

**Tisztességtelen banki gyakorlatok, avagy a működési kockázatkezelés  
elméleti és gyakorlati jelentősége napjainkban**  
**Unfair banking practices, or the theoretical and practical importance of  
operational risk management nowadays**

**GULYÁS D<sup>1</sup>**

**Debreceni Egyetem, Gazdaságtudományi Kar, Közgazdaságtan és Világgazdaságtan Intézet,  
gdavid2955@gmail.com**

*Absztrakt.*

*Manapság a banki működési kockázatok, azon belül az üzletviteli kockázatok kezelése egyre hangsúlyosabb szerepet kap a kockázatkezelésen belül. A 2008-as pénzügyi krízis és részben ehhez kapcsolódva a magyar devizahitel-válság is rámutatott ennek jelentőségére. Mindkét válsághelyzet kirobbanásáért felelőssé tehetőek többek között a tisztességtelen banki gyakorlatok, a fair bankolás elvének figyelmen kívül hagyása. A kutatásom célja választ találni arra a kérdésre, hogy mennyiben tekinthető tisztességtelen banki gyakorlatnak az, hogy a bankok ügyfeleikre számos olyan pénzügyi terméket, például biztosításokat, folyószámla-hitelkereteket erőltetnek rá, amelyekre egyáltalán nincs szükségük. Azt is vizsgálom, hogy az ügyfelek milyen mértékben vannak tudatában annak, hogy milyen kapcsolt termékeket vesznek igénybe, s mit jelent ez rájuk nézve kockázatvállalási szempontból. Kutatásom több részből épül fel. Elsőként a működési, üzletviteli kockázatok kerülnek definiálásra. Ezt követően Magyarországra fókuszálva a devizahitel-válság kialakulásában szerepet játszó értékesítői- és kereskedelmi banki gyakorlatokat vizsgálom, különös tekintettel a felmerülő üzletviteli kockázatokra vonatkozóan. Meghatározásra kerül, hogy mi minősülhet tisztességtelen banki gyakorlatnak. Elméleti áttekintésem végén számba veszem, hogy miért problémásak a mai magyar pénzintézetek által árusított kapcsolt termékek, valamint hogy az információs aszimmetria hogyan ver éket a bank és az ügyfél közé. Primer kutatást is folytatok kutatásom elkészítése során. Egy online kérdőív segítségével a magyar felnőtt lakosság folyószámla-konstrukciók közti választását vizsgálom. Az eredmények statisztikai módszerek segítségével kerülnek elemzésre.*

*Kulcsszavak: működési kockázat, üzletviteli kockázat, fair bankolás, tisztességtelen banki gyakorlatok, információs aszimmetria*

*Abstract.*

*Nowadays, the management of operational risks in banking – in particular conduct risks – is becoming an increasingly important part of risk management. The financial crisis of 2008 and partly related to it, the Hungarian foreign currency loan crisis, have highlighted on the importance of this. Both crises were triggered, besides other reasons, by unfair banking practices and by the failure to*

---

<sup>1</sup> ORCID azonosító: 0009-0005-6136-0899

*respect the principle of fair banking. In my research I am looking for answers to the question to what extent can be considered unfair banking practices if banks impose several financial products on their customers, such as insurance and overdraft facilities, which they do not need. I will also examine to what extent the customers are aware of the fact, that they get a linked product and what it means for them in terms of risk-taking. My research consists of several parts. Firstly, I define operational and conduct risks. After that focusing on Hungary, I will examine the sales and commercial banking practices that played a role in the development of the foreign currency loan crisis, with a particular focus on the conduct risks. I will define what can be considered unfair banking practices. At the end of my theoretical overview I take into consideration why the linked products sold by today's Hungarian financial institutions are problematic and how information asymmetry drives a wedge between the bank and the customer. I also conduct primary research in the course of my research. Using an online questionnaire, I investigate the choice between current account structures of the Hungarian adult population. The results are analysed by using statistical methods.*

*Keywords: operational risk, conduct risk, fair banking, unfair banking practices, information asymmetry*

*JEL Kód: G01, G21, G32, G41*

## **Bevezetés**

A bankok nem rendelkezhetnek szabadon a rendelkezésükre bocsátott pénzzel, komoly szabályozói elvárásoknak kell megfelelniük. Az elmúlt bő két évtized vállalati csődjei, pénzügyi botrányai és a gazdasági válság eseményei nyomán egyre intenzívebben fogalmazódott meg a szabályozó hatóságok részéről az elvárás, hogy a bankok működése szabályozott keretek közt történjen teljes transzparencia mellett. A szabályozás egyik legfontosabb aspektusa a bankok kockázatvállalásának meghatározása lett, amely még inkább jelentős területté tette a banki kockázatkezelést. A banki kockázatoknak számos típusa létezik, a szakirodalmi áttekintés során részletesen is áttekintésre kerülnek a számunkra relevánsak. A kockázattípusok áttekintése során fokozatosan jutunk el a téma gerincét jelentő üzletviteli kockázatokhoz, azon belül a tisztességtelen banki gyakorlatok alkalmazásához, mely köré primer kutatásom épül.

### **1. Szakirodalmi áttekintés**

A 2004-ben elfogadott Basel II. néven ismert szabályozócsomag nyújtott először pontos, jól körülhatárolt fogalom meghatározást a működési kockázatokhoz. Eszerint a működési kockázat „a nem megfelelő vagy rosszul működő belső folyamatokból és rendszerekből, személyek nem megfelelő feladatellátásából, vagy külső eseményekből eredő veszteség kockázata, amely magában foglalja a jogi kockázatot, de nem tartalmazza a stratégiai és reputációs kockázatot” (BCBS, 2006, 144. pp). Fontos megemlíteni, hogy a működési kockázatok egy gyűjtőfogalom, számos egymástól teljesen különböző kockázattípust sorolunk ide. A *Risk.net* évente készít felmérést az éppen legjelentősebbnek ítélt működési kockázatok kategóriájába tartozó kockázattípusokról. Többek között ez a felmérés is ráirányította a figyelmet egy kockázattípusra, mely minden évben a legjelentősebb működési kockázatok között szerepel (*Risk.net, 2019-2023*), ez pedig nem más, mint az üzletviteli kockázat (conduct risk). Az Európai Bankhatóság szerint „az üzletviteli kockázatok magukban foglalják azon jelenlegi vagy jövőben felmerülő veszteségeket, amelyek az intézmények által nem megfelelően nyújtott pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódnak – függetlenül attól, hogy a károkozás szándékosan történt-e” (EBA, 2014).

