

**Szabó Péter\*:**

## **Vajon az érzelem jó tanácsadó a pénzügyekben?**

***Válságokkal sújtott gazdasági helyzetben, kritikus időszakban különösen fontos a pénzügyi kultúra fejlesztése, a személyes tudatosság növelése. Számos kutatás és a mindennapi tapasztalatok is alátámasztják, hogy az érzelmek erőteljesen befolyásolják a pénzügyi döntéseket.***

A pénz nem boldogít. Ezzel az állítással bizonyára sokan egyetértenek, mások viszont vitatják, vagy legalábbis a fejüket csóválják. Az viszont tény, hogy a pénz hiánya veszélyeztetheti a felhőtlen boldogságérzetet, ezért a rendezett pénzügyek is nyugalmat adhatnak, elősegítve ezzel a boldogságot.

Az emberek mindennapi ügyei intézése során hozott döntéseit érzelmi és racionális megfontolások egyaránt befolyásolják. Vajon mennyire játszanak szerepet ezek egy ügyfélkapcsolat létesítése, fenntartása vagy megszüntetése során? Biztos, hogy jó, ha az az érzelmek kerekednek felül?

Egy ügyfélkapcsolat létesítéséhez, mint például a számlanyitás, befektetés, hitelfelvétel, általában pozitív érzelmek kapcsolódnak. Bízunk benne, hogy a megfelelő terméket választjuk, azt kapjuk, amit várunk. A későbbi csalódások úgy kerülhetnek el, ha előzetesen körültekintően tájékozódunk. Különösen igaz ez a hosszú távra kiható pénzügyi döntéseknél, mint például egy lakáshitel felvétele, tartós befektetési cél kiválasztása vagy nyugdíjbiztosítás megkötése. Célszerű alaposan utánajárni valamennyi lehetőségnek, tisztában lenni a feltételekkel, a kondíciókkal, a jogi környezettel. Szükség esetén nem szégyen tanácsot kérni szakembertől, vagy akár egy gondolatébresztő beszélgetést folytatni barátokkal, családtagokkal, akik esetleg már jártak hasonló cipőben. A sok információ azonban zavaró is lehet. Digitális világban élünk, számtalan különböző csatornán keresztül zúdul ránk a rengeteg adat. Szűrjük ki a döntéshez szükséges tudást. Az is fontos, hogy megbízható forrásból tájékozódjunk. Pénzügyi témákban ilyen hiteles forrás például a Magyar Nemzeti Bank (MNB) honlapja ([www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)) ahol objektív információk érhetőek el a piaci szereplőkről és termékeikről, így például a minősített fogyasztóbarát hitelekről, biztosításokról.

A pénz birtoklásához pozitív, hiányához negatív érzelmek kapcsolódnak. Tisztában vannak ezzel a pénzügyi piacok szereplői, ahogy a tevékenységüket illegálisan végzők is. Valótlanságot általában ők sem állítanak reklámtevékenységükben, azonban egyoldalúan a termék pozitívumait kiemelve vezethetik meg a fogyasztókat. Legyen gyanús, ha túlságosan vonzó az ajánlat: egy kockázat nélküli befektetés, a busásan magas hozam általában nem reális ígéretek. Joggal merülhet fel a kétség az ilyen terméket, szolgáltatást kínálóval szemben, hogy nem legális piaci szereplő. Az MNB honlapján lévő [Figyelmeztetések](#) épp az ilyen, már a piacfelügyeleti tevékenysége során látókörébe került szolgáltatóktól szeretné megóvni a fogyasztókat.

Jellemzően az érzelmeinkre kívánnak hatni azok az adathalász bűnözők is. Egy pénzügyi helyzettel kapcsolatos ijesztő hírrel („*jogosulatlanul hozzáfértek a bankszámlájához*”), vagy esetleg épp ellenkezőleg, valami váratlan és rendkívül vonzó lehetőség megcsillantásával („*hatalmas összeget nyert, már csak annyit kell tenni, hogy ...*”) kívánják elérni, hogy hirtelen érzelmi felindulásból, gondolkodás nélkül adjuk meg személyes adatainkat, jelszavunkat, PIN kódunkat, vagy kattintsunk egy

linkre. E csapdákat leginkább a pénzügyi tudatosság növelésével lehet elkerülni. Ha tisztában vagyunk a csalók által használt eszközökkel, akkor nem ér felkészületlenül egy adathalász levél, telefonhívás, a tudatos pénzügyi fogyasztó körültekintően, szolgáltatóját megkeresve ellenőrzi azok valóságtartalmát.

Ideális esetben elégedettek vagyunk a választott pénzügyi szolgáltatással, termékkel: azt kaptuk, amit vártunk, megvalósult a „fogyasztói élmény”. Problémák felmerülésekor azonban a negatív érzelmek kerekedhetnek felül: bosszúság, csalódottság, kiábrándultság, harag, de akár döbbenet, rémület is.

Ilyen kiélezett helyzetekben fontos, hogy ne az érzelmek határozzák meg a továbbiakat. Átgondoltan kell megtenni a szükséges és lehetséges lépéseket. Fontos ez azért is, mert a fogyasztó jellemzően egyedül marad az érzéseivel: a „pult” túloldalán a pénzügyi szolgáltató alapvetően racionális, érzelmektől mentes módon kezeli a panaszokat.

Jelen cikk a pénzügyi fogyasztó döntéseinek érzelmi aspektusait veszi górcső alá, így érdemes tisztázni a pénzügyi fogyasztó fogalmát. Gyakorlatilag olyan természetes személyről van szó, aki a magánszférájával (nem a vállalkozásával, gazdasági tevékenységével) összefüggő pénzügyeit intézi bankkal, biztosítóval, vagy egyéb pénzügyi intézménnyel.

Ha a pénzügyi szolgáltatással összefüggő nézeteltérést nem sikerül a szolgáltatóval közvetlenül megnyugtatóan rendezni, akkor az ügyfél panaszt tehet a pénzintézetnél. Ha panaszát elutasítják, a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) fordulhat, amely a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésének egy lehetséges fóruma. A PBT eljárásának célja a kialakult helyzet békés rendezése, a felek közti egyezség elősegítése. A folyamatról bővebb információ az [MNB](#), illetve közvetlenül a [PBT honlapján](#) érhető el. Ahogy az elnevezése is sugallja, a PBT célja a békéltetés. Személyesen tisztázhatók a vitás kérdések, így a szakmaiság mellett az érzelmi megnyilvánulásoknak, a sérelmek kibeszélésének, a „gőz kieresztésének” is teret ad. Ha ez sem vezet célra, indokolt esetben a PBT hoz döntést az ügyben.

A Pénzügyi Békéltető Testület működését is az érzelmi-értelmi kettősség jellemzi. Egyfelől szakmai (pénzügyi, jogi, gazdasági, számszaki, stb.) problémákat vizsgál és tisztáz, másrésztől konfliktust kezel, a problémák emberi oldalára is figyelmet fordít és törekszik arra, hogy hozzásegítse a feleket egy reális megoldás közös kialakításához.

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

*„Szerkesztett formában megjelent az Origo.hu portálon 2022. május 25-én.”*