik fél tartósan /erő/ fölénybe kerüljön, hiszen akkor a másik fél kiszáll a cserefolyamatból.

B: Az árügyártás során elsőrendű szerepet kap a használt szerszámok minősége. A szabványos szerszámok és a felügyelt gyártási folyamatok biztosítják, hogy a kikerülő termékek is állandó minőséggel rendelkezzenek.

C: A tevékenység során keletkező hulladéokra gondot fordítanak, ezzel a teljes folyamatot áttekintik, megszervezik.

D: Térjünk vissza a szűken vett piaci versenyszabályok ismertetésére. A fejlett gazdaságokban mindent megtesznek annak érdekében, hogy a szabályok megmutassák a követendő magatartás normákat.

Az érvényben lévő versenyjog szabályok jól mutatják a kívánatos és kerülendő piaci magatartásokat.

- A legfontosabb szabály az úgy nevezett kartelltilalom, amely szerint tilos a versenykorlátozó mindenfajta megállapodás. Tilos az, hogy az azonos piaci pozícióban lévő, piaci szereplők megállapodjanak az árakról, felosszák a piacokat, illetve bizalmas információkat cseréljenek.
- A második szabálycsoport az **erőfölénnyel való visszaélés** tilalmára vonatkozik. Ennek a célnak elérése érdekében szabályozzák a cég összeolvadásokat is. Külön verseny felügyeleti vizsgálathoz és engedélyhez van kötve, hogy a piac meghatározó részesedésű vállalatai egyesüljenek egymással. A döntő -monopol – helyzetbe kerülő vállalat ár meghatározása súlyosan hátrányosan érintené a piac meghatározó szereplőit, a vevőket.

E: A versenyszabályozás igen pontos és részletes leírást tartalmaz arra az esetre, hogyan kell panaszt tenni, mi az eljárás a szabályok megsértése esetén.

Fontos e helyt megérteni, hogy a panaszok elbírálására elsősorban a piaci szereplők testületei, szakmai egyesületei /a kamarák / mellett működő választott bíróságok jogosultak. Ez is azt jelképezi, hogy a piaci szereplők maguk döntenek, s nem egy külső szereplő –az állam – segítségét kérik vitáik elbírálásában. / Olyan ez, mintha a diákok a vitáikat maguk között döntenék el, vagy egy tanár segítségét kérik. /

F: Utolsó ismérvként maradt meg a vevőközpontúság, mint a piaci viszonyok legfontosabb jellemzője. A piaci magatartás célja a vevők szükségleteinek kiszolgálása, kielégítése. A vevők nélkül az áruk nem értékesülhetnének, így piac sem létezne.

A vevőközpontúság –fontossága miatt- külön fejezetben is tárgyalásra kerül.

2. Magyarország gazdasági szemlélete

A magyar gazdasági szabályozás hűen követi a fejlett piaci gazdaság piaci szabályait. Ha nem így lenne, nem válhatnák az egységes európai piac és gazdaság szereplőjévé.

Következő összehasonlításunk nem szembeállítás jellegű, hanem annak megértésére szolgál, hogy a Magyarország történelmi hagyományai hogyan befolyásolják a piaci viselkedését.

Történelmi örökségünk felvázolására hívjuk segítségül a legnagyobb magyar, Széchenyi István munkásságát, aki egyik legfontosabb feladatának tekintette „az emberek közötti közlekedés javítását”. Ő elsősorban a fizikai közlekedés / út, vasút / javítását értette ez alatt, de érthetjük alatta a kommunikáció javítását is, amikor hangsúlyt kap a piaci gazdaságokban olyan fontos „szemtől szembe” –viszonossági- viszony kialakítása is.

A piacok kialakulásának egyik alapvető kérdése, hogy a piac szereplői találkozhassanak, érintkezésbe léphessenek egymással. Ha ennek gátja van, úgy a gazdaság sem működhet egészségesen.

Jól érzékelhető, hogy ahol a sztrádaépítkezés megvalósult, ott a gazdaság is rohamos fejlődésnek indult. / példa erre a fejlődő ipari parkok elhelyezkedése/

„A hitel híja minden mozgást megakaszt.” - írja legfontosabb művében. A kölcsönök – a külső források felvételének nem voltak adottak a feltételei sem a felvevő, sem a kölcsönnyújtó szempontjából. Hiányzott az a zálogrendszer, és föld/ ingatlanforgalmazási rendszer, mely az ingatlanok megterhelését, forgalmazását elősegítette volna.

Az előző részben említett kifejezéssel élve, a kölcsönösség is hiányzott. S hiába halmozódtak fel nagy vagyonok, mivel az ősiségből következően nem voltak hitelképesek. E helyzet máig ható következményeiről a későbbiekben még szót ejtünk.

„A legnagyobb baj, hogy túl sokat fordítunk nem-termelő beruházásokra, anélkül, hogy az itthoni árualapunk meglenne. Ne fényűzési cikkekbe, hanem csak olyanokba fektessük be a pénzt, ami pénzt hoz!”



Mily intő gondolatok ezek, ha belegondolunk a máig ható lakóház építési lázba. A lakóingatlan, mint nem termelő beruházás, kincs, amely kicsapódik a gazdaságból ahelyett, hogy termelő beruházásokra fordítanánk a tőke jelentősebb részét, ezáltal árutömeget, munkahelyet és új vevőket teremtve a piacon.

Azt gondolhatjuk, hogy a mai gazdaságszervezeti rendszer elemei már kinőtték Széchenyi gondolatainak érvényességét. De sajnos nem igaz.

A szűkös hitelek jelentős része továbbra is luxus, vagy nem termelő beruházás finanszírozására fordítódik. Ma is nagyobb értéke van a hitelezésben a holt tőkének, mint a piaci forgalomnak. A piaci intézményrendszer / zálogjog bejegyzés, földhivatali ügyintézés / lassú.

Mindhárom említett jelenség egy gazdaságszervezeti rendszerre vezethető vissza: a központosításra.

A központosítás alapozza meg a gazdasági javak újraelosztását / redisztribúcióját /

A késői feudalizmusban keletkező központosított rendszer megerősödött, újratermelődött a szocialista tervgazdaság hiánygazdasági körülményei között. A gazdaság szereplői szolgáltattak, s nem vihették a piacra termékeiket. A kölcsönös viszonyok nem alakulhattak ki, a gazdasági szereplők közötti érintkezés csak közvetetten valósulhatott meg.

Kezdetektől a termelő magántulajdon hiánya és a javak hiányával együtt vezetett az újraelosztó rendszer működéséhez. Beszolgáltatni és nem eladni.

Az ősiség jogrendje uralkodott. Minden jog a központi hatalomé volt / alapértelmezésben a királyé, későbbiekben az államé/, s a vagyont hit-bizományba kapta a kezelője, így tehát elzálogosítani sem lehetett. Érdemesebb volt saját fényűző célokba fektetni, és felélni, mint a vagyont kereskedelmi, forgalmi értékét növelni.

A hiánygazdaság feltételei között a szűkös javakért folytatott versenyben keletkezett a központi gazdasági hatalma.

A közlekedés fejlesztése pedig javította volna az emberek közötti kommunikációt, melyet azonban a „központi hatalom” képviselői nem engedhettek meg, hiszen ezzel saját hatóerejüket csökkentették volna.

Kapcsoljuk össze az előző részben megfogalmazott, alapvető piaci szabállyal: **a piaci erő fölény**-nyel való visszaélés tilalmával, a jelen részben érintett **központosítás** kérdését, azt állapíthatjuk meg, hogy szerkezetileg mindkettő ugyanarra a közös gyökérre vezethető vissza: az erőforrások központosítására és újraelosztására.

Mintaként használjuk központosítás ismérveit, és ismerjük fel a központosítás hátrányos elmeit, akár az állami intézmények, akár a piaci monopóliumok részéről jelentkeznek.

S ezzel szemben lássuk, hogy minden olyan magatartás, amely a kölcsönösség, a közvetlenség, a viszonzosság, a nyílt szabályozottság felé mutat, a piaci működést segíti.

Nap, mint nap meg kell küzdenünk ezekkel a történelmi gyökerekkel, hagyományokkal, gazdaságsszemlélettel, hogy a piaci viszonyok érvényre juthassanak.

3. Az állam gazdasági szerepvállalása és a pályáztatás

Téves azonban azon értékelés, hogy egyik oldalon állnak a jó piaci folyamatok, a másikon a rossz központosítás, és az állam. A kereslet, kínálat egyensúlya utólag, ingadozásokon, hullámokon keresztül alakul ki. Hol az árukínálati oldalon, hol a keresleti oldalon keletkezik többlet.

Az állam egyik gazdasági, ebből következő, feladatvállalása a gazdasági válságok esetén az, hogy **kiegyenlítő** szerepet játsszon. Példa lehet erre az, hogy jelentős gabona többlettermés esetén a központi források terhére a központi kormányzat stratégiai felvásárlásokat tegyen.

Gazdaságélénkítő szerepet is kaphat az állam, ha a piac szereplői tartózkodnak a piaci befektetésektől. Jó példa volt erre az 1930-as években, az USA-ban meghirdetett, és megvalósított „New Deal” gazdasági program, ahol az állam központi – infrastrukturális: út, vasút, hírközlési- beruházások megvalósítása révén fellendítette a gazdaságot.

Az állam egyik legfontosabb feladata a gazdasági **szabályrendszerek** / törvények, rendeletek, minőségi előírások/ **megteremtése**, és folyamatos felülvizsgálata.

Az állam alapvető feladata pedig a központosított források / adók, vámok, illetékek, egyéb bevételek/ költségvetés szerinti tervezett beszedése, és elosztása /felhasználása/.

Az Európai Unió létrejöttével az állam szerepvállalása mellett, hasonló feladatokkal létrejöttek a nemzeti kormányok felett álló intézmények, Bizottságok. Tevékenységük a központi kormányzati feladatokkal megegyező, de a hatókörük országok feletti.

Költségvetésüket a tagországok befizetései biztosítják.

A nemzetek feletti bizottságok létrejötte egy eljárási szabályt tett általánossá: a **pályáztatást**. Minden pénzügyi forrásért, nyílt és szabványosított pályázat útján kell folyamodni. Ez az eljárás megfelel a nyílt piaci szabályoknak, biztosítja a pénzügyi források a gazdasági céloknak megfelelő, és ellenőrizhető felhasználását.



Ellenőrző kérdések:

1. Mi az alapvető gazdasági törvényszerűség, amely az árakat meghatározza?
2. Mi az összefüggés az ár és a ritkasági elv között?
3. Mely a három legfontosabb versenyjog szabály?
4. Miért hátráltatja a központosítás, az újraelosztás a piaci folyamatokat?
5. Melyek az állam gazdasági szerepei?
6. Miért fontos a pályáztatás?

Döntési mátrix:

Országok

Ausztria

Magyarország

Átlagbér / EUR /hó

1liter 95-ös benzin EUR-ban

10 db sms küldése EUR-ban

Hány liter benzint tudsz venni
egy hónapban a béredből?

Hány sms-t tudsz küldeni egy
hónapban?

1. Milyen következtetést vonsz le ebből „az emberek közötti közlekedésre” e két országban?

1 liter benzin adótartalma

Adó / Bruttó ár / %-ban

2. Milyen következtetés vontható le ebből a központosítás mértékére?

Ajánlott irodalom:

1. Európai Füzetek12.

Dr. Remetei- Filep - Dr. Sárai József: Európai versenyjog és a magyar csatlakozás

/www.stratek.hu/images/polf/EUF12-Versenyjog.pdf

2. A tisztességtelen piaci magatartásról és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. LVII.tv.
és 2003.XXXI.sz. tv / az 1996-os törvény módosítása

3. Kunszabó Ferenc: És ég az oltár. Széchenyi István életműve Szépirodalmi Könyvkiadó
1983.

4. Polányi Károly: Az archaikus társadalom és a gazdaság szemlélet Gondolat könyvkiadó
1976

5. Cs. Szabó László: Franklin Delano Roosevelt / Magvető Könyvkiadó 1985

4.fejezet

Kommunikáció és értékesítés

Mottó: A vevőnek mindig igaza van



Definíció: A vevő haszna: az időmegtakarítás, a kényelem, a biztonság, a siker és a nyereség lehet.

Tézisek:

1. Kommunikáció alapfogalmai / adó- csatorna-vevő
Az észlelés különböző módjai/ vizuális: látás, auditív: hallás, kinezetikus: tapintás, olfaktorikus: szaglás, gusztatorikus: ízlelés /
Az észlelési módok megjelenése a kifejezésekben
Az összhang / rapport/ megtalálása
2. A haszon elvű érvelés
Jellegzetesség / előny / vevő haszna
3. Értékesítés
Értékesítés és árulás – egy kis történelmi visszatekintés
Az ár szerepe az értékesítésben/ mikor mondjunk árat?
A reklám és a tisztességtelen gazdasági magatartás

Leírás:

1. Kommunikáció alapfogalmai

Bizonyára nem ismeretlen az a helyzet, amikor valakinek mondani akarsz valamit, s „az a hülye” nem érti meg. Te a hajadat téped az értetlenség miatt. Sajnos az értetlennek, a vevőnek van igaza. Te vagy az aktív fél, így neked kell megtalálni az utat, hogy az üzenet eljusson ahhoz, akinek azt szánod. Ha rossz eszközt használsz erre, az a te hibád és a te károd is.

A kommunikáció / közlés/ egy meghatározott üzenet eljuttatása az adótól, a kommunikációs csatornán keresztül az üzenet vevőjéhez.

A adó az aktív fél, aki az üzenetet elindítja, meghatározott szándéka van az üzenet küldésével. A csatorna az eszköz, melyen az üzenet eljut az üzenet vevőjéhez.

A csatorna lehet a levegő, a televízió készülék, egy telefon, de lehet egy tál sütemény is. A csatorna torzíthatja, módosíthatja az üzenetet. Az üzenet vevője visszajelzi, hogyan értette / meg / az üzenetet.

Talán már átértékeltem azt a mulatságos helyzetet, amikor az egyszerű ember egy külföldihez beszélve, felemeli a hangját azt hívén, hogy a másik fél csak a hangerő miatt nem érti, amit mondani akar. Jól mutatja e példa, hogy egy másik nyelv nem mennyiségi (hangerő), hanem minőségi probléma. Számatalan nyelv létezik. S meg kell találni, fel kell fedezni a közös nyelvet.

Az emberek, a vevők a világot érzékszerveiken keresztül érzélik. Ahány érzékelési módunk van, a világból jövő üzeneteket annyiféle módon fogadhatjuk. Ezen érzékszerveink különböző módon fejlettek, de érzékszerveink lehetnek sajnos sérültek / gondoljunk a vakokra és süketekre / is. A hétköznapi ember sem egyforma, nem egyformán érzékel.

Vannak, akiknek a látásuk, a hallásuk fejlettebb. Ők ma a szerencsésebbek, mivel audió-vizuális uralmú világban élünk.

De vannak olyanok is, akik elsősorban a tapintáson keresztül érzékelik a világot és veszik annak jelzéseit. Ők ma kissé hátrányban vannak. Nehéz kifejezni magukat.

Léteznek olyan emberek is, akiknek a szaglásuk, az ízlelésük a fő kommunikációs csatornájuk. /Reméljük, belőlük lesznek a jó, magyar szakácsok/

Ez a sokféle érzékelési dominanciával rendelkező ember a mi vevőnk. Minden vevőnkhez meg kell találni az ő elsődleges érzékelési csatornáját, annak érdekében, hogy az üzenetünket el tudjuk juttatni hozzá.

Szerencsénkre a nyelv, a beszéd is segítségünkre lehet abban, hogy feltárjuk, kihez, melyik úton lehet lejutni. A különböző érzékelésű emberek, különböző árulkodó kifejezéseket használnak ösztönösen - megjelenítve kedvelt érzékelési módjukat.

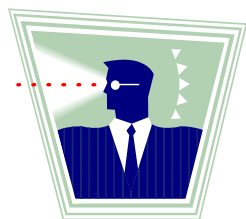
Lássunk ezekre vonatkozóan példákat:

A **vizuális** alapon működő személy:

Nézzük meg ezt a kérdést ...

Nem látom tisztán a problémát...

Nekem úgy tűnik...



Az **auditív** személy a következő kifejezéseket használja:

Ez nekem kínai...

Mit nem mondasz...

Nem a megfelelő hangot ütötte meg...



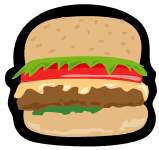
Aki a **tapintáson** keresztül észleli elsődlegesen a világot, a következőképpen beszél:

Nem tudom felfogni ezt az egészet ...
Nem tudlak követni...
Lépj érintkezésbe vele...

Ha a **szaglás** a meghatározó:
Valami bűzlik ...
Várom a friss gondolatokat...
Büdös egy helyzet...



Ahol az **ízlelés** fontos, a következők hangzanak el:
Úgy beszél, mint aki gombócot nyelt...
Jaj, de édes pofa...
Köszönöm az ízes szavakat...



/ a téma részletes kifejtését lásd az NLP című könyvben./

A kommunikáció akkor működik tökéletesen, ha a két ember között összhang van, a szavaik, és a testbeszédük egymásra van hangolva. Bizonyított tény, a kommunikációban a szavak konkrét tartalma keveset nyom a latban. Sokkal fontosabb az, hogyan mondja az ember, amit mond. A testbeszéd a kommunikációban 92%-os súllyal szerepel. A testbeszéd: a testtartás, kézmozdulatok, arckifejezés megerősíti, gyengíti, vagy ellensúlyozza a mondandót. Figyeljünk tehát arra, hogyan beszélünk azokhoz, akiket megszólítottunk. Hiteles tartás hitelesíti a mondandót.

2. A haszon elvű érvelés

Nézzük meg most azt, mit is jelent a gazdasági életben, hogy a vevőnek mindig igaza van. Azt már tudjuk, hogy a vevőkhöz az ő fogadóképessége és fogadókészsége oldaláról kell közelítenünk.

A kiinduló helyzet az, hogy el akarunk adni valamit a számára. Tudom, hogy e könyv olvasói nem árueladók, így egy különleges árut választok az áru hasznának, és eladásának megértetéséhez.

Én szülőként egy kötelező irodalommal szeretném megismertetni a gyermekemet, aki nem szeret olvasni. A szülő az eladó, a gyermek a vevő, és egy, a kötelező irodalomról szóló film az „áru”.

Az áru Jellegzetessége	Előnye	Vevő haszna
Színes film,	1,5 óra alatt megtekinthető,	gyorsan megérti a vevő a mű cselekményét anélkül, hogy olvasnia kellene

A példa nem teljesen pozitív –hiszen a kötelező irodalmat el kell olvasni-, de jól mutatja, hogy a vevő számára legfontosabb vonást, vonásokat kell kiemelni annak érdekében, hogy az áru, vevőre találjon.

Az áru jellegzetessége nem sokat mond a vevő számára, az előny pedig a fizikai jellegzetesség körülírása, számszerűsítése.

A vevő haszna: az időmegtakarítás, a kényelem, a biztonság, a siker és a nyereség lehet. Ha felismerjük, melyik számára a legfontosabb, és aszerint érvelünk, az árunkat biztos értékesíteni fogjuk.

3. Értékesítés

Tegyük egy kis történelmi visszatekintést, miért nehéz a magyarnak értékesíteni, eladni. „Nyelvében él a nemzet”: ennek érzékeltetésére gondoljunk bele, milyen közel van -azonos a szótöve – az áru és az árulás kifejezés. A magyar gondolkodás szerint az árulás az egyik legnagyobb bűn. Mit is jelent ez? Valamit eladni annak, aki többet ígér érte. Történelmi hagyományaink szerint a hűség – a hűbérúrhoz – volt a feltétlen érték, a szolgálat nem képezte ár tárgyát. Nem volt lehetőség arra, hogy az áru a piacra jutva, ahhoz kerüljön, aki többet ad érte. Ez árulás lett volna. Meg kell haladnunk ezt a történelmi röghöz kötöttséget, és meg kell tanulnunk, kötöttség és érzelemmentesen kimondani egy áru árát.

Az árulás a mai magyar nyelvben két külön jelentéssel él tovább; szétválasztva az áru értékesítését és a hűség feladását.

Az előző részekben megértettük, hogy a vevőnek mindig igaza van, az értékesítéshez legfontosabb, hogy ismerjük fel, mi a vevő haszna, és aszerint érveljünk.



De mikor kell kimondani az egyik legfontosabb tényezőt, az áru árát?

A szabad piaci feltételek között az ár alku kérdése. / A jobb megértés érdekében, most nem arról a helyzetről beszélünk, hogy odamegyünk a pulthoz és az adott áron megvesszük–e az árut, vagy sem. / Itt gondoljunk egy ingatlan, vagy egy használt autó vásárlására.

A legfontosabb, hogy pontosan tisztában legyünk az áru tulajdonságaival, értékeivel, hasznosságával. Melyek azok a tényezők, amelyek fontossá teszik számunkra az adott árut, milyen szükségletünket tudjuk kielégíteni vele? Azután mondhatunk árat, ha már felbecsültük az áru használati értékét.

Formális logikával is belátható: az veszít -az enged-, aki először mondja ki az árat. Ha az eladó az, úgy a kimondott ár, az ár maximumát jelenti, ha a vevő az, úgy a kimondott ár csak felfelé mehet.

Az eddig elmondottakban az egyszerű piaci viszonyokról beszéltünk. Megvilágítottuk a kommunikáció alapeseteit, szereplőit, az értékesítés jelentőségét.

A modern piac azonban rendkívül sokszereplős. Ahhoz, hogy e hangos piacon árunkat megismerjék, az árunk reklámozására van szükségünk.

A reklám olyan tájékoztatás, amely termék, szolgáltatás, ingatlan – összefoglalóan az áruk- értékesítését, az eladó népszerűsítését, a márkák megismertetését mozdítja elő. A fogyasztó az a személy, akire a reklám irányul.

A háztartás pénzügyeinek intézése során a fogyasztó szemszögéből tekintünk a reklámra. Megismertük a reklámozás, a kommunikáció pozitív jelentőségét, a vevő hasznára való hivatkozás fontosságát.

A továbbiakban a reklám negatív oldalaival foglalkozunk, hogy felkészüljenek a tiltott befolyásolási szabályokra, azok elleni védekezésre.



-Tilos olyan reklámot közzé tenni, amely személyhez fűződő, és kegyeleti jogokat sért. Nem buzdíthat a reklám erőszakra, nem kelthet félelmet.

-Nem szólhat a reklám gyermek és fiatalkorúakhoz, nem károsíthatja szellemi, vagy erkölcsi fejlődésüket. Ennek oka az, hogy tapasztalatlanságukat, vagy hiszékenységüket kihasználva közvetlen felszólítást tartalmaznának arra, hogy a felnőtteket vásárlásra ösztönözzék.

-Nem reklámozhatóak olyan áruk, melyek előállítás, vagy forgalmazása jogszabályba ütközik. / ilyenek a kábítószer, lőfegyverek és robbanóanyagok/

-A pénzügyi célú reklámok közül nem hirdethetők a tényleges szolgáltatás helyett az adókedvezmények.

-A fogyasztási kölcsönök folyósításával kapcsolatos összes felmerülő költséget reklámozni kell. / erről még a későbbiekben szót ejtünk /

-Nem lehet közzétenni olyan összehasonlító reklámot, mely a tisztességtelen piaci magatartás tilalma alá esik. / nem lehet egy másik versenytárs nevét kimondani, jellemző színét, vagy márkajelzését más reklámban felhasználni./

-Az egészséggel, gyógyszerekkel összefüggő reklámok külön és szigorú szabályozás alá esnek.

- Tilos dohányárut és alkoholtartalmú italt reklámozni.

A piaci versenytörvény is szól a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásáról. A fogyasztók megtévesztésének minősül, ha az áruk áráról és lényeges tulajdonságairól valótlan, félreérthető, ellentmondó dolgokat állítanak / kettős árjelzés /

Megtévesztő, ha az eladó nem tájékoztat arról, hogy az áru használata a szokásostól eltérő feltételeket igényel.

Félrevezető az is, ha a fizetési feltételekről, a kapcsolódó ajándékokról, az engedményekről, és a nyerési esélyről megtévesztő tájékoztatást kap a fogyasztó.

A fogyasztóvédelemről a következő fejezetekben lesz még szó.

Ebben a fejezetben tárgyaltuk a kommunikáció alapfogalmait és szereplőit, a különböző észlelési módokat. Felvázoltuk azt, hogy a kommunikációt hogyan lehet a vevő hasznára fordítani.

A széleskörű, vevői, piaci tájékoztatásnak, a reklámnak milyen tiltott és negatív hatásai lehetnek.



Ellenőrző kérdések

1. Miért a vevő az első?
2. Milyen észlelési módokat ismersz?
3. Mondj néhány kifejezést, amelyek a különféle észlelési módokat jellemzi!
4. Mi az áru jellegzetessége, előnye?
5. Mi a vevő haszna?
6. Mi a reklám?
7. Kit nevezünk fogyasztónak?

Döntési helyzet:

Mit vinnél egy lakatlan szigetre?

Tárgy1

Tárgy2

Tárgy3

Tárgy4

Jellegzetesség

Előny

Haszon

Ajánlott irodalom:

Joseph O' Connor – John Seymour : NLP Bioenergetic Kft 1996.

Eliot Aronson –Anthony Pratkanis: A rábeszélőgépek AB-OVO 1992.

Allan Pease: Testbeszéd Park Kiadó 1997.

David Ogilvy: A reklámról Park Kiadó 1992.

Törvény a gazdasági reklámtevékenységről 1997.évi LVIII.

5. fejezet

A családi háztartás szabályai

Mottó: Sok kicsi sokra megy

Definíció: Elkölteni csak azt lehet, amit megtermeltünk.



Tézisek:

1. A keresők típusai: alkalmazottak, köztisztviselők, vállalkozók.

A jövedelmek formái: bérjövdelem, vállalkozói bevétel, tőkejövdelem

A jövdelem időbeni befolyása, eltérései.

A folyószámlahitel, mint a likviditást javító bevétel jellegzetességei, kockázata.

2. A családi kiadások

A kiadások típusai, állandó és változó költségek.

Folyó kiadások és felhalmozás

3. A családi költségvetés

Túlköltekezés ellen vásárlási lista

Tartalékok képzése

Takarékosság: anyag, energia: az energiafelhasználás példáján a választhatóság, / alternatívák / bemutatása és költségmegtakarítás

Csináld magad (Do It Yourself) vagy vásárold meg!

Hulladékok és az újrahasznosítás

Fiatalkori önállóság és a személyes példák hiánya

Példa: Étkezés picnic kosárból Svájcban.

Leírás:

1. A keresők típusai

A család a kereső, a jövedelmet termelő és szerző tagjainak bevételeiből él és gazdálkodik. A munkaszervezetben való alkalmazás többféle formában történhet.

Lehet valaki saját vállalkozásának munkatársa, vezetője, tulajdonosa. **Tulajdonosként** a cég stratégiai kérdéseiben dönt, és intézkedik, jövedelme a befektetett tőkéje utáni tőkejövdelem/

részesedés- osztalék/, amelyek elszámolása –hosszabb időszakokban- általában évente történik. Napi, tevékeny vezetőként a cég irányítását végezheti valaki / üzleti döntéseket hoz, szerződéseket köt a cég nevében, irányítja a beosztottak munkáját/ Jövedelme kettős jellegű, egyrészt havi munkabér, másrészt a megtermelt nyereség után, az abból való részesedés: prémium.



A dolgozók többsége azonban más, idegen vállalkozás alkalmazottja. A dolgozók / **alkalmazottak**, tisztviselők /munkájuk elvégzésének ellenértékeként, általában havi gyakorisággal munkabért kapnak. A verseny szférában a bérszínvonalat a piaci viszonyok határozzák meg. A munkabér színvonalát / mértékét / a dolgozó képzettsége, szervezeti helye/ státusza –vezető-e, vagy beosztott / az ágazat / kereskedelem, pénzügy,..., mezőgazdaság, építőipar/, a munkavégzéshez szükséges képességek ritkasága és munkahely veszélyessége határozza meg. A különleges szaktudást, ismeretet a piac magasabb jövedelemmel díjazza – köztük egyenes arányú kapcsolat van. A jövedelem szintet befolyásolhatja az is, milyen a munkahely biztonsága, mekkora a munkahely elvesztésének kockázata-ezek a tényezők pedig fordítottan arányosak egymással.

A dolgozók harmadik köre: a **közalkalmazottak, a köztisztviselők**, akik önkormányzati, vagy államigazgatási intézmény alkalmazásában állnak. Közalkalmazottak például a tanárok, egészségügyi dolgozók, a rendőrök.

A köztisztviselők a minisztériumok, országos hatóságok alkalmazottjai.

A közszolgáltatásban a jövedelem színvonal átlagosan alacsonyabb, mint a versenyszférában. Ennek közgazdasági indoka az, hogy a közalkalmazás – törvény által biztosítottan- hosszabb időtávú, biztonságosabb, a piaci viszonyoknak kevésbé kitett.

Az alkalmazás feltételeit a munkaszerződésben rögzítik, mely a munkaadó és a munkavállaló közötti kétoldalú megállapodás. A munkavállaló által végzendő feladatokat a munkaköri leírás tartalmazza.

A munkabér bruttó jellegű, tartalmazza a személyi jövedelemadót is, melyből az adózó a rá eső közösségi /állami / kiadásokat közvetetten viseli. Kötelezően fizetendő a nyugdíjjárulék is, amely a saját -és más időskorúak- nyugdíjának fedezetét képezi.

Az alkalmazásban álló keresőknél az összes kereset viszonylag rugalmatlan, mely azt jelenti, hogy az éves szinten nagyságrendileg állandó, nem változik. A családok közötti jövedelem különbséget jelentősen az határozza meg, hogy a családban hány, nem kereső –gyermeket, idős szülőt, beteget –kell eltartani. Tisztán kell látni, hogy egy fiatal, egyedülálló alkalmazott

100. 000 Ft-os jövedelme sokkal több lehet, mint egy családfő 300. 000 Ft-os jövedelme, ha még két gyermeket kell eltartania.

Fontos megérteni, hogy a munkabér és más jövedelem időbeni beérkezése a család bevételeinek egyik alapvető kérdése. A vállalkozói bevételek időben, nagyságrendben jelentősen ingadozhatnak. Szükséges ezért tartalékokat képezni azokra az időszakokra, amikor nincs bevétel.

Az alkalmazotti családok életébe viszont a rendszeresen jóváírt munkabér szokása épül be. Általában ezek a családok az eltérő bevételekre nincsenek felkészülve, nem rendelkeznek jelentősebb tartalékokkal.

Ma már az alkalmazotti keresők nagy többségének jövedelme bankszámlára kerül átutalásra, csökkentve ezzel a munkáltatók készpénzkezeléssel összefüggő költségeit. Azon esetekben, ahol a munkabér és egyéb jövedelmek átutalása rendszeresen történik, a számlavezető bank – úgy nevezett –folyószámlahitel keretet biztosít az ügyfele részére.

A folyószámlahitel az átmeneti forrás hiány fedezetére szolgál. Az ilyen hitellel rendelkező ügyfelek készpénz kifizetési, átutalási megbízásait az ügyfél helyett a bank akkor is teljesíti, ha az ügyfél számláján nem áll rendelkezésre fedezet. Természetesen csak a folyószámla hitelkeret mértékéig történik meg ez. A következő beérkező jövedelem jóváírásból a hitelkeret kerül kiegyenlítésre.

Ezen hitel átmeneti jellegű. Nem szabad, hogy tartósan, véglegesen és többletforrásként beépüljön a család jövedelem gazdálkodásába.

A folyószámlahitelnek többletforrásként való beépülését jelzi az a tény, ha a beérkező jövedelem szinte teljes egészében a kimerülő hitelkeret kiegyenlítésére szolgál. Ekkor a hitel már nem az átmeneti forráshiány kezelésére, hanem a bevételek megelőlegezésére szolgál. Ilyen esetekben szükséges áttekinteni a családi költségvetést: melyek azok a kiadások, amelyek a túlköltést eredményezik. /a téma részletesebb tárgyalására a hitelekről és a bankkártyákról – a hitelkártya –részben még visszatérek /

Ezen fejezetrészben a családi költségvetés bevételi oldalával, a bevételek eredetével és időbeni ütemezettségével foglalkoztunk. A következő részben azt tekintjük át, melyek azok a kiadások, amelyekre a bevételeinket felhasználjuk.

2. A családi kiadások

A kiadások az emberi szükségleteket jelenítik meg, mely szükségletek életkoronként változnak, a fontossági sorrendjük is változik. Erről már az első fejezetben részletesen szót ejtettünk.

A létfenntartási kiadások az emberi szükségletek pénzbeli, értékbeli kifejezése.

A: Vannak alapvető létfenntartási szükségletek, s ezeket kifejező kiadások. Az élelmiszer, a ruházat, a lakóhely biztosításához kapcsolódó pénzfelhasználás jelenti az egyéni élet fenntartásának alapját.

Szükséges itt megemlíteni, hogy az alapvető szükségletek kielégítésére alkalmas javak megteremtése nemcsak pénzfelhasználás útján történhet, hanem saját munkával is. Az alapvető élelmiszerek megtermelhetők, a ruha megvarrható.

Gazdasági kérdés: mi kerül kevesebbe az étel elkészítése saját magunk által, vagy a fagyasztott készétel. Kérdés, mely erőforrás –így a saját munka-, vagy a pénzeszköz áll hatékonyabban „puhább” korláttal rendelkezésre?

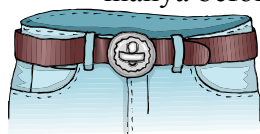
B: A hosszabb távú célok elérése érdekében elengedhetetlen a személyes továbbfejlődés, felkészülés a jövő feladataira, az ismeretek megszerzése.

Az egyéni fejlődést elősegítő, az oktatási és tanulási tevékenységhez kapcsolódó kiadások.

C: Az életkörülményeket, az életfeltételeket javítják az egészségügyi, sportolási, kulturális, szórakozási, utazási tevékenységek. Ezek az életminőség javításának a kiadásai.