Ahogy arra *Seregdi (2016)* is rámutat, Magyarországon a gazdasági világválságot megelőző időszakban felfutott deviza alapú hiteltermékek lakosság számára történő értékesítése számos

jellegzetességét hordozta magán az üzletviteli kockázatoknak. *Szendrey és szerzőtársai* szerint a magyar bankok, s pénzüzetek kihasználta a bank és ügyfél közötti információs aszimmetriát, visszaéltek erőfölényükkel a hitelek árazása során, egyoldalúan módosították a devizahiteltermékek vagy szolgáltatások kondícióit, nem fektettek pénzt, s energiát abba, hogy az ügyfeleket megpróbálják tájékoztatni a devizahitelek kockázatairól, holott sok esetben nem voltak ezzel tisztában (*Szendrey et al., 2018*). Számos esetben az ügyfeleknek nem is feltétlenül ilyen típusú hiteltermékre lett volna szüksége, azonban a hazai bankok erőteljes devizahitel kínálatának, agresszív értékesítési politikájának (folyamatos akciók, túlzott intenzitású reklámkampányok) eredményeképp 2010-re összességében több, mint 7200 milliárd forint deviza alapú hitelállomány terhe nehezedett a magyar lakosság vállára (*Balás – Nagy, 2010*).

A fentebb részletesen kifejtett üzletviteli kockázat egyik legtipikusabb megjelenési formája a bankok, pénzüzetek esetén a tisztességtelen banki, más szóval kereskedelmi gyakorlatok folytatása. Az Európai Unió jogi környezetében a 2005/29/EK irányelv rendelkezik a fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról. Az irányelv megadja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok fogalmi lehatárolását, felsorolja azon kereskedelmi gyakorlatokat, amelyek tiltottak a Közösség területén, valamint jogorvoslatokat, büntetéseket, iránymutatásokat fogalmaz meg. A magyar jogrendszerben a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról a 2008. évi XLVII. törvény rendelkezik. A törvény kimondja, hogy amennyiben a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat a pénzügyi piacokat érinti, például mert egy pénzüzetben vagy egy bankban került rá sor, akkor az eljáró felügyeleti szerv minden esetben a Magyar Nemzeti Bank.

Ha egy pénzügyi intézmény működése során nem merülnek fel olyan tevékenységek, folyamatok, melyeket a tisztességtelen banki gyakorlatok közé sorolhatunk, s a működési kockázatkezelési keretrendszere hatékonyan gátolja meg ezen kockázattípus térnyerését az intézmény berkein belül, azt mondhatjuk, hogy megvalósulnak a fair bankolás feltételei. A 2014-ben elfogadott „Fair bank törvény”-ként elhíresült szabályozás jelentősen szigorította hazánkban a fair bankolásra irányuló szabályozói elvárásokat. Átláthatóbbá és követhetőbbé vált a fogyasztói hitelszerződések kamatainak alakulása, az egyoldalú kamatemelések korlátozva lettek, a bankok ügyfeleik számára nyújtott tájékoztatási kötelezettségei szigorodtak. A törvényben megfogalmazottak betartását az MNB rendszeresen felülvizsgálja (*MNB, 2015*).

A szabályozói elvárások közül a legutóbb említettet emelném ki, témám szempontjából ennek relevanciája a legnagyobb. A bankok ügyféltájékoztatási kötelezettsége azért áll fenn, mert ezáltal biztosítható, hogy a fogyasztó racionális döntéshozóként a rendelkezésre álló információk alapján mérlegeljen lehetőségei közt, s a számára legnagyobb haszonnal bíró terméket vásárolja meg. Am a gyakorlat azt mutatja, hogy ez nem valósul meg teljes mértékben, ugyanis jelentős mértékű információs aszimmetria áll fenn a pénzügyi intézmény és az ügyfél között (*Szendrey et al., 2018*). *Vincze (2010)* szerint az információs aszimmetria a rendelkezésre álló információ egyenlőtlen elosztása a piac ellentétes oldalán álló szereplők között, vagyis az egyik fél, jelen esetben a bank vagy pénzüzet több, vagy pontosabb információval rendelkezik, mint az ügyfél. Következésképp, hogy a pénzügyi intézmény helyzeti előnyt élvez az ügyféllel szemben a tranzakció során. Könnyen lehet, hogy a pénzügyi intézmény rendelkezik olyan többletinformációval, aminek tudatában az ügyfél máshogy döntene a vásárlási folyamat során, azonban ez az információ nem áll az ügyfél rendelkezésére, így nem tud racionálisan dönteni.

A számos jogszabály ellenére tisztességtelen banki gyakorlatok napjainkban is előfordulnak. *Cohn és szerzőtársai (2014)* tanulmánya szerint a nagy, nemzetközi bankok alkalmazottainak jelentős része hajlamos arra, hogy tisztességtelenné váljon bizonyos körülmények fennállása esetén.

Dolgozatomban a tisztességtelen banki gyakorlatok témájának egy olyan aspektusára koncentrálok, melyre eddig kevés figyelem összpontosult, ez pedig a kapcsolt termékek, árukapcsolás esete. Ahogy azt *Valentiny (2011)* leírja tanulmányában, árukapcsolás akkor történik, ha „A” terméket csak „B” termékkel együtt lehet megvásárolni, viszont a „B” termék önállóan is kapható. Mindezt a hitelpiacra áttüntetve, ha például kereskedelmi bankunknál folyószámlát szeretnénk nyitni, lehetséges, hogy hitelkártyát, folyószámla-hitelkeretet, vagy biztosítást is kapunk mellé, mely utóbb említett termékeket természetesen külön is meg tudnánk vásárolni, ha épp ezekre lenne szükségünk. Tekintsük át ezt egy példán keresztül (1-2. táblázat).

1. táblázat: Számlakonstrukciók tulajdonságai  
Table 1: Features of account structures

Lakossági folyószámlavezetés kondíciói	„A” bank	„B” bank
Díjcsomag tartalma:	Forint bankszámla, Lakossági folyószámla-hitelkeret, Hitelkártya	Forint bankszámla
Kártyával történő vásárlás:	Díjmentes	Díjmentes
Forint beszedés:	Díjmentes	Díjmentes
Készpénzfelvétel belföldön:	Díjmentes havonta az első 2 db készpénzfelvétel ATM-ből, összesen 150 ezer Ft-ig.	
Átutalás belföldön forintban bankon belül:	0,35%, minimum 280 Ft	0,35%, minimum 280 Ft
Átutalás belföldön forintban bankon kívül:	0,4%, minimum 410 Ft	0,4%, minimum 410 Ft
Bankszámla havi számlavezetési díja:	Díjmentes	Díjmentes
Kártyakibocsátási díj:	Díjmentes	2 958 Ft
Éves kártyadíj:	Díjmentes az első évben, ezt követően 3 655 Ft	3 655 Ft
Egyéb:	A folyószámla- hitelkeret és a hitelkártya kondícióit lásd a mellékletben!	Nincs

Forrás: Saját szerkesztés

2. táblázat: Melléklet az A bank konstrukciójához  
Table 2: Annex to the Bank „A”'s structure

Hitelkártya havi díj:	az első hat hónapban ingyenes, a 7. hónaptól 500 Ft/hónap
Hitelkártya folyószámla-hitelkeretének THM-je:	40%

