

Szabó Péter*:

Tanácsok időseknek: a pénzügyeink nem mennek nyugdíjba

Gyorsuló tempóban jelennek meg új pénzügyi termékek, köztük az elsősorban – vagy kizárólag – a digitális úton elérhető szolgáltatások. Mindenki számára kihívás ezekkel lépést tartani, mindezt tudni és érteni, s igaz ez az idősebb, nyugdíjas korosztály tagjaira is. Cikkünkben a Pénzügyi Békéltető Testület tapasztalatai alapján kívánjuk felhívni a figyelmet a 65 év feletti korosztályba tartozók sajátos pénzügyi problémáira és az ezekkel kapcsolatos megoldási lehetőségekre.

Egy új pénzügyi termék, szolgáltatás megjelenésekor fejtörést okozhat az igénybevétel módja, a feltételek értelmezése és annak működése. Időskorban sokaknak ennek kapcsán segítségre is szükségük lehet.

A Magyar Nemzeti Bank elvárásokat fogalmazott meg a pénzügyi szolgáltatók felé arról, hogy idősebb ügyfeleik részére miként nyújthatnak pénzügyi szolgáltatásokat. Egyes bankok ennek nyomán úgynevezett nyugdíjas számlacsomagokat is kínálnak. Az idős fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató között kialakult jogvitában pedig a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) nyújt ingyenes segítséget.

Utóbbi szolgáltatásait nagy arányban veszik igénybe korosabb honfitársaink, ami valószínűsíti, hogy nekik több a pénzügyi problémája, mint gondolnánk. Egyes, még aktív tagjai a kellő időt is rá tudják szánni a megoldás keresésére. Ha például egy nehezebb anyagi helyzetbe került idős adósnak hiteltörlesztési nehézsége adódik, fizetéskönnyítési vagy méltányossági kérelemmel fordulhat bankjához. Kérelmének elutasítása esetén pedig a PBT eljárását kezdeményezheti.

HA hitelügyleteken túlmenően egyéb banki szolgáltatásokkal, biztosítókkal kialakult vitás ügyekkel kapcsolatban is kezdeményezhetik az idős emberek - vagy meghatalmazásuk alapján hozzátartozók, más képviselőik - a PBT eljárását. Ennek minden esetben előfeltétele a panasz előzetes benyújtása a pénzügyi szolgáltatóhoz. A PBT a jogszabály alapján csak eredménytelen panaszeljárást követően segíthet az érintetteknek a megoldás keresésében. Eljárásának elsődleges célja, hogy egyezséggel záruljon a pénzügyi fogyasztói jogvita.

Az elmúlt három évben hitel- és pénzkölcsönnyújtás pénzügyi szolgáltatással kapcsolatban fordultak legtöbbször a nyugdíjasok a PBT-hez. Ezen belül személyi kölcsön, ingatlan jelzáloghitel, gépjárműhitel, lakás célú jelzáloghitel, szabad felhasználású jelzáloghitel, folyószámlahitel és áruhitel volt az, ami miatt a jogvita keletkezett. Nem életbiztosításokon belül a tűz- és egyéb vagyoni kár, valamint a kötelező gépjárműfelelősség-biztosítás adott okot a jogvitákra legtöbbször. Pénzforgalmi szolgáltatással összefüggésben a fizetési számla, a hitelkártya és a betéti kártya probléma fordult elő a leggyakrabban. Az életbiztosítások területén a hagyományos életbiztosítással, a befektetési egységekhez kötött életbiztosítással és a nyugdíjbiztosításokkal volt a legtöbb megoldandó probléma. Azon nyugdíjasok körében, akik befektetési tevékenységet is folytatnak, ugyan nem sokszor, de a befektetési megbízások adásával és a befektetési tanácsadással kapcsolatban fordult elő vita.

Az adathalászat fokozottan veszélyezteti az idősebbeket, akik egy része az informatikai ismereteket, készségeket nem fiatalon sajátították el. Nem lehet elégszer hangsúlyozni (és erre hívjuk fel idősebb hozzátartozóink figyelmét is), hogy soha ne adjuk meg bizalmas adatainkat (belépési azonosítót, jelszót, PIN kódot) telefonon, e-mailben, sms-ben bejelentkező – magukat banki

munkatársnak kiadó – csalóknak. De honnan ismerhető fel a csalárd szándék, hiszen a csalók gyakran banki ügyfélszolgálat nevében fellépve, legtöbbször fenyegetettséget érzékeltetve vagy veszélyt kilátásba helyezve próbálják megszerezni azokat a titkos adatainkat, melyekkel visszaélést követhetnek el? A válasz: soha ne hagyjunk jóvá olyan tranzakciót, amit nem kezdeményeztünk. Érdemes tájékozódni a bankunknál a lehetséges kockázatmérséklési lehetőségekről, az elfogadott kommunikációs csatornákról, azok jellegzetességeiről.