A minőségnek kétfajta értelmezése lehet:

- Egyik értelemben az adott szükséglet színvonalának, használati értékének növekedését jelentheti. Ezt leginkább az adott cikk, használati eszköz korszerűsége, tartóssága, hiánya befolyásolja.



A mai korban a divat az egyik legfontosabb, értéket meghatározó tényező. Egy sima -divatos szóhasználattal élve: gagy- farmer nadrág az alapvető szükséglet –a test elfedését- ugyanúgy szolgálja, mint a legújabb, divatnak megfelelő –márkás- nadrág.

Kétes tehát ebben az értelemben minőségről beszélni, mégis magasabb értéket képvisel.

A divat szinte mesterségesen generálja a szükséglet újraértelmezését, az adott tárgy használati értéke nem csökken, ugyanakkor a divat változása új vásárlásra ösztönöz. Itt utalnék vissza a reklámtevékenységek közül arra, hogy tiltott a gyerekekhez szóló reklám, mivel az a vásárlásra ösztönöz. S a gyermek nem tudja felmérni, milyen mértékű kiadásokat engedhet meg a család.

- A minőség másik értelmezése az életminőség. Ez magában foglalja az egészséget, a biztonságot. Ebben az értelemben, maga a szükséglet jelent magasabb minőséget.

Fontos tudnunk azt, hogy egy szükséglethez kapcsolódó kiadás tartósan beépült-e fogyasztási szerkezetünkbe. Ha ez már megtörtént, akkor e fogyasztási cikkről, szolgáltatásról való lemondás igen nehéz, s az ehhez szükséges forrást mindig meg kell teremteni.

Példa lehet erre, amikor az ivóvízről áttérünk az üdítő italokra, s más élvezeti cikkekre, akkor a visszalépés már nagyon nehéz. Fontos ezért előzetesen megfontolni, hogy egy dolog fogyasztását tartósan megengedhet-e magának a család, és mekkora összeget tudnak erre a célra fordítani.

Szükséges megkülönböztetnünk a folyó kiadásokat, a felhalmozástól.

A **folyó kiadások** azokra a szükségletekre fordítódnak, melyek viszonylag rövidtávon felhasználásra kerülnek. A szükségletek mértékének növekedése – naturálisan - viszonylag stabil, vagy stabilan változó.

A folyó kiadások növekedésére az adott fogyasztási cikk, vagy szolgáltatás árnövekedése is hatással van. Az éves árnövekedés –infláció- különböző hatással van a családok fogyasztási kiadásainak növekedésére. A család fogyasztási szokásaiban szereplő javak árváltozásának összesített változása hat a kiadás növekedésére.

A **felhalmozás** azon eszközök beszerzésére irányul, melyek hosszabb távon – éve/ke/n túlhasználhatók. Ezen tárgyak, eszközök egyedi értéke a havi, esetenként az évi megtakarítható bevétel / jövedelem többszörösét jelenti. Hogy ezek a fogyasztási cikkek –háztartási gépek, számítógép, szórakoztató elektronikai cikkek- beszerezhetőek legyenek, hosszabb időszak megtakarításaira van szükség. Ilyen összegű megtakarítás lehetséges elő takarékoságként, mely ma ritkábban fordul elő, vagy történhet a fogyasztási hiteltörlesztésnek formájában, mely a később keletkező megtakarításokat terheli.



E fejezet részben a családi költségvetés kiadási oldalával foglalkoztunk.

3. A családi költségvetés

A családi költségvetés a család bevételeinek és kiadásainak összegzése és egyenlegezése, mely egyenleg eredményeként keletkezhet megtakarítás, ahol a kiadás kevesebb, mint a bevétel, vagy hiány keletkezhet abban az esetben, ha a kiadás több mint a bevétel. A hiányt valamilyen külső forrásból –hitelből –fedezni kell.

A megtakarítás szolgál a felhalmozási jellegű kiadások fedezeteként. A tapasztalatok szerint, átlagosan a jövedelem 30%-a fordítható a felhalmozásokra. A hitelező bankok ezt fejezik ki azzal a számítással, hogy a jövedelem 30%-a fordítható hosszú lejáratú hitelek törlesztésére. Ez a még elfogadható mértékű, tartósan teljesíthető, havi adósság teherviselő képesség.

A családi költségvetés lehet tervezett, amikor előremutat, vagy elszámolási, ellenőrzési jellegű, amikor a tényleges bevételeket és kiadásokat utólagosan állítjuk szembe.

A családi költségvetés legegyszerűbb formája a vásárlási lista, jól példázza az előrelátás szükségességét. A gondos anya ad ilyen listát a fiának, hogy a szükséges dolgokat beszerezze. Természetesen biztosítja hozzá a szükséges pénzügyi fedezetet is. Ilyen előrelátás mellett nem kerülhet sor túlköltségre. De természetesen lehet a pénzből megtakarítani, és sor kerülhet egy kis édesség vásárlásra is!

E helyzet ellenpéldája az, amikor a család nagybevásárlásra indul, a bevásárlókocsival halad az áruházi sorok között, és ezt is- azt is berakja a kocsiba, azzal a felkiáltással, hogy most olcsóbb, noha lehetséges, hogy nincs is szüksége rájuk. Ilyenkor jócskán előfordul a túlköltségek.

A családi költségvetésben nagyon fontos szerepet kap a tartalékok képzése. Az előre nem látható kiadások események miatt van szükség erre.

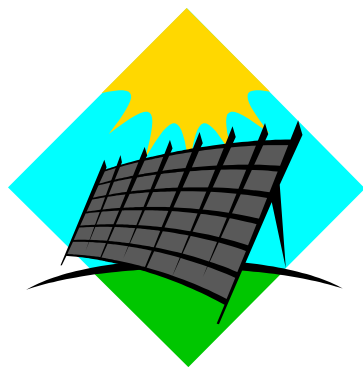
Pénzügyi tartalékot bankbetétben és biztosítási megtakarításban lehet elhelyezni, és szükség esetén felhasználni.

Tartalék képzése történhet egyes árucikkekből, amelyekből tartósan fogyasztunk s az adott időpontban jelentős árengedménnyel vásárolhatók meg.

A családi gazdálkodás egyik alapkérdése a takarékosági gondolat magunkévá tétele.

Gondoljuk végig annak az állításnak az igazságát, hogy a „**jobb több**”. Ilyenkor az adott eszköz hosszabb ideig használható, több célt szolgálhat, lehet energiatakarékos.

A takarékoság egyik megjelenési formája a választhatóság lehetősége. Takarékos lehet egy többfunkciós kazán. Ilyen esetben az energiaforrások árának változása esetén változtatható a felhasznált energia formája.



A választhatóság – a takarékoság- jelentkezik abban, a már említett kérdésben is, hogy valamit magad készítesz-e el, vagy készen megvásárolod. A széles körben elterjedt barkács áruházak erre jó példát nyújtanak.

A hagyományos, magyar paraszti gazdaságokban nem volt kérdés a takarékoság, szükségszerű velejárója volt az életnek. Szinte nem volt hulladék, hiszen a természetes anyagokat újrahasznosították.

A fejlett gazdaságok ezt ma tudatos programmal valósítják meg, Ahhoz, hogy ez lehetséges legyen, bevezették a szelektív hulladékgyűjtést. Ilyen programok helyettesítik a családi háztartások mintaátadó szerepét, mely a tapasztalatátadás hiánya, a korán önállósuló generációk elválása miatt következett be.

Végezetül, hadd említsek személyes példát a takarékos életre.

Sehol Európában nem láttam annyi picnikező helyet, és „kosárból” étkező családot, mint a gazdag Svájcban. E példa számomra azt mutatja, hogy a gazdagság és a takarékoság szorosan összefügg egymással. E mögött pedig az áll, hogy ott pontosan ismerik a pénz „értékét”.

Ellenőrző kérdések:

1. Milyen típusú jövedelmeket ismersz?
2. Milyen alkalmazási formákat ismersz?
3. Mi a családi jövedelemgazdálkodás alapkérdése?
4. Miből lehet megállapítani, hogy a folyószámlahitel már nem átmeneti forráshiányt fedez, hanem bevétel megelőlegezést szolgál?
5. Milyen szükségleteket jelenítenek meg a különböző kiadások?
6. Mi a különbség a folyó kiadás és a felhalmozás között?
7. Mi a családi költségvetés?
8. A tapasztalt szerint a jövedelem mekkora része fordítható felhalmozásra?
9. Miért van szükség tartalékokra?
10. Mit jelent az állítás, hogy a „jobb több”?
11. Hogyan függ össze a takarékoság a választhatósággal?

Döntési helyzet:

Családi költségvetés készítése:

	Kiadások	Bevételek
Bér jövedelem	-----	
Egyéb jövedelem	-----	
Összes bevétel:	-----	
Költség típusok		
A. Élelmiszer		
Ruházkodás		
Lakásköltségek		
Energia		
Fűtés		
Áram		
Vízdíj		
Csatorna		
B. Oktatás		
C. Könyvvásárlás		
Szórakozás		
Utazás		
Összes kiadás:	-----	

Megtakarítás/ hiány

Milyen összegű megtakarítás áll rendelkezésedre – például- egy mosógép megvásárlására?

6. fejezet

Vásárlási szokások.

Mottó: „Kerül, amibe kerül,” – vallják leginkább a rendszertelenül, illetve az egészségtelenül étkezők. A tradicionálisan és modernül étkezők felfogása így fogalmazható meg egy mondatban: Az ennivaló érje meg az árát.

Definíció: Az Internetes vásárlás lényegében a telefonos/ postai/ megrendelés új változata.



Tézisek:

1. Vásárlói típusok: tradicionális vásárló, tömegvásárló: haspók, újító vásárló: modern, egészségesen táplálkozó, ingyenc
2. Vásárlási helyek és vásárlási módok: kisboltok / a hely szelleme/- pékáru, különlegességek
Üzletláncok: vásárlói kosár, árkedvezmények, leértékelések,
3. Internet vásárlás szabályai és kockázata
4. Fogyasztóvédelem és reklamáció
Szabályok és szokások.
Határidők
Jó tanácsok: számlamegőrzés : hely és megnevezés fontossága
Írásbeli reklamáció és más módszerek

1. Vásárlói típusok

A vásárlói típusokat az étkezési szokásokon, mint legjellemzőbb fogyasztói szokásokon keresztül –szeretném ismertetni:

Az étkezési szokások eltéréseit leginkább az életkori, társadalmi csoport különbségek okozzák.

A vásárlói és fogyasztói magatartás csak lassan tolódik el a magasabb minőségi követelményeknek megfelelő élelmiszerek irányába. Ugyanis még mindig a felnőtt lakosság közel kétharmadának étkezése tradicionális, illetve azt eszi, ami ízlik neki. Kisebbséget alkotnak a modern, az egészséges és az ingyenc táplálkozás hívei.

A lakosság jelentős része az étkezésben éli meg a fogyasztói kiteljesedést. Az életmódban kitüntetett szerep jut az élelmiszernek, mert sokan legkönnyebben ahhoz tudnak hozzájutni a fogyasztási cikkek közül. Például egy viszonylag drágább olasz tészta vagy gyümölcsle megvásárlását valamelyik modern bolttípusban inkább megengedheti magának egy család, mint a közös szórakozást vagy kirándulást.

Az evés fontosságát nem csak az életstílusra vonatkozó vizsgálatok adatai igazolják, hanem a háztartások költési struktúrája is. Amíg a fejlett nyugat-európai háztartások átlagosan kiadásaiak egy hatodánál kisebb részt fordítanak ennyivalóra, addig nálunk jó kétszer akkora hányadot, közel egyharmadot.

A kutatást a felnőtt lakosságot fontos szempontokból reprezentáló 1000 fő személyes megkérdezésével végezték, 2003 tavaszán. Folytatva az 1989-ben kezdett, kétévenként megismételt kutatás-sorozatot.

Az étkezési szokások 2003.-ban feltárt különböző adatai alapján a GfK hat jól meghatározható csoportot különített el egymástól:

Legnépesebb csoport a **„tradicionalisan”** táplálkozóké. Oda tartozik a felnőttek 38 százaléka. Jelentős súllyal szerepelnek e csoportban az idős, alacsony végzettségű falusi lakosok, férfi többséggel. Jellemző rájuk a házilag megtermelhető élelmiszerek nagy szerepe. Az ő körükben mindössze két kategória fogyasztásának gyakorisága haladja meg az országos átlagot, - ezek a fehér kenyér és a kávé.

Alacsony viszont a fogyasztásuk a modern vagy úgynevezett kényelmi termékekből, mint például a joghurt, kefir, puding, müzli és barna kenyér. S nagyon idegenkednek a porból készült levesektől. Életmódjukról elmondható, hogy alig-alig aktívak a sportolásban, viszont élen járnak az alkoholfogyasztásban, mely sok esetben saját termelésű. Az alkoholból is átlagon felüli mennyiségben fogyasztók. Az átlagosnál többen ragaszkodnak a megszokott dolgokhoz (62 százalék az átlagos 52-vel szemben). Viszont kevesen szeretnek kipróbálni új dolgokat. Valószínűleg erre vezethető vissza, hogy a félkész termékeket kevésbé kedvelik.



A második legnépesebb csoportba a megkérdezettek 22 százaléka sorolható.

„Haspók” a nevük, mert általában azt eszik, ami ízlik nekik. Tagjai között leginkább a vidéki, sőt inkább falusi nők felülreprezentáltak. Étrendjükben nagy szerepet kapnak az állati eredetű fehérjék, mint például a felvágott, sajt, kefir és joghurt, valamint a tojás. De idesorolható a keksz, rágcsálni valónak és csokoládé, ahogyan mindenféle tészta és burgonya is.

Mindennek következtében itt legnagyobb a túlsúlyosak aránya, ami nem párosul a súlyfelesleg leadásának igényével. Életstílusukhoz tartozik, hogy nem idegenkednek a félkész termékektől. Szívesen foglalkoznak házimunkával és szívesen főznek. Rendkívül családcentrikusak.

A harmadik viszonylag nagy csoportot a **„modernek”** alkotják, kb. 16%-os részesedéssel. Jellemzőes képviselőjük 20-29 éves, magas jövedelmű és városban él. A nemek megoszlása

itt kiegyenlített. Az instant és a levesporból készült levesek rajongóinak lehet nevezni őket, és a gyorsfagyasztott termékekre is vevők. Átlag feletti még a fogyasztásuk a következőkből: sertéshús, rizs, rágcsálni való, keksz, fagylalt, jégkrém, puding és müzli mint édesség. Italként a tea, gyümölcslé és szénsavas üdítőital a kedvenc. Pozitívan viszonyulnak a nemzetközi konyha ízeihez is. A modernek közt legnagyobb a normálisnál alacsonyabb testsúlyúak aránya, mégis itt található a legtöbb fogyni akaró. Igaz, a legtöbb hízni akaró is. Az ellentétes szándékokat úgy is lehet értelmezni, hogy erős bennük a vágy a megfelelésre különböző ideálok irányában.

Kisebb, de sajátos csoportot alkotnak az „**egészségesen táplálkozók.**” A válaszadók 12 százaléka sorolható ide. Főleg középkorú vagy idősebb városi nők, magas iskolai végzettséggel és jövedelemmel.

Kiegyensúlyozott étkezésükben gyakran kerül asztalukra barna kenyér, szárnyas hús, sajt, zöldség, gyümölcs és saláta. Ritka viszont az édesség, édes ital és húsféle.

A „**rendszeretlenül étkezők**” 7 százalékat kitevő csoportjában felülreprezentált a 15-19 éves fővárosi diák. Főzni nincs se idejük, se kedvük, ahogyan az étkezéssel bajlódni sem. Sőt nem szeretnek, nem tudnak főzni. Egy részüknek nincs is rá szüksége, mert valószínűleg még szüleik háztartásában él.

„**Ínyencek.**” Így nevezhető a válaszadók 5 százaléka. Felülreprezentált köztük a 20-29 éves városi férfinépesség, magas jövedelemmel. Ez a legváltozatosabban táplálkozó csoport. Első sorban a különleges húsok, például borjú, bárány, vad, hal és marhahús magas fogyasztási gyakorisága különíti el őket a többiektől.



A költési hajlandóság is jellemző ezekre a csoportokra:

„Kerül, amibe kerül,” – vallják leginkább a rendszeretlenül, illetve az egészségtelenül étkezők. A tradicionálisan és modernül étkezők felfogása így fogalmazható meg egy mondatban: Az enivaló érje meg az árát.

Forrás: GfK Piackutató Intézet – Étkezési szokások 1989-2003

2. Vásárlási helyek és vásárlási módok

Európában a magyar vásárlók a legkifinomultabb ízlésűek közé tartoznak, derül ki a világ egyik vezető nemzetközi ingatlan-tanácsadó cége, a Healey & Baker által nemrégiben közzétett jelentésből. A 12 ország 7000 vásárlója megkérdezésével készített páneurópai felmérés, amelynek címe

"Ahol az emberek vásárolnak" az európaiak étel- és ruházati cikkek vásárlási szokásait veszi górcső alá. 2003. évben első alkalommal különösen Magyarországot hangsúlyozva, a

felmérés azt vizsgálta, hogy a vásárlók miként viszonyulnak a bevásárlóközpontokhoz. A megkérdezettek Európában átlagosan évente 23-szor látogatnak el a bevásárlóközpontokba, - míg a magyarok jóval az átlag alatt, csak 15-ször teszik azt. A magyarok legtöbbször azért mennek bevásárlóközpontokba, hogy kirakatokat nézzenek, de emellett az élelmiszer és a különleges áruk vásárlása is gyakori. Számos terület egyike, ahol Magyarország a jelentés szerint kitűnik a többi ország közül az, ahol a vásárlással járó teher a legegyszerűsebben oszlik meg a nemek között: 27% férfi, 73% nő, ám ez az arány előző évben 31%-69% volt. A magyarok továbbra is a lakóhelyükhöz közel lévő élelmiszerüzleteket és piacokat részesítik előnyben a mindennapi bevásárláshoz.

A helyi kisboltok, élelmiszerüzletek akkor tudják vevőiket megtartani, ha valamilyen helyi különlegességgel kedveskednek nekik. A rendszeres, visszatérő vásárlást a friss kenyér és pékáruk, illetve a friss zöldségek, és gyümölcsök biztosíthatják.

Az üzletláncok, a bevásárló központok a nagy tömegű, olcsóbb beszerzési forrásokból táplálkozó előnyöket nyújthatják vásárlóiknak.

A tudatos vásárlói magatartás kialakulását segíti elő a vásárlói kosár típusú ár összehasonlítás. Nem szabad bedőlni egy-egy árengedményt harsányan zengő hirdetésnek. Nem egy-egy áru vásárlása miatt megyünk be a nagy bevásárló központokba. A kosár jellegű összehasonlítás mutathatja meg egy-egy vásárlás várható költségeit.



Az említett felmérés szerint a magyarokat kevésbé érdekli az internetes vásárlás, mint a többi európaiat. Ennek legfőbb oka, hogy a magyarok élvezik a mindennapi vásárlást és elégedettek az újonnan épülő bevásárlóközpontokkal és hipermarketekkel.

3. Az internetes vásárlás szabályai és kockázata

Napjaink egyik legdinamikusabban fejlődő kereskedelmi formája az elektronikus kereskedelem. Az Internetes vásárlás lényegében a telefonos/ postai megrendelés új változata.

Marketing lehetőségek az Interneten, a WWW széleskörű marketing lehetőségeket kínál. Az emberek élete egyre jobban elektronizálódik, így igényeik és elvárásaik is átalakulnak. Akár azt is mondhatjuk, hogy egy új fogyasztói típus jelenik meg, aki az Internetet nemcsak az információszerezésre, hanem mindenre használni kívánja.

Az Internet potenciális vásárlóinak zömét nem rendszergazdák, webmesterek és programozó matematikusok teszik ki, hanem azok az egyszerű polgárok, akik némi nehézségek árán elsajátították a távirányító, a mobil telefon és az „egér” kezelését.

Ezen keresztül akar vásárolni, banki és más hivatalos ügyeit intézni, televíziót nézni, rádiót hallgatni, kapcsolatot tartani rokonaival, barátaival, ügyfeleivel, munkatársaival és mindezt olcsóbban, gyorsabban és kényelmesebben. Az Internet a cégek számára mindinkább médiacsatornává, majd értékesítési csatornává válik. A gyorsaság az a tényező, amivel semmilyen más kommunikációs csatorna sem veheti fel a versenyt. Gyakorlatilag ugyanannyi idő alatt érhetünk el valakit a Föld túloldalán, mint a szomszéd szobában. Feltehetőleg üzleti partnereink közül is egyre többen alkalmazzák az Internetet, velük már elektronikus úton is tarthatjuk a kapcsolatot. Mivel a Weben gyorsan lehet bármit módosítani, kiegészíteni, akár napról-napra igazodhatunk ügyfeleink igényeihez.

Néhány konkrét alkalmazás és a velük kapcsolatos technológiák áttekintése: a szóba jövő lehetőségeket a vásárlási folyamat jól ismert négy szakaszos felbontásának egyes lépései köré gyűjtve vegyük számba.

Milyen új megoldásokat kínál az Internet a vásárlás probléma felismerési, keresési szakaszában, a konkrét választás és végül a fizetési módoknál.

A vásárlás előtti szakaszban a *probléma felismerés*, vagy kialakításának időszakában az Internet sokféle eszközt kínál, ezek azonban kismértékben különböznek az egyéb médiakon alkalmazott reklámoktól.

Az egyik módszer az angolul bannernek nevezett keskeny képcsík, mely bármely tartalmú és témájú oldalon elhelyezhető, amit a felhasználó valamilyen eldöntött célból keres fel.

A másik népszerű módszer a direkt e-mail. A postaládák reklámanyagokkal való teletömésének klasszikus módszere az Interneten is hamar megjelent. Egész üzletágak jöttek létre érvényes e-mail címek gyűjtésére és reklámanyagok tömeges szétküldésére.

Keresési szakasz

A vásárlási folyamat második szakaszában a fogyasztó számára már megfogalmazódott az igény egy termék vagy szolgáltatás megszerzésével kapcsolatban, esetleg egy banner, direkt e-mail vagy egyéb ismertető felkeltette benne az érdeklődést. Persze az is előfordulhat, hogy a probléma felismerését egy olyan reklám idézte elő, ami nem is az Interneten jelent meg. A vásárlási folyamatnak ebben a szakaszában az Internet gazdag és változatos tartalmával és az ebben való eligazodást segítő kereső rendszerekkel mozdíthatja előre a vásárlót a folyamat következő lépcsőjéhez.

A kereső programok közel egyidősek a világháló kialakulásával. Az első ilyen programok a WebWorm és a Lycos. A maiakhoz hasonlóan a WWW folyamatos rekurzív bejárásával és címek, kulcsszavak indexelt adatbázisába vételével gyűjtötték az információt.

A keresés hierarchikusan felépített tartalomjegyzékben egyre mélyebbre való ással vagy kulcsszavakat és logikai műveleteket tartalmazó keresési kérdések WWW formákban, kérdőívekbe begépelésével történik.

Egy gyengén megfogalmazott kereső kérdés akár több ezer találatot is eredményezhet a felhasználó oldaláról, más részről egy rosszul megválasztott kulcsszó a hirdető részéről ugyanúgy okozhatja az oldala elkallódását a hasonló tartalmú oldalak rengetegében.

Egy terméktípus keresésének időszakában fontos a termék Internetes jelenléte.

Növekszik a száma azoknak az embereknek, akik az Internetet rendszeresen használják. Ezek egyre gyakrabban fogják az Internetet bármilyen jellegű

vásárlási igényükkel felkeresni. Ha egyelőre még nem is valószínű, hogy magát a vásárlást az Interneten fogják elvégezni, ebben a szakaszban rendkívül magas a fogyasztók információ utáni vágya, melyet kényelmesen, ezt a médiát használva elégíthetnek ki.

Vásárlási döntés, vásárlás

Ez az a pont, ahol a termék és a fizetés lebonyolítása történik. Ez valóban a legkritikusabb lépés. A vásárlási folyamat eme lépésének megvalósítását WWW-re készült shopping chart szerver programok alkalmazása on-line formok, kérdőívek használata jellemzi.

Már vannak olyan virtuális áruházak (például www.caori.com), ahová a vásárló bemehet, szó szerint sétálghat a különböző részlegek között, alaposan szemügyre veheti az árut úgy, mintha egy valódi áruházba lenne. Vagy mondjuk hónapokkal a nyaralás előtt bebarangolhatja az egész tengerpartot, megnézheti kívül-belül a hotelt, ahol lakni fog, még azt is tudni fogja, hogy milyen kilátás nyílik majd a szobájából, vagy a szemközti hegytetőről.

Külön megemlítendő a banki szolgáltatások köre (például Homebanking) amelyek kicsit megkésve ugyan, de nagy iramban kerülnek fel az Internetre.

Internetes üzletek Magyarországon

Bár a magyar polgárok töredéke vásárol az interneten - a teljes piacot havi néhány millió forintosra becsülik -, akad néhány vállalkozás, amelyik a világhálón kínálja portékáját, a hagyományos értékesítési formák kiegészítőjeként vagy éppen a későbbi nagyobb piaci részesedés megszerzése és a név megteremtése reményében. Példa erre a G'Roby, amely mintegy 8 ezer termékét nemcsak telefonon és faxon, hanem a világhálón is meg lehet rendelni.

Amint az a Carnation Consulting stratégiai internet tanácsadó cég felméréséből kiderül, jelenleg évente a hálón a vásárlók átlagosan ötezer forintot költenek.

Egy internetes áruház viszonylag kis beruházással is elindítható. Csakhogy reklám nélkül aligha lehet boldogulni, egy, a világhálón százezerszer megjelenő reklámcsikért pedig 200-600 ezer forintot szokás elkérni. (Van, ahol csak a hirdetésre kattintó felhasználók száma szerint kérnek pénzt, fejenként minimum 25 forintot.). E tevékenységen így egyelőre nincs nyereség.

Hátráltató tényezők

Az elektronikus kereskedelem terjedését legjobban az fékezi, hogy nincs igazán megoldva a biztonságos *internetes fizetés*. A G'Roby vagy a Netpincér például egyszerűen oldja meg a kérdést, fizetni a futárnak kell. Postai utánvétellel terjeszt az Antikvárium.hu, ahol azonban személyesen is át lehet venni a kiválasztott árukat a számla egyidejű kiegyenlítésével.

A vásárlók bizalmatlanok az internetes vásárlással szemben, s egyelőre kevés az internetet otthon használók száma is. Ebből következően kicsi a potenciális vásárlók száma. Jelenleg a postai utánvétellel történő fizetés a legáltalánosabb, így szinte minden kereskedőnél lehet fizetni. Ezért a magyar elektronikus kereskedők lényegében csomagküldő áruházként működnek, azzal a különbséggel, hogy katalógusokat nem papíron, hanem számítógépen tekinthetjük meg, s a megrendelést nem telefonon vagy levélben, hanem egy kattintással adhatjuk föl. A gyakorlati tapasztalatok viszont azt mutatják, hogy a csomagküldés drága megbízhatatlan, és amit ezek a vásárlók éppen elkerülni szeretnének – plussz időigénnyel jár a vásárolt áru átvétele (postai sorban állás).

A legnagyobb probléma a fizetés kérdése körül van, mert az Internet biztonsági szolgáltatásai, a titkosítási algoritmusok az USA-n kívül való használatának restriktív szabályozása miatt nem kielégítők kredit kártyaszámok továbbítására.

Ezen tranzakciók közös jellemzője, hogy a vásárláskor a bankkártya fizikailag nincs jelen, a kártyába épített biztonsági elemek megléte pedig nem ellenőrizhető. A tranzakció lebonyolítása során nincs lehetőség annak ellenőrzésére, hogy valaki jogosan használta-e az adott kártyát, illetve az Interneten szereplő kereskedő jogosult-e ezt a fizetési formát felkínálni. Ezért a visszaélések és reklamációk aránya viszonylag magas az ilyen típusú tranzakcióknál.

A magas kockázat és a sok reklamáció miatt az Internetes postai megrendelésekkel foglalkozó cégek csak viszonylag magas kereskedői jutalék mellett kaphatnak kártyaelfogadói jogosultságot, ami nem kedvez a hálózaton történő vásárlás népszerűségének.

A vásárlás biztonságossá tételére jelenleg használt megoldások már lehetővé teszik azt, hogy a tranzakciós adatok megfelelő biztonsággal kerüljenek továbbításra a hálózaton, de az eladó és a vevő azonosítását továbbra sem oldják meg.

Vannak rendszerek, amelyek ezt a problémát tagsági rendszerrel hidalják át: minden vásárló kap egy tagsági kódot és azonosító számot, melyekkel biztonságosan lehet feladni a rendeléseket.

Az Interneten folyó kereskedelem már napjainkban olyan méreteket öltött, hogy felfüggesztése nem lehetséges, így nem lehet megvárni amíg a megfelelő biztonságot nyújtó megoldások rendelkezésre állnak. Ezért a világ nagy kártyatársaságai közös szabvánnyal álltak elő, amely a Biztonságos Elektronikus tranzakció (SET – Secure Electronic Transaction) nevet viseli.

Használatával nő a tranzakció biztonsága, hiszen nemcsak az adatok továbbítását teszi biztonságossá, hanem lehetővé válik a vevő és az eladó jogosultságának ellenőrzése is. Mindezt úgy érik el, hogy a kártyabirtokosok külön elektronikus azonosítót kapnak a kártya mellé bankjuktól, mely a rendszer szabványos volta miatt más bankok rendszereivel is használható lesz. Ezzel gyakorlatilag egy nagy biztonságú **virtuális kártyát** használhatunk az Interneten úgy, hogy a bankoknak és a kártyatársaságoknak a jelenleg működő rendszereiket nem kell módosítaniuk.

A SET meggátolja a lopott/hamis kártyákkal illetve kártya adatokkal történő visszaéléseket, hiszen a kártya önmagában már nem elég a tranzakció végrehajtásához.

4. Fogyasztóvédelem és reklamáció

A vásárlónak vitathatatlanul joga van ahhoz, hogy pénzéért jó minőségű és hibátlan árut vagy szolgáltatást kapjon, függetlenül attól, hogy az adott termék milyen árszínvonalú, azaz olcsónak számít-e, vagy inkább drágának tekinthető.

Minden körülmény ellenére előfordulhat azonban, hogy a megvásárolt termék elromlik, rendeltetészerű használatra részben vagy egészben alkalmatlanná válik.

Ilyen esetekben a vásárló sok kellemetlenségtől kímélheti meg magát, és időt, energiát és nem utolsósorban anyagiakat takaríthat meg, ha ismeri jogait, a jogai érvényesítéséhez vezető utat és a szükséges eszközöket.

Az esetek többségében a jogok és kötelezettségek pontos ismerete elkerülhetővé tenné a minőségi kifogások - közismertebb néven reklamációk - intézése során a jogvitákat, mert

egyáltalán nem szükségszerű, hogy egy reklamáció intézése kapcsán vásárló és kereskedő egymással szembe kerülve ellenfelekké váljon.

Fontos bizonylatok

A későbbi minőségi kifogás zökkenőmentes vagy nehézkes intézése sok esetben már a vásárlás pillanatában eldől, hiszen a kereskedőnek ekkor kell átadnia a vásárló részére a vásárlás megtörténtét igazoló bizonylatot, mely egyaránt lehet *pénztárblockk*, *nyugta* vagy *számla*, azonban feltétlenül tartalmaznia kell az adószámon kívül az eladó cég vagy vállalkozó nevét, pontos címét és a vásárlás időpontját. Bármilyen reklamációt csak a vásárlást igazoló bizonylattal lehet kezdeményezni. A tartós használatra rendelt termékek - ilyenek többek között a villamos háztartási készülékek, televíziók, hifitornyok, számítógépek, bútorok, járművek esetében a vásárlást igazoló nyugta mellett a termék *jótállási jegyét* is át kell adni, amely magában foglalja az árucikk azonosító adatait, általában a szervizlistát, az eladás időpontját, valamint a jótállás időtartamát. Az árucikkhez a gyártónak vagy a forgalmazónak mellékelnie kell a termék használatának, kezelésének módjáról szóló tájékoztatást, az úgynevezett *használati-kezelési útmutatót magyar nyelven*, amely az áru jellegétől, tulajdonságaitól függően rendkívül változatos formában jelenhet meg. Ennek a tájékoztatásnak azért van meghatározó jelentősége, mert a minőségi kifogás intézése során a szavatossági, illetve jótállási jogok érvényesítése csak abban az esetben lehet megalapozott és eredményes, ha a terméket rendeltetésszerűen, a használati-kezelési útmutatóban foglaltaknak megfelelően használták.

A jogok érvényesítésére rendelkezésre álló idő

A minőségi kifogás alapján a szavatossági jogok érvényesítésére általában a vásárlástól számított 6 hónap áll rendelkezésre, de egyes termékek esetében a jogszabályok ennél rövidebb, illetve hosszabb időt is megállapíthatnak (például egyes építőanyagok, szerkezeti elemek esetében akár 5-10 év is lehet a szavatossági idő). A kötelező jótállás esetében a vásárlót megillető jogok legalább 12 hónapig, egyes termékek esetén (hűtőgép, tűzhely, vízmelegítő) két évig érvényesíthetőek. A gyártó az említett határidőnél hosszabb jótállást vállalhat ösztönözve ezáltal a vásárlást, ilyenkor ez a határidő az irányadó. Az említett határidők egy évig, tartós használatra rendelt termékek esetén három évig meghosszabbodnak, ha a vásárló szavatossági igényét menthető okból nem tudja érvényesíteni, így különösen, ha a hiba jellegénél vagy a dolog természeténél fogva 6 hónapon, vagy tartós használatra rendelt áru esetében egy éven belül nem volt felismerhető.