Forrás: Saját szerkesztés

A példában bemutatott konstrukciók kereskedelmi bankok Magyarországon jelenleg is értékesített csomagjainak kitalált megfelelői. Az adatok a bankok weboldalairól, illetve személyes próbavásárlás során kapott ajánlatokból származnak. „A” bank és „B” bank számlanyitási ajánlatai közül választhatunk. Az „A” bankban olyan számlanyitási konstrukciót találunk, ahol a kártyakibocsátási díj elengedése mellett az első éves kártyadíj 0 Ft, viszont a csomag hitelkártyát, lakossági folyószámla-hitelkeretet is tartalmaz, a hitelkártya számlavezetési díja 0 Ft az első 6 hónapban. Ezzel szemben, ha „B” bankban szeretne számlát nyitni az ügyfél, 2960 Ft-os kártyakibocsátási díjra, illetve 3655 Ft-os éves kártyadíjra számíthat, ám a csomag hitelkártyát, lakossági folyószámla-hitelkeretet nem tartalmaz. Mi vajon melyiket választanánk? Az „A” bank csalogató kedvezményeinek köszönhetően könnyen lehet, hogy az „A” bank mellett döntünk.

Tekintsük át, mi a probléma az „A” bank kapcsolt termékes konstrukciójával! Lehetséges, hogy egyáltalán nincs szüksége az ügyfélnek hitelkártyára és folyószámla-hitelkeretre. Azon ügyfelek, akik nem elég alaposak a számlanyitáskor vagy pénzügyi tájékozottságuk esetleg alacsonyabb, az információs aszimmetria következtében elképzelhető, hogy nem is tudnak arról, hogy ők hiteltermékkel rendelkeznek, s ennek esetleg később költségei lehetnek. Az előbbi példánál maradva

„A” bank esetén a hitelkártya számlavezetési díja csak az első 6 hónapban ingyenes, ezt követően 500 Ft/hónap, vagyis 6 000 Ft/év. Ha pedig a folyószámláról elfogy a pénz, de tovább költ az ügyfél, akkor már a folyószámla-hitelkeretét használja, ahol a THM „A” Bank esetén 40%.

További problémákat okozhat, hogy a hiteltermékkel rendelkező ügyfelek szerepelnek a KHR listán. Ez egy olyan hitelinformációs adatbázis, amelybe a pénzügyi szervezetek szerződéskötést követően adatokat szolgáltatnak az ügyfelekről annak érdekében, hogy az így létrejövő nyilvántartásból adatokat kérhessenek le a hitelt igénylők hitelképességének megállapításához. Későbbi tudatos hitelkérelem esetén a már meglévő hiteltermékek esetleges hátrányt jelenthetnek az ügyfél számára a hitelképesség megállapítása során. A kapcsolt hiteltermék értékesítés esete bankszámlanyitáskor a működési kockázatok, azon belül a tisztességtelen banki gyakorlatok képében megtestesülő üzletviteli kockázatok jellegzetességeit viseli magán, hiszen ezen termékek értékesítésekor nem az ügyfelek hosszútávú érdekei vannak középpontba helyezve, s elképzelhető, hogy az értékesítés során nem valósul meg a teljeskörű ügyféltájékoztatás, melynek következtében információs aszimmetria lép fel.

## 2. Anyag és módszer

A szakirodalmi áttekintést követően ismertetném az általam alkalmazott anyag és módszertant. A primer kutatásomat szekunder adat- és információgyűjtés előzte meg, ez irányította rá a figyelmem a bank és az ügyfél között meghúzódó információs aszimmetria jelenségére, mely a tisztességtelen banki gyakorlatok térhódításának alapvető feltétele.

A következő kutatási kérdések kerültek megfogalmazásra:

1. A magyar felnőtt lakosság hogyan nyit bankszámlát, és milyen alaposággal tájékozódik előtte?
2. Milyen információforrásokat vesz igénybe a bankszámlanyitás előtt, s melyeket tekinti hitelesnek?
3. Mi jellemzi az ügyfél és a banki ügyintéző viszonyát az ügyintézés során?
4. A „hagyományos” kapcsolt terméket nem tartalmazó vagy a kapcsolt terméket (biztosítás, hitelkártya, folyószámla-hitelkeret) is tartalmazó számlakonstrukciók a keresettebbek a felnőtt magyar lakosság körében?

Vizsgálódásaim megalapozását követően elkészítettem primer kutatásom. Az adatgyűjtés szisztematikus, szabályozott, s számszerűsíthető volt, ez szolgálta leginkább az elemezhetőséget.

Kvantitatív kutatás keretében egy online kérdőív segítségével mértem fel a lakossági folyószámla-konstrukciók közti választás mögött meghúzódó okokat. Az adatfelvétel időszaka 2023. január 15. – április 15. volt. A kérdőívet Google kérdőív formájában juttattam el a kitöltőkhöz és a közösségi médián, valamint az internet más csatornáin keresztül terjesztettem. A válaszadás teljesen önkéntesen és anonim módon zajlott. A kérdőívre 372 válasz érkezett, így ezt tekintettem mintának ( $N_1=372$ ).

A kérdőív első szakaszába szűrőkérdéseket építettem be, melyek célja az volt, hogy megakadályozzam a minta torzulását olyan elemekkel, amelyek nem tagjai az általam meghatározott célcsoportnak (nem rendelkezik bankszámlával, 18 év alatti). Az első szűrőkérdés a bankszámla-konstrukció birtoklásra vonatkozott („Ön rendelkezik-e lakossági folyószámlával (bankszámlával)?”), ami 16 elem kizárását vonta maga után. A második szűrőkérdés az életkorra vonatkozott („Ön elmúlt-e 18 éves?”), ez 4 elem kizárását vonta maga után. Így a kérdőív lényegi szakaszában 352 elemű mintával dolgoztam ( $N_2=352$ ). A válaszadók demográfiai jellemzői a 3. táblázatban láthatóak.

3. táblázat: A válaszadók megoszlása háttérváltozók szerint  
Table 3: Distribution of respondents by background variables

A válaszadók megoszlása nemek szerint	Fő	%
Nő	219	62,2
Férfi	133	37,8
A válaszadók megoszlása korcsoport szerint	Fő	%
18-30	173	49,1
35-45	72	20,5
45-60	68	19,3
60 év felett	39	11,1
A válaszadók megoszlása településtípus szerint	Fő	%
Főváros	59	16,8
Megyeszékhely	150	42,6
Város	82	23,3
Község, Tanya	61	17,3
A válaszadók megoszlása legmagasabb iskolai végzettség szerint	Fő	%
8 általános vagy annál kevesebb	6	1,7
Szaktanácsképző	29	8,2
Érettségi	126	35,8
Technikusi szakképzettség	30	8,5
Felsőoktatási alapképzés (BA/BSc)	100	28,4
Felsőoktatási mesterképzés (MA/MSc)	56	15,9
Doktori fokozat (PhD)	5	1,4
A válaszadók megoszlása anyagi helyzet szerint	Fő	%
Anyagi gondjaink vannak.	44	12,5
Beosztással éppen, hogy kijövünk.	58	16,5
Beosztással jól kijövünk.	173	49,1
Anyagi gondok nélkül élünk.	77	21,9

Forrás: Saját szerkesztés

A mintát tekintve láthatjuk, hogy a nők többséget alkotnak (62,2%), valamint a 18-30 év közöttiek és a megyeszékhelyen lakók jelentősen felülprezentáltak, a legmagasabb iskolai végzettséget tekintve pedig az érettségi volt a legjellemzőbb válasz (35,8%). Az anyagi helyzetre vonatkozó kérdésre a válaszadók majdnem fele azt a választ adta, hogy beosztással jól kijön (49,1%).