Egyes pénzügyi termékek nem megfelelő, célszerűtlen használata is komoly gondokat okozhat. Például a hitelkártya nem tévesztendő össze a fizetési számlához kapcsolt és annak egyenlege, esetleg az ahhoz tartozó folyószámlahitelkeret terhére használható betéti kártyával. A hitelkártyával is lehet ugyan az ATM-ből készpénzt felvenni, de az rendkívül költséges. Minden pénzügyi termékkel kapcsolatban nagyon fontos a szerződéses kikötések megismerése, az általános szerződési feltételek áttanulmányozása, értelmezése, szükség esetén segítség kérése. Bármilyen pénzügyi témáról is legyen szó, személyre szabott ingyenes tanácsadás kérhető a Magyar Nemzeti Bank partnereként működő, s minden megyeszékhelyen elérhető Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózatnál.

Van néhány olyan, a biztosításokkal összefüggő speciális probléma, mely elsődlegesen a szépkorúakat érinti. Például baleset-, betegség- és utasbiztosításoknál a kockázatviselés kezdete előtt már meglévő betegségekkel kapcsolatos káresemények kizárhatók a kockázatviselés köréből. Mit jelent ez a gyakorlatban? Idős korban gyakran előforduló betegség a magas vérnyomás, a szív- és érrendszeri betegség, a cukorbetegség. Amennyiben a biztosítottnál például a vérnyomás betegséget korábban már diagnosztizáltak, úgy a biztosító nagy valószínűséggel nem fog szolgáltatást nyújtani az esetlegesen felmerülő szív- és érrendszeri betegségekkel kapcsolatban (stroke, szívinfarktus stb.). Utasbiztosításoknál hasonló a helyzet, vagyis olyan betegségre útlemondási szolgáltatást, illetve az utazás során bekövetkezett megbetegedéssel kapcsolatos szolgáltatást nem fog nyújtani a biztosító, amelyet már a kockázatviselés kezdete előtt diagnosztizáltak, s azzal kapcsolatban kezelésben részesült a beteg.

Nyugdíjbiztosításokkal kapcsolatban a nyugdíjba menetelkor gyakran felmerülő téma, hogy eredetileg, a szerződéskötéskor az ügyfél elmondása szerint szóban azt a tájékoztatást kapta, hogy a biztosítási szolgáltatást nyugdíjba vonulást követően egy összegben veheti majd fel. A vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint azonban, amennyiben a szerződésre vonatkozó ajánlat aláírásától a biztosító által történő teljesítésig 10 év még nem telt el, úgy a biztosító a kifizetést legalább a 10. év végéig tartó járadékszolgáltatás formájában nyújtja. Érdemes a biztosítási szerződés megkötésénél arra is figyelni, hogy a biztosított életkora vonatkozásában gyakran limitet határoznak meg a szerződéses feltételekben.

A lakásbiztosítások kapcsán olykor előfordul, hogy a nyugdíjasok hosszabb vagy rövidebb időre hozzátartozójukhoz költöznek például egy kórházi kezelést követő időszakban, vagy télen a fűtési költségek csökkentése céljából. Amennyiben viszont az általuk biztosított ingatlan nem állandóan lakott, de lakottként biztosították, úgy a biztosító nagy valószínűséggel nem fog szolgáltatást nyújtani olyan kár esetén, mely lakottság esetén megelőzhető vagy csökkenthető lett volna. Célszerű lehet hosszabb távollét esetén ezért kérni a lakásbiztosítás módosítását, s azt magasabb biztosítási díj mellett nem lakottként biztosítani.

Befektetési ügyekkel kapcsolatban gyakori, hogy az idős ember befektetésének igénybevételekor, a pénz kivonása során ébred rá arra, hogy nem pontosan olyan típusú ügyletet kötött, mint amelyet

szándékozott. Például túlzott kockázatot vállalt és veszteséget szenvedett, vagy akár a biztosnak, alacsony kockázatúnak hitt befektetésről utólag derül ki, hogy a piaci környezet változásának erősen kitett a hozam. Befektetések kapcsán különösen fontos a tájékozódás. Bizonyos helyzetekben már nem a nyereség maximalizálása, hanem a veszteségek minimalizálása lehet a reális cél (például a mostani háborús környezet, annak hatásai, amire pár évvel ezelőtt senki sem gondolhatott). Kritikus helyzetekben fontos a józanság megőrzése, a kialakult helyzet reális értékelése, akár tanácsadó igénybevétele, de akkor is a végső döntés joga és a felelősség a befektetőé.

** A szerző a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent 2023. május 10-én az Origo.hu oldalon.”