Az említett határidők elmulasztása esetén a szavatossági jogok a továbbiakban nem érvényesíthetőek (jogvesztő határidők). Fontos megjegyezni, hogy az áru javítása esetén a határidő meghosszabbodik a hiba közlésétől kezdődően azzal az idővel, amely alatt a vásárló az árut annak hibája miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

A szavatosság

Meghibásodás esetén az árut a szavatossági időn belül oda kell visszavinni, ahol a vásárlás történt. Amennyiben a vásárló a hibás áru kijavítását kéri, a javítást legkésőbb a hiba bejelentésétől számított 8 napon belül el kell végezni. Az árut a kereskedő csak elismervény ellenében veheti át, amelyen fel kell tüntetni a termék azonosításához szükséges adatokat, a hiba bejelentésének időpontját, a hiba megjelölését, valamint azt az időpontot, amikor a vásárló a kijavított árut átveheti. Az ilyen elismervény átadásához feltétlenül ragaszkodni kell,

mert ennek hiányában gyakran előfordul, hogy a hibabejelentés időpontja, vagy az áru hibájának mibenléte utólag a felek között vitássá válik.

Abban az esetben, ha az áru kijavítása 8 napon belül nem végezhető el, a vásárló kívánsága szerint a termék árát le kell szállítani, az árut ki kell cserélni, vagy a vételárát teljes egészében vissza kell téríteni. Az árleszállításra, cserére vagy a vételár visszafizetésére vonatkozó vásárlói igényt haladéktalanul el kell intézni. A visszatérítés igénylése esetén az árut vissza kell venni és a vásárló által kifizetett vételárát vissza kell téríteni. A kereskedő az árut akkor cserélheti ki, ha a csere azonnali lebonyolítására a minőségi kifogás bejelentésének időpontjában lehetősége van.

A jótállás

A jótállásra kötelezett, tartós használatra rendelt termékek esetében - amennyiben a hiba gyártási eredetű - a jótállási időn belül a kereskedő a kijelölt szervizek útján gondoskodik az áru díjmentes javításáról. Ha a meghibásodás a vásárlás napjától számított 3 munkanapon belül történik, akkor a kereskedő köteles a vásárlás helyén a terméket kicserélni. A későbbi meghibásodás esetében a termékhez mellékelte címlista alapján a lakóhelyhez legközelebb eső szervizben kell a hibát bejelenteni. Az üzemeltetés helyén kell megjavítani a rögzített bekötésű, 10 kg-nál nagyobb súlyú, vagy terjedelme miatt kézi csomagként nem szállítható készüléket. Amennyiben a helyszíni javítás nem lehetséges, a le- és felszerelésről, az el- és visszaszállításról a szerviznek saját költségén kell gondoskodnia. A szerviz a javítást 15, cserekészülék biztosítása esetén 30 napon belül köteles elvégezni.

Eljárás jogvita esetén

Mind a szavatossági, mind a jótállási igény érvényesítése során előfordulhat, hogy a hiba jellegével, keletkezésének okaival, a javíthatósággal, a javítás módjával, minőségével, az értékcsökkenés mértékével, vagy más, a minőségi kifogással kapcsolatos műszaki kérdésben vita merül fel a vásárló és a kereskedő vagy a jótállásra kötelezett között. Ebben az esetben a kereskedő vagy a jótállásra kötelezett köteles az árut a fentiekben már ismertetett tartalmú átvételi elismervény ellenében átvenni, és a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség szakvéleményét beszerezni. A szakvélemény várható költségeiről a vásárlót tájékoztatni kell, e költségeket azonban csak akkor kell a vásárlónak viselnie, ha a vizsgálat elvégzésére egyértelműen a vásárló rosszhiszemű magatartása miatt került sor (szándékos rongálás, megtevesztési kísérlet.) A főfelügyelőség szakvéleménye a kereskedőre nézve kötelező.



A vitarendezés fórumai

A felmerülő viták rendezését lehetőleg a vásárlás helyén kell megkísérelni. Az üzletek (vendéglátóhelyek) vezetői és alkalmazottai kötelesek a vásárló panaszát a helyszínen érdemben elbírálni. Ha mégsem sikerül egyezsége jutni, akkor a vevőnek joga van beírni az üzletben kifüggesztett vásárlók könyvébe. A bejegyzésben foglaltakat az üzlet részéről arra illetékes köteles kivizsgálni, intézkedni és a vevőnek írásban válaszolni. A települési önkormányzat jegyzője és a fogyasztóvédelmi hatóságok rendszeresen vizsgálják a kereskedők és a szolgáltatók ilyen jellegű tevékenységét.

A fogyasztó jogosult panaszával, észrevételével a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez vagy a lakóhelye, illetve a panasz felmerülési helye szerint illetékes megyei (fővárosi) fogyasztóvédelmi felügyelőséghez fordulni. Az ügyet a fogyasztóvédelmi hatóság kivizsgálja és a rendelkezésére álló eszközök felhasználásával hatáskörén belül megteszi a szükséges intézkedéseket. Ha a vásárló úgy érzi, hogy egy üzletben vagy szolgáltatónál hátrány érte, ezt a területileg illetékes jegyző hivatalánál is jelezheti. A jegyző a panaszt köteles kivizsgálni, intézkedni és írásban válaszolni.

A területi gazdasági kamarák mellett 1999. január 1-jétől működnek az úgynevezett békéltető testületek, amelyek hatáskörébe az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik. A békéltető testület eljárása csak abban az esetben indítható meg, ha a vásárló már megkísérelte rendezni a vitát közvetlenül az érintett gazdálkodó szervezettel (szolgáltató vagy kereskedő.) A tanács határozata ajánlást vagy kötelezést tartalmazhat. A kötelezésnek feltétele, hogy az érintett gazdálkodó szervezet nyilatkozatában az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozatalakor a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőnek ismerje el. Ha az igénybe vett jogorvoslati fórumok közreműködésével nem rendeződött a jogvita, akkor annak eldöntése érdekében a vásárló jogosult keresetével a bírósághoz fordulni.

Ellenőrző kérdések:

1. Milyen fogyasztói típusokat ismertél meg? Mondj néhány ismertető jegyet!
2. Mi az internetes vásárlás?
3. Melyek ezen vásárlás szakaszai ?
4. Milyen bizonylatokat szükséges átadni a vásárláskor?
5. Mely bizonylatok szükségesek a reklamációhoz?
6. Meddig érvényesíthető a szavatosság?
7. Meddig érvényesíthető a jótállás?
8. Milyen fórumokhoz lehet fordulni a kereskedővel való jogvita esetén?

Döntési helyzet:

Állíts össze három vásárlói kosarat!

	Áruház1	Áruház2	Sarki bolt
Termékek:	ára	ára	ára

1 l tartós tej
10db zsemle
10dkg vaj
1kg liszt
1l olaj
1kg burgonya
1kg sertéscomb

Összesen:

Melyik vásárló helyet választod, hogy folyamatosan beszerezd az élelmiszer szükségletet?

Miért?

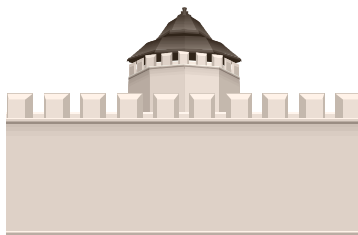
Ajánlott irodalom:

Étkezési szokások 1989-2003 GfK Piackutató Intézet
Szabó Zoltán: EC vásárlási folyamat 2001. Kézirat
www.fvf.hu / Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség honlapja

7. fejezet

Az ingatlan és szerepének változása az életciklus során

Mottó: Az én házam az én váram.



Definíció: Az ingatlan tulajdonjoga az ingatlan nyilvántartásba történő bejegyzéssel jön létre.

Tézisek:

1. Az ingatlan, *mint lakóhely* / használhatóság: elhelyezkedése, megközelítése, mérete, költségei, funkcionális adottságai.
mint vagyontárgy / értékesíthetősége, értéknövekedése,
mint telephely / gazdasági használhatósága.
2. Az ingatlan jellemző gazdasági vonatkozásai: értékesíthetősége - likviditása, kockázata, értéknövekedése – hozama.
3. Az ingatlan forgalmazása, adásvétel, tulajdon átadás / Földhivatali telekkönyv, tulajdonlap másolat, és annak részei/
Az adásvétel fontosabb fogalmai: foglaló, előleg, jelzálog és egyéb terhek./
Az adásvétel lebonyolítási lépései /szerződés, tulajdonosi ellenőrzés, bejegyzések, pénzátvétel, birtokbaadás.
Az adásvétel és kapcsolódó terhek és járulékok/ adók, illetékek / Kötelezettek és mentességek.
4. Az ingatlan biztosításai.



1. Az ingatlan, mint ...

Két nemzet él Európában, ahol igen erős az emberek ingatlantulajdon iránti vágya. E két nép a magyar és az ír. E két országban a saját tulajdonú ingatlan részesedése a 80%-ot meghaladja, s a fennmaradó rész az, mely ingatlan bérletként működik. E tény a hasonló történelmi okokra vezethető vissza: a második jobbágyság intézményére, a feudális viszonyokra, a tartós idegen uralomra, és a kisemmizettségre. Ezen okok miatt erős a birtoklási, ingatlantulajdonlási igény e két népben. S ennek következménye pedig az, hogy alacsonyabb fokú a mobilitása e népeknek, hiszen nekik nehezebb lakóhelyet változtatni, mint egy lakásbérleti viszony esetében. Ez pedig korlátozó hatással van a munkahely mobilitásra/változtatásra is.

Az ingatlanok többféle szerepe van a családok és az egyének életében, mely szerep az élet ciklus során változásokon megy keresztül.

Az ingatlan elsősorban és a teljes élet során, mint lakóingatlan szerepel. Biztosítja az ember alapvető szükségletét, amely a biztonság iránti igényben testesül meg. Véd a természet káros hatásaitól: a hidegtől, a forróságtól, az esőtől és a fagytól. Ez az ember legintimebb élettere, az alapvető életfolyamatok helyszíne.

A lakóhely esetében elsősorban a használhatósága az, mely az értékét meghatározza. A használhatóság jelentős változáson ment keresztül a történelem során a szoba- konyhás parasztháztól a dupla komfortos családi házig.

A lakóingatlan megválasztásánál, tehát az alapvető döntési cél az, mennyiben szolgálja az adott ingatlan a család mindennapi működését, szükségleteit.

Legfontosabb szempont a lakóingatlan elhelyezkedése. Az elmúlt évek természeti katasztrófái, az árvizei ismét megmutatták, hogy biztonságos –s nem ártéri- területre kell építkezni.

Az ingatlan megközelíthetősége is fontos szempont. Fontos kérdés az, mennyi időt vesz el a munkába, az iskolába való járás. Elérhető –e az adott ingatlan rendszeres tömegközlekedéssel, vagy csak terep gépjárművel.



A modern kor egyik fontos kérdése, hogy az ingatlan milyen módon van a kommunikációs hálózatba bekötve: van –e telefonhálózat, kábeltelevíziós elérhetőség, s létezik –e internetes hozzáférés.

Nem ritkán tapasztalt hiba, az ingatlan méretének nem helyes megválasztása. Az eltúlzott méretű ház a használat aránytalanul magas működési költséggel jár. A fűtés módja és ebből következő költség a családi háztartás kiadásainak meghatározó tétele, ezért fontos az ingatlan helyes méretének megválasztása.

E rész fontos megállapítása az, hogy a lakóhely összes használati tényezője kifejeződik valamilyen költségben, mely a családi háztartás terheit jelenti.

Elhelyezkedés: Biztosítási-, víz-, csatornadíj

Megközelítés: útköltség

Méret: karbantartás, fűtési költség.

Az emberi élet során, amikor jelentősebb megtakarítások keletkeznek, merül fel a lehetősége annak, hogy az ingatlan befektetésként jöjjön számításba. Nem összetévesztendő e helyzet a család indulása során, „az első fészek” megszerzésével. Ez ugyan hatalmas teher, de nem befektetési célzatú.

A befektetésként szolgáló ingatlanszerzés célja értéknövekedés elérésére való törekvés. Lehet az adott ingatlan használhatatlan, felújítandó, lebontandó, s mégis értékes. A befektető meglátja benne a jövőndő lehetőséget. Lehet az, hogy telekként jó –autópálya, ipari centrum közeli- helyen fekszik.

Befektetésként az a cél, hogy az ingatlan értéktöbblettel, nyereséggel legyen értékesíthető. Ez esetben a nyereséges értékesíthetőség a fő szempont.

Az ingatlan szolgálhat gazdasági –termelő, kereskedelmi – tevékenység telephelyeként. Telephely esetében a gazdasági hasznosíthatóság a fő döntési szempont, hasonló ez a

lakóhelyhez, de ekkor más típusú erőforrások a lényegesek, pl.: van –e ipari áram, ipari víz, mekkora a áru raktározására, kiszolgálására alkalmas terület , parkolási lehetőség.

Itt alapvető lehet az is, hogy a telephely hitel biztosítékként számba jöhet –e, és milyen piaci és likvidációs értéken. A likvidációs érték azt jelenti, hogy egy viszonylag gyors és kényszerértékesítés esetén, mekkora az érték, ami megkapható az ingatlan értékesítésekor. Ezt az értékesíthetőséget az ingatlan szakértő becsüli fel.

2. Az ingatlan jellemző gazdasági vonatkozásai

Magyarországon az a stabil közmegegyezés, hogy az ingatlan jó befektetés. Értéke csak növekszik. Ez a megállapítás így leegyszerűsített. Igaz lehet azonban ez hosszabb távon, szakértő ingatlanforgalmazó esetében.

Az ingatlan érték növekedés estében nem biztos, hogy kiállná az összehasonlítás próbáját más pénzügyi befektetési eszközökkel.

A befektetési célú ingatlanszerzés indítéka az értéktöbblet elérése. Az értéktöbblet két tényezőtől áll, egyrészt az ingatlan piaci értékének növekedéséből, másrészt a hasznosítása során kapott bérleti díjból. A bérleti díj mértéke a befektetésre vetítve alacsonyabb, mint a pénzügyi befektetések hozama.

Megtudtuk az előző részben, hogy a lakóhely legfontosabb értéke a használhatósága.

Az ingatlan értékvesztése átlagos használat mellett, alacsony, így az ingatlan kockázata alacsony mértékű. Egy téglalapú lakóingatlan elévülési idejét 100évre becsülik. Ez azt jelenti, hogy értékvesztése évente 2%-os.

Az ingatlan viszonylag hosszabb távon értékesíthető, más kifejezéssel élve likviditása alacsony. A vevőnek általában hitelt kell igénybe vennie, hiszen a folyó jövedelme nem elegendő ilyen értékű vásárlásra. Hitel igénybevételéhez érték megállapításra van szükség. S mindez idő és idő. Gyakran nehéz megfelelő vevőt találni az ingatlanra. Ha valakinek tehát rövid időn belül van szüksége a pénzére, nem ajánlatos ingatlanba fektetnie.

Ingatlanhoz kapcsolódóan több fajta hitel ismeretes:

Építési hitelek / mai kifejezéssel élve –projekt hitelek/, melyek célja ingatlan létrehozása.

Lakásvásárlási hitelek, melyek hosszabb távú jövedelemből térülnek vissza, és az ún.

Jelzáloghitelek, melyek esetében a meglévő ingatlan biztosítékként szolgál, a felvett hitel más célokat fedez. /a hitelekről a későbbiekben még lesz szó./

E részben megállapítást nyert, hogy az ingatlan alacsony kockázatú és likviditású, de értékálló befektetés. Az ingatlanszerzésnél két fontos szempontot kell megvizsgálni a használhatóságot, és a nyereséges értékesíthetőséget.



3. Az ingatlan forgalmazása, adásvétel, tulajdon átadás

Az ingatlan tulajdonjoga az ingatlan nyilvántartásba történő bejegyzéssel jön létre. Szükséges, de nem elégséges tehát az adott ingatlanra vonatkozó adásvételi szerződés megkötése. A szerződést a területileg illetékes Földhivatalba be kell nyújtani, és a tulajdonjogot be kell jegyeztetni. Minden ingatlan adatai a Földhivatalokban vezetett telekkönyvben vannak nyilvántartva. Az ingatlanok telekkönyvben vezetett adatairól tulajdonlap másolat bárki által kikérhető. A tulajdonlap másolaton szereplő adatok közhitelesen tükrözik az ingatlan tulajdonjogi helyzetét.

A tulajdonlap másolat három részből áll:

- Az első rész az ingatlan azonosító adatait tartalmazza (a címét, a helyrajzi számát –un. Hrsz.-t- a területét, a helység típusát, tulajdon formát, szobák számát, közös tulajdonból hozzá tartozó tulajdoni hányadot, jegyzetet). Az első rész az elintézetlen széljegyeket is tartalmazza, melyek jelzik, milyen jogi állapot változásra vonatkozó szerződés – adásvétel, elzálogosítás- van benyújtva a földhivatalhoz.
- A második rész a tulajdon jogcímét, a tulajdonos jogállását, nevét, azonosító adatait, és a tulajdoni hányadát részletezi.
- A harmadik részben szerepelnek a tulajdoni jogi terhek, tilalmak és korlátozások. (haszonélvezeti jog, zálogjog, elidegenítési és terhelési tilalom, különféle szolgalmi – közmű- jogok). A haszonélvezeti jog arra vonatkozik, hogy a haszonélvező személy élete végéig élvezi a tulajdon hasznait és viseli terheit. A tulajdonost a tulajdon használatában korlátozó jog ez.

A zálogjog pedig a tulajdonost a tulajdon értékesítésében korlátozza.

Ingatlanra vonatkozó adásvételi szerződés ügyvéd közreműködésével köthető meg. Az ügylethez néhány fogalom megismerése elengedhetetlen:

A foglaló egyfajta ügyleti, pénzbeli biztosíték, mely arra szolgál, ha a későbbiekben az eladó állna el a szerződéstől, akkor a vevőnek a foglaló összegének kétszerese jár vissza, ha ezt a vevő teszi meg, elveszti a foglalót. A foglaló a vételárba beszámításra kerül.

A vételárelőleg a vevő vételi szándékának komolyságát jelzi, az ügylet megghiúsulása esetén visszajár a vevőnek.

Az ingatlanra vonatkozó zálogjog illeti meg azt a személyt, vagy bankot, akivel szemben a tulajdonosnak kötelezettsége támadt, illetve a tulajdonos helyett teljesített / hitelt nyújtott /. Zálogjog kikötése csak írásban történhet, s az ingatlan nyilvántartásba bejegyzésre is kell kerülnie.

Ha szóban megtörtént a megállapodás az ingatlan megvásárlására, akkor következik ennek írásban való rögzítése, a szerződéskötés. A szerződés tartalmazza a szerződő felek / eladó és vevő/, a vétel tárgyának pontos leírását, a vételárat, a fizetés módját, és ütemezését. A szerződést a magyar jog szabályai szerint a vevő ügyvédje készíti el, és a vevő viseli ennek költségeit.

Szükséges a szerződésben rögzíteni, milyen állapotú az ingatlan. A megállapodásnak ki kell terjednie arra, hogy bármelyik fél késedelmes teljesítése, - a vevő fizetési késedelme, az eladó birtokba adási késedelme- milyen következménnyel, pénzügyi büntetéssel – kötbérrel – jár.



Ellenőrizni kell a szerződéskötés során, hogy az eladó ténylegesen tulajdonosa-e az ingatlandnak, nincs –e az eladásnak valamilyen jogi korlátja. A korlátozások leírását a tulajdoni lap másolat III. része tartalmazza.

Ha minden rendben van, akkor kerülhet sor a foglaló és a vételárelőleg átadásra.

Az adásvételi szerződést, a megkötését követő harminc napon belül kell a földhivatalhoz benyújtani. Ekkor az adásvételi szerződés széljegyként feljegyzésre kerül a tulajdoni lapra.

Az ingatlan birtokba adására a teljes vételár kifizetését követően kerül sor. A vételár kifizetése történhet készpénzben, ami az összeg jelentősége miatt egyre ritkább, s banki átutalással. Banki teljesítésnek az számít, amikor a vételár fennmaradó összegével a vevő számláját a bank megterhelte.

Ilyenkor az eladó nyilatkozatot ad arról, hogy az hozzájárul ahhoz, hogy a tulajdonjog a vevő részére átírható.

A birtokba adáskor, az eladó és a vevő együttes jegyzőkönyvben rögzíti a közmű órák /gázóra, vízóra és villanyóra / állását. A birtokba adásig az eladó, azt követően a vevő viseli az ingatlan költségeit és terheit.

Az ingatlan értékesítését különféle járulékos költségek, terhek terhelik.

Ha hitel igénybevételel történik az ingatlan értékesítése, a vevőnek kell fizetnie a hitelbírálat költségeit / a szakértői érték megállapítás díját, és esetlegesen a hitelszerződés közokiratba való foglalásának költségeit/

Az ingatlan értékesítéséhez közvetlenül kapcsolódó költségek közül az ügyvédi költségről már volt szó, melyet szintén a vevő fizet.

A vevőnek egy további, az állam számára járó járulékot kell fizetnie az ingatlan megszerzésekor, a vagyonátruházási illetéket. Jelenleg illetékmentes a fiatalok számára az első, új lakás megszerzése. Ezzel az engedménnyel az állam az első lakáshoz való hozzájutást akarja elősegíteni.

Az eladó bevételének számít a vételárnak az a része, ami az ingatlan beszerzési értékét meghaladja, mely összeg az állam részére jövedelemadó köteles.

Adómentes ez a jövedelem, – a könyv megírásakor - ha az eladó részéről az ingatlan megvásárlása tizenöt évvel ezelőtt történt.

Magánszemélyek részére további állami kedvezmény az, hogy az eladónak nem kell adóznia a megkapott vételárból, ha a befolyó összeget lakóingatlan vásárlásra fordítja.

Megjegyzendő, hogy mindig szükséges tájékozódni arról, milyen állami kedvezmények, engedmények vannak érvényben az adott adásvétel aktuális időszakában.

4. Az ingatlan biztosításai

Az ingatlant különböző veszélyek érhetik. A bekövetkezett károkat sokszor nem lehet elkerülni, de van mód arra, hogy a károkat csökkentsük. Az ingatlan biztosításai a keletkező károk részben, vagy teljes megtérítésére szolgálnak. A biztosítók biztosítási díj megfizetése mellett a kárveszélyt átvállalják.

Az ingatlanok kockázatai szinte teljes körűen lefedhetők biztosítással. Egyedül a földterület nem biztosítható.

Az ingatlan elkészülésének biztosítására építés-szerelés biztosítás köthető.

Az ingatlan biztosítható elemi/ tűz –víz, stb./ károk ellen is. Ember által okozható károk – lopás, betörés- megtérítésére szolgál a vagyont biztosítás.

A biztosítások részletes bemutatására még visszatérek.

Két dolgot azonban szükséges itt is előrevetíteni:

A biztosítás csak az előre számszerűsíthető károk megtérítésére szolgál. A biztosító csak azokat a károkat fedezi, amelyek a biztosítási kötvényben / szerződésben előre néven voltak nevezve.

A biztosító nem téríti meg az ingatlan avulása, öregedése során keletkező hibákat és károkat és az ebből adódó értékvesztést sem.

Ellenőrző kérdések:

1. Miként jön létre az ingatlan tulajdonjoga?
2. Mely esetekben fontosabb az ingatlan hasznosítása?
3. Mikor fontos az ingatlan értékesíthetősége, értéknövekedése?
4. Mi a foglaló és az előleg?
5. Ki fizeti a tulajdon átruházási illetékek?

Döntési helyzet:

Egy lakótelepi ingatlan értékesítéséből 10.000.000 Ft összegű bevételed keletkezett. Mire fordítod?

	Ingatlan	Házrész
Jellege:	nyaraló	lakóház
Mérete:	76 mm	30 mm
Telek:	240 nöl	40nöl
Elhelyezkedése.	Külterület	Lakóövezet
Közművek:	víz, villany	víz, villany, gáz, csatorna

Mik a céljaid az ingatlannal? Melyik ingatlant veszed meg? Milyen költségeid, kötelezettségeid keletkeznek, ha egyik, vagy másik ingatlant veszed meg?

Mi lehet az a fő döntési motívum, ami a döntéshozót az előző ingatlan eladására, és az új megvásárlására ösztönözte?

8. fejezet

Megtakarítások és a befektetések

Mottó: Megtakarításból nem lehet meggazdagodni.

Definíció: A megtakarítás, a rendelkezésre álló – általában egy hónapban megkeresett – jövedelemből a folyó fogyasztásra fel nem használt rész.

A befektetés –a megtakarítás másik oldala – az a cél amire a megtakarításunkat felhasználjuk, annak érdekében ,hogy többlet jövedelemre , hozamra tegyünk szert. A befektetéssel olyan pénzügyi lehetőséget / eszközt keresünk, amelyik növekszik, vagyis hozamot hoz.

Tézisek:

1. A pénztöbblet kialakulása

2. A befektetési lehetőségek számbavétele

Megtakarítási formák: Állampapírok, bankbetét/könyv, befektetési alapok, kötvények, részvények

2.1 A kockázat szemben a jövedelmezőséggel /

2.2 A hozamok formái és értékelése

2.3 A klasszikus befektetési elv / $3*1/3$

3. Befektetési döntés / ráció és intuíció

1. A pénztöbblet kialakulása

A hétköznapiakban is az ember akkor fordul a befektetések felé, ha rövid távon a közvetlen szükségleteinek kielégítésére nincs szüksége a rendelkezésre álló pénzére. A családi életpálya során a megtakarítás a kezdetektől jelentős szerepet játszik. A megtakarításból teljesíthetők a megcélzott használati eszköz /lakás, háztartási gépek,...stb./ beszerzések is. A befektetés lehetősége az életpálya késői szakában jelentkezik markánsan. Ekkor olyan mértékű megtakarítás keletkezhet, amely közvetlen használati célokat nem szolgál, s a család ekkor olyan pénzügyi eszközök felé fordul, amely pénzjövedelmet eredményez. A befektetés egyik legegyszerűbb,

legismertebb formája, ha a családfő betér egy bankba, és elhelyezi megtakarítását bankbetétbe.

Hasonlóan kerülhet sor a vállalkozások terén is. A vállalati életciklusok elmélete szerint a vállalatfejlődés érett - emberi társadalmi hasonlaltal élve: az arisztokrácia - szakaszában adódik jellegzetesen az a lehetőség, hogy a vállalkozás jelentősebben több pénzt termel, mint amennyi a szokásos tevékenységéhez szükséges. Tartós pénztöbblet alakul ki. A kezdeti vállalat fejlődési szakaszokban pénz / tőke hiányt tapasztalunk, legalábbis kevesebbet, mint az egészségesen növekvő vállalkozás finanszírozásához szükséges lenne. Ezekből következően a befektetések utáni igény igazán a kifejlett vállalkozások kérdésköre.

Az egyén szempontjából befektetés az is, ha céget alapít, de ebben az esetben nem elsősorban a pénzügyi haszon, ami a befektetést motiválja, hanem a tevékenység során elérhető közvetlen haszon.

Tegyünk egy kis kitérőt a számvitel világába, a számviteli törvény szerinti eszköztagoláshoz!

A forgóeszközök között szerepelnek a pénzeszközök pénztár és bankbetétek, melyek a vállalkozás rövid lejáratú pénzállományának nagyságát mutatják egy adott időpontban. Ezen állomány felhalmozódása - tartós állománya - esetén merül fel az igény és teremődik meg a lehetőség hosszabb lejáratú befektetések felé fordulni.

A befektetett pénzügyi eszközök között azok az eszközök szerepelnek (részeseadás, értékpapír, adott kölcsön, hosszú lejáratú bankbetét) amelyeket a vállalkozó azért fektetett be, hogy ott tartós jövedelemre (osztalékra, kamatra) tegyen szert, vagy befolyásolási, irányítási ellenőrzési lehetőséget érjen el. Itt érdemes szót ejteni arról, hogy a befektetők két alapvető csoportját szokták megkülönböztetni: a szakmai befektetőket és a pénzügyi befektetőket. A szakmai befektetők elsődleges céljaként az adott piacon a befektetéssel elérhető piaci részeseadás növekedést szokták megjelölni. A pénzügyi befektetők elsődleges célja az adott tevékenységen elérhető pénzügyi haszon, hozam maximalizálása.

A befektetett eszközök három fő csoportra oszlanak: az immateriális javakra, a tárgyi eszközökre, melyek az ingatlanokat is tartalmazzák, és a

befektetett pénzügyi eszközökre. Az immateriális javak leginkább a szakmai befektetők kezében, szemében jelentenek értéket, befektetést.

A továbbiakban azonban a pénzügyi befektető megközelítésében tárgyaljuk a befektetés kérdését.

2. A befektetési lehetőségek számbavétele

Mint említettük a számvitel az eszközök lejárat, futamideje hosszúságában alkalmaz elsődleges csoportosítást. Ezt nevezzük az eszközök likviditásának. A likviditás szempontjából a leghosszabb lejáratúak a részesedések. Ez nem feltétlenül azért igaz, mert hosszabb távon lehet értékesíteni, hanem azért, mert hosszabb távon lehet olyan eredményt elérni a befektetésen, hogy az megtérüljön, és a kívánt hasznot meghozza. Egy fontos kiegészítést kell tennünk: természetesen igaz az előbbi állítás az ingatlan befektetésekre is .

Ide illenek a hosszú lejáratú értékpapírok is pl: az állampapírok, mert a lejárat előtt beváltott értékpapírok csak diszkont értéken értékesíthetők.

Az előbbiekre építve megállapítható, hogy a befektetések megfelelésége három tényező szerint vizsgálható: **a likviditása** , **a jövedelmezősége** , **a kockázata** szerint.

Igaz állítás az, hogy minél hosszabb a lejárat a befektetésnek, annál nagyobb hozamot kell eredményeznie. Ha ez nem így lenne, a befektetők nem mondanának le ilyen időtávon a pénzeszközeikről. A futamidő hossza és a jövedelmezőség között egyenes arányosság van.

A likviditás és a kockázat között nem fejezhető ki ilyen egyértelműen a viszony. A hosszabb távú befektetésnek elvileg nagyobb a kockázata, de a kockázat önmagában sem homogén tényező. Ugyanakkor a hosszabb távú eszköz befektetéseket jellegükből következően stabilabbnak biztonságosabbnak tartottak. / kisebb az üzemviteli, kezelési kockázatuk. /

Lássuk ezek után, milyen megtakarítási formákat ismerünk:

Állampapírok: a legbiztosabbnak tekintett értékpapírok, amelyeket az állam pénzügyi szükségleteinek fedezetére bocsátanak ki / adnak el /. Kockázatuk megegyezik a kibocsátó

állam kockázatával. A fejlett piacgazdaságokban az alacsony kockázatuk miatt a hozamuk a legalacsonyabb.

Bankbetét/ könyv: Biztos, kiszámítható hozamú befektetési formák. Kockázatuk közepes. A lejáratú idő előtti visszafizetés a kamat elvesztésével jár.

A bankbetét a bankok számára alapvető forrás. Lásd későbbi fejezetekben.

Befektetési alapok: Összetett / portfólió/ befektetés, egy-egy nagyobb eszköz befektetés mögött álló részesedés / résztulajdont megtestesítő értékpapír. Likviditása jó, kockázata közepesnél nagyobb, hozama átlag feletti lehet.

Kötvények: A vállalatok pénzügyi szükségleteinek fedezésére –elsősorban az amerikai gazdaságban- kötvényt bocsátanak ki és jegyeztetnek le a befektetőkkel. Kockázata nagy, hozama átlag feletti, fix lejáratú.

Részvények: Tulajdon részesedést megtestesítő értékpapírok. Kockázatuk kiemelkedő.

2.1 A kockázat szemben a jövedelmezőséggel

Szinte mindenkit megérint a nagy üzlet, befektetés ígérete. Az elmúlt időszak példái jól mutatják a pénzügyi befektetések minden kockázatát. Nem véletlen, hogy külön is tárgyalni kell a tényezők közül a jövedelmezőség és kockázat viszonyát. A kockázatot a gazdasági szakirodalom jellemzi, mint az átlagtól való eltérés nagyságát. A befektetési hozamot fizetők egy adott piacon működnek, érvényesek rájuk a piaci szabályok. A magasabb hozamot ígérők felé áramlik a befektetésre váró pénzeszköz, mindaddig, amíg a hozam ki nem egyenlítődik. A magasabb hozam ígéret esetén nem tudható, mikor telítődik a piac. De az alapkérdés az, miért van szüksége a befektetésre várónak, úgy a pénzösszegre, hogy a piaci átlagnál magasabb hozamot tud-akar érte fizetni? Ha megfelelő növekedési potenciál áll mögötte, akkor lehet természetes a magasabb hozam ígérete. De kiegyensúlyozatlan gazdálkodást is jelenthet a befektetés ígért magas hozama. Akárhonnan nézzük a kockázat és jövedelmezőség viszonyát, arra a megállapításra kell jutni, hogy az átlagon felüli hozam átlagon felüli kockázatot takar.

Végezetül álljon itt egy - bizonyítás nélküli - játékelméleti alapvetés-, mely kimondja, hogy a lehetséges, minimális hozam változatok közül a maximálist kell választani, mert ekkor a legkisebb a veszteség sajnálati „függvény” értéke.

2.2 A hozamok formái és értékelése

Hozam a befektetés eredményeként képződött értéktöbblet, mely pénztöbbletként is realizálandó.

A kamat a legismertebb hozam, amely a kölcsönadott / befektetett pénz használati díja. A betéti kamatösszege előre meghatározható, a befektetés időpontjában kiszámítható. Ha változó kamatról is van szó, akkor is csak lejáratkor, vagy az előre meghatározott fordulónapkor módosul a kamat mértéke, és ebből következően a kamat összege.

A befektetési formák közül a kötvények után fizetnek kamatot.

Minden más befektetésnek / állampapír, befektetési jegy, részvények/ a hozama az ár/folyamának változásaként jelenik meg. A részesedések után időszakonként –évente / a vállalkozások –a nyereségükből- osztalékot is fizetnek.

Ha egy befektetés a ráfordításoknál magasabb hozamot hoz a befektetés megfelelően értékelhető.

A befektetőknek a befektetéssel az értéknövekedés elérése a célja. Az értéknövekedés két tényezőtől áll, egyrészt a folyamatosan beszedhető hozamból: kamatból, osztalékból, bérleti díjból –az ingatlanok esetében –, másrészt a piaci érték növekedéséből. A piaci érték növekedése nem független a folyamatosan elérhető hozamtól, de egyben önálló értéktényező is.