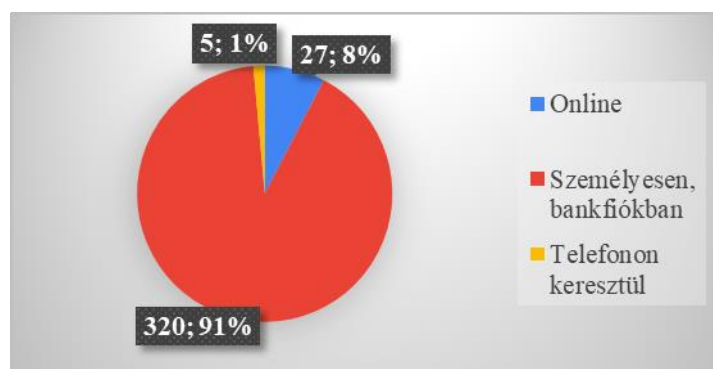
A kérdőívben strukturált kérdéseket fogalmaztam meg, voltak szelektív feleletválasztós kérdések is, illetve ahol szükségesnek láttam, különösen a preferenciák, benyomások jobb megértése érdekében, ötfokozatú Likert-skálát alkalmaztam. A zárt kérdéseket a számszerűsíthetőség végett választottam,

azonban ez azzal a hátránnyal járt, hogy a válaszadók nem osztották meg saját véleményüket, hanem csak a megadott válaszlehetőségek közül választottak.

A minta kis mérete, s egyenlőtlen összetétele miatt a felmérés nem tekinthető reprezentatívnak, nem tükrözi megfelelően Magyarország felnőtt korú lakosságát, ezért az elemzés korlátokba ütközik, az eredmények csak iránymutatásként szolgálhatnak, feltáró jellegűek. A kutatás kvantitatív jellegű, a kérdőív adatainak feldolgozásához leíró statisztikai módszereket alkalmaztam. A válaszokat Excel segítségével értékeltem, alapvető leíró statisztikai módszerek, keresztábra elemzések és Pivot-táblák használatával.

### 3. Eredmények

A következőkben kvantitatív kutatásom eredményei kerülnek bemutatásra. Az első kutatási kérdés így hangzott: A magyar felnőtt lakosság hogyan nyit bankszámlát, és milyen alapossággal tájékozódik előtte? A válaszok megoszlását az 1. ábra és 2. ábra szemlélteti.

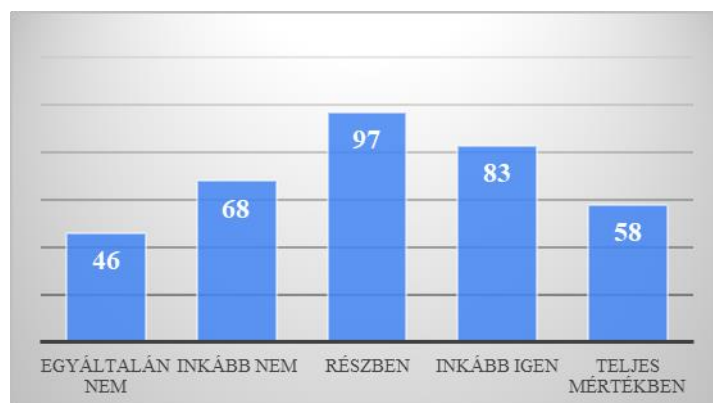


N<sub>2</sub>=352

1. ábra: Lakossági folyószámlanyitás módjának megoszlása

Figure 1: Distribution of ways how to open household current account

Forrás: Saját szerkesztés



N<sub>2</sub>=352

2. ábra: A folyószámlanyitást megelőző tájékozódás

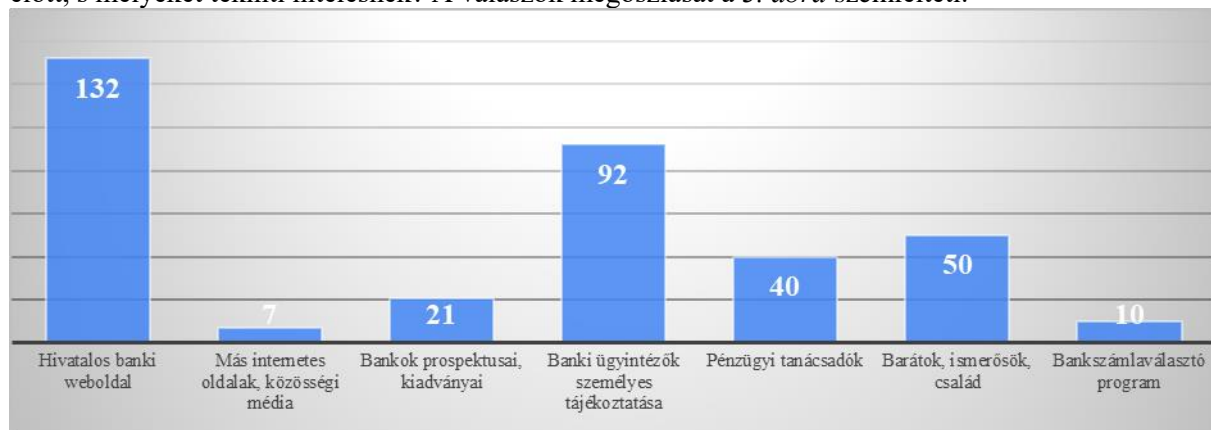
Figure 2: Gathering information before opening a current account

Forrás: Saját szerkesztés

Világosan látható, hogy a magyar felnőtt lakosság továbbra is jórészt személyesen, bankfiókban intézi folyószámlájának számlanyitását (91%) annak ellenére, hogy a legtöbb pénzügyintézetnél a folyószámlanyitás már online és telefonon is lehetséges. Ezt megelőzően többségében (51%) részben, vagy inkább alaposan tájékozódnak az egyes bankok kínálta számlakonstrukciókról, ám olyanok is akadnak szép számmal, akik saját bevallásuk alapján egyáltalán nem (13%) tájékozódnak alaposan az ügyintézés előtt (átlag: 3,11; szórás: 1,27; módusz: 3). Értelemszerűen ez a csoport a leginkább kitett az információs aszimmetria ügyfelekre néző negatív következményeinek. Az utóbbi kérdésre kapott

válaszok szórása (1,27) relatíve jelentősnek tekinthető a kérdőívben szereplő hasonló struktúrájú kérdésekhez képest.