A piaci értéknövekedését az adott pillanatban az adott befektetési eszköz elérhetősége határozza meg. Az ingatlanok esetében az újraelőállítási értéke, a ritkasága, az elhelyezkedésének különlegessége határozza meg a piaci értékét.

Példaként tekintsük az ingatlanok értéknövekedését, mely egyrészt áll a hasznosításából származó bérleti díjból, másrészt a piaci értéknövekedésből.

E kettő együttesen határozza meg azt, hogy jó befektetés –e az adott ingatlan. Lehetséges, hogy nem adható bérbe, de néhány éves időtávon belül jelentő értékkelkülönözettel értékesíthető lesz. De kiegészítése is igaz lehet, hogy jelentős bérleti díjat lehet ma érte szedni, ugyanakkor pl. néhány év múlva nagy értékű felújítást kell végrehajtani rajta, hogy értéke megőrződjön.

Megfogalmazható az alternatív befektetések értékelésének formája is: ha egy befektetés magasabb hozamot hoz, mint a vele összehasonlítható hasonló kockázatú azt kell választani. A tapasztalatok szerint a hazai befektetési gyakorlatban - az elmúlt évek inflációit figyelembe véve- a befektetők érzékenysége 2% körül mozgott, ami azt jelenti, hogy egy 2% -kal magasabb hozamra már megmozdult a pénzügyi befektetés. A csökkenő hozamok szintje mellett az érzékenység is „növekedni fog”, már csökkenő hozamszint különbségekre is reagálni fognak a befektetők. E helyt ismételten ki kell térni a hozamok kérdésére. A pénzügyi számítások részben szó lesz arról, hogy a hozamok szintjét a kifizetés esedékessége befolyásolja.

2.3 A klasszikus befektetési elv / 3*1/3

A múltban gyökerező befektetési alapelv a klasszikus harmadolási szabály, mely szerint a befektetések egy harmadát ingatlanban, egy harmadát vállalkozásokban / részesedésben, egy harmadát pénzügyi befektetésekből kell tartani.

Ez az alapelv egy ismételt felfedezett értéket fogalmaz meg, újkori kifejezéssel a portfólió /tárca / befektetést.

Ez alapelvben a három befektetési tényező – kockázat, jövedelmezőség, likviditás- kiegyensúlyozásának szükséglete jelenik meg. Figyelembe véve, hogy megismertük a befektetések alapvető tényezőit, érthető, hogy a különböző negatív hatások kiküszöbölésére a portfólió befektetés a megfelelő módszer.

3. Befektetési döntés / ráció és intuíció

Összefoglalásként az alábbiak állapíthatók meg: A befektetési döntésnél alapvetően a három tényező: a jövedelmezőség, a kockázat és a likviditás negatív és pozitív hatásai között kell az egyensúlyt megtalálni. Céljaink szerint kell a befektetéseket értékelni. Nehezen képzelhető el a „nagy dobás„ megvalósulása . Ez utóbbi nem a befektetés kategória rendszerébe tartozik, hanem a szerencsejátékéba. Óvatosan kell bánni a különböző számszaki hozam mértékek összehasonlításával.

Szakmai befektetőként kitűnően kell ismerni a tevékenység és piacának jellemzőit és változásait. Csak így szűrhetők ki a hamis ígéretek.

Pénzügyi befektetőként még fontosabb a számszaki mértékek ismerete, egy fajta józan távolságtartás a nagy ígéretektől, de igazán itt van szükség az intuícióra, hiszen csak a jelen ismerhető, melyből kívülállóként csak nagyon korlátozottan vezethetők le a várható változások.

Ellenőrző kérdések

- :
- 1 Az életciklus mely szakaszában alakul ki pénztöbblet?
 2. Milyen csoportjai ismertek a befektetőknek?
 3. Sorold fel a befektetési formákat!
 4. Mely három tényező mentén vizsgálándók a befektetési lehetőségek?
 - 5 Mi a viszony –általában – a kockázat és a jövedelmezőség között?

Egy döntési mátrix:

Befektetési forma	Hozama Előre kiszámolható	Lejárat előtt felvehető igen / nem	Kockázata alacsony/ közepes/ magas
Államkötvény			
Bankbetét			
Befektetési jegy			
Részvény			

Melyiket választod, ha előre tudni akarod, mennyit kapsz a lejáratkor?

Ajánlott irodalom:

A kötvény	Bánfi Tamás , Sulyok-Pap Márta, Száz János	KJK 1986
A gyémánt története	Günter Wermusch	Kossuth 1987
A pénz és tőzsde csodavilága	Andre Kosztolány	KJK 1990
Banküzemtan	Baka-Boros –Király –Nyers	Tanszék Kft 1998
Tűzijáték	Andrew Sarlós	Image Kft 1994

9. fejezet

A jövődő célok és a hitelek

Mottó: „A hitel híja minden mozgást megakaszt” Széchenyi

Definíció: A fedezet az a keletkező jövedelem, amiből a hitel visszafizetése meg fog történni.

Tézisek:

1. A hitelek célja: jövődő, hosszú távú szükségletek megszerzéséhez a külső forrás biztosítása
2. A háztartási gazdálkodás –lakossági- hiteltípusai:
 - folyószámlahitel
 - hitelkártyák
 - áruvásárlási hitel
 - lakáshitelek
3. A hitelek speciális körülményei:
 - a fedezet és a biztosíték megkülönböztetése, és szükségességük.
 - a saját erő szerepe: személyes kockázat vállalás
4. A hitelek költség terhei: kamat, kezelési költség, díjak / hitelbírálati, szerződésmódosítási
5. A hitelek visszafizetése.
 - a hitelképesség
 - a fizetőképesség
 - a visszafizetés veszélyei: családi gondok, munkanélküliség, betegség, fizikai károk
 - a tartalékok szerepe

1. A hitelek célja:

Egy fiatal pár mosolyog le ránk a reklámról. Lakáshoz jutottak, hitel segítségével. Vágyaik, céljaik vannak, de pénzük nem elegendő, hogy céljaikat elérjék. Vajon tudják –e milyen terhet vettek a vállukra? Vajon ismerik –e a pénz értékét? Gyanítom, hogy nem ismerik.

A hitel-pénz értékét az ember a hitel visszafizetése során ismeri meg. Gondoljunk bele, hónapról –hónapra egy pontosan meghatározott összeget kell befizetni a bankba, 20-25 éven keresztül. Talán hosszabb ideig, mint amennyit azt megelőzően a hitel felvevője egyáltalán élt.

A mai „vágy vezérelt” világban alapvetővé vált, hogy hitelt lehessen kapni, vágyaink megvalósításához.

Az ésszerű gazdálkodás alapelve, pedig az, hogy találjuk meg az egyensúlyt a céljaink és lehetőségeink között.

Ma úgy tűnik, hogy a hitelt nehezebb megszerezni, mint visszafizetni, de ez csak a látszat. A hitelt, pedig a visszafizethetősége oldaláról kell megközelítenünk.

Egy mondás szerint: „egy Bank akkor ad neked hitelt, ha bebizonyítod, hogy nincs rá szükséged.” E gúnyos gondolatnak „egy másik értelmezésére” kell felhívnom a figyelmet: hitelt akkor szabad igényelni, ha a visszafizetésének forrása már a hitel folyósításának időpontjában rendelkezésünkre áll.

Minek akkor a hitel? A hitel segítségével a gazdasági növekedésünk, nem nulláról induló vállalkozásunk elindulásának a támogatása valósítható meg. Akinek már van valamije, tudja azt, mennyit ér az a dolog, eszköz: vagyon, mennyi erőforrás kellett a megszerzéséhez. Nincs mit vesztenie annak, akinek semmije sincs, és ezért nem látja át azt, mekkora erő kell a hitel visszafizetéséhez. A hitelezés nem támogatás.

A támogatás, a segítség nem banki feladat. A szigorú hagyományt megjelenítő banki alapelv szerint: a már meglévő „vagyonunk ” mellé a bank ugyanolyan mértékű hitellel áll.

A családi háztartás íratlan szabályai szerint az elindulás segítése szülői/szociális feladat. A támogatás kockázatos tevékenység, a banknak egyébként nincs joga arra, hogy a betéteseinek pénzét veszélyeztesse. (De erről majd később részletesen szólnunk.) Tudni kell ezért, hogy hitellel történő elindulásunk igen kockázatos.

Ha nincs segítségünk, kérjük ki tapasztalt felnőtt véleményét. A hitel visszafizethetőségének általános tapasztalatát jelzi az -a már említett- banki szabály, hogy ***a folyó, havi jövedelemnek maximum egyharmada fordítható a hosszú távú kötelezettségek teljesítésére.***

A hitelfelvevő számára a hitellel elérendő cél, hogy hosszú távú, jövődő szükségletek megszerzéséhez a pénzforrást biztosítsák. A bank számára a hitellel elérendő cél, hogy jövedelmet hozzon, és biztonsággal megtérüljön.

2. A háztartási gazdálkodás –lakossági- hiteltípusai:

A különböző időtávok és célok szerint különböző hitel típusokat különböztetünk meg.

A **folyószámlahitel** rövid lejáratú, eseti, átmeneti forráshiányt kiegyenlítő pénzügyi forrás. A bankok olyan ügyfeleknek adják e lehetőséget, akiknek rendszeresen jövedelme érkezik a számlájukra.

Az ilyen hitellel rendelkező ügyfelek készpénz kifizetési, átutalási megbízásait az ügyfél helyett a bank akkor is teljesíti, ha az ügyfél számláján nem áll rendelkezésre fedezet. Természetesen csak a folyószámla hitelkeret mértékéig történik meg ez. A következő beérkező jövedelem jóváírásból a felhasznált hitelkeret kerül kiegyenlítésre.

Ezen hitel átmeneti jellegű. Nem szabad, hogy tartósan, véglegesen és többletforrásként beépüljön a család jövedelem gazdálkodásába.

A folyószámlahitelnek többletforrásként való beépülését jelzi az a tény, ha a beérkező jövedelem szinte teljes egészében a kimerülő hitelkeret kiegyenlítésére szolgál. Ekkor a hitel már nem az átmeneti forráshiány kezelésére, hanem a bevételek megelőlegezésére szolgál.

A **hitelkártya** szintén rövid lejáratú / általában 45napos / hiteligényt fedez le. A jellegzetességei alapján a folyószámlahitelhez hasonlóan működik, egy bankkártyában testesül meg. A hitelkártya birtokos ügyfél a vásárolt áruk árát, a vásárlásának ellenértékét kártyával fizeti ki. A bank az ügyfél helyett fizet, aki az említett, rövid időtávon belül a banknak megfizeti a hitelt.

A hitelkártya egy jelkép, mely azt jelzi az eladónak, hogy az adott vásárló fizetőképés. A bankok a hitelkártya adása előtt fizetőképességi vizsgálatot folytatnak / u.n. bonitás vizsgálatot/, mely eredményeként azt állapítják meg, milyen összegű hitel áll a kártya mögött.

Az **áruvásárlási hitel** a tartós fogyasztási cikkek / háztartási berendezések: mosógép, hűtőszekrény, stb., szórakoztató elektronikai cikkek: TV, videó, DVD lejátszó/ megszerzési vételárának kifizetésére szolgál. Ilyen típusú hitelek lejáratát 1,5-3 év közötti időszakra terjed ki. Ezen futamidő alatt havi rendszerességgel kell a hitelt a banknak törleszteni. A törlesztő részlet tartalmazza a hitel részösszegeit és az esedékes kamatokat. Az áruvásárlási hitelek után a bank jelentős kamatokat számol fel / 27-40% / év/, mely azt jelenti, hogy tetemes pénzügyi árat kell fizetnünk vágyaink, szükségleteink megelőlegezett /előrehozott teljesítéséért. A vásárlók ma azonban úgy gondolkodnak - s ezt a bankok ki is használják - hogy -máshé -három évig, egy -egy hónapban - hajlandók-e fizetni összesen azért a hón áhított áruért, azt a szükséges összeget.

/ Az áruvásárlási hitel -egy ma nem használt,- ellentétes formája az **előtakarékoság**, mely azt jelenti, hogy egy árucikk megvételéhez előzetesen megtakarítunk, és amikor a szükséges fedezet rendelkezésre áll, vesszük meg az árut. Figyelembe véve a tartós fogyasztási cikkek hosszabb távú árcsökkenési tendenciáit, gazdaságilag ésszerű megoldás is lehet, melyen érdemes elgondolkozni./

Az áruvásárlási hitel „egy formája „lehet a **részletfizetési lehetőség**, amikor az áru eladója maga biztosítja a vevő részére a vételár havi részletekben történő megfizetését. Az árucikkek jelentős túlkínálata esetén ez költségtakarékos megoldás.

A leghosszabb, és legnagyobb szükségletek fedezetére szolgálnak a **lakáshitelek**, melyek lehetnek lakásvásárlási és lakásépítési hitelek. E két forma között az a különbség, hogy kulcsra kész lakást vásárol- e valaki, vagy folyamatában építi, vagy vállalkozóval építteti fel. Az építés és finanszírozása gazdaságosabb megoldás, főleg ott, ahol saját, családi, baráti munka is bevonható az építkezésbe. Ugyanakkor kockázatosabb is, hiszen nem biztos, hogy el is készül az adott lakás.

Ez esetekben a teljes bekerülési költség jelentős részét, ma 70%-át, a bank megfinanszírozza. A fennmaradó összeget saját erőből kell előteremteni.

A rendelkezésre bocsátott hitelt hosszú időtartam,10-25 év alatt kell a hitelfelvevőnek, a banknak, havi egyenlő részletekben, kamatostul megfizetnie.

Az állam társadalompolitikai célok elérése érdekében különböző támogatásban részesíti a lakás hitelek felvevőit. Az alapvető cél az, hogy a családi életpálya kezdetén lévő fiatalok lakáshoz jussanak. Az állami költségvetés kamattámogatással segíti a lakásvásárlókat, és építőket. Ezzel a támogatással a hitelfelvevő által fizetendő terheket csökkenti.

Vannak további támogatási formák is, melyek az eltartottak száma szerinti mértékben, vissza nem térítendő állami támogatásként állnak a jogosultak rendelkezésére, csökkentve ezzel vállalt terheiket.

3. A hitelek speciális körülményei

. A legszigorúbb pénzügyi szabályok szerint a hitelnek anyagi eszközzel fedezettnek kell lennie. A bank nem kockáztathatja azt, hogy a hitelei ne térüljenek meg.

Mit jelent ez? A hitelnek az elsődleges fedezete az, amire fordították. Ha bármilyen okból az adós bajba kerül, úgy az eszköz értékesítéséből származó bevétel fordítható a hiteltörlesztésre.

A piaci verseny hatására mind gyakrabban jelennek meg olyan bankhirdetések, melyek azt sugallják, hogy a hitel örömszerzésre, pihenésre, nyaralásra fordítható.

„Nincs pénze, vegyen fel hitelt!” Nem ajánlatos ilyen célra hitelt felvenni. Más kérdés az, hogy esetleges későbbi jövedelem megelőlegezésére hitelt lehet felvenni, s azt nyaralásra fordítani, ilyenkor a későbbi jövedelem az anyagi fedezet. Ez szinte a folyószámla-hitellel azonos logikával működik.

A fedezet az a keletkező jövedelem, amiből a hitel visszafizetése meg fog történni.

A megvásárolt eszközök hosszabb idő alatt elveszíthetik értéküket, vagy azok egy részét. Az esetleges értékvesztés lefedezésére szükség van elkülönült biztosíték alkalmazására.

Ez olyan elkülönült személyi kötelezettségvállalás, vagy eszköz jellegű teher, amelyik arra szolgál, hogy biztosítsa azt, hogy a hitel csorbítatlanul megtérüljön.

A legismertebb, legbiztosabbnak vélt hitelbiztosíték a **jelzálog**, mely azt jelenti, hogy a hitelező bank a hiteladós a nyújtott hitel biztosítékaként ingatlanát jelzálog- teherrel terheli meg. Ilyenkor az adós az ingatlant továbbiakban csak a bank jóváhagyásával terhelheti meg, sőt elidegenítési tilalom esetén, csak a bank hozzájárulásával adhatja el.

Az ingatlanok, mint biztosítéknak az értéke elválí az elvált piaci értéktől, hiszen esetleges értékesítése kényszer-értékesítés, az adás-vétel lebonyolítására rövid idő áll rendelkezésre, így alacsonyabb lesz az eladási ára.

A banki szokványok szerint az ingatlan **menekülési értéke** a piaci érték kb.80%-a, míg a **hitelbiztosítéki érték** a menekülési érték 60%-a.

A hitel kockázatát csökkenti a saját erő is. A saját erő azt jelenti, hogy a bank az adott eszköz vételárának nem teljes összegét, hanem annak egy részét nyújtja hitelként. A vételár saját / vevő által fizetendő/ részét hívjuk saját erőnek.

A saját erő biztosítja azt, hogy az adott tárggyal felelősen bánjunk, vigyázzunk rá. Ha az adós bajba kerül, megtesz mindent annak érdekében, hogy ne legyen veszteség. A teljes összegű finanszírozás esetén a vevőnek nem több a felelősség vállalása, mintha csak bérelné az adott eszközt.

4. A hitelek költség terhei:

A kölcsön kapott pénz használatáért díjat kell fizetni a banknak, a **kamat a hitel használati díja**. A bank a kapott kamat jelentős részét kifizeti a betéteseknek –ez a betéti kamat-, ha nem ezt tenné, nem jutna a későbbiekben további kölcsönözhető pénzeszközökhöz. A betéti és hitelkamat nagysága közötti rész, a kamatrés. A kamatrés alkotja a bank jövedelmének alapját.

Amikor ez jelentős jövedelmet eredményezett, mind többen és többen léptek a bankpiacra, s a verseny is erősödött. Ezzel egyre kisebb jövedelmet lehetett a kamatrés révén nyerni.

Annak érdekében, hogy a bankok jövedelme ne csökkenjen, más és más díjakat vezetnek be. Így került sor a **kezelési költségeknek**, mint díjnak a bevezetésére. E díj a hitel fennállásának időtartama alatt állandó, nem függ a piac hullámzásaitól. Különösen előnyös a bank számára, ha előre beszédhető.

A hitelek iránti kereslet növekedésének időszakában a bankok más díjformákat is bevezettek. Elkerülendő annak veszteségét, hogy a hitelvizsgálat elvégzését követően, az ügyfél elálljon a hitelszerződés megkötésétől, több bank **hitelbírálati díjat** kér, ezzel fedezve le a bírálat során keletkező költségeit. Ennek a díjnak egy másik megjelenési formája a **folyósítási díj**, amikor már az ügyfél számára is ténylegesen elfogadott tevékenység után fizet az hitelfelvevő.

Tévedés lenne azt hinni, hogy ezek a díjak teljesen szabadon és mértéktelenül felszámíthatók. A piaci szabályozás korlátot szab a díjformáknak és az összes felszámolható hiteldíjnak.

A banknak a **szerződés szerinti teljesítés** a legfőbb érdeke, ezért ha ez nem így történik, akkor szintén különböző díjak számíthatók fel „büntetésként”. Késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot kell fizetni. Az sem jó, ha az adós előbb teljesít, mint ahogy megállapodott a bankkal. Ez esetben szerződésmódosítási díj lehet az előteljesítés ára.

5. A hitelek visszafizetése

Fontosnak tartom, hogy a hiteleket a visszafizethetőségük oldaláról közelítsük meg. Ennek hiányában a céljaink válhatnak köddé, elveszíthetjük azokat az anyagi eszközöket, amelyekhez a hitelek révén jutottunk hozzá.

A bank hitelek odaitélését megelőzi az úgy nevezett **hitelképesség** vizsgálat. Ennek során azt állapítja meg a bank, hogy egy adott ügyfél, várhatóan milyen összegű hitel visszafizetésre képes. Sajnos a piaci verseny erősödésének hatására a legtöbb bank vizsgálata csak a saját erő meglétének és a kellő mértékű biztosítékok ellenőrzésére terjed ki.

Mind nagyobb az adós felelőssége annak megítélésében, hogy a jövőben keletkező jövedelmei elegendőek lesznek –e a kötelezettségeinek teljesítésére. A hitelfelvevőnek kell pontosan tisztában lennie azzal, mekkora összegű terhet vállalhat. Ha ez a teher túlzott mértékű, akkor bele fog roppanni! Végig kell gondolnunk és számba venni azokat a szokásainkat, melyek már tartósan beépültek fogyasztásunkba. Tételesen számszerűsíteni kell, milyen költségeink ismétlődnek hónapról –hónapra.

A fizetőképesség jelenti azt, hogy havonta –az esedékesség időpontjában- elegendő pénzfedezet legyen a bankszámlánkon az esedékes törlesztő részletek teljesítésére.

Figyelni kell arra is, hogy az esedékesség időpontja a hónap utolsó napja, s ekkor még nem áll rendelkezésünkre bér jellegű jövedelmünk, így más forrásból kell fedezni a tartozást / pl.: az előző havi munkabérből, vagy folyószámlahitelből. /

A banki tapasztalat az, ha a hitelek törlesztésében *két hónapnál nagyobb összegű* elmaradás halmozódott fel, akkor az a hitel már nem teljesíthető szabályszerű módon, ezért ekkor a bank felmondja a hitelt, és behajtását kezdeményezi. Ez a hitelfedezetként szolgáló ingatlan értékesítését és a bevételből a hitel megtérítését jelenti.

Ahhoz, hogy ezt elkerüljük szükséges a legnagyobb előrelátással terveznünk. Itt hívom fel a figyelmet azokra a veszélyekre, melyek szinte mindenki azt gondolja, hogy „vele ez nem történhet meg”.

A magyar gazdaságban egyre növekszik a válások száma, mely olyan családi gond, amivel célszerű számolni.

Még mindig elég jelentős a gazdasági szerkezetváltásból eredő munkanélküliség, amely szintén veszélyezteti a hitel visszafizetését.

A életkor előre haladtával a betegség is egyre erősebb kockázati elem, mely csökkenti a fizikai teljesítő képességünket, kihat teljesítményünkre.

Más fizikai károk is befolyásolják a hitelek visszafizetését, s ezekre is fel kell készülnünk.

Az említett veszélyek olyan kockázatok melyeket kezelni kell, nemcsak a banknak, de a hitelfelvevőknek is.

Csak felsorolásszerűen a kockázat kezelési módszerekről:

- tartalékok képzés
- a terhek megosztása
- megfelelő biztosítások kötése

E kérdésekről a következő, és a biztosításokról szóló fejezetekben még részletesen visszatérek.

Ellenőrző kérdések:

1. Mi a hitelek átfogó célja?
2. Milyen lakossági hitel típusokat ismersz?
3. Mi a biztosíték?
4. Mi a fedezet?
5. Mi a kamat?
6. Milyen egyéb költséget kell fizetni a hitel felvétele során?
7. Milyen összegű terheletlen havi jövedelem szükséges, a tapasztalatok szerint egy 500.000 Ft összegű, 2 éves lejáratú, 11%/ év kamatozású hitel visszafizetéséhez?
8. Melyek a hitelek visszafizetésének veszélyei?

Egy döntési mátrix:

Melyik változat mellett döntenél?

10.000.000 Ft összegű lakásvásárlási hitel, változó kamatozással:

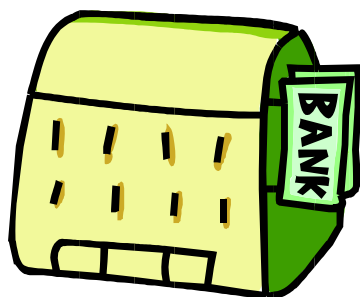
futamidő:	15 év	20év
jelenlegi kamat	6%/év	7,5%/év

10.fejezet

A bankok rejtélyes világa és hibája

Mottó: Nincs nagyobb hiba, mint a késedelmes banki teljesítés, mivel a bank olyan hely, ahol pontosan, mérhetően ismerik az idő súlyát.

Definíció: A bank pénzközvetítő intézmény, ami betéteket fogad el és kölcsönbe kihelyezi azokat.



Tézisek:

1. A Bankok kialakulása, feladataik

Pénz és Értéktörzés / teaurálás

Pénzközvetítő szerep: (tőkeösszeg áttétel, lejáratú áttétel)

(pénz és értéktörzés, számlavezetés és betételhelyezés, hitelezés – nem saját tőke,

2. A banki célok és szervezetek

Cél: a gazdasági fejlődés, növekedés elősegítése, de ugyanakkor a gazdaság változásainak követése is

Kereskedelmi bankoknak nem célja: a kockázatvállalás, ingatlanforgalmazás, befektetés,

Stratégia: lakossági bank / retail

Vállalkozói bank / wholesale bank

Befektetési bank / investment bank

Szervezet: Front office : értékesítés ,ügyfélkapcsolat ,szerviz

Back office: számlavezetés, kockázatkezelés, controlling,

Treasury különleges helye és szerepe

3. Az elektronikus Bank

-telefon bank / call center

-mobil bank / sms

-internet bank

4. A banki-szakmai jellemzők és hibák

- ismerni az ügyfelet,
- ismerni a gazdaság változásait
- összehasonlítás
- előre nem látható változások

hibák:

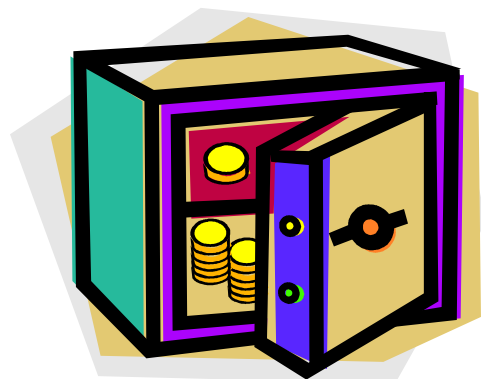
- túl finanszírozás / piaci viszonyoknak kitett közvetítő, a kereslet / kínálat utólag egyenlítődik ki/
- saját erő nélküliség / piaci verseny hatása pl.: autófinanszírozás, amerikai lakás hitelszövetkezetek
- fedezetlen hitelezés
- banküzemi hibák: elírások, tévedések, járatlanság, időhúzás, félretájékoztatás,
- fogyasztóvédelem a pénzügyi intézményekben

1. A Bankok kialakulása, feladataik

1.1 Értéktárolás

Vadnyugati kép. A főhős lovon érkezik meg a kisvárosba. A bank felé veszi útját. Becsületes szándékok vezetik. A pénzt akarja betenni a bankba. Neki van pénze. Tudja, ismeri a pénze értékét.

A Bankok úgy alakultak ki, volt egy megbízható személy, egy kereskedő, egy ház, mely biztonságosan őrizte és gyarapította a nála elhelyezett pénzügyi értéket. Erre az olasz bankok a legjellemzőbb példák. Nagy vastag falak, trezorok, melyek védtek a rablótól. Az első bankárok a híres kereskedők voltak, akik tudtak bánni a pénzzel.



S nekünk is jó tudni, hogy ez a bank a bankok elsődleges feladata, a náluk elhelyezett pénzek / betétek megőrzése, és visszaszolgáltatása tulajdonosaik számára. Innen alakult ki a megbízhatóság képe is. Az utasunk azután távozott, és bízott abban, ha ismét erre jár, az elhelyezett értéket visszakapja.

A bankok klasszikus, elsődleges feladata a rájuk bízott érték, és pénz megőrzése és visszaszolgáltatása.

1.2 Számlavezetés és betételhelyezés

Az elhelyezés történhet letét formájában / amikor az ügyfél nem tárja fel, mi is az érték - ékszer, nemesfém, drágakő, műkincs-, amit elhelyez /, de történhet pénz formában is, amikor az ügyfél bankszámlát nyit, és arra helyezi el a pénzeszeget.

A pénzbetét lehet egyszeri elhelyezés, s lejáratkor a betét felvehető. De lehet a folyószámlára elhelyezett összeg is, mely számláról a tulajdonos kisebb, nagyobb összeget felvehet és befizethet rá.

E szerint különböztetjük meg a határozott lejáratú betétet, a folyószámla betétől, amely szabadon, bármely időpontban felvehető.

A bank a pénz használatáért kamatot fizet, a kamat a pénz használati díja. Az ügyfél a bankszolgáltatásért forgalmi jutalékot fizet. A jutalék, egy csipetnyi / ezreléknyi /összeg, melyet a bank lecsíp a nála lévő pénzből.



1.3 Hitelezés

Kamatot a bank azonban csak akkor tud fizetni, ha a pénzeszeget kihelyezi, vagyis kölcsön adja egy másik ügyfélnek. A kölcsönfelvevő ügyféltől a bank, szintén a pénz használatáért, kamatot kér.

A kölcsön kamatának mértéke nagyobb, mint a betétért fizetett kamat mértéke, s így, ebből kerülhet kifizetésre betéti kamat a betétes, a befektető részére.

A kölcsönnyújtás a bank harmadik, alapvető feladata. A nyújtott kölcsönt a banknak vissza kell kapnia. A befektetők pénzét nem veszítheti el, mert akkor nem tudná visszafizetni az elhelyezett összeget.

A bank pénzközvetítő intézmény, meghatározó mértékben a betétesek pénzét helyezi ki kölcsönbe.

Természetesen a modern betétvédelmi szabályok előírják, hogy a banknak megfelelő saját tőkével is kell rendelkeznie, melynek a mégis előforduló kockázatokat kell fedeznie.

A pénzközvetítés két áttételi szerepben jelenik meg: az egyik az, hogy a betétek összege eltér a hitelek összegétől, ez a tőke áttétel megjelenítése. Sok kisebb betéti összegből egy –egy nagyobb hitelcél valósítható meg. A bank nélkül ez nem volna lehetséges. A hitelt igénylő személyek nem tudnák egyenként összeszedni a céljaik megvalósításához szükséges forrásokat.

A másik szerep, a lejáratí áttétel: az egyes betétek lejáratá nem egyezik meg a hitelek lejáratával. Tapasztalati tény, hogy az egyedi betéteknek kialakul egy átlagos, viszonylag tartós állománya, mely lehetővé teszi hosszabb lejáratú hitelek kihelyezését.

A bank idegen pénzt kezel, forgat, helyez ki. Talán ezért is olyan fontos, hogy megbízhatóan működjék.

2. A banki célok és szervezetek

Van olyan bank meghatározás, hogy a bank nem más, mint: idegen pénz és szakmai megbízhatóság együttese.

Vajon igaz –e az a vélemény, hogy a bankok pontosabban látják a gazdaság fejlődési irányait, mint az gazdaság más szereplői, résztvevői? Mennyire helyt álló az, hogy ők határozzák meg a fejlődést egy gazdaságban? Mi a bankok célja?

Sok bank helytelenül a mindentudás képét tükrözi magáról. Ez sérti sok ember érzésvilágát. Ellenérzést szül. A köznyelv is úgy szól, „adom a bankot”, én diktálok, mert nálam van a pénz. De mi már tudjuk, hogy nem a banké a pénz.

Az újra és újra felbukkanó bankcsődök mutatnak rá arra, milyen sérülékenyek, mennyire nem mindentudók a bankok. A bank ugyanúgy korlátozott tudású emberek együttese, mint bármelyik más gazdálkodói, vállalkozói szervezet.

Minden technikai fejlesztés és szándék ellenére személyes szolgáltatású szervezet.

Mivel hiteleket kell kihelyeznie, saját jövőképpel kell rendelkeznie. A képzelő erő, pedig csakis az ember sajátja.

Vannak területek - ilyenek a lakossági ügyfelek részére nyújtható hitelek-, ahol a múltbeli eseményekből nagy valószínűséggel következtethetők a bekövetkező jövőbeni események.

Egy gazdaságban viszonylag jól, s előre számszerűsíthető a lakosság fizetőképessége, ezért a „Jövő” viszonylag jól megbecsülhető, s a hitelképesség vizsgálat algoritmizálható.

A vállalkozói ügyfeleknél, e területen a jövőkép döntően a képzelet műve. Folyamatos kísérlet van arra, hogy a múltbeli teljesítményt vizsgálják a bankok, s ebből próbálnak a bankok következtetést levonni, vajon az adott vállalkozás a jövőben vissza tudja –e fizetni a kihelyezett kölcsönöket.

Ez pedig rengeteg előre nem látható tényezőtől függ, melyek középpontjában a vállalkozás vezetőinek személyes képességei állnak.

Milyen következtetés vonható le az elébb leírtakból?

A bankok a múltbeli eseményekből próbálnak következtetést levonni a jövőbeni várható eseményekre, azzal a feltételezésekkel élnek, aki-ami a múltban sikeres volt, a jövőben is meglesi a jó utat. A jól szervezett bankok a múltbeli tendenciákból következtetnek a várható eseményekre.

A nagy bukások sok esetben is ebből következtek be. A siker és siker, és a siker elvakított. Nem vették észre a változást. Így került például sor egyes szektorok túlfinanszírozására és hatására keletkező általános válságára pl.: a Hawaii szállodaépítések, vagy a közel keleti olajkitermelés finanszírozása / Részletesen lásd: A svájci bankok rejtélyes világa c. könyvet /.

A bankok általános célja a jövedelmező gazdálkodás, gazdasági céljuk, pedig a gazdasági fejlődés, növekedés elősegítése.

2.1 Stratégia

A múltbeli sikerek határozzák meg a bankok stratégiáját is azt, mely területeken akarnak működni és jövedelmezően tevékenykedni.

E helyt három, alapvető stratégiát különböztetünk meg: a lakossági és kisvállalkozói üzletekben / angolul: retail/ területen, a nagyvállalati / angolul: wholesale /, a befektetési területen: angolul: investment/

E három stratégia választása közül a befektetési bank az, mely a legnagyobb kockázatot vállalja, de cserébe jóval nagyobb jövedelmezőséget vár el az adott ügylettől.

2.2 Szervezet

A bankok a kitűzött stratégiájukhoz illesztik szervezetüket is. A lakossági bankok nagy hálózattal, könnyebb elérhetőséggel, széles termékválasztékkal rendelkeznek.

A vállalkozói bankok nagyobb központokban működnek, munkatársaikat az adott piaci ügyfélkör speciális igényeinek kiszolgálására képezik ki.

Van azonban néhány olyan szervezeti jellemző, mely minden bankban megjelenik.

Így megkülönböztetjük a „front office”-t, / az előteret/ ahol az ügyfél kapcsolattartás, a termékértékesítés és a szerviz tevékenység folyik, a „back office”-tól / háttér /, ahol a számlavezetés, az elszámolási és irányítási / angolul: controlling/, és a kockázatkezelési tevékenység folyik.

A hiteldöntéseket az ügyfél kapcsolattartásra felhatalmazott banki vezetők hozzák, a kockázatkezelési terület szigorú ellenőrzése, felügyelete mellett.



Minden bank szent helye a Treasury / a belső kincstár /, ahol a pénzzel való gazdálkodás történik. Nevével ellentétben nem elhelyezett pénzek fizikai őrzésének helyei, hanem e helyt biztosítják a betétek és hitelek lejáratú és pénznembeli / devizális / összhangját. Ha az adott bankban pénztöbblet van, úgy azt kihelyezik a bankközi pénzpiacra, ha pedig pénzhiány, akkor a bank maga is pénzt vesz fel a piacon.

A család pénzügyeinek intézése során a „front office” munkatársaival van kapcsolatunk. Ők nyitnak bankszámlát, adják át bankkártyánkat, veszik át hitelkérelmünket, intézik esetleges panaszügyeinket.

Eddig a klasszikus, a „szemtől –szembe” működő bank szervezetével és céljaival foglalkoztunk, a technikai fejlődés során létrejött egy különleges bank, mely az elektronikus csatornákat használja arra, hogy ügyfeleivel kommunikáljon.

3 Az elektronikus bank

Ez a kifejezés arra az üzleti csatornára vonatkozik, melyen keresztül a bank elérhető. A legismertebb csatorna ezek közül a telefon, s ebből következő neve a telefonbank. A magánszemélyek közül egyre többen és gyakrabban használják. A szolgáltatás az egyedi számlaegyenleg lekérdezéstől a betéti lekötésig, balesetbiztosítás megkötésig terjedhet. Ez esetben telefonos ügyintéző / call center = hívás központ/ munkatársának közvetítésével bonyolódik le a bankügylet.

Aki az észlelési csatornák közül a látást helyezi előtérbe, az leginkább a mobil bankot kedveli. Ekkor a banki kommunikáció sms-n keresztül történik. Az elérhető szolgáltatási kör itt a legszűkebb, leginkább számlaegyenleg lekérdezésére, és tranzakció kijelzésére vonatkozik.



A legkiterjedtebb, általában vállalkozások által használt, bankszolgáltatás az „internet bank”, amikor az ügyfél gépére telepített rendszerrel, a legteljesebb banki kommunikáció folytatható. Ez esetben az ügyfél maga végzi el banki megbízások adatbevitelét, az ügyfél önmaga ügyintézője. Ez esetben a bank lényegében egy elszámoló központtá / a háttér feladatok elvégzésére/ egyszerűsödik.

Az elektronikus banki szolgáltatások részletes ismertetésére a későbbiekben visszatérek.

4. A banki-szakmai jellemzők és hibák

Mint minden tevékenységnek, a banki –pénzügyi tevékenységnek is megvannak a maguk szakmai szabályai. E szabályok megsértése esetén hibát követünk el, s valakinek kárt okozunk.

A legfontosabb banki szabály, hogy fel és meg kell ismernünk ügyfelünket. Belátható, hogy e nélkül nem tudnánk a ránk bízott értéket visszaszolgáltatni, a kihelyezett hiteleink is erős veszélyben lennének ügyfél ismeret nélkül.

Így tehát egyik alapvető szabály az ügyfél azonosítás kérdése, mely régebben egyszerű aláírás ellenőrzéssel történt, ma a korszerűbb esetben a PIN / személyes azonosító szám /alapján történik.

Az ügyfelünk hitelképességének megítéléséhez, a piaci helyének, szerepének megismerése szükséges. Ehhez jól kell látnunk a gazdaság fejlődési irányait, változásait. Fel kell készülni az előre nem látható eseményekre is, ezért szükséges külön biztosítékokat kikötni a hitelezési veszteség elkerülése érdekében. Erről már volt szó az előző fejezetekben.

Ha nem tartjuk be a szabályokat, hibát követünk el, s valakinek veszteséget okozunk
Melyek azok az alapvető hibák, amelyeket a bankok már elkövettek?

Ilyen lehet, pl. egy vállalkozás túlfinanszírozása, amikor is a hitelképességén túlmenően biztosítunk hiteleket a részükre. Gyakran megtörténik, elsősorban „a hírnév” alapján történő finanszírozás esetén, hogy lassanként olyan kötelezettségek terhelik az adott céget, amelyet már nem tud visszafizetni.

Hiba az is, ha megfelelő saját erő nélkül finanszírozunk valakit. Ez őt felelőtlenségre készítheti: nincs, mit vesztenie. Sokszor az erős piaci verseny kényszeríti a bankokat a hitelfeltételek enyhítésére, a saját tőke nélküli hitelezésre. Ilyen okoknál fogva mentek csődbe autófinanszírozással foglalkozó pénzintézetek, és az amerikai lakáshitel szövetkezetek.

Súlyos hiba a fedezetlen hitelezés, amikor nem köt ki a bank elkülönült biztosítékot a hitel mögé. Az előbb említettek a súlyos üzleti hibák.

Az üzemviteli hibák között a leggyakoribb az elírás: egy- egy szám tévesztése, az időhúzás, a járatlanság és a félretájékoztatás.

Nincs olyan hely, mint a bank, ahol ne ismernék pontosabban a késedelmesség súlyát. A bankban egyértelműen kiszámítható és kamatösszegben, pénzben megjeleníthető minden egyes késedelmes nap, nemcsak az ügyfél, de a bank részéről is.

A pénzügyi –gazdasági károkat, hátrányokat, veszteségeket orvosolni kell. A magyar pénzügyi intézményrendszerben már kialakultak azok a fórumok, amelyekhez panaszunk végett fordulni lehet.

Minden bank köteles ügyfélszolgálatot üzemeltetni, ahová a problémánkkal elsősorban fordulhatunk. Mindig írásban jelezzük panaszunkat. A banknak ki kell vizsgálnia a panaszt. Az elutasított panaszról a banknak írásban, egyértelmű módon indokolva, 15 napon belül az ügyfélnek válaszolnia kell.

A banki válasz el nem fogadása esetén további, törvény adta lehetőségünk van az érdekeink érvényesítésére.

Bejelentéssel lehet fordulni a pénzügyintézeteket felügyelő állami hatósághoz: a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez. E szervezet nem dönthet egyedi ügyekben, de felkéri a bankot, hogy ismételten vizsgálja meg és felül az álláspontját, és erről tájékoztassa a Felügyeletet. Az ügyfélnek adandó válaszáról a felügyeletet tájékoztatni kell. A felügyelet örökös az, hogy az adott válasz szakmailag helytálló legyen.

Ha továbbra is vitánk van pénzügyintézetünkkel, további jogi közvetítőket kereshetünk, békéltető testülethez fordulhatunk.

Ha kárunkat súlyosnak és megtérítendőnek tartjuk, végső esetben bírósághoz fordulhatunk. Ez esetben azonban szinte a legfontosabb az, hogy az igényérvényesítési határidőkből ne szaladjunk ki.

Összefoglalásul –egy kicsit másképpen- tekintsük át, mikor jó egy Bank?

Ha unalmas, s nem rejtélyes: megbízható, átlátható, elérhető,
Ha személyes, de nem tekintélyes,
Ha ügyfeleit ismeri, növekedésüket elősegíti,
Ha szolgál, és nem szolgáltat,
Betétes tisztességes kamatot kap,
Jövőt lát és ad,
Hitelez, de nem támogat,
Ha időt mér, és pontosan szab.

Ellenőrző kérdések:

1. Melyek a bankok alapfeladatai?
2. Milyen banktípusokat ismersz?
3. Melyek a „front office” alapfeladatai?
4. Milyen hibákat ismertél meg?
5. Milyen kárt okoz a késedelmes teljesítés?

Egy döntési helyzet:

Vizsgálj meg két bank/fiókot!

A bank

B bank

1. Elhelyezkedés/ lakóhelyhez való közelség / m-ben
2. Pénztárak száma / db
3. Várakozási idő számlanyitáskor /perc
4. Elektronikus banki elérhetőség/ db
5. Havi várható bankköltség / Ft-ban
6. Termékek/ szolgáltatások száma /db / tájékoztató füzetek száma alapján/
7. Ügyintézők viselkedése /1-5ig pont/

Összevont értékelés:

Melyik bank/fiókot választottad?

Miért?

Ajánlott irodalom:

Arthur Hailey : Bankemberek Magyar Könyvklub 1984
Baka Istvánné és társai: Banküzemtan, Tanszék Kft 1998
Gellért Andor: Banküzletek KJK 1993
A svájci bankok rejtélyes világa

11. fejezet.

Hogyan szerződünk bankokkal?

Mottó: „Olvasatlanul semmit sem írunk alá.” Freddy Flinstone
„Aki kérdez, öt percig hülye, aki nem, egy életen át”

Definíció: A bankszámlaszerződés bankkal való együttműködés szabályaira vonatkozik, s azt rögzíti, milyen feltételek mellett kezeli a bank a folyószámlánkon elhelyezett pénzeinket.

Tézisek:

1. A bankszámlaszerződés: a bankügyletet írásba kell foglalni, a szóban kötött megállapodás semmis
-milyen tevékenységre, milyen összegben
-feltételek
2. Különleges szerződés és szerepek: az adós, adóstárs, kezes
-ügyfél azonosítás jelentősége, azonosítás kapcsolata a pénzmosás elkerülésével kapcsolatos szabályokhoz.
-különleges azonosítás: közjegyzők előtti szerződés, felolvasás, észlelési módok
-a szerződéses feltételek módosítása/ egyoldalúan, hirdetménnyel, új díjtétel szerződésmódosítási díj
-szerződésbontás, szerződésszegés, súlyos szerződésszegés
3. A megbízás: pénzbefizetés / kifizetés, átutalás, beszedés
Alapfogalmak: terhelés/jóváírás (angolul: debit /D, credit /C)
 - A megbízó: ügyfél, befizető, számlatulajdonos,
 - bankügylet: betételhelyezés, számlavezetés
 - Készpénz-forgalom, hitelezésAz üzletszabályzatok, hirdetmények szerepe
4. Költségek és díjak: állandó és változó, egyszeri és folyamatos,
5. Betétbiztosítás jelentősége /OBA, biztosított összeg, kockázatmegosztás

1. A bankszámlaszerződés

Az előző fejezetekben megtudtuk, mik a bank alapfeladatai, milyen céllal veszünk fel hiteleket. Most lépünk be mi magunk egy képzeletbeli bank fiókjába. Rövid időn belül megkérdezi egy ügyintéző tőlünk, mivel szolgálhat. Először bizonytalanok vagyunk, miért is vagyunk itt? Pénzt hoztunk: be akarjuk fizetni, betétet akarunk elhelyezni; vagy hitelt szeretnénk, vagy bankkártyára van szükségünk. Mind megannyi bankügylet. Ahhoz, hogy a bankban bankügyeinket el tudjuk végezni, szerződésben kell állnunk a bankkal, (kivéve a pénz- valutaváltás, amely elvégezhető betérő, nem számlavezetett ügyfélként is). Amikor, tehát a második kérdésként felteszik nekünk, mondjuk meg a bank számla számunkat még nagyobb zavarba jövünk. Az ugyanis még nincs.

Először bankszámlaszerződést kell kötnünk. E szerződés a bankkal való együttműködés szabályaira vonatkozik, s azt rögzíti, milyen feltételek mellett kezeli a bank a folyószámlánkon elhelyezett pénzeinket. A bank számlaszerződést, ill. a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződést írásba kell foglalni, szóban kötött megállapodás semmis.

A szerződés első része arról szól, hogy a bank a személyi adatazonosítóinkat megismeri, ezeket a bank a szerződésbe belefoglalja. Az azonosítás nagyon lényeges kérdés. Lehet, hogy a következő napon ösztöndíjjal külföldre távozzunk, és évek múlva térünk csak haza, így akkor is szükségünk lesz arra, hogy azonosítani tudjanak a bankban. A szerződés legtöbb esetben hosszú távra szól. Több adattal azonosítanak bennünket, hiszen adataink – még a nevünk is, lakcímünk, igazolvány számunk is – megváltozhat. Ne tekintsük időrablónak az azonosító adatok rögzítését, ellenőrizzük azok helyességét, hiszen a későbbiekben súlyos gondokat is okozhat egy-egy téves adat.

Ma már több nyilatkozat kíséri a szerződést.

- Nyilatkozni kell arról, hogy pénzünk nem törvénytelen tevékenységből származik.
- Fel kell hatalmaznunk a bankot arra, hogy adatainkat átadhassa különböző adatkezelő szervezeteknek / Adóhivatal, bankközi adósnnyilvántartó rendszer... /
- Azt is meg kell erősítenünk nyilatkozattal, hogy adataink marketing célokra felhasználhatók legyenek, küldhessenek címünkre különféle terméktájékoztatókat.

Fontos része a szerződésnek a bankszámlaszám, ez a bank részéről arra szolgál, hogy pénzünket elkülönítetten, személyre szólóan kezeli. Ez egy banki azonosító adat, s nem véletlen, hogy az ügyintéző ez után érdeklődött másodikként.

Tartalmazza a szerződés azt is, hogy a bank a számlán elhelyezett betéti összeg után kamatot fizet. A kamat mértékét azonban a számlavezetési feltételekről tájékoztató hirdetményről tudhatjuk meg. Ennek oka az, hogy a kamatmérték gyakran változhat, s így nem kell a szerződést minden esetben módosítani, elegendő csak hivatkozni a hirdetmény változtathatóságára.

A szerződés egyik része az is, hogy a bank milyen címre, milyen időközönként küldjön a számla egyenlegünkről / a bankszámlán nyilvántartott pénzünkéről/ értesítést. Ez már költséget is érintő kérdés, hiszen a postaköltség részünkre kerül felszámításra.

Végezetül a szerződés szól arról is, hogy a bank a szolgáltatásaiért díjat számít fel. Ezek mértéke bankonként eltérő lehet, így különös gonddal kell dönteni arról, melyik bankot választjuk.



2. Különleges szerződés és szerepek

A számlaszerződés egy különleges formája a hitelszerződés. **Ez azt tartalmazza, hogy a bank, milyen összegű hitelkeretet engedélyezett, és tart részünkre számon.** Míg a betéti és folyószámla szerződés esetében mi kockáztatunk, melyik bankra bízunk pénzünkkel, a hitelszerződés esetében a bank kockáztat, ha hitelez bennünket. Így mindig más és más fél az óvatosabb, természetesen a körültekintőbb.

A már ismertetett szerződéses elemek mellett / azonosítás, számlaszám, kamatok, értesítés, és díjak/ a hitelszerződés azt tartalmazza, hogy **milyen folyósítási feltételek teljesülése esetén juthat pénzhez a hitelfelvevő.** A folyósítási feltétel lehet például: a saját erő megléte, befizetése, és felhasználása, vagy építkezés esetén az épület egy bizonyos készültségi foka.

A hitelszerződés egyik leglényegesebb pontja, milyen biztosítékot köt ki a bank a hitel nem teljesítése esetére.

A hitelszerződés meghatározó része arról szól, mi történik akkor, ha az adós nem, vagy késedelmesen teljesít, vagyis nem fizeti meg az esedékes kötelezettségeit. Ez teljesen érthető, hiszen a szerződésnek számba kell vennie az összes ismert és lehetséges negatív kimenetet. A szerződés akkor kerül ismét elő, ha valami probléma van, erre az esetre készül, ezért olyan „terjedelmes” a problémákkal foglalkozó szerződésrész.

Az adós az a személy, aki a hitelt felvette, aki tartozik a banknak bizonyos összeggel. Vannak azonban különleges szerepek is a hitelügyletben. Ha a bank úgy értékeli, hogy az adós fizetőképessége nem teljesen biztos, személyi biztosítékot is kérhet.

Az adóstars, a kezes olyan szerepek, akinek **az a feladatuk, ha az adós nem fizet, akkor ők a helyébe lépnek, és helyette teljesítenek.** Nagyon óvatosnak kell lennünk, kinek a helyettesítést vállaljuk. Szinte természetes, hogy szülők, testvérek, rokonok vállalnak ilyen terhet, hiszen ezek a kapcsolatok egy életre szólnak. Mindig meg kell gondolni, kiért vállalunk felelősséget. Többször szó volt már arról, hogy a körülmények változnak, s benne mi is. Nagy felelősség, ha alkalmi ismerősért kezeskedünk, hiszen a kötelezettség, helyettesítés hosszú távra lehet érvényes.



Ma már a hitelszerződések jelentős része közjegyző előtt köttetik. A közjegyző hivatalos, jogi személy, aki azonosítja a résztvevő feleket, meggyőződik a szerződő felek szándékairól, felolvassa és értelmezi a szerződést. Sokan felesleges időhúzásnak érzik ezt. Mégis annak tükrében, amit a különböző emberi észlelési csatornákról, érzékszervek dominanciájáról megtudtunk, fontos lehet meg is hallgatnunk a szerződés szövegét.

Lényegi kérdése a szerződéseknek az, hogyan lehet módosítani azt. Előbb már megtudtuk, hogy a kamatmértéket nem minden esetben szeretik a bankok a szerződésben meghatározni. Ha ez nincs így, a változtatás úgy egyszerűbb módon, egyoldalú közléssel történik. Nem előnyös a bank számára az sem, ha a hitelfelvevő előbb teljesít, hiszen így kamatbevételről esik el a bank. Igyekeznek ezért a szerződésmódosítást korlátozni, vagy szerződésmódosítási díjjal terhelni.

A hitelszerződés esetében a „nem teljesítés” súlyos szerződésszegésnek számít. Ekkor a bank a teljes hátralévő hitelösszeget egy összegben esedékessé teszi. Ez rendkívül súlyos teher egy hosszabb lejáratú hitel esetében. Ennek következményeiről a későbbiekben még szó lesz.

Van egy másik következménye is a szerződés nem teljesítésének, a bankszámlaszerződés esetében is. Ha az ügyfél például a folyószámla szerződést „magára hagyja” és a számlavezetési díjakat nem fizeti meg, akkor is bekerülhet a nem hitelezhető adósok nyilvántartásába, ha nem is volt hitele. Fontos a szerződés pontos teljesítése.

3.A megbízás, a megbízó, a bankügyletek

Immár van bankszámlaszerződésünk a bankkal, most már megbízást adhatunk egy bankművelet elvégzésére.

A bankművelet a bankügylet elemi része, megbízás készpénzkifizetésre / befizetésre; megbízást adhatunk arra, hogy a bankszámlánkról egy bizonyos összeget egy másik számlára átutaljon; felhatalmazást adhatunk arra, hogy egy másik számlára történő pénzbeszedést fogadjon. Néhány alapfogalmat feltétlenül meg kell ismernünk.

A **terhelés az a művelet, amikor a bank az adott számláról leveszi a pénzt, egyenlege csökken.** Mivel mind több angol nyelvű egyenlegértékesítő jelenik meg a piacon, így kivételesen ennek angol fordítását is meg kell ismernünk: angolul: debit, rövidítve D.

A **jóváírás az a bankművelet, amikor a számlán egyenleg a számlára érkező összeggel megnövekedik,** angolul: credit, rövidítve: C.

A **megbízó:** a befizető, az ügyfél, a bankszámla tulajdonos. A bank köteles a megbízó utasítását teljesíteni, feltéve, hogy a számláján a szükséges számlapénz fedezet rendelkezésre áll. Igaz az is, hogy egy számlára befizetni lehet akkor is, ha a befizető nem tulajdonosa a számlának.

Különleges bankszámla művelet a **beszedés**, melyre vonatkozóan a számlatulajdonosnak előzetesen a felhatalmazást meg kell adnia. Ilyen esetben a kezdeményező egy másik számlatulajdonos, aki a mi számlánkra indít beszedést. De beszedést indíthat a bankszámlára törvényi felhatalmazás alapján az adóhivatal, vagy bírósági végzés alapján a bírósági végrehajtó is.

Bankügyletnek hívjuk a banki szolgáltatásokat, a számlavezetést, a betételhelyezést, a hitelezést. Ezen alapszolgáltatások jellemző vonásait az előző fejezetekben már megismertük.

E fejezetrész kapcsán hangsúlyozandó, hogy a megbízás pontosságára nagyon ügyeljünk, hiszen egy rosszul megadott számlaszám esetén az átutalni kívánt összeg rossz helyre érkezhetsz meg.

Az üzletszabályzatok tájékoztatják az ügyfeleket az egyes banki lépésekről az adott banki ügyletben/ Hitelezés, betét elhelyezés.../. Hitelezés esetben ez tartalmazza azt, milyen követelményeket támaszt a bank az adósaival szemben, de a hitelezési üzletszabályzat tájékoztat a kamatszámítás módjáról is.

A hirdetések ismertetik az adott időszakban érvényes kamatokat és díjmértékeket.

E helyt jegyzem meg hogy a hirdetések, de a szerződések esetében is különleges figyelmet kell fordítani az apró betűs részekre, hiszen e bekezdések tartalmazzák az ügyfelek számára kedvezőtlen, hátrányos, de tájékoztatásra kötelezően előírt tudnivalókat. Ilyen lehet a teljes

hiteldíj mutató a ténylegesen fizetendő hiteldíj mértékéről, vagy egyes hosszabb idejű teljesítési határidőről: mikor juthatunk a pénzünkhöz, ha az nem azonnali teljesítés: pl. értékpapíroknál.



4. Költségek és díjak

Minden bankművelet elvégzéséért a megbízónak díjat kell fizetni. Pontosabban szólva a klasszikus banki elv szerint a kimenő pénzek / terhelés/ után kell fizetni.

A másik ősi alapelv, hogy az árfolyamjegyzéses ügyleteket / értékpapír, valuta / más költséggel nem illik terhelni: pl. jutalékkal, a haszonnak az árfolyam nyereségből kell képződnie.

A bank a bejövő pénzeket „kamattal díjazza” ezért a befizetés, a jóváírás költségmentes. A bank legalapvetőbb érdeke a betétgyűjtés, ezért ennek nincs költsége. Ha azonban a bankból kifelé megy a pénz, akkor „veszett fejsze nyele”, az ügyfélnek fizetnie kell.

A legrégebbi díjtétel a forgalmi jutalék, amint a neve is mutatja a bankok a **számlavezetés forgalma utáni járandóság, jutalék**. Nagyságrendje ezrelékes mértékű.

Az egyedenként túl kis értékű műveletek jövedelmezővé tétele érdekében jelent meg a minimum díj felszámítása. E minimum díjat akkor is ki kell fizetni, ha a forgalmi jutalék mértéke szerint az adott bankművelt díja kevesebbe került volna.

A számlamozgás nélküli számlák is költségesek / számítástechnikai, elszámolási költségek / a bankok számára, ezért került bevezetésre az un. negyed éves, számlavezetési díj, mely negyedévente állandó összeg, melyet akkor is fizetni kell, ha az adott negyedévben nem történt számlaterhelés. A különböző banki költségek összehasonlítása során a meghatározó tétel a számlavezetési díj mértéke. Ahol ez a legnagyobb, ott várható, hogy az összes költségünk is a legnagyobb lesz.

A hitelezés díjairól már szót ejtettünk.

E helyt a díjak általános típusait és jellemzőit szeretnénk felsorakoztatni. Lehet egy díj állandó, mint a számlavezetési díj, de lehet változó, mint a kezelési költség, mely a hitelösszegetől is függ.

Lehet egy költség egyszeri és a futamidő elején esedékes, s lehet folyamatos költség, mely mintegy megemeli a / kamat/ költség szintet. A futamidő elején a teljes /hitel/összegre számított költség összességben nagyobb terhet jelent, mint a folyamatos, mindig az adott időszakra számított kezelési költség. Erre a következő fejezetben még visszatérek.

5. Betétbiztosítás jelentősége

E fejezet második részében hangsúlyoztuk, hogy a betételhelyező kockázatot vállal, amikor egy bankot választ és ott betétet helyez el. Számos példa volt arra a történelemben, hogy egy-egy bank csődbe jutott és az ott elhelyezett betéteket nem fizette vissza.

A modern pénzügyi rendszerek kárveszély megosztására, a veszteségek megtérítésére betétbiztosítási rendszert hoztak létre.

Magyarországon az Országos Betétbiztosítási Alap / röviden: OBA / működik, ellenőrzi a bankok biztonságát és megtéríti a bankbetétesek bizonyos mértékű, esetleges veszteségeit.

A betétbiztosítás a kockázatmegosztás alapelvein működik. A bejegyzett és betétgyűjtésre felhatalmazott bankok betéti összegük után, meghatározott mértékű biztosítási díjat kötelesek befizetni a betétbiztosítási alapba.

Ha ezen bankok közül valamelyik csődbe menne, úgy az Alap a csődbe ment bank betéteseinek kárát mérsékelné.

Betételhelyezés esetén tehát figyelemmel kell lennünk arra, hogy:

Az adott pénzügyintézet tagja –e betétbiztosítási alapnak?

Érdeklődnünk kell, hogy bejegyzett pénzügyintézet –e.

Az adott betéti formára vonatkozik –e a betétbiztosítás? Nem minden betéti forma tartozik a betétbiztosítás ernyője alá. A un. „betéti regiszter” jelzi, hogy az általunk választott betét biztosítva van.

Milyen összegű betétekre vonatkozik aktuálisan a betétbiztosítás?

A jelenleg érvényes –európai uniós- szabályozás szerint a bankonként, betétesenként maximálisan biztosított összeg 6 millió forint. Ami azt jelenti, ha egy bankban ennél nagyobb összeget helyezünk el akár több betétként is, úgy egy esetleges bankcsőd esetén csak maximálisan 6 millió forintot kapunk vissza.

Összefoglalásként az alábbi tanácsokra hívom fel figyelmeteket:

Jó tanácsok:

Olvasni, és kérdezni.

Ha azt mondják nem módosítható a szerződés, nem aláírni.

Csak olyan szerződést aláírni, amit megértettünk, amivel egyetértettünk, amihez a szükséges mellékleteket átadták.

A kisbetűs szövegrészekben rejlik a lényeg!

Kétszer ellenőrizni a megadott azonosítókat és adatokat!

Számolni, mennyibe kerül az adott ügylet.

Meggondolni, kiért vállalunk kezességet, felelősséget.

Körültekintően megválasztani, kire bízunk a betéteinket.

Ellenőrző kérdések:

1. Milyen banki megbízás típusokat ismersz?
2. Mit jelent a D, mi a jelentése a C-nek?
3. Miért fontos az ügyfél azonosítás?
4. Milyen bank alapügyleteket ismersz?
5. Mit kell különleges gonddal ellenőrizni a szerződésben?
6. Mi az üzletszabályzatok jelentősége?
7. Mi a betétbiztosítás jelentősége?
8. Mekkora a bankonként biztosított egyedi betét összege?

Egy döntési mátrix:

Melyik banki számlavezetést választod?

Költségek/díjak	A bank	B bank
1. Forgalmi jutalék %	1,1	1,3
2. Minimum díj Ft / tétel	200	100
3. Negyedéves számlavezetési díj HUF / név	2500	nincs
4. Készpénz felvételi díj %	1,5	2

Melyik bank szolgáltatását választod?

Melyik az a költség, ami meghatározza a költségek jelentős részét?

12. fejezet

Pénzügyi számítások, trükkök, és az összehasonlíthatóság

Mottó: Jobb ma egy tyúknyak, mint holnap egy lúdnyak, avagy amikor 11% több mint 11,5%.

Definíció: Kamatmentes hitel nincs: mindennek meg kell fizetni az árát.

Tézisek:

1. Kamatmentes hitel nincs: mindennek meg kell fizetni az árát.
2. A számok fétisként való tisztelete és felhasználása a pénzügyi kommunikációban:
 - névleges kamat és tényleges hozam összefüggései/ az időtényező szerepe,
 - egyszeri kezelési költség, vagy az annuitásba beépített –folyamatos költség,
 - előre, vagy a végén fizetendő,
 - játék a kamatnapokkal: hitelnél: 360, betétnél: 365 nap, ahogy kevesebb
 - sávós kamat,
 - egyszerű kamat és a diszkont kamat, miért nem ugyanaz?
 - „van másik”- egyéb, további díjak: hitelbírálati, folyósítási, adminisztrációs díj, forgalmi jutalék / a forgalomtól függő díjak, mint a klasszikus bankköltségek, minimum díj, negyedéves számlavezetési díj. És az ÁFA?
 - árfolyam és az átváltási jutalék. Szabályos ez?
3. Az összehasonlíthatóság biztosítása
 - Amikor 3MHUF összegű hitel nem egyenlő 3MHUF összegű hitellel, avagy a saját erő szerepe,
 - A THM, a „teljes hiteldíj mutató” és értelmezése, jelentősége,
 - az EBKM, az „egységesített betéti kamatmutató” értelmezése, és jelentősége.

1. Kamatmentes hitel nincs

Az utcán járva, vagy a televíziót nézve nap, mint nap látjuk és halljuk, hogy kamatmentes hitellel lehet megvenni ezt, vagy azt az autót, televíziót. Micsoda csábítógondolat! Beleeszi magát az ember agyába. Valami ingyen kapható. Hiszen megtanultuk, hogy a kamat a hitel használati díja. Ki az a bolond, aki csak úgy ingyen ad kölcsön nekünk. Nos ilyen személy

nem létezik, csak a marketing világában. Ha mégis visszakérdeznénk a hirdetés feladójánál, mekkora a kamat, felháborodva mondaná, de hiszen tényleg nincs kamat. Nézzük meg jobban a költségeket. Ekkor derül ki az, hogy ilyen, vagy olyan elnevezésű díjat kell fizetnünk / kezelési költséget, adminisztrációs díjat.../ Ha ezeknek jobban utána gondolunk, és számítást végzünk, rájövünk, hogy ezeknek a díjaknak mértéke a piacon szokásos mértéket jelentősen meghaladja, esetleg többszöröse, így ténylegesen ezek a díjak fedezik le a kamat költségeket is.

Nem kaphatunk semmit se ingyen a hirdetésekben állítottakkal ellentétben, mindennek megkérjük az árát. S ez a természetes, hiszen egy szolgáltatást, egy árut veszünk, s a szolgáltatónak is meg kell élnie.

Hasonló gondolatmenettel élhetünk gyakorlatilag minden kedvezmény esetében. Itt is említhetünk egy régi mondást: „amit megnyersz a réven, elveszted a vámon”, vagyis kaphatunk kedvezményt valahol, de egy később más úton ezt a kedvezményt meg kell fizetnünk. Érintettük már ezt a gondolatot a „vásárlói kosár” említések, ahol is egy-egy áru árából jelentős kedvezményt kaphatunk, ugyanakkor a többi áru magasabb árszintű, és így a kedvezmény ellensúlyozva van.

Nem egy –egy díjat, vagy annak elmaradását kell tehát néznünk, hanem az összes költséget és ha az kevesebb az összehasonlításra került két hitel közül, akkor valóban a kedvezőbbet választottuk. Már, ami a költségeket illeti. De az egyéb nem, vagy nehezen összehasonlítható/ számszerűsíthető tényezőket illetően érhet bennünket még meglepetés. Ilyen lehet az, hogy minden tekintetben kedvező a költségszintje egy hitelnek, de nem lehet hamarabb visszafizetni, hosszabb távon akkor is rosszabbul járhatunk.

Ha nehéz is teljes körűen összehasonlítani, de ezt nem ment fel minket az alól, hogy az összehasonlítható és számszerűsíthető tényezőket össze kell vetni, és értékelni kell.

2. A számok fétisként való tisztelete és felhasználása a pénzügyi kommunikációban

Már az előző részben is példát kaptunk arról, hogy a nulla / kamat/ is lehet súlyos értékű szám. A mai marketing célú kommunikáció a számoknak abszolút értéket szeret tulajdonítani. Szinte fétisként működik, hogy ha valami nagyobb abszolút értékű, az többet, jobbat jelent. Mégis lehetséges –mint a mottóink is jelzi-, hogy a 11% több lehet, mint a 11,5%. Hogy is van ez?

Lássunk egy példát. Ha egy bankbetétet 11% kamatra kötök le egy hónapra, s a hó végén jóváírják az esedékes kamat összeget is, s ezt egy éven keresztül folytatom, akkor év végén a hozamom 11,57% mértékű lesz. Míg, ha ugyanolyan összegű betétet egy évre kötöm le 11,5 % kamatra, és év végén írják jóvá a kamatokat, akkor a betéti hozamom 11,5% lesz. Így lehetséges az, hogy a 11% több legyen, mint 11,5%.

A hozam a kamatfizetés esedékességét is figyelembe vevő mérték. A névleges kamatot a tényleges hozammal az időtényező köti össze.

Általánosságban érvényes az állítás, hogy a hamarabb megkapott pénz többet ér, mint a később esedékes; mely állításnak a másik oldala az, hogy a korábban megfizetett költség nagyobb teher, mint a később fizetendő.

Nem mindegy, nem azonos tehát, ha a kezelési költség egyszeri és /évente/ előre esedékes; vagy folyamatos és be van építve a törlesztő részletbe, még ha névlegesen azonos mértékű is.

Az *egyszeri*, előre esedékes költség ténylegesen nagyobb teher, mint a *folyamatos* költség.

A pénzügyi világban a kamat mérték éves / p.a./ mértéket jelent, még ha hanyag módon ezt nem is mindig jelzik a közleményekben. Ismét egy idegen kifejezés: p.a. = per annum, azaz évente. Érdemes ezt a kifejezést megtanulni, hiszen mind gyakrabban jelenik meg így a hirdetményekben.

E tekintetben is óvatosan kell bánni az összehasonlítással. Egy kereskedelmi ügylet nyereségét szokták összehasonlítani a kamat mértékkel, s torz eredmény születik, míg az ügylet nyeresége egyszeri, addig a kamat egész évre számítandó.