Második kutatási kérdésem így szólt: Milyen információforrásokat vesz igénybe a bankszámlanyitás előtt, s melyeket tekinti hitelesnek? A válaszok megoszlását a 3. ábra szemlélteti.



N<sub>2</sub>=352

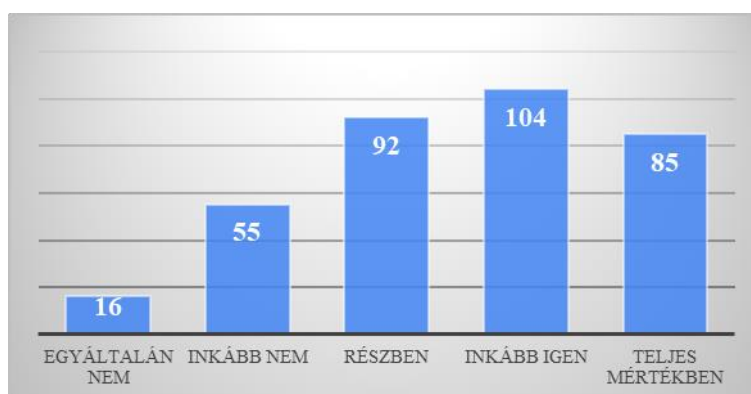
3. ábra: A tájékozódás során igénybe vett információforrások hitelessége

Figure 3: Credibility of the information sources applied for gathering information

Forrás: Saját szerkesztés

A kérdőívben 7 válaszlehetőség volt megadva, melyek véleményem szerint jól lefedték a lehetséges információforrásokat. Ezek közül a leghitelesebbnek a bankok, pénzintézetek weboldalai (38%), majd a banki ügyintézők, banki alkalmazottak személyes tájékoztatása (26%) bizonyult. Az adatok azt támasztják alá, hogy az ügyfelek nagymértékben hagyatkoznak azon információs csatornákra, ahol közvetlenül a pénzintézet van a küldő szerepben, így kiemelt jelentőségű, hogy ez az üzenet hogyan is van strukturálva.

A kérdőívben további kérdéseket fogalmaztam meg az ügyfelek legutóbbi számlaügyintézése során szerzett élményeiről, melyeket azért tekintettem fontosnak vizsgálni, hogy képet kapjak arról, hogy az ügyfél magát milyen pozícióban érzi az ügyintézés során a banki ügyintézőhöz viszonyítva, azaz választ kapjak a 3. kutatási kérdésemre, illetve hogyan, s milyen légkörben zajlik az ügyintézés ügymenete. Külön felhívtam a kitöltők figyelmét, hogy az alábbi kérdések megválaszolásakor legutóbbi lakossági folyószámlanyitásukra gondoljanak vissza, és ezen emlékek, élmények tükrében fogalmazzák meg válaszaikat. Ezen kérdésszekción 10 állítás volt megfogalmazva, melyeket a kitöltőknek ötfokozatú Likert-skálán kellett értékelni, ebből négy, számunkra leginkább releváns állításra kapott eredmények vannak feltüntetve az alábbiakban (4-7. ábra).



N<sub>2</sub>=352

4. ábra: Az ügyintézés során az ügyfél által tanúsított magabiztosság

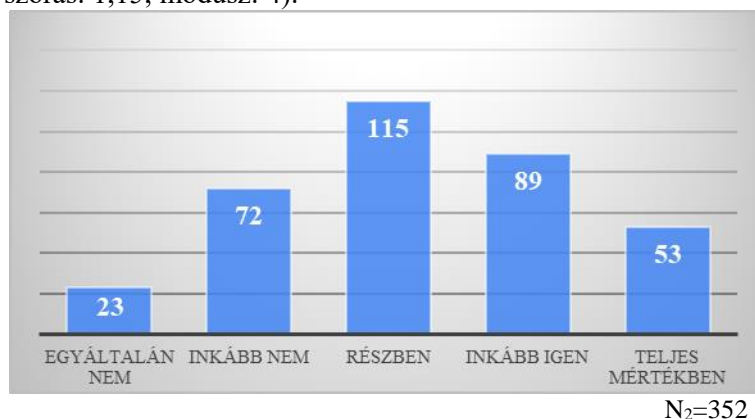
Figure 4: Credibility of the information sources applied for gathering information

Forrás: Saját szerkesztés

Ami az ügyfelek magabiztosságát illeti (4. ábra), a válaszok széles skálán oszlanak meg, a legjellemzőbb válasz az inkább magabiztos (30%), de megfigyelhető, hogy akadnak olyanok is, akik



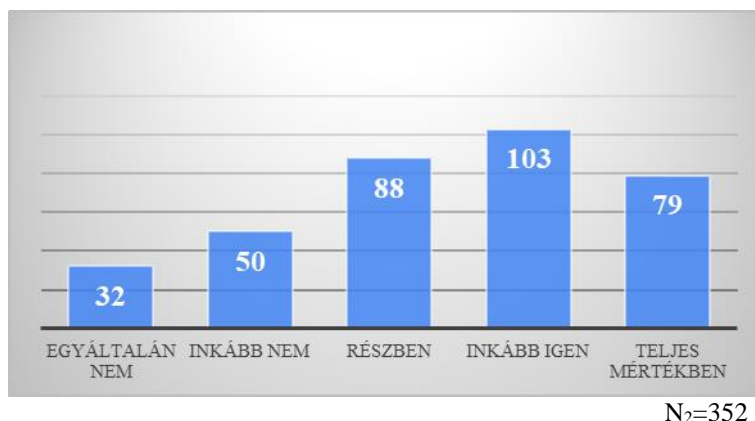
inkább nem (16%), illetve akik egyáltalán nem érzik magukat magabiztosnak (5%) az ügyintézés során (átlag: 3,53; szórás: 1,15; módusz: 4).



5. ábra: Az ügyfél pénzügyi termékekkel kapcsolatos tájékozottsága  
Figure 5: Customer's knowledge of financial products

Forrás: Saját szerkesztés

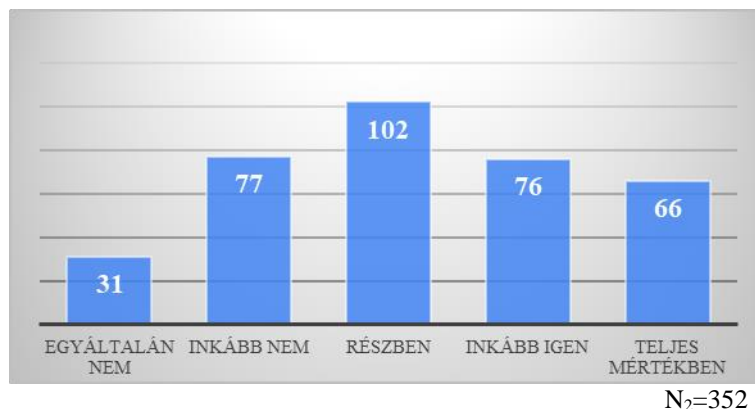
Az 5. ábra alapján megállapítható, hogy a pénzügyi termékekkel kapcsolatos tájékozottságot illetően a legjellemzőbb válasz a részben tájékozott volt (33%), azonban látható, hogy relatíve magas azon ügyfelek aránya, akik egyáltalán nem (7%), vagy inkább nem (20%) érzik maguknak tájékozottnak (átlag: 3,22; szórás: 1,13; módusz: 3). Utóbbi két aspektust vizsgálva a keresztmetszet lehet a leginkább kitéve az információs aszimmetria veszélyének, hiszen az alacsony érdekérvényesítő képességgel rendelkező, pénzügyi termékekhez nem értő ügyfelek bizonyára könnyen befolyásolhatóak.



6. ábra: Az ügyintéző felé kialakult bizalom szintje  
Figure 6: Level of trust towards the bank clerk

Forrás: Saját szerkesztés

Az ügyintéző felé mutatott bizalom esetén az látható (6. ábra), hogy a válaszadók több mint fele (52%) inkább vagy teljes mértékben bizalommal viszonyul az ügyintézőhöz (átlag: 3,41; szórás: 1,24; módusz: 4). Az ügyfelek bankszertorba vetett bizalmának magas szintje az egész pénzügyi ágazat érdeke, amely nagyban múlhat például a banki ügyintézőkbe fektetett bizalom mértékén, hiszen az ügyfél közvetlenül az ügyintézővel kerül kölcsönhatásba, könnyedén azonosíthatja viselkedését, hozzáállását az egész pénzügyintézettel. Viszont megjegyzendő, hogy a vakon bízó ügyfelek bizonyára kevésbé ismerik fel, amikor esetleg az ügyintéző értékesítési gyakorlata a tisztességtelen banki gyakorlatok jegyeit viseli magán, így a túl magas bizalom is problémákat vethet fel.



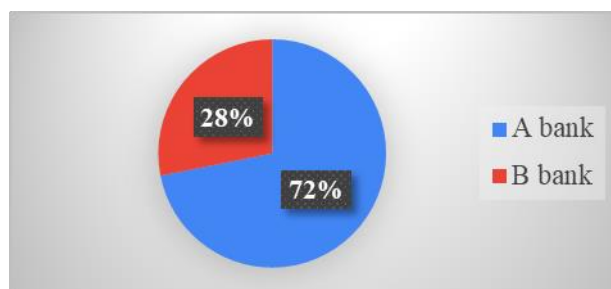
7. ábra: A kondíciós lista áttanulmányozásának mértéke  
Figure 7: Extent of review of the list of conditions

Forrás: Saját szerkesztés

A 7. ábrán látható, hogy a kitöltők saját bevallásuk alapján a bankszámlaszerződés „apróbetűs részét”, azaz a kondíciós listát milyen alaposan tekintik át az aláírás előtt. Sajnálatos módon a kitöltők csupán 40%-a végzi el ezt a feladatot alaposan (teljes mértékben, inkább igen), 60% csupán részben, vagy kevésbé (inkább nem, egyáltalán nem) alaposan tanulmányozza át a dokumentumot (átlag: 3,20; szórás: 1,23; módusz: 3).

Negyedik kutatási kérdésem arra vonatkozott, hogy a „hagyományos” kapcsolt terméket nem tartalmazó, vagy a kapcsolt terméket (biztosítás, hitelkártya, folyószámla-hitelkeret) is tartalmazó számlakonstrukciók a keresettebbek a felnőtt magyar lakosság körében. A kérdőív utolsó szakaszában egy, a témában releváns fogyasztói választási helyzet elé állítottam kitöltőimet. A kérdőívben a korábbiakban ismertetett példában (1-2. táblázat) felvázolt számlanyitási konstrukciók paraméterei voltak felvázolva, s a kitöltő feladata az volt, hogy válasszon „A” és „B” bank konstrukciója között.

Az adatok természetesen leegyszerűsített formában voltak megadva, az első kérdésben (8. ábra) csupán az 1. táblázat adatai alapján kellett dönteniük a kitöltőknek, majd azok számára, akik az „A” bankot választották, megmutattam a 2. táblázatot is. A szétbontás oka az volt, hogy az általam lefolytatott próbavásárlások során azt tapasztaltam, hogy a kapcsolt termékek esetén a hitelkártya havi díja, illetve a folyószámla-hitelkeret THM-je sohasem volt feltüntetve kiemelt helyen, például a számlacsomag összesítő táblázatokban, prospektusokban, azokat általában a weboldalakon megtalálható hosszú kondíciós listákban, illetve mellékletekben találtam meg.



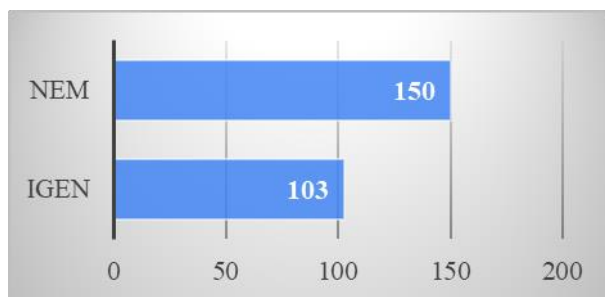
8. ábra: A számlakonstrukciók közti fogyasztói választás eredménye 1.

Figure 8: The result of consumer choice between current account structures 1.

Forrás: Saját szerkesztés

A 8. ábráról leolvasható, hogy a kitöltők nagy többsége (72%) döntött az „A” bank ajánlata mellett, annak ellenére, hogy fel voltak tüntetve a kapcsolt termékek, valamint a hitelkártya, illetve a folyószámla-hitelkeret kondíciói, amiből már sejteni lehetett volna, hogy ezek sincsenek ingyen. A következő kérdés (9. ábra) csak azok számára jelent meg, akik a fentebbi kérdés során az „A” bank ajánlata mellett döntöttek, így ezen kérdés esetén az elemszám csupán 253 volt ( $N^3:253$ ). A kérdés előtt az ezt kitöltők láthattak egy, a szakirodalmi áttekintés során ismertetett 2. táblázattal azonos mellékletet, melynek alapján dönteniük kellett, hogy továbbra is kitartanak-e előző választásuk

mellett, és ezeknek az információknak a tudatában is az „A” bank által kínált folyószámlakonstrukciót részesítik-e előnyben.



$N_3=253$

9. ábra: A számlakonstrukciók közti fogyasztói választás eredménye 2.

Figure 9: The result of consumer choice between current account structures 2.

Forrás: Saját szerkesztés

A 9. ábra szemléletesen igyekszik bemutatni, hogy erre a kérdésre a kitöltők 41%-a, azaz 103 ember válaszolt igennel, a többi válaszadó ezen információk tükrében inkább a „hagyományos” kapcsolt termékek nem tartalmazó „B” bank számlacsomagja mellett döntött. Ez az eredmény rávilágít arra, hogy a kapcsolt termékértékesítés a bankszámlakonstrukció értékesítése során miért tekinthető problémásnak. Azon fogyasztók számára, akiknek csupán folyószámlára van szüksége – s hasznosságérzetüket nem növeli a kapcsolt termékek megléte – a „B” bank számlacsomagjának választása tekinthető racionális döntésnek. Már a második évtől kezdve ez a számlacsomag az olcsóbb, hiszen ezen csomag esetén csupán az éves kártyadíj merül fel (3 655 Ft) minden évben az első évet leszámítva, míg az „A” bank esetén az első évet követően ez a költség ugyanúgy fennáll, ezen felül a hitelkártya éves díja 6 000 Ft. Az a 150 válaszadó, – a teljes mintám 43%-a – akik az első fogyasztói választásra irányuló kérdést követően az „A” bank ajánlatát választotta, ám a melléklet megismerését követően már a „B” bank mellett tette le voksát, eleinte nem tudott racionálisan dönteni, melynek oka egyértelműen a relatív alulinformáltság volt a pénzintézethez képest, mely pontosan az információs aszimmetria jelenlétét mutatja.

#### 4. Következtetések, javaslatok

A számlakonstrukciók közti fogyasztói választás vizsgálata során világosan kirajzolódott az ügyfél és a pénzintézet között fennálló jelentős mértékű információs aszimmetria, amely egy nem kívánatos – a közgazdaságtan keretrendszerében megfogalmazható – anomália. A klasszikus közgazdaságtan tökéletes piacról szóló közgazdasági modelljei a felek teljes informáltságát feltételezik, valamint a közgazdaságtan racionális embereket tételez fel, akik döntési helyzetekben racionálisan viselkednek, s a legnagyobb nettó haszonnal járó alternatívát választják (Varian, 2016). A valóság azonban nem ilyen egyszerű, jelen példánknál maradván sem várható el egy átlagos ügyféltől, hogy az összes hazai pénzintézet folyószámlacsomag-ajánlatait ismerje a kondíciós listákkal, mellékletekkel együtt. Golovics (2015) szerint a közgazdaságtan tudománya is fokozatosan felismerte ezt a tényt, így a teljes racionalitás feltevése korlátozott racionalitássá enyhült.

Egyrésztől nem lehetséges, másrésztől nem tekinthető hatékonyak a fokozott idő- és energiárfordítás miatt számítógép módjára minden esetben végigfuttatni az összes szóba jöhető lehetőséget. Hétköznapi döntéseinkben elegendő, ha az első megfelelő megoldást megtartjuk (Fülöp, 2020). Épp ezért az informáltságban jelentkező kismértékű különbség a fogyasztó kárára mindig jelen van, s jelen is lesz. Ha ennek mértéke kritikus nagyságúvá válik, s a megfelelő megoldás megtalálása is akadályokba ütközik, az már jelentős hatékonyságokhoz vezet. Hosszú távon az információs aszimmetriának nincs nyertese a bizalomvesztésből eredő negatív következmények okán. A döntési pillanatban az informáltságot illetően helyzeti előnyt élvező szereplő is hosszú távon veszteségeket lesz kénytelen elszenvedni, tehát ez egy negatív végösszegű játszma.

Ezen magyarázatot példánkra átvittetve megállapítható, hogy a kapcsolt termékek értékesítésének esete sem azért tekinthető tisztességtelen banki gyakorlatnak, mert az információs aszimmetria fennáll az ügyfél és a pénzintézet között, hanem annak jelentős mértéke miatt. Az ügyfél nemcsak a számára

legnagyobb nettó haszonnal járó lehetőséget nem képes megtalálni, illetve kiválasztani, de az esetek jelentős részében egyenesen olyan lehetőséget választ, amellyel szignifikánsan rosszabbul jár, mint számos egyéb döntési kimenetel esetében. Láthatjuk tehát, hogy az ügyfél mindenképp vesztese az információs aszimmetria jelenségének, de hosszú távon a pénzügyet sem jár jól vele, ha a lakosság bankrendszerbe fektetett bizalma csökken, a pénzügyi termékek iránti kereslet is mérséklődik.

Az ügyfelek és pénzügyintézetek közötti információs egyensúlyhiány véleményem szerint fokozatosan, többféle módon csökkenthető. Mindenképp növelni kellene a magyar lakosság pénzügyi tudatosságát és tájékozottsági szintjét. A Magyarország Kormánya által elfogadott Pénzügyi tudatosság fejlesztésének stratégiájában (*Magyarország Kormánya, 2017*) megfogalmazott célkitűzéseket mielőbb szükséges lenne elérni, ehhez pedig elengedhetetlen a pénzügyi források megléte. További megoldás lenne a bankok, pénzügyintézetek részéről a méginkább teljeskörű tájékoztatás a pénzügyi termékekkel kapcsolatban, hogy ezek a konstrukciók a pénzügyi területen tájékozatlan fogyasztók számára is érthetővé váljanak. A bankfelügyeleti hatóságoknak a gyakorlatban is fokozottabban kellene ellenőrizni a tisztességtelen banki gyakorlatokat alkalmazó, fair bankolás elveit megsértő pénzügyi intézményeket.

Végül, de nem utolsó sorban szeretném megemlíteni az interneten is elérhető ingyenes bankszámlaválasztó programokat, melyek segítségével mindenki megtalálhatja a hazai piacon elérhető lakossági folyószámla-konstrukciók közül a fizetési szokásaihoz leginkább illeszkedő számlacsomagot. Ez a megoldás véleményem szerint úttörő szerepet játszhat az információs egyensúlyhiány csökkentésében akár már rövid távon is, ehhez azonban meg kellene ismertetni ezeket a lakossággal, melyet célzott, hatékony marketingeszközökkel látok lehetségesnek.

A kutatás folytatása számos irányban lehetséges megítélésem szerint. Érdemes lenne bővebben foglalkozni az ügyfelek számlacsomag-választással kapcsolatos attitűdjeivel, a magyar felnőtt lakosság bankszektorba vetett bizalmával, illetve a fentebb említett bankszámlaválasztó programok ismertségét, megítélését is hasznos lenne feltárni, hiszen ezen információk iránymutatásként szolgálhatnának egyaránt az ügyfelek, s a hazai pénzügyintézetek számára.

## **Összefoglalás**

Megállapítható, hogy a kutatásom elérte célját, hiszen sikerült feltérképezni a hazánkban is fellelhető tisztességtelen banki gyakorlatokat. Áttekintésre került, hogyan tagozódik ez be a működési kockázatkezelési keretrendszerbe, s rámutattam arra is, hogy miért viseli magán a kapcsolt termékek értékesítése az üzletviteli kockázatok jellegzetességeit. A jobb megértés érdekében bemutattam két jelenleg a piacon is értékesített konstrukciót, melyek közül az egyik hagyományos lakossági folyószámla-konstrukciónak tekinthető, míg a másik kapcsolt termékeket tartalmazott.

Ezt követően primer kutatásom során egy online kérdőív segítségével igyekeztem felmérni a bankszámlanyitás azon körülményeit (bankszámlanyitás módja, bankszámlanyitást megelőző tájékozódás, a tájékozódás során igénybe vett információforrások, az ügyintézés lefolyása, ügyfél és banki ügyintéző egymáshoz viszonyított helyzete az ügyintézés alatt), melyek bizonyíthatják az információs aszimmetria meglétét az ügyfél és a pénzügyintézet között. Ezt követően vizsgáltam a magyar felnőtt lakosság folyószámla-konstrukciók közti választását, mely során bebizonyosodott, hogy jelentős mértékű kereslet mutatkozhat a piacon a kapcsolt terméket magában foglaló számlakonstrukciók iránt, mivel a fogyasztói választásra irányuló kérdés esetén a kitöltők 72%-a választotta az „A” bank kapcsolt terméket tartalmazó ajánlatát. Arra is fény derült, hogy ezen terméktípus népszerűsége részben az információs aszimmetriának, a pénzügyintézetek esetenként nem teljeskörű tájékoztatásának tudható be. Minden lényeges információ ismeretében (hitelkártya havidíja, folyószámla-hitelkeret THM-je) az ügyfelek jelentősebb hányada (59%) – akik korábban a kapcsolt terméket magában foglaló konstrukciót választották – tartja jobbnak a hagyományos, kapcsolt termék nélküli lakossági folyószámla-konstrukciót.

Amennyiben a jelenleg azonosított információs aszimmetria eltűnne, vagy legalábbis csökkenne az ügyfél és pénzügyintézet között, ez az ügyfelek folyószámla-keresletére is hatással lenne, melyre reagálva a pénzügyintézetek is kénytelenek lennének előbb-utóbb csökkenteni a kapcsolt terméket tartalmazó folyószámla-konstrukciók kínálatát, mely mindenképp előrelépés lenne az üzletviteli kockázatok leszorítására irányuló törekvésben, s a működési kockázatkezelés teljeskörű megvalósítása érdekében.

## Irodalomjegyzék

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról. 2023. 06. 02.
2014. évi LXXVIII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény és egyes kapcsolódó törvények módosításáról. 2023. 06. 02.
- Balás T, Nagy M. (2010): *A devizahitelek átváltása forinthelekre*. Hitelintézeti Szemle. 2010. IX. évf. 5. szám: pp. 416–430. ISSN 2416-3201  
www.bankszovetseg.hu
- Basel Committee on Banking Supervision, BCBS (2006): *International Convergence on Capital Measurement and Capital Standards. A Revised Framework. Basel Committee on Banking Supervision*. <http://www.bis.org/publ/bcbs128.pdf>. 2023. 06. 03.
- Cohn, A., Fehr, E., Maréchal, M. A. (2014): *Business culture and dishonesty in the banking industry*. Nature. Volume 516, pp. 86–89. DOI: 10.1038/nature13977
- Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól. 2023. 06. 01.
- European Banking Authority (2014): *Guidelines on common procedures and methodologies for the supervisory review and evaluation process (SREP)*. <http://www.eba.europa.eu/documents/10180/935249/EBA-GL-2014-13+%28Guidelines+on+SREP+methodologies+and+processes%29.pdf>. 2023. 06. 02.
- Fülöp K. (2020): *A Covid–19 árnyékában óriásira növekvő információs aszimmetria*. In Medias Res. 2020. évf. 2. szám: pp. 205–226. ISSN 2786-1522
- Golovics J. (2015): *Korlátozott racionalitás és altruizmus: behaviorizmus a közgazdaságtudományban*. Hitelintézeti Szemle. XIV. évf. 2. szám: pp. 158–172. ISSN 1588–6883
- Magyarország Kormánya (2017): *A pénzügyi tudatosság fejlesztésének stratégiája*. <https://2015-2019.kormany.hu/download/5/39/21000/P%3%A9nz%C3%BCgyi%20tudatoss%C3%A1g%20fejleszt%C3%A9s%C3%A9nek%20strat%C3%A9gi%C3%A1ja.pdf> 2023. 11. 16.
- MNB (2015): *Vezetői körlevél. Figyelemfelhívás a devizahitelesek megsegítését célzó jogszabályoknak való megfelelésből eredő veszteségek működési kockázati besorolása tárgyában kiadott MNB iránymutatásról*. <https://www.mnb.hu/letoltes/vezetoi-korlevel-honlapra-vegleges.pdf>. 2023.06.04.
- Risk.net (2019): *Top 10 operational risks for 2019*. <https://www.risk.net/risk-management/6470126/top-10-op-risks-2019>, 2023. 06. 04.
- Risk.net (2020): *Top 10 operational risks for 2020*. <https://www.risk.net/content-hub/top-10-operational-risks-for-2020-7501816>, 2023. 06. 04.
- Risk.net (2021): *Top 10 operational risks for 2021*. <https://www.risk.net/risk-management/7800126/top-10-operational-risks-for-2021>. 2023. 06. 04.
- Risk.net (2022): *Top 10 operational risks for 2022*. <https://www.risk.net/risk-management/7935126/top-10-operational-risks-for-2022>. 2023. 06. 04.
- Risk.net (2023): *Top 10 operational risks for 2023*. <https://www.risk.net/risk-management/7956128/top-10-operational-risks-for-2023>. 2023. 06. 04.
- Seregdi L. (2015): *Az üzletvitel kockázata a hitelintézetekben*. <https://www.mnb.hu/letoltes/seregdi-laszlo-az-uzletvitel-kockazata-a-bankokban.pdf>. 2023. 06. 06.
- Szendrey O., Szini R., Tomsics A. (2018): *Üzletviteli kockázat a szabályozó fókuszában*. Gazdaság és Pénzügy. V. évf. 2. szám: pp. 132-153.
- Valentiny P. (2011): *Árkapcsolás és csomagban történő értékesítés: jogesetek és közgazdasági elmélet*. Külgazdaság. LV. évf. 7-8. szám: pp. 79–107.
- Varian H. R. (2016): *Mikroökonómia középfokon*. Akadémiai Kiadó, Budapest
- Vincze, J. (2010): *Miért és mitől védjük a fogyasztókat?: Aszimmetrikus információ és/vagy korlátozott racionalitás*. Közgazdasági Szemle. LVII. évf. 9. szám: pp. 725-752. ISSN 0023-4346

## Támogatás



„A Kulturális és Innovációs Minisztérium ÚNKP-22-1 kódszámú Új Nemzeti Kiválóság Programjának a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Alapból finanszírozott szakmai támogatásával készült.”