De ne szaladjunk túl könnyedén „*az évente*” kifejezésen sem! Az éveket napokban számolják, mivel egy –egy betét, vagy hitel bizonyos napig áll fent és bizonyos napon jár le. Mivel az évek nem egyforma hosszúak hol 365, hol 366 nap tartamúak, meg különben sem kerek szám a 365, így adódott a lehetőség, hogy a pénzügyi számításokban az „ősi bankárok” a maguk javára fordítsák ezeket a természetes eltéréseket.

A betéti kamatnál gyakorta 365 nap az osztó, így egy 10% / év mértékű kifizetendő kamat egy napra jutó értéke 0,000274.

Hitel kamatnál az osztó 360 nap, így egy 10%/év mértékű kamatnál az egy napra jutó beszédendő érték 0,000278.

Nem szabad lebecsülni ezeket az eltérő értékeket. Jelentős összegű kihelyezéseknél, és betéteknél jelentős hasznot hozhat az eltérő kamatnap számítás.

Még egy nyereség származik a kamatnap számítás eltéréseiből. A hiteleknel, mint említettem az osztó 360 nap, ugyanakkor a hitel kamatösszegének számítása a tényleges fennálló napokra történik, ami nem lehet 365 napnál kevesebb. Így egy évre számolva azzal, hogy az osztóban nem a tényleges adott évi naptári napok szerepelnek, egy 100.000HUF összegű, 10%/évi kamatozású hitelnél 139 Ft kamatnyereség származik, amely hitelösszeg, és a kamatmérték növekedésével egyenes arányban növekszik.

A kamatokkal összefüggő hirdetésekben további módszerek ismereteseek, amelyek az abszolút érték kiáltó felhasználására épülnek.

Ilyen például a sávos kamatozású betétek hangzatos hirdetésekben való megjelenítése. „Éves betét már 12%-ra!” Azután, ha mélyére nézünk a dolognak, kiderül, hogy több kamatidőszak van, az első időszakban a kamatozás 4,5%-ról indul, s az utolsó időszakban éri el a kamat mérték a 12%-ot.

Hasonló gondolatmenetre épül a betéti összeg nagysága utáni sávos kamatozás. „Folyószámla kamata 7,5%-ra”- Hogy is van ez? Lekötés nélkül ilyen magas kamat mérték? Ha beletekintünk az „üveggömbbe” meglátjuk, hogy itt is sávos kamatról van szó, pl.: 1millió HUF összegig a kamatmérték 0%, s innen sávosan változik a sávba eső összeg után, majd 5millió HUF felett éri el 7,5%-os mértéket.

Megtévesztő lehet még az abszolút kamat mérték az egyszerű és a diszkont kamat összehasonlításában.

A 11%-os diszkont kamatozású hitel tényleges hozama 12,3%-ot tesz ki, mivel egy 100egységű lejáratú értéknel 89egységű hitel kerül kifolyósításra. Így $11/89 = 0,123$ eredmény adódik.

„Jó hír” ez azonban a betét elhelyezőknek, hiszen egy 11%-os diszkontkamatozású betétnek a névleges kamat mértéknél magasabb / pontosan 12,3%/a hozama .

Most távolodjunk el a közvetlen számok világtól, de a trükkök világába tartozik a sokasodó költségek megjelenése is. Ahogy régen a híres zenebohóc mondta, amikor elvették egymás után a zeneszerszámaikat: „Van másik!” Erre a logikára épül a sokasodó költségek világa is.

Már tudjuk, hogy a klasszikus költség felszámolás a forgalmi elven épült fel. A modern világ pénzügyi kultúrája megfejelte ezt az egyedi költségekkel. A hitelezésben a kamat után

megjelent a hitelbírálati, majd a folyósítási díj, a kezelési költség; a számlaforgalom esetében ez egyedi formát képviseli a minimum díj, negyedéves számlakezelési / fix / díj.

A deviza / valuta forgalomban az adás/vételi árfolyam alkalmazása mellett, pedig megjelent a átváltási jutalék felszámítása is. Ez utóbbi esetben válik egyértelműen világossá, hogy nem szolgáltatási, külön tevékenységi igények miatt kerül sor egy –egy újabb költségnem bevezetésre, hiszen a pénzváltás esetében az árfolyam különbözetnek önmagában kellene fedezetet nyújtania az adott szolgáltatásra, hanem pusztán költségnövelési és az összehasonlítás elfedésére vonatkozó szándékok vezetnek a pénzügyi szervezeteket.

Amikor a várható terheinket, vagy bevételeinket számoljuk, mindig figyelembe kell venni, milyen egyéb levonásokkal terhelnek meg bennünket.

3. Az összehasonlíthatóság biztosítása

Aki a fenti leckét jól megértette, megérti azt is, hogy egy 3millió HUF összegű hitel nem egyenlő egy 3millió HUF összegű hitellel, ha az egyik a teljes vételárat lefedi, míg a másik esetében 1millió HUF összegű saját erő rendelkezésre áll. Gépkocsi vásárlási hasonlattal élve 3 millió forintból *kisebb teljesítményű* kocsit vásárolhat, mint 4 millió forintból. A különbség tehát a teljesítmény különbségben fedezhető fel.

Jól jellemzi a kifejezés maga is: saját erő. Ha van saját erő, akkor nagyobb erő áll a megvalósítandó célok mögé, s így 3millió forint hitel nem egyenlő 3millió forint összegű hitellel. E tétel számszaki levezetésétől eltekintünk, ez a felsőbb iskolák anyagába tartozik.

A piaci verseny keltette számháborúban a pénzügyi kormányzat a maga eszközeivel próbál rendet teremteni. Ennek során az összehasonlíthatóság megvalósítás érdekében rendeletileg tette kötelezővé, hogy a bankok betéti kamatai, értékpapír hozamai és hiteldíjai összehasonlíthatóvá váljanak. Ezért a bankok kötelezően nyilvánosságra kell, hogy hozzák a következő mutatókat:

A **teljes hiteldíj mutató** (a továbbiakban: THM) az a belső kamatláb, amely mellett az ügyfél által visszafizetendő tőke és hiteldíj egyenlő az ügyfél által a folyósításkor a pénzügyi intézménynek fizetett költségekkel csökkentett hitelösszeggel.

A THM tehát azt mutatja, hogy az ügyfélnek ténylegesen, milyen terhekkal kell hitelt visszafizetnie.

A THM számításánál nem vehető figyelembe:

- a) a prolongálási költség,
- b) a késedelmi kamat,
- c) az egyéb olyan fizetési kötelezettség, amely a szerződésben vállalt kötelezettség nem teljesítéséből származik,
- d) a biztosítási és garanciadíjak, valamint
- e) az átutalási díjak.

Ezek a költségek valóban nem a szerződés szerinti hitelteljesítéshez kapcsolódnak / mint a késedelmes teljesítés, vagy a hitelösszegnek más számlára történő átutalása./ De tudnunk kell ezeket a terheket is.

A pénzügyi intézmény a kötelező tájékoztatásban meghatározott díjakon és költségeken túlmenően az ügylet szerződés szerinti teljesítése esetén az ügyféllel szemben további jogcímen költséget, díjat nem számíthat fel.

Egy gyakorlati példát hozva: egy ma hangosan hirdetett 9,95%-os kamat mértékű személyi hitelnél az apró betűs részében található THM: 24,6-64,5% -ról szól. A THM gyakorlatilag azt jelenti, hogy egy éves lejáratú hitel esetében a teljes megfizetésre kerülő összegből 1/5 – részétől, 1/2- részéig a hitel terheit/ díjait fizetjük meg. Más szóval, egyszerűen azt is állíthatjuk: egy 100.000 forint értékű televízió nekünk, ilyen úton 124.600 forintba, vagy akár 164.500 forintba is kerülhet.

A banki rendszer fejlődik, alkalmazkodik. Ma előszeretettel ajánlják a 2,004%-os THM –val rendelkező devizahiteleket. Milyen kedvező ez! –gondolhatnánk az előbbieken alapján. A THM jelenleg azonban nem tartalmazza az árfolyamváltozásból fakadó költségeket, az átváltási jutalékot. Ezen költségek akár a 43%-os értéket is elérhetik a mai bizonytalan forint /EUR árfolyamú világban, de 10%-os többletterherrel biztosan számíthatunk.

A pénzügyi kormányzat tervezi, hogy a THM –et továbbfejleszti az újonnan jelentkező megoldások megismertetésére a valós összehasonlítás érdekében.

A hitelintézetnek üzletszabályzatában az egyes általa kínált betéti szerződések esetében rögzített kamatszámítási módszeren kívül az **egységesített betéti kamatlábmutatót** (a továbbiakban: EBKM) is ki kell számítani, és azt meghatározott módon közzé kell tennie.

Az EBKM számításánál a kamatösszegekben csak a ténylegesen kifizetendő (jövőreandó) összeg vehető figyelembe; ha a kifizetendő kamatot bármilyen jogcímen (pl. jutalék, díj) levonás terheli, akkor a kamatösszeget a levonás összegével csökkenteni kell.

Egy ügyfélre kialakított egyedi betéti módozat esetén a hitelintézet az EBKM-et köteles kiszámítani, és annak értékét a szerződésben szerepeltetni.

Ha a betét lejáratáig hátralévő lekötési idő 365 napnál kevesebb, az EBKM kiszámítására egy meghatározott képletet kell alkalmazni.

Ha a betét lejáratáig hátralévő lekötési idő legalább 365 nap, valamint le nem kötött, illetőleg határozatlan időre lekötött betét esetén az EBKM kiszámítására másképpen meghatározott képletet kell alkalmazni.

Ha a betéti kamatláb a szerződés alapján változó kamatláb, de annak mértéke az EBKM kiszámításakor nem határozható meg, az EBKM számításánál az utolsó ismert kamatlábat kell alkalmazni a betéti szerződés lejáratáig.

Határozatlan időre lekötött, illetve le nem kötött betét esetén a lekötési időt egy évnek kell tekinteni, a hitelintézet azonban jogosult az általa jellemzőnek tartott lekötési időre vonatkozóan kiszámított mutatót is közzétenni.

A mutató számítása során a szerződésben rögzített lekötési időt kell figyelembe venni.

Az EBKM tehát azt mutatja, milyen hozamhoz jut ténylegesen a betételhelyező.

Összefoglalásként lássuk a főbb elveket:

- kamatmentes hitel nincs.
- óvatosan az olyan elnagyolt kifejezésekkel, mint pl.: az „évente”.
- az abszolút értékben nagyobb szám, nem jelent mindig többet.
- mindig nézzük meg, egy kötelezettség mikor esedékes, mert befolyásolja a hozamot.
- összehasonlítást mindig a teljes költség szinten tegyük meg.

Ellenőrző kérdések:

1. Mi a különbség a kamat és a hozam között?
2. Melyik az a tényező, amelyik a kamat és hozam közötti különbséget okozza?
3. Hogyan hat az időtényező a kamatnapokra, a kezelési költségre?
4. Mi a klasszikus banki jutalékfelszámítás alapelve?
5. Mi a THM?
6. Mi a THM jelentősége?
7. Mi az EBKM?
8. Mi az EBKM jelentősége?

Egy döntési helyzet:

Mikor fizetsz többet a banknak?

Ha 5,5%/ év kamatozása, 2% egyszeri kezelési költségű, vagy

ha 7,5% / év kamatozása, 0% kezelési költségű hitelt veszel fel, mindkét hitel futamideje 1 év, havi egyenletes törlesztésű.

Mekkora összeget kell megfizetni 1.000.000 Ft kölcsön esetén?

Ajánlott irodalom: A jelenleg érvényben lévő: 41/1997 (III:5) Kormányrendelet a betéti kamatról, az értékpapír hozama és a teljes hiteldíj mutató számításáról és közzétételéről.

13. fejezet

Bankok és az elektronikus csatornák

Mottó: A PIN-kódot ne írd a kártyádra, viszont jegyezd fel kártyád azonosító adatait (kártyaszám, lejárat), és az azonosító adatokat a kártyától elkülönítve tartsd! Ha nem ezt teszed, jusson majd ez eszedbe, ha elveszted a kártyád!



Definíció: Az elektronikus bankszolgáltatások alapja a bankkártya használat, e szolgáltatásra épül az elektronikus bank. A bankkártya és a hozzá tartozó PIN kód jelenti az azonosítás kulcsát az elektronikus banki rendszerekhez.

Tézisek:

1. A bankkártya

Milyen bank kártyatársaságok és kártyatípusok vannak?

Milyen előnyöket, lehetőségeket kínál a bankkártya?

Hogyan fizethetsz bankkártyával?

Mi a teendő vásárláskor?

Mi a PIN-kód?

Amit a bankkártya használat érdekében feltétlenül tudnod kell!

2. Telebank, Mobilbank:

3. Home banking

1. A bankkártya

A bankkártya egy pénzt helyettesítő, pénzt jelképező fizetési eszköz, mely lehetőséget nyújt arra, hogy készpénzfizetés nélkül is kifizethessük a vásárolt áru, vagy szolgáltatás árát.

Milyen bank kártyatársaságok és kártyatípusok vannak?

A világon két nagy kártyatársaság működik a VISA és az Europay. A VISA elsősorban az Egyesült Államokban terjedt el, az Európai Unióban az Europay International kártyái (Eurocard/Mastercard (EC/MC), Maestro, Cirrus) a gyakoribbak. A hazai bankok is ehhez a két rendszerhez csatlakoztak. A kártya kapcsolódhat magánszemély és cég számlájához egyaránt. A kártyák elnevezése utal azok jellegére:

Electron	csak POS terminál vagy ATM környezetben használható
Business	társaságok részére kibocsátott
Standard, Classic	általános használatra, világszerte érvényes, forint vagy deviza alapú lehet / dombornyomott/
Arany	kiemelt ügyfelek részére szóló, extra szolgáltatást is nyújtó kártya

Annak függvényében, hogy a kártya mögött milyen számla áll, megkülönböztetünk **betéti** és **hitelkártyákat**, **forint** és **devizaalapú** kártyákat. Minden kártyához igényelhető társkártya (pl. családtag ezzel velünk közösen használhatja a kártyaszámlát). Betéti számlán mindig megfelelő pénzfedezetnek vagy folyószámlahitel-keretnek kell állnia a kártyahasználat biztosítására.

A hitelkártya a külön keretösszeggel erre a célra megnyitott hitelszámla használatával igényelhető

Milyen előnyöket, lehetőségeket kínál a bankkártya?

A bankkártya könnyű és gyors hozzáférést biztosít forint alapú bankszámlához vagy devizaszámlához. Bankkártyát Ft, USD és EUR devizanemben vezetett bankszámlához igényelhetsz.

A bankkártya belföldön és külföldön egyaránt használható, készpénzfelvételre és vásárlásra is. Kényelmes, mert nem kell nagyobb mennyiségű készpénzt tartanod magadnál, hiszen készpénz nélkül is vásárolhatsz, valamint készpénzhez juthatsz a bankjegykiadó automatákból (ATM) is.

Aktuális, bankkártyával elérhető számlaegyenlegről a kibocsátó bank bankjegykiadó automatáin keresztül egész nap tájékozódhatsz.

Bankkártyás költségeidről havonta részletes elszámolást küldenek Neked, így nyomon követheted a számlán a jóváírásokat és a költségeket.

A Visa típusú bankkártyáknál, a Nemzetközi Kártyatársasággal kötött megállapodás alapján, a nemzetközi forgalomban bonyolított költségek elszámoló devizaneme: USD.

A MasterCard kártyáknál - szintén a kártyatársasággal történt megállapodás szerint - az Európán belüli forgalom elszámolása EUR, a tengerentúli költségek elszámolása USD-ben történik.

Nemzetközi kártyahasználat esetén, ha a tranzakciók devizaneme és az elszámoló devizanem nem azonos, a tranzakció devizaösszegét a Nemzetközi Kártyatársaság az általa alkalmazott árfolyamon az elszámoló devizanemben kifejezett összegre konvertálja, amelyet a bank a kártyafedezeti bankszámlán számol el.



A belföldi forgalom elszámolása devizaalapú nemzetközi kártyák esetében kereskedelmi devizavételi árfolyamon történik.

Forintalapú bankkártyával történt nemzetközi kártyahasználat esetén, ha a költség és az elszámoló deviza neme nem azonos, a tranzakció devizaösszegét a Nemzetközi Kártyatársaság az általa alkalmazott árfolyamon az elszámoló devizanemben kifejezett összegre konvertálja. Ezt az adott feldolgozási napon az elszámoló devizára jegyzett kereskedelmi deviza eladási árfolyamán forintosítva a kártyafedezeti bankszámlán számol el.

Az árfolyamszámítás napja a terhelés nemzetközi kártyatársaságtól való beérkezésének a napja.

Hogyan fizethetsz a bankkártyával?

Bankkártyával gyorsan és kényelmesen fizethetsz készpénz nélkül belföldön és külföldön egyaránt. A VISA Classic és VISA Gold kártya a VISA emblémával, MasterCard Standard és MasterCard Gold kártya a MasterCard emblémával ellátott fizetőhelyeken alkalmazható.

A VISA **Electron kártya** VISA Electron emblémával jelölt belföldi és külföldi elfogadóhelyeken áruk és szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítésére alkalmas.

A VISA Electron bankkártyával kizárólag **olyan kereskedelmi egységeknél** lehet fizetni, ahol a kártyaelfogadás **elektronikus kereskedői terminál** (POS terminál) segítségével történik.

A legtöbb szállodában, illetve autókölcsönzőnél csak a **magasabb szolgáltatástartalmú, dombornyomott** bankkártyákat (VISA Classic és VISA Gold, MasterCard Standard és MasterCard Gold, valamint a VISA Business és MasterCard Silver kártyák) fogadnak el fizetőeszközként.



Mi a teendő vásárláskor?

Vásárláskor, illetve szolgáltatás igénybevételekor a kereskedő minden esetben elkéri a bankkártyát.

A bankkártya elfogadása, a fizetés engedélyezése, illetve a kártyabizonylat kiállítása kétféle módon történhet, hagyományos papíralapú vagy elektronikus módszerrel.

Hagyományos esetben mechanikus készülék alkalmazásával kártyádról lenyomatot készítenek, így a kártyán látható adatok egy hárompéldányos bizonylatra kerülnek. A bizonylaton feltüntetik az elfogadóhely nevét, a vásárlás napját és az áru vagy szolgáltatás kártyával fizetett ellenértékét.

Elektronikus elfogadás esetén a mágnes csíkon kódolt adatokat POS terminál segítségével olvassák le, ekkor a kártyabizonylatot a terminál állítja elő.

Egyes POS terminállal felszerelt kereskedelmi elfogadóhelyen a terminál típusától függően kérhetik, hogy a POS terminálhoz csatlakozó számbillentyűzeten írd be a PIN- kódodat.

Saját érdekedben ügyelj rá, hogy a megadott PIN-kódot illetéktelen személy ne láthassa.

A bizonylaton szereplő adatok valóságát az aláírásoddal igazolod, majd átadják neked a bizonylat egy példányát. Ezt célszerű megőrizni, mert a bankunk által küldött számlakivonat és a bizonylatok utólagos összevetésével ellenőrizheted, hogy számládat valóban az általad jóváhagyott összeggel terhelte-e meg a bank.

Mi a PIN-kód?

A kártyával történő készpénzfelvétel esetén szükség van egy négyjegyű titkos **személyazonosító számra, a PIN-kódra.**

A titkos kód egyedi, újraelőállítására nincs mód. A PIN-kód - a kártya átadását megelőzően - ajánlott küldeményként kerül postázásra.

A PIN-kódot kizárólag a bankkártya birtokos ismeri, és ügyelni kell arra, hogy más ne ismerje meg!

A PIN-kódot ne írd a kártyádra, és ne tárold azzal egy helyen!

Amennyiben több bankkártyád is van, vedd figyelembe, hogy minden egyes bankkártyához különböző PIN-kód tartozik.

Amit a bankkártya használat érdekében feltétlenül tudnod kell!

Bankkártyáink egyre népszerűbbek, mind többen választják a fizetés e korszerű és elegáns formáját.

Szükséges felhívni figyelmeteket a bankkártya biztonságos használatára, így ezúttal is ismertetjük az esetleges kellemetlenségek megelőzése érdekében a kártya használatával kapcsolatos tudnivalókat:

Ne engedd, hogy a kártya fizetéskor kikerüljön a látókörödből. Így megakadályozhatod, hogy a kártya adatait lemásolják.

Fizetéskor útleveledet vagy személyi igazolványodat is elkérhetik. Ez a biztonságodat szolgálja, mivel az elfogadóhely így ellenőrzi, hogy a kártyát a jogos birtokosa használja-e.

Bankkártyádat különös gondossággal, rendkívüli értéként kezeld. Átvételkor ellenőrizd, hogy az a nevedre szól-e, azonnal írd alá, hiszen egy esetleges illetéktelen használat bizonyítási eljárása során az aláírásnak fontos szerepe lehet.

Kártyád soha ne add kölcsön senkinek!

Fizetés után kártyáját kérd vissza, és ellenőrizd hogy valóban a nevedre szól-e, automatából történő készpénzfelvételkor, pedig vigyázz, hogy kártyádat ne felejtssd a berendezésben.

Ha valamilyen oknál fogva nem sikerül a kártyával fizetned, ne hagyd azt a kereskedőnél a "fizetés záloga"-ként.

Az esetleges visszaélésekből származó veszteség korlátozására szolgál a napi és heti költési limitek meghatározása. Ezek a limitek a kártyahasználat gyakoriságára és összegére vonatkoznak, amely felett automatikusan visszautasításra kerül minden tranzakció - amelyre az elfogadóhely felhatalmazást kér, függetlenül a számlán rendelkezésre álló fedezettől.

A bankkártyák hátoldalán található, fontos információkat hordozó mágnes csík, mely érzékeny az erős elektromos-, mágneses- és hőhatásokra. Kártyád tartsd távol televíziótól, rádiótól, hangfalaktól, mágnes kulcstól, mágneszáras táskától és pénztári pultoktól, valamint óvd az erős hőhatástól és napsütéstől.

Havi számlakivonatod mindig ellenőrizd, és azonnal jelezd, ha olyan költést tapasztalsz, amelyet nem Te vagy a társkártya birtokosa hajtott végre.

A bankkártya elvesztését, illetve ellopását haladéktalanul jelezd a kibocsátó Bank hívó központjánál/ call center/.

A Bankod és a biztosító társaság telefonszámait mindig tartsd magadnál, hogy az előző bejelentést meg tudd tenni.

Jegyezd fel kártyád azonosító adatait (kártyaszám, lejárat), és azokat a kártyától elkülönítve tartsd.

2. Telebank:

Az elektronikus bankszolgáltatások alapja a bankkártya használat, e szolgáltatásra épül a elektronikus bank. A bankkártya és a hozzá tartozó PIN kód jelenti az azonosítás kulcsát az elektronikus banki rendszerekhez.

A lakossági, elektronikus ügyletek a **telefonos hálózati** kapcsolatra települtek. Lényegében minden szolgáltatás neve valamilyen formában tartalmazza a „tele” szótagot.

A telefon banki szolgáltatás kétfelé ágaztatható,

- ❖ egyrészt a *gépi* hangú információközlésre , egyenleg és bankszámlaforgalom közlésre, és termék- tájékoztatásokra,
- ❖ másrészt a hívó központban / call center / ülő, interaktív, *ügyintézői* kapcsolati formára. Az ügyintéző tud tájékoztatást adni, bizonyos ügyleteink előre haladásáról / bankkártya hosszabbítás, hitelkérelem elbírálásának állapota /, de nála lehet betétet lekötni, vagy biztosítást kötni.

Különösen aktív szerepük lehet egy –egy reklamáció elintézésében is.

A különböző bankok közötti szolgáltatások egyre kiegyensúlyozottabbak, mind kiterjedtségükben, mind időbeni elérhetőségükben.

A telefonbank egy speciális ága a **mobillbank**, mely sűrítve és továbbfejlesztve tartalmazza a telefonos banki szolgáltatásokat.

Az sms szolgáltatás segítségével nem csak meg lehet hallgatni a telefonos információkat, de írásban is hozzájuk lehet jutni. A bank műveletek biztonságát jelentősen növelte ez a szolgáltatási forma, egy-egy kártya tranzakcióról automatikus sms üzenetben is lehet értesülni.

A mobil bankon keresztül aktuális számlainformációkat / egyenleg és néhány napos számlaforgalom / le lehet kérdezni. Bizonyos információkat automatikusan is megkaphatunk, ilyen a nap végi számlaegyenleg, és a legutolsó bankkártyával végrehajtott művelet.

Interaktív művelet is végezhető a mobiltelefonnal, egyrészt a gépi lekérdezés a számlakondíciókra, az aktuális kamatokra és árfolyamokra vonatkozóan, másrészt a hívó központ ügyintézőjével is elvégeztethetünk összetettebb bankügyleteket: betéti lekötés, biztosítás kötése.

Ezen szolgáltatásokért felszámított díjakra általában az a jellemző, hogy olcsóbbak, mint a hagyományos úton –bankfiók útján, papír alapon – elvégzett műveletek után felszámított díjak.

A kifizetett díjak egyre nagyobb részét teszi ki a telefon hálózat használati díja.

3. Home –banking



A házi bank / home banking / és internet banking közös jellemzője, hogy a pénzügyi adatok számítógép hálózaton keresztül jutnak el a banki, központi rendszerekhez.

A házi bank esetében az ügyfél otthoni számítógépére is telepítésre kerül a banki rendszer „maszkja”. Ez elvégzi a bejelentkező azonosítását és a szükséges formában előkészíti a megbízás adatait. Ez után következik a banki rendszerre való feljelentkezés és az adatok továbbítása. Ennél a formánál a közvetítő internetes hálózatot csak rövid időre kell igénybe venni. Biztonságosabbnak tekinthető, mint az internetes bank, hiszen munkavégzés nem történik a hálózaton.

Ezt az elektronikus banki formát főként a vállalkozások használják. A megbízások teljes köre lebonyolítható e rendszerben, a forint és deviza átutalásoktól kezdve, betéti lekötések kezdeményezéséig.

E formánál többletköltséget jelent a rendszer telepítési díja, de mivel az ügyfél maga végzi a banki adatrögzítést, így a számlavezetéshez kapcsolódó díjak esetében jelentős mértékű kedvezményt ad a bank.

Az **internet bank** esetében az ügyfél a banki rendszerre jelentkezik be az internet hálózaton keresztül. Ez nem igényel banki rendszer kiépítést az otthoni gépen, csupán internet hozzáférés szükséges.

Ezt a formát alakították ki a bankok a lakossági és háztartások számára az elektronikus banki, hálózati hozzáférésre.

A legszélesebb szolgáltatási körhöz lehet ez úton hozzáférni. Alap bank műveleteket lehet így elvégezni, betétet lehet lekötni, értékpapírt lehet vásárolni, s még hitelt is lehet ezúton igényelni.

Kissé kockázatosabb az ügyfél számára, mint a házi bank esetében, hiszen folyamatos a kapcsolat és munkavégzés is a hálózaton történik.

Ellenőrző kérdések:

1. Mi a bankkártya?
2. Milyen bankkártya típusokat ismertél meg?
3. Melyek ezek főbb jellemzői?
4. Mi a PIN kód?
5. Hogyan használható a bankkártya vásárlásra?
6. Mely a legfontosabb biztonsági bankkártya használati előírás?
7. Mi a telebank és a mobilbank közötti leglényegesebb különbség?
8. Mi az alapvető különbség a házi bank és az internet bank között?

Döntési helyzet:

Melyik bankkártyát választod?

	Classic	Electron
Számlamúlt a banknál	3hónap	nem kell
Vásárlás		
POS-val	igen	igen
POS nélkül	igen	nem
Kézpénzfelvétel		
ATM	igen	igen
Kártyadíj /egyszeri	4000 HUF	1000HUF
ATM kézpénzfelvétel		
Saját bank ATM	50HUF	50HUF
Más bank ATM	290HUF	290HUF
Külföldi ATM	1%+4USD	1%+4USD
SMS küldés díja	39HUF	39HUF
Melyik kártyát választod? Miért?		

14. fejezet

A kockázat



Mottó: Kockázatmentes ügylet nincs, ha mégis valaki ezt állítja, úgy az egyik résztvevő félnek az nem üzlet.

Definíció: A teljes kockázat a tökéletes bizonytalanságot jelenti, más szóval azt, hogy nem tudjuk, egy esemény be fog –e következni vagy sem.

Tézisek:

1. Mi a kockázat? Miért szeretik / nem szeretik a bankok az átlagost, miért kerülnek a kivételt, a kivételest? Az átlagostól, a várhatótól való eltérés valószínűsége
2. A banküzleti kockázatok:
 - megtérülési
 - kamatkockázat
 - árfolyamkockázat
 - koncentrációs kockázat / ügyfél, ágazat /
3. A kockázatot lefedjük, vagy osztjuk, úgy-e? –a kockázat kezelése
4. Az üzemviteli kockázatok: működési folytonosság biztosítása

1. Mi a kockázat?

A kockázat megjelenési formája a váratlan esemény. A bankok nem szeretik a váratlanul bekövetkező dolgokat. Egy olyan helyen, ahol fontos az idő és a pontosság, minden a „várható” körül forog. A kockázat lényege pedig, a várhatótól való eltérés.

„Télen nagyon hideg van, nyáron nagyon meleg van...” Ez a valószínű, a várható időjárás. De mi van, ha nyáron hideg van? Nem érik be, kevesebb lesz a termés. Ekkor a mezőgazdaság kárt szenved. A mezőgazdasági termelés hitelezése veszélyeket rejt magában. Vagy a hidegben elmaradnak a turisták. Ekkor a szállodák bevétele lesz kevesebb, s nem tudják fizetni esedékes hitel részleteiket.



Minden tevékenység végzésének kockázata van. Semmi sem pontosan úgy következik be, ahogy elterveztük.

Néha elhangzik, hogy valami kockázatmentes: „a tuti buli”, a biztos üzlet. A legjobb példa e helyt erre a kockázatmentes hitelezés. Ilyen az, ha „egy ügyfél elhelyez bizonyos összegű betétet, s önmaga fel is veszi hitelként”. Mi ennek a kockázata? Nem lehet tudni, hogy fizeti – e majd a hitel kamatait is? Jó. Menjünk tovább. Tegye le betéti fedezetbe a hitel kamatait is! Na ez már kockázatmentes! A bank számára már kockázatmentes! De az ügyfél számára így nem üzlet. Sőt kockázatos is. Előfordulhat, hogy a bank más hibás üzletei miatt nem tudja visszafizetni a betéti fedezetet. Ez bizony a betétes számára kockázat.

Kockázatmentes ügylet nincs, ha mégis valaki ezt állítja, úgy az egyik résztvevő félnek az nem üzlet.

A bankok meghatározóan a múltra alapozott információk, és a várható események alapján értékelik hitelfelvevőik hitelképességét. Az ügyfél a múltban a jelentkező problémákat sikerrel oldotta meg. Várhatóan a jövőben is így fog cselekedni. Az ügyfél által végzett gazdasági tevékenység tehát beleilleszkedik az irányvonalba, nem tér el attól, vagyis kiszámítható. A bankok jól kezelik, kedvelik az átlagos, kiszámítható, a múltból levezethető ügyleteket.

Mi van akkor, ha valamilyen piaci, gazdasági, technológiai változás következik be -változik a működési közeg? Megjelenik egy újdonság, valami kivételes, vagy a szolgáltatás minősége újszerű. A kivételes, a különleges nem illeszthető be a banki hitelvizsgálati rendszerbe.

A piac régi szereplőjéről nem tudható előre, a kihívásra jól fog –e válaszolni? Az új szereplőről nem látható előre, a piacra be tud –e törni? Nem mondható meg előre, tud –e olyan piaci részesedést elérni, hogy a kapott hiteleket vissza tudja fizetni.

A bankok nem kezelik, nem kedvelik a nem kiszámítható, nem átlagos, kivételes ügyleteket, kivétel akkor, ha a teljes ügylet betéttel –kockázatmentes biztosítékkal- fedezve van. És akkor pedig.....mi is benne az üzlet?

A előző fejezetben a hitelfelvevő saját erejéről esett szó. A saját erő a hiteladós üzletért való felelősségét növeli, a kamattal terhelt visszafizetendő forrást csökkenti, ily módon a kockázatot is csökkenti.

Szintén említésre került, hogy az elkülönült biztosíték a teljes hitel visszafizetését biztosítja. Ez a jelen fejezetben megfogalmazottak szerint azt jelenti, hogy *minden hitel és teljes mértékben kockázatos*. Tényleg ez így igaz?

A biztosíték a kockázat lefedésére szolgál. Ha a teljes hitel összeget külön biztosítékkal fedezzük, ez azt jelenti, hogy a teljes hitelt kockázatosnak tartjuk. Valóban, hosszabb időtávon a hitel egészét kockázatosnak tartjuk. A hitelből megvásárolt eszközök hosszabb idő alatt elveszíthetik értéküket, jövedelemtermelő képességüket.

Próbáljuk meg egy másik oldalról a kockázat értelmezését. Miért csak egy rész, a várhatótól való eltérés jelenthet kockázatot?

Ha teljesen biztosak vagyunk abban, hogy valami baj fog történni, akkor azt az utat nem választjuk. - pl. Nem tudja az adós visszafizetni a hitelt, akkor a bank nem adja azt oda,-. Ez biztos esemény lenne, nem pedig kockázat.

A teljes kockázat a tökéletes bizonytalanságot jelenti, más szóval azt, hogy nem tudjuk, egy esemény be fog –e következni vagy sem.

/ A hitelekről és a kockázatról eddig elhangzottakat összefoglalva az alábbi hitel javaslat állítható össze : Egy teljesen kockázatos ügyletet 50% saját erő mellett, 50% hitellel finanszírozza meg a bank. Az egész elképzelés bekövetkezte kockázatos, tehát 50%-os veszteség valószínűsíthető. Csak az nem tudható előre, melyik fél 50%-a. Így pedig, hogy a hitel anyagi eszközzel, a kockázatot lefedett legyen, még 50% betéti fedezetet kérjünk. Az ügyletet tehát 100%-ban az adós finanszírozza! A bank, pedig nem veszít/het/i el betéteseinek pénzét. Q. e. d. /

Felkészülni, tehát a váratlan esemény bekövetkeztére kell. Az időjárási példánknál maradva „Nyáron a ruhát, télen az élelmet ne feledd!”, vagyis nyáron a hidegre, és télen, pedig arra, hogy valahol elszigetelve, élelem nélkül maradhatunk.



2. A banküzleti kockázatok:

Az ügyfelekkel való üzleti kapcsolatokból következő veszélyek, várható veszteségek a banküzleti kockázatok. Választott témánk miatt, a banki üzleti kockázatok példáján akarjuk bemutatni, milyen üzleti kockázatok vannak és lelhetők fel:

Megtérülési kockázat: a hitelek kihelyezése és megtérülése során a várható veszteségek jelentik a hitelek megtérülési kockázatát. A magánadósok különböző okoknál – családi viták, munkanélküliség, betegség- fogva, nem teljes mértékben fizetik meg a kötelezettségeiket. A

várható veszteség mértéke egyenlő a megtérülési kockázattal. A bankok törekednek ezen veszteségek elkerülésére, lefedésére, végezetül pedig csökkentésükre. A magyar társadalomban –gazdaságban jelenleg a lakáshiteleknél 6-9%-os mértékű a megtérülés kockázata, amely azt jelenti, az összes hitel 6-9%-a nem térül meg.

A bankok a nyereségükből különböző tartalékokat különítenek el, amelyekből a várható veszteségeket fedezik le.

Kamatkockázat: jelzi annak veszélyét, hogy a várt bevételeket eléri –e a bank, vagy veszteséget érünk el.

Megkülönböztetjük a kamatfizetés kockázatát, a kamatváltozás kockázatától. Az előbbi szerint kérdéses az, hogy kapunk-e egyáltalán kamatot a hiteleink után.

A kamatváltozás kockázat sokkal izgalmasabb. Hosszú távra kihelyezett hitelek esetében nem biztos, hogy a mögöttük álló betétek kamata is tartható lesz. Vannak olyan időszakok, amikor a betétek szűkösségéből következően kamatuk jelentősen megnövekszik. Ez veszteséget eredményez, ha nem tudjuk változtatni, vagy az adósaink nem tudják megfizetni a hitel kamatainkat.

Az **ár(folyam) kockázatot** egy egyszerű példán szeretném érzékeltetni. Fapados repülővel szeretnénk elutazni nyaralásra. A repülőút ára euróban van meghatározva, legyen, mondjuk 19EUR. Tervezzük, hogy megyünk jegyet vásárolni. E napon az árfolyam 250 HUF / EUR. Azután a jegyvásárlást elhalasztjuk, s a következő nap arra ébredünk, hogy az árfolyam 253HUF/ EUR. Ennek következtében a 4750HUF helyett, 4807HUF összeget kell kifizetnünk.

Történhetett volna persze ez számunkra kedvezően is, akkor nem veszteséget, hanem nyereséget érünk el.

A **koncentrációs kockázatot** a „*feltesz mindent egyre*” mondással jellemezhetjük. Mekkora veszélynek tesszük ki magunkat, ha egyetlen dologba fektetjük be minden energiánkat, s sikertelen lesz az!?

A bankok oldaláról, ha túlzott mértékben elköteleződnek egy ágazatnak, pl.: mezőgazdaság, vagy egyetlen ügyfélnek, nagy koncentrációs kockázatnak teszik ki magukat. A mezőgazdaság esetében egy aszályos időszak miatt jelentős termékkiesés történhet, amely az ágazatba kihelyezett hiteleket súlyosan veszélyezteti.

Csökkenteni kell tehát a koncentrációt, s ezzel kisebb lesz annak az esélye, hogy egy-egy probléma, az egész üzleti tevékenységünket veszélyezteti.

A kockázat magában a változásban van. S természetes módon, **a számunkra kedvezőtlen változásokra kell kockázati alapot, tartalékot képeznünk.**

A üzleti kockázatok alatt azokat a veszélyeket foglaltuk össze, amelyek miatt nem érhetünk el megfelelő üzleti eredményeket.

3. A kockázat kezelése

A kockázat előzetes vizsgálattal elkerülhető illetve csökkenthető. Bár ez egyet jelent a „nem cselekvéssel”, hiszen bármibe kezdünk, kockázattal jár az. A kockázatkerülő magatartás a

felismert kockázatok között válogat, s kiszűri a hasonló változatok közül a kockázatosabbakat.

A kockázat témakörének kifejtése során többször elhangzott a „*lefedés*” kifejezés. Képileg is jól érzékeltethető az időjárás példánál maradva, hogy a hideg ellen ruhával fedjük be magunkat.

A kockázat lefedésének kétféle módja van.

- ❖ Egyrészt a biztosíték a kockázat lefedésére szolgál. Ez az elsődleges, és külsődleges kockázatkezelési módszer, hiszen a kötelezettre hárul a várható veszteség kiegyenlítése. A biztosíték azonban csak hosszabb időtáv alatt értékesíthető, és lehetséges az is, hogy a tényleges veszteségeket nem fedi le teljesen. Ezért a bankok a nyereségükből különböző tartalékokat különítenek el, amelyekből a várható veszteségeket fedezik le. Ez, a nyereségből képzett tartalék a kockázat lefedésének másodlagos módja.

A családi háztartás folytatása során általában biztosítékot nem kérhetünk partnereinktől, így kockázat kezelésnek az a módja marad, hogy a várható veszteségekre tartalékot, kockázati alapot képezünk, ezzel fedezve le a várható többlet terheinket.

- ❖ A kockázat kezelésnek egy másik módszere az, ha a kockázatot „*megosztjuk*”. Kép zavarral, de a helyzetet pontosan érzékeltetve megállapíthatjuk, hogy „*egy szálon függve, nagyobb veszélynek vagyunk kitéve, mint több lábon állva*”. E módszert nemcsak a bankok, de a magánszemélyek is bőségesen alkalmazzák, alkalmazhatják. Legjellemzőbb példát erre a befektetések területén találhatjuk. Többféle befektetést –bankbetét, állampapír, ingatlan- vásárolva, egyszerre tartva, az egyik befektetésünk értékvesztése ellensúlyozható a másik értéknövekedésével. / Ezt a 8. fejezetben már érintettem. /

Gondolom, hogy a 9. fejezet feldolgozása során fejtörést okozott, hogyan lehet olyan kockázatok, mint a családi gondok, válás, a munkanélküliség, a betegség ellen küzdeni.

A megoldás az lehet, ha nem vállalunk túlzott terhet, akkor időszakos pénzhiány mellett is teljesíthető a kötelezettség. Ha nem eltúlzott például a hitel terhelés, akkor egy esetleges válás esetén, a havi hiteltörlesztő részlet *egy személy által* is teljesíthető lesz.



Igaz ugyanez egy rövidebb idejű, időszakos munkanélküliség esetén is. A kieső jövedelem miatt nincs veszélyben a kötelezettség teljesítése.

Nem beszélve arról, hogy kisebb havi kötelezettség esetén a jövedelemnek egy része marad arra, hogy *tartalékot képezzünk* belőle olyan időszakokra, amikor valamilyen oknál fogva kevesebb a család jövedelme.

Hasonló jellegű tartalékolásnak tekinthető, ha a betegségekből jelentkező kockázat lefedésére szolgáló betegségbiztosítást kötünk, mely későbbiekben pótolja a kieső jövedelem egy részét. / Erről szintén lesz még szó a későbbiekben./

A biztosítás is tekinthető egyfajta tartalékképzésnek.

4. Az üzemviteli kockázat

E fejezet 2. részében volt szó az üzleti kockázatokról, amelyek esetében a tevékenység *eredménye* volt veszélyben. Ezzel szemben az üzemviteli kockázat esetében a tevékenység folytatása, *folyamatossága* is lehet veszélyeztetett. Az üzemeltetési kockázatoknál a kérdés az, mi történik akkor, ha a tevékenység nem folytatható a szokásos módon?

Először tervünknek kell lennie ilyen esetekre. Nem szabad, hogy pánikba essünk. Tudnunk kell, hogy ilyen esetekben **vissza kell lépni** a hagyományokhoz.

A válasz „*kézenfekvő*”: gépi munkavégzés esetén újra gyakorolni kell a kézi munkát.

A banki példánál maradva, ha a számítógépes, hálózati kapcsolat megszűnik, akkor vissza kell térni a kézi adatfeldolgozásra. Ekkor pedig a legfontosabb az, hogy a kiinduló adatok – erre kell előre felkészülni-, a kézi feldolgozásra rendelkezésre álljanak. Nem elegendő tehát az adatokat gépi módon tárolni, de időszakonként ki is kell nyomtani.

Hétköznapi, háztartási példánál maradva:

Ha elromlik a mosógép, kézzel kell mosni, vagy mosodába kell vinni a ruhát. Választható lehetőség, minden attól függ, mennyi idő áll rendelkezésünkre.

Ha megszűnik az elektromos áram szolgáltatás, gyertyát gyújtunk. Milyen egyszerű ez! Feltéve ha, előre felkészültünk, és van otthon gyertya.

Ha megszűnik a gázszolgáltatás, s nem tudunk fűteni, vissza kell térni hagyományos fűtési módra. Tudni kell, a legtöbb –erre lehetőséget adó- polgári lakásban mindig van egy hagyományos tüzelésű kályha, arra az esetre, ha a központi, hálózati fűtési rendszerrel gond lenne.

A tevékenység folyamatosságának kockázatának kezelése során az alábbiakat kell figyelembe vennünk:

A központi kérdés **a felkészülés**,

a visszalépésre,
a kézi megoldásokra,
a választható lehetőségekre

Ellenőrző kérdések:

1. Mi a kockázat?
2. Mi a gazdasági kockázatok két típusa?
3. Milyen banküzleti kockázatokat ismersz?
4. Melyek a kockázatkezelés alap módszerei?

Egy döntési mátrix:

Budapestről Brüsszelbe tartasz. Értékelj kockázat szempontjából a két utat!

	Repülő	Autó
Alap költségek:		
/ viteldíj,		
benzin,		
szállás: Ft-ban		
Kockázata?		
Utazási idő / óra		
Kockázata?		
Baleset,		
személyi sérülés valószínűsége		
Kockázata		
Jármű meghibásodása		

Mekkora a várható kockázata a két útnak?

Mekkora árat vagy hajlandó fizetni érte?

Hogyan fedezhetők le a jelentkező kockázatok?

15. fejezet

A nagy dobás / szakítás/

Mottó: „Valami büzlik...”

Definíció: A befektetési csalásokra, nagy ívű ígéretekre nincs kiírva a figyelmeztetés, hogy „szerencsejáték”.



Tézisek:

1. Jön a hír! Sokmillió, agresszív reklámkampány, "világraszóló és megismételhetetlen, május 35.-ig tartó kivételes ajánlataikkal

Alapkérdés:

Mi történt hirtelenjében a piacon?

Átaludtunk egy soha nem látott fellendülést vagy netán van egy olyan ingatlan piaci szegmens, amelyet (mint a spanyolviaszt) épp ez idő tájt talált fel valaki?

2. Kik ezek, honnan jöttek ezek a kitalált társaságok?

Fő terepük a befektetés, a lakáspiac; portfóliójukban sok a telek, amelyeken társasház, luxus kivitelezésű, több lakásos lakónegyed vagy szálloda épül

3. Mit használnak ki?
nem számít pénzügyi tevékenységnek, vagyis működésüket nem felügyeli a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF), külön törvény senki sem felügyeli
tiltott betétgyűjtés

4. Megoldások a pénzgyűjtésre:
szövetkezeti taggá válás,
tagi kölcsön, célrészjegy vásárlással, tag kölcsönszerződést köt a szövetkezettel, legalább ötvenezer forint értékben.

Valósnak látszanak:
ügyfélszolgálati irodák

a lényeges kérdésekre nem kap kimerítő választ
"én ezt nem tudom, én csak egy alkalmazott vagyok",

Mi a biztosíték?

Állami garancia nélkül

A garanciát a tervezett projektek jelentenek, nincs felelősségbiztosítás,

Leírás:

1. Jön a hír!

Tankönyvünk témakörébe az ésszerű pénzügyi családi gazdálkodás tartozik. Mint az első fejezetben megfogalmazásra került az életkoronként változó célokhoz rendelt erőforrásokkal való „célszerű” gazdálkodást tartjuk alapvetőnek, és követendőnek. A pénzügyi gazdálkodás; a jövedelem megszerzése és befektetése nem történhet „szerencse” alapján.

A szerencse, a véletlen alapján történő döntés: játék, és nem a felelős életvitel szerinti pénzügyi döntés.

Tudom, hogy izgalmasabb, és nagyobb nyereséggel kecsegtet egy szerencsejáték, de –amint az előző fejezetben megtanultuk-, nagyobb veszteséget is eredményezhet. S általában mi a veszteséget szenvedjük el.

A hihetetlen nyereség, nyereségy utáni –örök gyermeki- vágyra épülnek a befektetési csalások, a nagy „szakítások, dobások”. A játékszenvedélyt nem lehet, és szabad összetéveszteni a befektetéssel.



Esetünkben azonban az a probléma, hogy a befektetési csalásokra, nagy ívű ígéretekre nincs kiírva a figyelmeztetés, hogy „szerencsejáték”.

Amikor lottózunk, vagy más szerencsejátékot üzünk, tudjuk, hogy kicsi az esélyünk a nyeresésre. Számszaki modellek ismertek régóta, hogy megtudjuk, mekkora a nyeresünk valószínűsége.

A „nagy dobások” esetében azonban nekünk kell ráismernünk a figyelmeztető jelekből, hogy nem szokványos befektetéssel állunk szemben.

E fejezetben azokat az ismertető jegyeket gyűjtjük össze, amelyből felismerhető, hogy nem átlagos kockázatot, hordozó befektetést teszünk, tennénk, hanem egy jól szervezett, más számára jelentős hasznot hozó csalás áldozatai lennénk.

Hogyan kezdődik a történet?

Valami suttyogó hír érkezik, soha nem látott befektetésről hallott a legjobb barátunk: „a tuti buliról- a biztos, nagy hozamot jelentő ügyletről-, amelyben semmilyen kockázat nincs” E hír hallatán gondoljuk végig mit is tanultunk az előző fejezetben a „kockázatmentes ügyletekről”. Csak néhány ezer forintot kell befektetnünk, és több százezret nyerhetünk vele, ja, csak néhány embert kell még beszerveznünk...

A nagy dobások legismertebb – újból és újból –visszatérő formája az –úgy nevezett- **piramis játékok**, amelyeknek lényege az, hogy az újonnan beszervezett emberek /tagok befizetései tartják el a már meglévő tagokat, de legjobban mégis a játék kezdeményezőit. A nagy szakítás addig tart, míg új tagok vannak és jönnek, amint e befizetési folyamat megszakad, „a jólétnek” is vége szakad. A piramis játék szervezése ma már büntetendő cselekmény, ezért e játék szervezői újabb megjelenési formát öltenek magukra, hogy álcázzák a valódi lényegüket. A mélyben mindig felfedezhető az új tagok beszervezésének szükségessége.



Vagy kezdődhet a történet hatalmas sokmilliós, agresszív reklámkampánnyal is, amely csak néhány napig tart és hihetetlen hozamot ígér a befektetés végén. Így történt ez a mostanában csődbe jutó ingatlanszövetkezetek esetében.

Az adott időszakban a piaci átlaghozamot jelentősen / több mint 2%-kal meghaladó/ hozamot ígért a befektetés eredményeként. A szakemberek körülnéztek, s elcsodálóztak „átaludtunk egy soha nem látott ingatlan piaci fellendülést, vagy valaki olyan ingatlan piaci szegmens-t fedezett fel, mint a spanyol „viaszt”.

Nem erről van szó. A „piramis” építése egy kicsit módosult. Az öncélú pénzgyűjtés jellege elfedésre, sőt ingatlanfedezettel lefedésre került. Valóban volt egy időszakos ingatlan piaci fellendülés, mely a pénzgyűjtést beindította. A kis befektetőnek nincs akkora pénzüsszege, megtakarítása, hogy egy ingatlant teljesen meg tudjon venni, de részesedni tud az ingatlan piaci csodából, ezért célrészjegyet vesz egy ingatlan szövetkezetben.

2. Kik ezek, honnan jöttek ezek a kitalált társaságok?

Valamilyen területen sikeres vállalkozók indították útjára az ingatlan szövetkezeteket. Általában kapcsolódó területen, pl. építőanyag kereskedelemről indultak el. Sikeresen jelentősebb tőkét gyűjtöttek össze. Értettek a rövid távú kereskedelemhez és forgalmazáshoz.

Hozzá voltak szokva ahhoz, hogy a kezükben lévő készleteik rendre felértékelődnek tekintettel a szárnyaló inflációra, szinte semmit sem kell tenniük ennek érdekében. A felhalmozott pénztőküket ingatlanba fektették, majd ezen befektetéseikre először bankhitelt, később magánhiteletet vettek fel. Ezt a folyamatot intézményesítve, mivel nem volt különösebb törvényi szabályozása, később ingatlanszövetkezetek alapításával és szövetkezeti tagok bevonásával oldották meg.

A célok látványosak voltak: kastély újjáépítés, lakópark-, vagy elegáns szálloda-építés.

Mindezek a célok elkápráztatták a járatlan kis befektetőt. A kiemelkedő hozam lebegett a szemük előtt.

Ahány új elképzelés / terv/ annyi új társaság. Már az alapítók sem tudták követni a tulajdonosi összefonódásokat.

Míg újabb kis befektetők jöttek, és az ingatlanok értéke is növekedett, nem volt gond.

De –mint már tudjuk- az ingatlanok értékesítése, hosszabb időt vesz igénybe, s értékesíteni is gyorsan kellett volna az ingatlant, úgy azt csak alacsonyabb értéken lehetett, s ha ekkor még a kis befektetők is elmaradtak, a csőd egyik napról a másikra megérkezett.

3. Mit használtak ki?

Röviden azt mondhatjuk, hogy nem voltak ezekre az ingatlan szövetkezetekre érvényesek a pénzügyi tevékenységet szabályozó törvények.

Ez a pénzügyi szabályozási hiány, egyrészt a tartalékolásra és a saját tőke követelményekre – mint kockázatmérséklő tényezőkre-azok hiányára vonatkozott. Így sem tartalékolniuk, sem elegendő saját tőkével nem kellett rendelkezniük e társaságoknak. Ennek a következménye pedig az lett, hogy amikor több pénzt kellett kifizetni, mint amennyi befolyt, nem volt rá megfelelő, előzetesen tartalékolni, vagy befektetett saját pénzforrás.

Másrészt nem terjedt ki e szövetkezetekre az állami pénzügyi szervezet ellenőrzési hatásköre sem. Így a még nem szándékos pénzügyi, szakmai hibákra sem tudták felhívni e társaságok figyelmét.

Mivel nem tartoztak ezek a társaságok a pénzügyi törvények szabályai alá, így a tiltott betétgyűjtés tilalmáról szóló rendelkezések sem voltak rájuk érvényesek.

Ők nem betétet gyűjtöttek – nem piramis játékot folytattak, hanem befektetéseket fogadtak el.

Ezek a társaságok kihasználták a befektetők tudatlanságát, jóhiszeműségét, valamint pénz sovárságát.

4. Megoldások a pénzgyűjtésre

Az előző részben már említettem, hogy e helyt nem tiltott betétgyűjtés folyik. A betétgyűjtés jelleg el van rejtve más ügyletek mögé. Ennek elsődleges formája, a szövetkezeti taggá válás, a célrészjegy jegyzésen keresztül a szövetkezeti tulajdonossá válás. Ez pedig nem tiltott, de közismerten kockázatos tevékenység. Ha visszakérdeznénk, ezt a választ kapnánk: aki tulajdon részesedést szerez egy vállalkozásban, annak tudnia kell, hogy el is veszítheti a tulajdonát. A hirdetés azonban arról szólt, hogy kimagasló nyereséget érhetünk el, s ez elvakította a kis befektetőt. Nem azt kapjuk, amire kezdetben számítottunk. A szövetkezeti taggá válásunk mellett hitelt is nyújtunk a résztulajdonunkban álló szövetkezetnek, ismét nem betétet helyezünk el, de a már megismert hitelezői kockázatot vállaljuk ezzel.

Minden szabályos tehát, mégis úgy érezzük, mintha egy labirintusban bolyonganánk.

Ha van ügyfélszolgálati iroda bizonytalan válaszokat kapunk az ügyintézőtől, vagy némi erőszakossággal azt, hogy „ ő ezt nem tudja ,hiszen ő csak egy alkalmazott.” Keveredik a bizonytalanság és az arrogancia. Sok esetben ügynökön keresztül lakásunkban értesülünk a

kiváló befektetésről- óvatosságra intő jel, ha mi nem tudjuk elérni az ügynököt, csak ő tud keresni minket. A kizárólagosan mobil telefonon történő elérés megalapozatlan vállalkozást jelent, később sem tudnánk őt elérni, amikor nekünk lenne szükségünk bizonyos információkra.

A döntésre vonatkozó sürgetés is a kockázatot növeli. Időt kell kapni arra, hogy végig gondoljuk a befektetés összes kérdését. Az ügynökök képzésében alkalmazott, kidolgozott módszerek állnak arra rendelkezésre, hogyan kell a befektetőt elkápráztatni. Ez a módszer arra épül, hogy az ember szégyelli azt, ha valamit nem ért, s fél kérdezni. „Biztosan jó az ötlet, csak ő nem látja át.”

Mindenki olyan befektetést válasszon, amit megértett és átlát. Ekkor válik igazán személyre szólóvá a befektetés.

Milyen garanciák, fedezetek állnak e befektetések mögött?

Látszólag jelentős ingatlan vagyon fedezi ezen ügyleteket . A kényszer értékesítés esetén azonban nem érvényesíthető az értékesítési ár, melyen a ingatlan előzetesen száma volt véve. Ilyenkor az derül ki, hogy az ingatlanok túl voltak értékelve. A fedezet így értékesítve a töredékét éri.

Állami garancia, betét biztosítás pedig ilyen ügyletekre nem érvényes, hiszen nem pénzügyi betételhelyezésről volt szó.

Marad a tanulság és a veszteségek elviselése.

Ellenőrző kérdések:

1. Mi a piramis játék lényege?
2. Miért nem létezik kockázatmentes ügylet?
3. Milyen szabályozási rést használtak ki e társaságok?
4. Miért nem volt „tiltott betétgyűjtés” a tevékenységük?

Döntési helyzet:

Kérdés lista annak eldöntéséhez túlzottan kockázatos –e a befektetés ?

- Az adott futamidőre a piaci átlaghozamnál 2%-nál nagyobb hozamot ígérnek?
- Egy évnél rövidebb ideje működik a pénzügyi vállalkozása?
- Nincs, vagy „nem szükséges” állami pénzügyi felügyeleti engedély a társaság alapításához?
- A befektetés mellé tulajdonrészesedést is kell vásárolni?
- Csak ügynökön keresztül lehet elérni a vállalkozást?
- Csak mobil telefonszámon lehet elérni a vállalkozást?
- Több tisztázatlan kapcsolatú céggel/ kell szerződést kötni a végén?
- Más társasággal szerződünk, mint akivel elkezdtünk tárgyalni?
- Nem adják oda előzetesen a szerződést átolvasásra / elvitelre?
- A garanciális háttér bizonytalan, nincs betétbiztosítás?
- A növekedés új tagok beszerzéséből származik?
- A cég növekedése sokkal nagyobb, mint azé az ágazaté, amelyben működik?
- A társaság ingatlanba fektet és folyamatos, gyors megtérülést ígér?

Ha a fenti kérdések közül legalább kettőre **igen** a válasz, a befektetés átlagon felül kockázatos.

16. fejezet

Bérlés, lízing, egyéb finanszírozási formák

Mottó: „Amit ma megtehetsz, ne halaszd holnapra”

Definíció: A havi bérlési díjnak - a hozam értékeléshez hasonló logikára építve- meghatározóan kisebbnek kell lennie, mint a hitelből történő megszerzés esetén a hitel havi törlesztési és kamatkötelezettségek.

Tézisek:

1. A bérlés gazdasági-pénzügyi jelentősége
2. A lízing pénzügyi szerepe
3. Egyéb lehetséges fizetési forma / részletfizetés

Ezen fejezetben az eszközbeszerzések finanszírozásának különböző formáit vizsgáljuk fel, a hitelből történő finanszírozás kivételével, mivel arról az 9. fejezetben volt szó.

A finanszírozási formák jellemzőit az alábbiak szerint értékeljük:

- milyen jellegű eszköz finanszírozása történik ezen keresztül,
- mikor kerül tulajdonba a finanszírozott eszköz,
- milyen futamidő mellett fejti ki a gazdasági előnyeit,
- milyen előnye van gazdasági: adó, költség, könyvelési szempontból. E tényezők szerinti leírásból megállapítható, melyek az adott finanszírozási mód előnyei és hátrányai.

1. A bérlet gazdasági-pénzügyi jelentősége

A bérlet ingatlan, gép, berendezés ideiglenes használatba adása. Lényegében nagy értékű eszközök esetén alkalmazható. A bérletbe vételen egyértelműen az ideiglenesség érzékelhető. A havi bérleti díjnak - a hozam értékeléshez hasonló logikára építve- meghatározóan kisebbnek kell lennie, mint a hitelből történő megszerzés esetén a hitel havi törlesztési és kamatkötelezettségei. Hiszen ha a hitellel összefüggő kötelezettségek megközelítenék - az adott megtérülési idő mellett- a bérleti díjat, akkor a bérbevevő, úgy gondolkodna, hogy akár meg is vehetném ezt a vagyontárgyat. A bérletet a tevékenység végzése tartósságának bizonytalansága mellett az alacsonyabb e költség / bérleti díj –hitel terhek / összehasonlítása miatt alkalmazzák. Az adott tevékenység végzése csak kisebb mértékű jövedelmet eredményez, s ebből a jövedelemből nem termelhető ki az eszközök tulajdonát biztosító hitelfelvétel. Berendezések esetén akkor alkalmazzák a bérletet, ha csak ideiglenesen, időszakosan van rá szükség a tevékenység végzéséhez.

A bérelt eszköz természetesen nem kerül tulajdonba. A bérlet esetén a bérleti-díj címén kifizetett összeg a költségek között elszámolható a társasági adó törvény és a személyi jövedelemadó törvény szabályai szerint is.

Bérlet esetén nem terhelhetik a bérbevevőt az eszköz fenntartásával kapcsolatos költségek, vagyis a piaci logika szerint a tulajdonosi terheket a bérbevevő nem veszi át. A bérlet esetén az eszközérték finanszírozására nem kell forrást biztosítani, csak a bérleti díj fedezetét kell megteremteni.

2.A lízing pénzügyi szerepe.

A lízing szintén a tartós eszközök bérleti formája azzal a különbséggel, hogy a futamidő végén lehetőség nyílik a lízingbevevő számára, hogy a maradványértéken az adott eszközt tulajdonba vegye, azaz megvásárolja. A lízing a gyakorlatban összefonódik a személygépkocsik lízingjével.

A ma alkalmazott lízingek futamideje az 1 évet meghaladja, szerződés szerint meghatározott futamidejű. A szerződés csak jelentős károkkal mondható fel, hiszen az addig befizetett összeg bérleti díjként szolgálva „elveszik”. Így nem érvényesülhet a lízing azon előnye, hogy átmenet a bérletből a tulajdonosi finanszírozásba. Mivel az eszköz mindvégig a lízingbeadó tulajdonában van, az eszközök között nem szerepel a lízing tárgya, így finanszírozási forrást nem igényel. A lízinget számviteli értelemben mérlegen kívüli kötelezettségként kell nyilvántartani.

A lízing díj forrását kell a vállalkozás jövedelméből megteremteni. Mivel a lízingtárgy, mint eszköz nincs a lízingbevevő tulajdonában, így neki értékcsökkenést sem kell utána elszámolnia, ezt a lízingbeadó teszi meg.

A lízingdíj tartalmazza a bérleti költségeket, a finanszírozási költségeket, az értékcsökkenést, és az általános forgalmi adót.

Ha a vállalkozói személyi jövedelemadó hatálya alá tartozó vállalkozó megfizeti a cégautó-adót, akkor elszámolhatja a lízingdíjat költségként.

A személyi jövedelemadó törvény a bérletet és a lízinget azonos, de speciális módon kezeli, vagyis személygépkocsik esetében a bevétel 1%-a számolható el e címen költségként. Ezen belül fontos meg említeni, hogy személygépkocsi - lízingelés esetében lízingdíj címén az adott évre jutó áfával növelt lízingdíj 36%-át meg nem haladó összeg számolható el a költségek között, mivel a személygépkocsi lízingdíjából az áfa nem igényelhető vissza.

3. Egyéb lehetséges fizetési forma

A részletfizetés jelentősége

A részletfizetés nem finanszírozási, hanem fizetési mód. Az eszköz vevője és eladója megállapodást köt, hogy a vevő a vételárat részletekben, halasztottan fizeti meg. Az részletfizetésnek nincsenek általános szabályai, a benne résztvevő felek szabad megállapodásán, érdekein múlnak a feltételek. Nincs egyértelmű szabály, mikor kerül a vagyontárgy a vevőnek a tulajdonába. A tulajdonjog cseréje a teljes vételár kifizetésével történik meg. A kereskedelmi forgalomban a halasztott fizetés - kereskedelmi hitelezés-rövid lejáratú, maximálisan 2 év körül van a futamideje.

A részletfizetés akkor szükséges, ha a vevőnek nincs elegendő saját tőkéje sem a vásárláshoz, sem a hitelfelvételhez. Ugyanakkor az a várakozása, hogy a saját kezébe véve az tevékenység irányítását a folyamatban olyan jövedelemtöbbletet tud realizálni, hogy a vételár részletekben teljesíthető lesz. A vevő fizetőképességének garanciáját egyik bank sem tudja adni, hiszen a garancia képesség hitelképesség is egyben.

Az eladó érdekeltsége általában abban áll, hogy termékét értékesíteni akarja és fenn akarja tartania vevő bizonyos fokú függőségét.

Ellenőrző kérdések:

1. Mikor érdemes gazdaságilag -pénzügyileg valamit bérbe venni?
2. Mi az alapvető különbség a bérbevétel és a lízing között?
3. Miért érdeke az eladónak a részletfizetésre való értékesítés?

Döntési helyzet:

Egy ingatlan	megvásárlása, vagy bérbevétele ?	
Értéke: 10.000eHUF		
Saját erő mértéke / kaució	3MHUF	60eHUF
Havi törlesztés / bérleti díj	66,9HUF	60eHUF
Felszerelés	1 MHUF	0
Felújítási költség / hó	16,7eHUF	0
Biztosítás:	6eHUF	6eHUF

17. fejezet

A biztosító és biztosítások

Mottó: „A gondoskodás összeköt”

Definíció: Minden felelősség biztosítás arra szolgál, hogy a más vagyontárgyában okozott kárt megtérítse. Ha ilyen jellegű biztosítással nem rendelkezik a kárt okozó, akkor neki kell a kárt a teljes összegben megtérítenie.

Tézisek:

1. Biztosítás és a biztosítók / ellenérvés, amiért nem fizetnek?
 - Mi nem biztosítási esemény? Állagromlás, öregedés
 - Biztosítás arra biztosíték, amilyen eseményre kötötték.Kármegosztás: önrész jelentősége
Kötvény / kárviselés kezdete.

2. Legfontosabb biztosítási típusok:
 - a. Életbiztosítás
 - b. Balesetbiztosítás
 - c. Egészség biztosítás
 - d. Nyugdíjbiztosítás
 - e. Lakásbiztosítás
 - f. Gépjármű biztosítás

/ a személyi és vagyonbiztosítások megkülönböztetése./

3. Befektetések és a biztosítások/ speciális biztosítás: bankbiztosítások: bankban kötött biztosítások / befektetéssel kombinált -
Elérés, vagy biztosítási esemény

1. Biztosítás és a biztosítók

A **biztosítás** a kockázat kezelés egyik lehetséges formája, eszköze, ami azt jelenti, ha a **biztosított személyben, vagy az eszközben –lakás, gépkocsi- a biztosítási kár bekövetkezik, akkor a biztosító az előre meghatározott díjat a károsultnak, vagy a kedvezményezettnek kifizeti.**

A biztosítás egy kockázat megosztás. A biztosítóintézetten keresztül a biztosított személy megosztja a kockázatot mindazokkal, akik ugyanilyen biztosítást kötöttek. A biztosítónak befizetett összes biztosítási díj több mint a keletkezett károk után kifizetett kárösszeg. Ez a többlet a biztosító haszna. Előfordulhatnak azonban olyan időszakok egy adott biztosítási

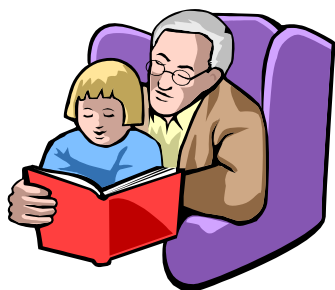
üzletágban, amelyeknél a kifizetett kárösszeg nagyobb, mint a befizetett biztosítási díjak összege. Mivel egyetlen egy biztosítónak sem célja a veszteséges tevékenység fenntartása, emiatt történt meg, hogy az elmúlt években bizonyos autó típusoknál lopási kárra Budapesten és környékén nem lehetett biztosítást kötni.

A szerződés megkötésének időpontjában pontosan meg kell határozni, melyek azok a bekövetkező károk, amelyekre a biztosítás vonatkozik. Tehát, ha a lakásunk esetén csak az ingatlan került biztosításra és az ingóságok nem, és közben kirabolják, a biztosító nem fog fizetni, hiszen rablásra nem volt érvényes a biztosítás. Csak annak a kárnak a bekövetkezte esetén fizet a biztosító, amire a biztosításunk kiterjedt.

A biztosítási összeg előre kiszámítható, és a biztosítási kötvényen –amely a biztosítási szerződés neve és formája- szerepel. **Az önrész azt az összeget jelenti, amellyel a biztosítási esemény bekövetkeztekor a biztosítást kötő személynek a kárból még részesednie kell.** Egy 50.000 Ft –os önrészesedésű autóbiztosítás azt jelenti, hogy fizetnünk kell bizonyos, megállapodott összeget havonta / 10- 16.000 Ft-ot/ biztosítási díjként, és ha pl. egy 300.000 Ft értékű kárunk keletkezik a biztosított autóban, akkor a biztosító 250.000 Ft-ot fizet ki, mi pedig 50.000 Ft-tal részesedünk a kárból.

Van, hogy a károsultnak, van, hogy a kedvezményezettnek fizetik ki a biztosítási összeget, a szerződésben meghatározottaknak megfelelően. Egy életbiztosítás esetén, ahol a biztosítás esemény a biztosított halála, csak a kedvezményezettnek fizethető ki a biztosítási összeg.

Mi nem biztosítási esemény? A kiszámíthatóan, biztosan bekövetkező esemény nem biztosítási esemény. Ilyen egy épület állagromlása, öregedése. Ha egy 100 éves épületben leesik a plafonról a vakolat, akkor a biztosító nem fizet, mert ez szükségszerűen bekövetkező esemény. Ugyanilyen az a tény, hogy 65 év felett nem lehet életbiztosítást kötni, hiszen a halál szükségszerűen bekövetkező esemény.



Gyakori az a tapasztalat, hogy a biztosító nem akar fizetni. Ha nem jól volt megfogalmazva a biztosítási esemény, az vitára adhat okot.

Fontos ezért gondosan elolvasni a biztosítási kötvényt, s tanulmányozni azt, hogy ugyanazt tartalmazza-e, mint amit az üzletkötő szóban elmondott, hiszen a **kötvény a kifizetés alapja**, s nem a szóbeli ígéret.

Fontos ellenőrizni:

- mi a biztosítási esemény,
- mikor fizet, milyen összeget fizet a biztosító,
- van –e önrészünk,
- egyszeri, vagy folyamatos-e a díjfizetésünk!

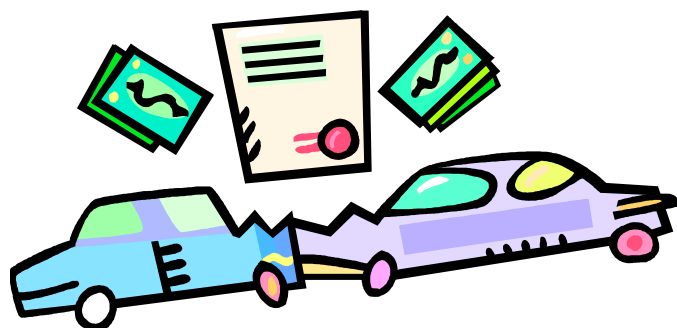
Lássuk ezek után, milyen biztosítási típusokat érdemes megismernetek.

2. Biztosítási típusok

A biztosításoknak két fő típusa ismeret: a személyi és a vagyonbiztosítások. A **személyi biztosítások** a biztosított személyeket ért károkat, míg a **vagyonbiztosítás** az eszközökben bekövetkező károkat mérsékli.

A legismertebb, és hosszú múltra visszatekintő biztosítás az **életbiztosítás**. Már szó esett arról, hogy csak meghatározott életkorig köthető. A megkötésétől számított 5-10-15 -...éven belül bekövetkező, a biztosított személy halála esetén fizeti ki a biztosító a biztosítási kötvény szerinti biztosítási összeget. A befizetés lehet egyszeri nagyobb összeg, vagy folyamatos: havonta, negyedévente, vagy évente fizetendő biztosítási díj.

A biztosító a befizetett összeget befekteti, majd a biztosítási idő végén a költségeivel csökkentve kifizeti a biztosítási összeget a még életben lévő biztosítottnak.



Egyre gyakoribb, keresettebb biztosítási forma a **balesetbiztosítás**, szűkebben az utasbiztosítás, melyet egy-egy külföldi út, nyaralás, síelés, sportolás esetén kötnek meg e biztosítást igénybe vevők.

Gondoljuk bele, ha minden 1000 síelőből 1, vagy 2 embert ér baleset, akkor 1-2 ezrelék annak a valószínűsége, hogy baleset ér bennünket síeléskor. Egy hetes útra kifizetünk 5000Ft balesetbiztosítási díjat. Nagy valószínűséggel nem lesz rá szükségünk. Ha azonban baleset ér bennünket, akkor a külföldi kórházi kezelés, a szállítás és a hozzátartozókról való gondoskodás 1.000.000 Ft-ot is elérheti, melyet nekünk kellene kifizetni, ha nem lenne biztosításunk. Biztosítás esetén az 1000 ember befizet összesen a biztosítónak 5.000.000 Ft-ot, melyből a biztosítónak 1-2.000.000 Ft-ot kell kifizetnie.

Ez mindenkinek jó és tiszta üzlet. A biztosítónak jelentős a haszna ezen a biztosítási módozaton, a biztosítottaknak elenyésző /5%o/ a költsége, a károsultaknak, pedig megtérül a vesztesége.

Ezen az egyszerű példán jól bemutatható a biztosítás kármegosztó jelentősége. E számszaki példa után érdemes visszatérnetek a 14. fejezet döntési helyzetéhez. Tekintsétek át, hogy jól gondolkodtatok –e!?

Az élet új kihívásaira, kockázataira, új válaszok születnek. Az életminőség fenntartása és javítása fontos feladat. Az **egészségbiztosítás** az életkörülmények, életminőség javítását célozza. Ez a biztosítás több mint kár megosztás és kármegtérítés. E biztosítási formában már az előtakarékoság, a megtakarítás kap hangsúlyt. E biztosítási formával az életszínvonalat fenntartó egészségügyi szolgáltatások kerülnek megtérítésre. A biztosított arra takarékoskodik, ha a távolabbi, vagy a közelebbi jövőben egészségügyi szolgáltatást akar igénybe venni, annak minősége magasabb színvonalu legyen.

Az előzőhöz hasonló biztosítási forma a **nyugdíjbiztosítás**, amellyel előtakarékoskodunk a nyugdíjas éveinkre, tehát ebben az esetben sem a kár megosztásról, a kár elleni biztosításról van szó, hanem többlet-szolgáltatásról. Jól példázza a minőségi szolgáltatást e biztosítási forma, hiszen e nélkül nyugdíjas éveinkben kapnánk egy kisebb összeget nyugdíjként, míg a nyugdíjbiztosítással kiegészítve magasabb nyugdíjat kaphatunk.

Ez utóbbi két előtakarékosági biztosítást az állam adókedvezménnyel is támogatja, és ösztönzi. Ennél fogva ezen biztosítási formák hozama nem csak a biztosítási díj befektetéséből származik, hanem az adóvisszatérítés is növeli hozamát.

A vagyonbiztosítások közül –a háztartások gazdálkodásában – a leggyakoribb biztosítási módozat a **lakásbiztosítás**. Már említettem, hogy különböző a lakásban bekövetkező kár eseményekre köthető e biztosítás. Ha a lakás vásárlása, vagy építése részben hitelből történt, akkor a bankok kötelezővé teszik lakásbiztosítás megkötését, hiszen e nélkül kár esetén a hitel biztosítékok értéke jelentősen csökkenne.

A legismertebb vagyonbiztosítási forma a **gépjármű biztosítás**, mely két részből áll. Úgy nevezett „*kötelező biztosítás*” érvényes és fizetendő arra az esetre, ha más gépkocsijában okozunk kárt. A kötelező biztosítás más kifejezéssel felelősség biztosítás.

Minden felelősség biztosítás arra szolgál, hogy a más vagyontárgyában okozott kárt megtérítse. Ha ilyen jellegű biztosítással nem rendelkezik a kárt okozó, akkor neki kell a kárt teljes összegben megtérítenie.

A népszerű nyelven „*casco biztosítás*” arra vonatkozik, ha saját gépkocsinkban okozunk kárt. Ez esetben –ilyen biztosításunk esetén –a biztosító az önrész feletti kárösszeget a károsultnak megtéríti.

A vagyonbiztosítások mind nagyobb jelentőséget kapnak, hiszen a vagyontárgyakban bekövetkező károkat a károkozónak meg kell térítenie, s a kár mértéke sok esetben nagyobb, mint a károkozó vagyona, így a biztosítás nélkül nem lenne képes a kár megtérítésére.

3. Befektetések és biztosítások.

A biztosítók – főként az életbiztosítások miatt – hatalmas összegű, hosszú / 10-15 éves/ lejáratú pénz befektetéseket kezelnek. Már szót ejtettünk azokról a biztosításokról, ahol nem a kár bekövetkezése a biztosítási esemény, hanem egy, a legtöbb esetben, pénzben megjelölt többletszolgáltatás a biztosítás célja. Ezt a gondolatmenetet kiterjesztve ma már minden biztosító biztosítással összekötött befektetéseket értékesít. E befektetések mai elnevezése a **bankbiztosítások**. E kifejezés tehát nem a bankok biztosítását jelenti, hanem olyan hosszú lejáratú befektetéseket, amelyek –általában –életbiztosítással vannak párosítva. A kifejezés onnan ered, hogy legtöbbször a bankok pultjainál kötik ezeket a biztosításokat.

A biztosítási összeget ez esetekben is az elértési idő végén, vagy a biztosítási eseménykor fizeti ki a biztosító.

Érthető, hogy ezeknél a bankbiztosításoknál, mint befektetéseknél is a *hozam* az a tényező, mely a különböző biztosítók közötti választást ez esetekben is ösztönzi. Az igazi problémát,

pedig az okozza, hogy a hozamok csak utólag alakulnak ki, s előre nem számszerűsíthetők, mint a bankbetétek esetén. Noha ezek hosszú lejáratú befektetések, az idő közbeni értékesítésükre ma nincs lehetőség, csak a visszavásárlási lehetőségük adott, természetesen diszkontált áron, ami akár kevesebb a befektetett összegnél.

Így ma jelentős kockázatot hordoz –egy-egy bankbiztosítási befektetés megkötése.

Ellenőrző kérdések:

1. Mi a biztosítási esemény?
2. Melyek a kármegosztás módjai?
3. Milyen biztosítás típusokat ismertél meg?
4. Mi a bankbiztosítás?

Egy döntési mátrix:

Gondold végig, milyen biztosítást kötnél

Milyen összegre,

milyen káreseményre

Egy külföldi út,

Egy lakásvásárlás,

Egy gépkocsi vásárlás előtt?

Milyen tapasztalat válthatja ki az emberben, hogy biztosítást kössön?

18. fejezet

Mit tegyünk, ha csődbe kerülünk?

Mottó: „Fékezz, vagy csődbe jutsz”

Definíció: A csőd az a helyzet, amikor az adós / magánszemély / esedékes fizetési kötelezettségeinek tartós ideig nem tud eleget tenni.

Tézisek:

1. A csőd és a sebesség kapcsolata / teher, adósság, „high gearing”, szükségtelen eszközök túlpörgetettség,
2. A csőd előjelei a háztartásban / likviditás hiány, esedékes tartozás növekedése, adósság felhalmozódása / mennyi a tűrőképessége a hitelezőknek?
3. Megoldások a csődre: kiadáscsökkentés, forrás bevonás, átütemezés, eszközértékesítés,

Kifejtés:

1. A csőd és a sebesség kapcsolata

A kilencvenes évek elején egy könyv jelent meg a svéd kisvállalkozások csődjeiről. E könyv címét kölcsönöztem, s használom mottóként: „Fékezz, vagy csődbe jutsz.” Biztosan megütközhetek ezen a jelmondaton. Micsoda káromlás! Fékezni egy olyan világban, ahol minden a sebességről szól. „Az a jó, aki gyorsabb”- sugallja, kiabálja a gazdasági környezet.

Nagy sebesség: angolul high gearing, mely kifejezés egyet jelent a nagy mértékű eladósodottsággal. Nem véletlen, hogy az egyik legrégebbi pénzügyi múlttal rendelkező nép a sebességet képileg összekötötte az eladósodottsággal.

A gyors ütemű növekedés, a kiegyensúlyozatlanság nagy valószínűséggel a csődhöz vezet. Nagy ütemű növekedés az eszközökben, melyet nem követ a saját források növekedése, kiszámítható és rossz véget jelent.

Ha / saját / erőn felül akarunk eszközöket birtokolni, akkor külső forrásokat, hiteleket kell igénybe venni, hogy megszerezzük, és kifizethessük ezeket a vagyontárgyakat. A külső, idegen forrásokat vissza kell fizetni, még hozzá jelentős terheikkel együtt. A hitelek visszafizetése, pedig ezek után szintén meghaladhatja erőnket.

A nagy mértékű növekedés nagy mértékű adóssággal jár. Az adósság olyan teher, amely visszafizetése jövedelmeinket terheli.

Ezek a kifejezések ugyanazt a problémát járják körül. A megfogalmazások sokféleségét azért írom le, hogy ha bármelyik problémával, kifejezéssel találkoztok, tudjátok, hogy ugyanazt jelképezi: a Csődöt.

Ma Magyarországon csak a vállalkozások csődjeinek levezénylésére, megoldására van jogszabály. Sokan úgy gondolják, hogy a magánszemélyek –háztartások- csődjeinek a szabályozására nincs is szükség. A 7-10 évente, szinte rendszeresen visszatérő lakossági hitelkonszolidáció miatt elengedhetetlenül szükség volna a háztartások csődjeit rendező jogszabályra. A hitelkonszolidáció a lakosság által felhalmozott hitelek tömeges átütettségét, elengedését jelenti állami támogatással, közreműködéssel. E hely azonban nem vita fórum, s mivel nincsenek kikristályosodott csőd kezelési elvek, így saját tapasztalatainkra építhetünk a csőd jeleinek felismerése és kezelése terén.

Magyarországon ma a háztartások csődkezelése, jórészt az ingatlan végrehajtásában testesül meg. A végrehajtás azt jelenti, hogy a fizetéképtelen adós tulajdonában álló ingatlant árverés útján értékesítik. A végrehajtás, az árverés azonban csak a végső eszköz a csőd kezelésben. Részletesebben később e fejezet harmadik részében.

E rész tanulságát általánosan abban foglalhatjuk össze, hogy ha növekedésünket fékezzük, csőd elkerülése érdekében teszünk.

2. A csőd előjelei a háztartásban

A háztartásban jelentkező csőd előjelinek ismertetésénél a Befektetési fejezetben megfogalmazott 3*1/3 –os elvből induljunk ki egy kicsit módosítva az elvet, általánosítva a helyzetet.

„Vagyonunk” egy részének pénzügyi eszközökben / pl.: bankbetét /, más részének ingatlanban és más fizikai eszközökben kell lennie. A pénzügyi eszközök egyben pénzügyi tartalékot is képeznek, melyet később fel tudunk használni más eszköz vásárlására, vagy hiteleink visszafizetésére, a kamatok teljesítésére. A csőd felé tett első lépés azzal kezdődik, ha nincs pénzügyi tartalékunk. Lehet ez egy rossz döntés eredménye, hogy mindenünk ingatlanban van. De lehet ez egy kényszerűen kialakult helyzet is.

A kiinduló helyzet tehát az, hogy a pénzügyi tartalékaink elfogytak.

A legtöbb esetben ekkor a hitel eszközéhez nyúlunk, részben ösztönösen, részben a bankok által olyan szívesen ajánlott folyószámla hitelek reklámja miatt. Valóban ez a jó irány?

Tekintsünk vissza arra a megállapításra, meddig finanszíroz a folyószámlahitel valóban rövid távú célokat!

A folyószámlahitel az átmeneti forrás hiány fedezetére szolgál. Nem szabad, hogy tartósan, véglegesen és többletforrásként beépüljön a család jövedelem gazdálkodásába.

A folyószámlahitelnek többletforrásként való beépülést jelzi az a tény, ha a beérkező jövedelem szinte teljes egészében a kimerülő hitelkeret kiegyenlítésére szolgál. Ekkor a hitel már nem az átmeneti forráshiány kezelésére, hanem a bevételek megelőlegezésére szolgál.

Ilyen esetekben szükséges áttekinteni a családi költségvetést: melyek azok a kiadások, amelyek a túlköltést eredményezik.

A folyószámlahitel igénybe vétele nem feltétlenül jelent jó irányt. Ezzel kezdődhet meg a hitelek felhalmozódásának a folyamata. Ha a kiadások ésszerűek és hosszú távon fontos eszközöket szerzünk be belőlük, akkor is célszerű a vásárlást hosszabb lejáratú hitellel finanszírozni.

A következő rossz lépés – csőd előjel –, ha a folyószámla hitelkeretünk teljesen ki van merítve, a bankszámlára beérkező jövedelmünk teljes egészében a folyószámlahitel törlesztésére fordítódik, s kisebb- nagyobb mértékben van már hosszabb lejáratú hiteltörlesztési kötelezettségünk is.

A következő intő jel, ha már egyes közüzemi számlánkat nem tudjuk kifizetni, mely bekövetkezhet egy gazdaságilag szükségszerű okból, mivel közüzemi – gáz, víz, villany - áremelés történt, és ezzel jelentősen növekedtek a terheink.

Amikor a tartalékok szükségszerűségét hangsúlyozzuk, akkor egyben figyelmeztetünk az áremelések fedezetére vonatkozó tartalékokra is.

Áremelés lehet azonban egy hitelkamat emelés is, melyre nem számítottunk, amelyre szintén nincs fedezet.

Az adósságaink- ekkor már szinte megállíthatatlanul növekednek.

Általános, szakmai, banki tapasztalat az, hogy ha két -havi összegű, nagyságrendű törlesztő részlettel az adós el van maradva, akkor rendes úton a kötelezettség már nem teljesíthető. Ebből következően a bankok 90 napot követően általában a behajtásról, a végrehajtásról intézkednek.

Ezek kényszerintézkedések, melyek károkat és veszteségeket okoznak, főként az adósoknak, de sok esetben a bankoknak maguknak is.

Ezen intézkedések hatása miatt lenne szükség jogszerű csődkezelési eljárás lehetőségére.

S ekkor még csak a pénzügyi jelekről beszéltünk. Banki alkalmazotti munkám során sokszor azt tapasztaltam, hogy nem vagyunk felkészülve egy- egy esemény következményeinek kezelésére.

Bekövetkezhet egy munkahely elvesztés, egy betegség, egy válás, amelyek szintén olyan „elsődleges, nem pénzügyi jelek” amelyek távolabbi hatásainak kezelésére szintén fel kell készülnünk. Tudnunk kell ezeknek a jeleknek a pénzügyi következményeit is kezelni.

A következő részben a csőd kezelésnek megoldásait tekintjük át.

3. Megoldások a csődre

Mint említettem a háztartások, magánszemélyek csőd kezelésének nincsenek meg a jogszabályi keretei. Ennek hiányában, ezért a bajba jutott háztartások meghatározó részben a saját erejükre támaszkodhatnak, vagy ha tömeges méretűvé válik a „nem fizetés” az állami költségvetés kampány jelleggel segíti meg a rászorultakat.

Fentiekből következően e részben csak a saját erős megoldásokat vehetjük sorba.

Az csőd elkerülésének alapelve: **tartalékot képezni**, mely azt jelenti más szóval, hogy a jövedelmünket nem szabad teljes mértékben felélni, felhasználni.

A következő megoldási mód: a kiadások áttekintése. Mint már említettem tudatosan, előrelátóan kell a vásárlásainkat elvégezni. A célszerűtlen beszerzések felesleges kiadások. Szigorú költségvetés szerint kell élni, és beszerzéseinket ehhez kell igazítani.

A kapkodás túlköltekezéshez vezet.

Jó megoldás lehet a hitelfelvétel is, ha egy nagyobb összegű adósságot, egy időpontban lejáró adósságot váltunk ki, hosszabb lejáratú, havonta törlesztendő hitellel. Ez a megoldás lehetne jogilag intézményesítve, a csőd kezelésének helyes módja.

E megoldásnak a kiadások takarékoskodásával kell együtt járnia.

A csőd megoldásának még lehetséges módja: az eszközértékesítés. Itt is az előrelátásra hívom fel a figyelmet. Az eszközértékesítés lehet egy-egy ingó vagyontárgy, berendezés értékesítése, de ide tartozik az ingatlan értékesítés is.

Jobb, ha a csőd jeleit látva az adós maga kezdi el a felesleges eszközeit eladni, mintha kényszerhelyzetben kell cselekednie. Ez utóbbi kényszerhelyzet a végrehajtás, amikor a végrehajtó árverésen értékesíti a vagyontárgyat. Ilyenkor a kikiáltási ár a piaci érték 50%-a lehet, s ha nincs több vevő, akkor ezen az áron kel el az ingatlan. Belátható, hogy ez jelentős veszteség, mind az adósnak, mind a banknak.

Ha viszont az adós kezdi el a vagyontárgy értékesítését még a piaci árnak megfelelő bevételt érhet el az ügyleten.

A csőd megoldásának összefoglalásaként azt hangsúlyozhatjuk, hogy előrelátó, költség és kiadástervezésre van szükség, és az eszközértékesítésben, pedig az adós saját kezdeményezésére.

Ellenőrző kérdések:

1. Miért okozhat a gyors növekedés csődöt?
2. Melyek a csőd pénzügyi előjelei?
3. Milyen nem pénzügyi események vezethetnek csödhöz?
4. Miért fontos a tartalékolás?
5. Milyen csőd kezelési módokat ismertél meg?
6. Mely elvek a legfontosabbak a csőd kezelésében?

Egy döntési mátrix:

Milyen megoldásokat kell alkalmazni a különböző csőd jelek esetén?

Utak: kiadáscsökkentés, forrásbevonás / átütemezés, eszköz - értékesítés

Jelek:

Nincs pénz tartalék

A teljes folyószámlahitel ki van használva

Esedékes számla nincs kifizetve 30 napig

Hiteltörlesztés elmarad 30/60 napja

19. fejezet

A sikeres vállalkozás

Mottó: A siker nem szerencse, hanem szervezés kérdése.



Definíció: Tekintsünk úgy a vállalkozásra, mint egy cél elérésére összpontosító emberi szervezetre, mely az erőforrásokat a kitűzött célhoz illeszkedően, helyesen választja meg.

Tézisek:

1. A siker jellemző okai / a legsikeresebb 100 vállalkozó közös jellemzői alapján /
 - elsőnek lenni / időben és minőségben egyaránt/
 - csapatban dolgozni
 - hálózatot építeniHogyan lesz hozzá a forrás? Az indulás és a bankok szerepe
2. A sikeres vállalkozás
 - a. átélés
 - b. eladni tudás – magunkat is: megjelenés szóban, írásban, személyesen ,
 - c. megérteni és felébreszteni a vevő értékeit, szükségleteit, dekódolni az üzeneteit
 - d. árat mondani
 - e. folyamatosság / az átverés és a visszatérő vevő/
 - f. jól dönteni / előrelátóan
 - g. figyelmesnek lenni/ részletek
3. A jó ötlet és az első lépés

Ne higgyük azt, hogy a vállalkozás valami távoli, megfoghatatlan dolog. Vállalkozás egy családi háztartás vezetése is, de vállalkozás lehet az is, hogy képesek vagyunk eladni

magunkat a munkaerő piacon. E fejezetben a sikeres vállalkozóról akarok néhány gondolatot elmondani.

Remélem ezen fejezet végén e tankönyv előző fejezeteiben és részeiben megfogalmazott – sokszor kissé idegen- gondolatok is egymáshoz illeszkedő értelmet kapnak.

Tekintsünk úgy a vállalkozásra, mint egy cél elérésére összpontosító emberi szervezetre, mely az erőforrásokat a kitűzött célhoz illeszkedően, helyesen választja meg, és használja fel.

Jelmondatunk szerint a **siker nem szerencse dolga**, ha az lenne, nem a cselekvő személytől, hanem a külső körülményektől függne, s az eredmény vagy bekövetkezne, vagy sem. De a sikeres vállalkozás tartósan fennmarad, s nagyon is függ a szervező- vezető személy képességétől.

Nézzük meg, miben látom én a vállalkozás sikerének legfontosabb tényezőit:

1. A siker jellemző okai.

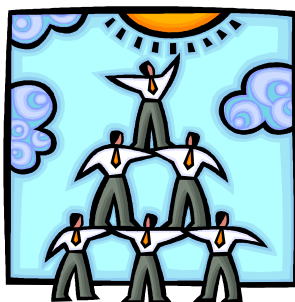
Évről-évre megjelenik a 100 leggazdagabb vállalkozót bemutató összeállítás. A siker egyik legfontosabb mutatója a **gazdagság**. Életútjukat avatott szemmel nézve, vannak olyan közös jellemzőik, melyek őket a legsikeresebbeké tették:

Szakterületükön, szakmájukban is az **elsők** között vannak. És elsőnek is kell lenni. S ez az elsőség nem elsősorban gyorsaságot –hiszen az önmagában a csódhöz visz-, hanem az alkotás minőségét jelenti. Az elsőséget nem a gyorsasággal, hanem az újdonsággal, újszerűséggel azonosítanám. Felismertek, létrehoztak valami olyan dolgot, melyre a vevőiknek szükségük van, vagy szükségük lett.

A **legjobb**nak kell lenni. A „kiválóság keresése” így szól egy könyv címe, amelyben a legsikeresebb amerikai vállalatok sikertényezőit gyűjtötték össze.

A siker tehát folyamat, folyamatos keresése a kiválóságnak. E folyamat egyben verseny is, de nem egyéni verseny.

Divatos ma a vállalatokon belül versengést kelteni. Humánpolitikusok-szervezetfejlesztők szerint erőfejtésre ösztönöz. Ez azonban versengés, mely leköti az erőforrásokat, és a benne résztvevők elfelejtkeznek a vállalkozás egészének céljairól, s csak a saját egyéni sikerük számít, s később ez lesz a vállalkozás kudarcának oka.



Ha mélyebbre tekintünk a „100 legsikeresebb” életútjába, megtudhatjuk, hogy mellettük **társak**, mögöttük **csapatok** állnak. A társak maguk is a legsikeresebbek között vannak. S a csapatok versenyeznek. A csapat tagok céljai kiegészítik, nem kizárják egymást. Belül mindenkinek megvan a maga feladata és helye. Nincs versengés, helyette a szervezés áll.

A szervezeten belül a feladatok pontos megszervezése áll.

„Ha rövid a kardod, toldd meg egy lépéssel”. Mi ez a lépés? Nem érhet el mindenhová a sikeres vállalkozó, ismeri korlátait. S a sikeresek közös felismerése az, hogy külső hálózatot kell építeni. Míg a belső szervezeti mag a munka megosztására épül, addig a külső szervezeti egységek – a hálózat azonos feladatokat végez, versenyez, a szervezet határait térben terjeszti ki.

Sokan sikeresek azok is, akik ugyan nem építettek hálózatot, de időben felismerték annak jelentőségét, hogy megfelelő **hálózathoz** kell csatlakozniuk.

Megismertük az eszközt, mely szerint a legjobbnak kell lenni, csapatot és külső hálózatot kell építeni.

A nehezebb kérdés az, hogyan szerzünk hozzá **forrást**? E könyvön végighúzó gondolat az, amely a saját forrás jelentőségét hangsúlyozza.

A csődről és a kockázatokról szóló részben elemeztük, mit is eredményez az, ha döntően külső forrásokra támaszkodunk.

A mai közgondolkodás túlzottan a bankhitelre épít, mint külső forrásra. Lapozzunk vissza arra a kockázatról szóló fejezet részhez, mely azt taglalja, hogyan és miért tartózkodnak a bankok a kiválóság finanszírozásától. Megérthető ezáltal, hogy az újdonságot a bankok nem fogják „könnyű szívvel” hitelezni.

Amikor a forrásokról gondolkodunk, sokkal inkább a kezdeti tőkefelhalmozás korszakára kell figyelmünket fordítani. A kereskedelmi tőke az, mely lépésről –lépésre biztosítja a szükséges forrásokat.

Árut beszerezni, nyereséggel eladni, és a nyereséget visszaforgatni. Vegyük ezt visszajelzésnek is, hogy „árunkra” piacunknak, vevőinknek szüksége van-e? Áru ebben az értelemben: a képességeink, az erőnk, az ötleteink is. Ilyen a saját tőke felhalmozásának a folyamata.

2. A sikeres vállalkozás

Nem véletlen, hogy sikeres vállalkozásról, s nem sikeres vállalkozóról beszélek. A siker egyik fontos ismérve, hogy a vállalkozó egyé válik vállalkozásával. S különben is, amikor sikeres vállalkozóról hallunk, egy gögös, elbizakodott, nagyképű ember képe lebeg előttünk.

Számunkra a vállalkozás a fontos, amely mögött egy sikeres ember áll. A vállalkozó teljesen azonosul azzal, amit csinál. Ő a vállalkozás alapítója, tulajdonosa. Nem bérért dolgozik, hanem a tevékenység eredményéért. Később lehet ez a szenvedélyesség a kudarcának oka, amikor vállalkozása hatalmassá terebélyesedve, már nem igazgatható személyesen, s ő még mindig úgy a megszokott módon akarja.

A sikeres vállalkozás el tudja adni magát, s nemcsak a termékét. Ez így egyszerűen, természetesen hangzik. De gondoljunk vissza az „**eladni magunkat**” kifejezés kettős

értelmezésére. Az emberi észlelés teljes tárháza kell, hogy ezen tudásunk mögött álljon. Fontos a megjelenés, a kimondott szó, és az egész személyiség harmóniája.

A sikeres ember pontosan tudja észlelni a vevő értékeit, szükségleteit. A szavakban nem megjeleníthető üzeneteit is érti, és értékeli.

Ha csak a termékét adná el a vállalkozás, úgy az egyszeri esemény lenne. Ahhoz, hogy a vevő visszatérjen, már a vállalkozást kell a vevőnek értékelnie. Kell tudni jókor és jó árat mondani.

Amikor üzletről beszélünk, a folytatólagosságot, az ismétlődést értjük alatta. A **visszatérő vevő** tartja fenn a vállalkozást. A egyszer betérő vevő csak vesz valamit, attól lehet sokat kérni. A visszatérő vevőt életben kell tartani, nem lehet „lerabolni”.

A sikeres üzlet vezetője jól dönt. Előrelátó döntést hoz. A mai körülményekből következtet a leendő eseményekre, és a döntése megvalósulásának jövőbeni időpontjában helyesnek fog bizonyulni. Sok kiváló vállalkozót elindulásának időpontjában bolondnak nézték. Akik így tettek „nem láttak az orruknál tovább”.

A jó vállalkozó **nem kockáztat, hanem kockázatot vállal**. Aki kockáztat, az kívül áll, s más javait teszi fel a „játékban”. Aki kockázatot vállal, az belül van, s ezzel mindenét elveszítheti. De feltétlenül bízik önmagában. Úgy is érzi, hogy nem tehet másként.

A sikeres üzletember **figyel a részletekre**, figyelmes, sőt aprólékos. Tapasztalatom szerint minden sikeres vállalkozás vezetője, minden szerződésalkotáskor a részletekbe menően kérdezett addig, amíg megnyugtató választ, vagy szövegmódosítást nem kapott.

Sikerük titka az, hogy észrevettek valamit, ami felett mások elsiklottak.

A sikeres ember **nyitott**, mindig keresi a lehetőségeket. Nem ítél előzetesen, nem gondolkodik előítéletesen. A dolgokat a maguk helyén értékeli.



Az **információit** több helyről, széleskörűen gyűjti, és a kapott adatokat mindig összeveti, összehasonlítja. Végére jár az ellentmondásoknak. Nem nyugszik addig, amíg egyértelmű képet nem kap egy dologról.

Az igazi, szenvedélyes vállalkozó folyamatosan **fejleszti vállalkozását**. A keletkező nyereségét a lehető legnagyobb mértékben visszaforgatja vállalkozásába, új eszközöket vesz belőle, az üzleti folyamatait javítja, bővíti.

A jó vállalkozó **kitartó és szívós**. A elszenvedett kudarcok, pofonok után is fel tud állni, és folytatni tudja azt, amibe belekezdett. A legtöbb nyertes vállalkozó élsportoló volt.

Előre megjósolhatatlan, mi lesz sikeres, s mi nem. De utólag visszatekintve, mindegyik sikeres vállalkozás a fenti jegyeket magán hordozza.

3. A jó ötlet és az első lépés

De kérdezhetitek: mi van akkor, ha csak egy jó ötletem van? Ha az ötlet igazán jó, eredeti, és életre való, akkor megvalósul. De csak magadra számíthatsz, vagy olyanra, aki együtt érez veled.

De pénzemberre ne építsd ötleted megvalósulását. A jó pénzember éppen ellentéte a jó vállalkozónak. Kívülről szemléli az eseményeket, nem szereti az újdonságot, nem kockáztat, de nem is vállal kockázatot. Zárt ügyletekben gondolkodik, s nem kedveli, ha tőkét visszaforgatják, szereti visszakapni a befektetett pénzét, hogy ő dönthesse a további sorsáról.

Tekints ötleted úgy, mint a saját eszközüdet, árudat, melyet először valakinek zálogba kell adnod.

/ A pénzügyi tapasztalatom szerint az induláshoz valamely eszköz elzálogosítása révén lehet pénzforráshoz jutni. A bankok –ha adnak pénzt vállalkozás indulásához – azt döntően ingatlan jelzálogra nyújtott hitellel teszik./

Első lépésként: keresni kell tehát egy olyan társat, aki kész, és tud ötleted megvalósulására pénzt áldozni. S ő olyan „árat” mond, mely számodra is elfogadható. Ő lesz a te első vevőd...

A második lépés, pedig az lesz, mit kezdesz az árudért kapott pénzzel.

E kérdés megválaszolása azonban már nem ennek az tankönyvnek a feladata.

Ellenőrző kérdés:

Foglald össze, milyen tanulságokat vontál le magad számára e fejezetből!

Egy döntési mátrix:

1. Vállalkozás

2. Vállalkozás

3. Vállalkozás

Személyes képességek:

- milyen tevékenységet átéléssel
- szakmai végzettség
- személyes képességek:
 - kézügyesség
 - írás készség
 - beszélő / előadói készség
 - hallás
 -

Eszközök:

Szerszámok

Gépek

Ingatlan

Források

Saját erő

Támogatás

- rokon, vagy
- állami

Hitel: