

Nagy Márton

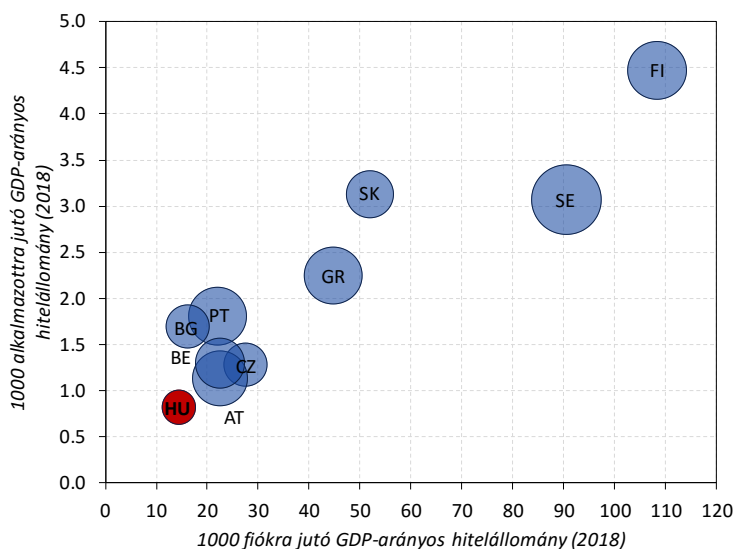
Több mobilbankolást bankfiókok helyett

A bankfiókok működtetése még mindig jelentős részét adja a hazai bankrendszer költségeinek, ami drágítja a pénzügyi szolgáltatások árát. A kiterjedt fiókhálózattal rendelkező intézményeknek sajnos sokszor érdeke a jelenlegi helyzet fenntartása, ezzel védve a piaci pozíciójukat, gátolva az ennek „lebontását” segítő innovációt. Bár a digitális, mobiltelefonról is elérhető szolgáltatások fejlődése elkezdődött, ezek nem a bankfiókok kiváltására szolgálnak, hanem inkább gyors és kényelmes fizetési alternatívákat nyújtanak. Videóbankár, on-line számlanyitás vagy éppen a digitális hitelfelvétel még csak a hazai bankok töredékénél elérhető. A mobilbanki szolgáltatások szélesítése és a mobilbanki megoldások ügyfelek körében történő egyre nagyobb elterjesztése elkerülhetetlen ahhoz, hogy az analóg bankolás tényleg digitálissá váljon. Mivel Magyarországon szinte mindenkinek van mobiltelefonja, a 4G lefedettség szinte teljes (és jön az 5G), ezért a mobilbankolásra való átállás az edukáció és a különböző szolgáltatások fejlesztésével könnyen megvalósítható lenne.

Túl sok bankfiók

Magyarországon nemzetközi összehasonlításban igen magas a bankfiókok száma. 35 banknak összesen 2000 fiókja van egy 10 millió fős országban. Az EU országok között egy fiókra vetítve a hazai bankfiókok kezelik a negyedik legkisebb betétállományt, és hitelezési aktivitásukhoz képest is túlzottan nagy fiókhálózattal és állományi létszámmal működnek. Míg Magyarországon 1000 bankfiókra 14,4 százalék, 1000 alkalmazottra pedig 0,8 százalék GDP-arányos hitel jut, addig például Szlovákiában ugyanezen arányok 52 és 3,1 százalékos szinten vannak. Javulást a fiókszám csökkentésén és az online csatornák, ezen belül is a mobilbankolás nagyobb mértékű alkalmazásán keresztül lehetne elérni, a hitelaktivitás növelése és a banki konszolidáció mellett.

1. ábra: A bankfiókok és alkalmazottak száma a GDP-arányos hitelállomány tekintetében



Megjegyzés: A buborékok területe a hitel/GDP-értékkel arányos. A 5 milliónál kisebb és 15 milliónál nagyobb lakosságú országok, illetve Dánia nem kerültek fel az ábrára. Forrás: MNB.

A fiókok túlzott száma nagyban hozzájárul a hazai bankok magas működési költségeihez és nemzetközi viszonylatban is alacsony hatékonyságához. A nagy kiterjedésű fiókhálózattal rendelkező intézmények jelenleg útjában állnak az innovatív megoldások fogyasztók körében való gyors elterjedésének. Ezért a fiókhálózat racionalizálásához szükséges a fiókban való ügyintézés alternatíváját jelentő, digitális csatornák minél szélesebb körű elterjedésének támogatása. Ez már rövid távon növelheti a bankok költséghatékonyságát, biztosítva a fenntartható jövedelmezőséget és az ügyfelek számára elérhető olcsóbb szolgáltatásokat.

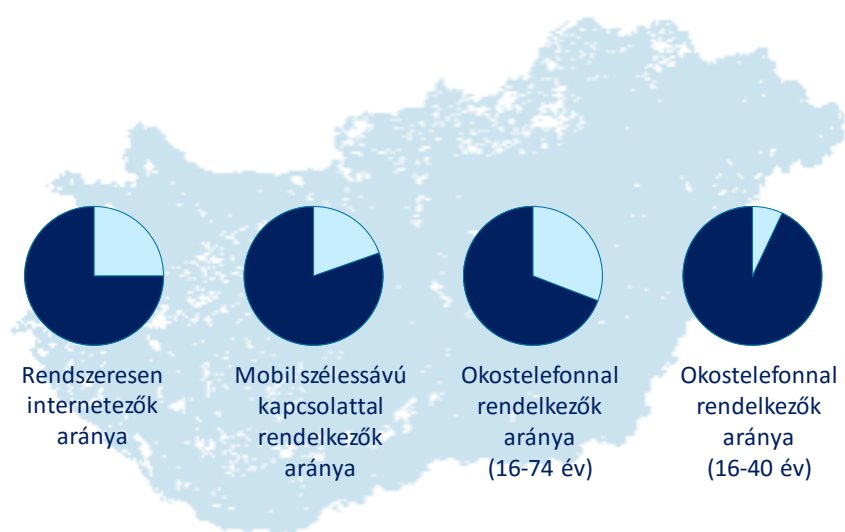
A fiókok országos szinten magas száma ellenére sok lakossági ügyfél számára jelent lényegi nehézséget a jelenleg sokszor csak a bankfiókban elérhető szolgáltatások igénybevétele. A hazai települések háromnegyedén nem található hitelintézeti fiók, ami országosan a lakosság negyedét, egyes megyékben pedig akár felét is közvetlenül érinti. Az ilyen településen élők pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférést nagyban segítené a könnyen kezelhető, szolgáltatások széles körét nyújtó banki telefonos, mobilalkalmazások rendelkezésre állása.

Miközben szinte mindenkinek van mobilja

A mobilbankolás elterjedésének előfeltétele az okostelefonok általános elterjedése és a magas minőségű mobilinternetes hálózatok elérhetősége. Magyarországon a mobilbankolás széleskörű elterjedésének minden technikai feltétele adott. Ma közel

12 millió mobilt használunk,¹ a 16 év feletti lakosság kétharmada pedig okostelefonnal is rendelkezik.² Magyarország globális összehasonlításban az EU többi tagállamával együtt élen jár a szélessávú (4G) mobilinternet elérhetőségében, hiszen az gyakorlatilag az ország teljes területén elérhető³. 2022-re Magyarországon az internethasználók aránya a 16-74 éves korosztályban 80 százalék közelébe kerülhet, és várhatóan közel 6 millió személynek lesz okostelefonja.⁴

2. ábra: Magyarország 4G lefedettsége, valamint a rendszeres internetezők és az okostelefon felhasználók aránya



Forrás: KSH, Statista.com, GfK, telekommunikációs vállalatok honlapjai. Megjegyzés: A térkép az ország szélessávú mobilinternet (4G/LTE) lefedettségét ábrázolja.

De csak az ügyfelek fele használja az online csatornákat

A technikai lehetőségek rendelkezésre állása ellenére is alacsony azonban az interneten bankolók aránya: 2018-ban mindössze az internetezők 54 százaléka vette igénybe az elektronikus banki szolgáltatásokat. Ez leginkább a szolgáltatások elérhetőségének, és fogyasztói pénzügyi tudatosságának, technikai tudásának hiányával magyarázható. Az MNB felmérése alapján a 18-30 éves, a közeljövő banki ügyfeleinek nagy részét kitevő korosztály közel fele, amennyiben lehetősége lenne

¹ Becslés KSH adatok alapján: https://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_evkozi/e_onp008a.html - Letöltve: 2019-11-05

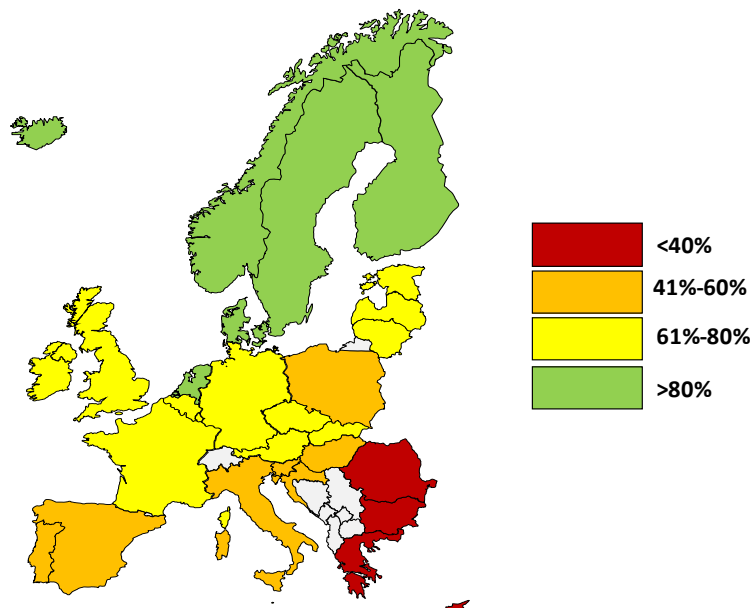
² <https://www.statista.com/statistics/566122/predicted-number-of-smartphone-users-in-hungary/> - Letöltve: 2019-11-05

³ Európai Bizottság: A digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (DESI) országjelentés 2019, Magyarország

⁴ <https://www.statista.com/statistics/566122/predicted-number-of-smartphone-users-in-hungary/> - Letöltve: 2019-11-05

rá, a banki szolgáltatások többségét csak okostelefonon, azaz mobilbankon keresztül venné igénybe.⁵

3. ábra: Az online banki szolgáltatások használatának elterjedtsége (2018)



Megjegyzés: Online bankolók aránya az összes internetfelhasználó arányában

Forrás: European Commission, Digital Scoreboard

Mobilbankolás magasabb fokon

A digitális, bárholonnan kényelmesen igénybe vehető bankolás elterjedéséhez növelni szükséges az elektronikusan elérhető banki szolgáltatások számát és ismertségét. Ehhez biztosítani kell egyrészt, hogy a bankok fejlesszék tovább az alkalmazásaikat, és alakítsanak ki olyan folyamatokat, amelyek a mobilalapú, lehetőség szerint teljesen automatizált működést is lehetővé teszik, az azonosítás, a hitelbírálati döntések, az aláírások és a kapcsolattartás tekintetében is. Másrészt, kétségtelen, hogy egyes esetekben még fennálló szabályozói akadályok ledöntése is szükséges. Lényegesen gyorsulhatna és egyszerűsödhetne például a lakáshitelezés folyamata az elektronikus úton történő szerződéskötés és aláírás feltételeinek egyszerűsítésével, a földhivatali és közjegyzői folyamatok automatizálásával. Harmadrészt, a lakosság pénzügyi és digitális ismereteinek célzott programokon keresztül való bővítése támogathatja az ügyfelek nyitottságát a mobilalapú pénzügyi megoldások iránt. A banki ügyintézés elektronikus csatornákra terelésével az ügyfélélmény is növelhető,

⁵ <https://www.mnb.hu/letoltes/konzultacios-dokumentum.pdf> - Letöltve: 2019-11-05

hiszen a fogyasztók oldalán kevesebb idő- és költségfordítást igényel a banki szolgáltatások igénybevétele.

A bankfiókoknak egyre kisebb a létjogosultsága

A bankfiókoknak csak akkor lehet létjogosultsága, ha a mobilalapú alternatívák rendelkezésre állása mellett is a fiókbeli ügyintézészt választják az ügyfelek. Magyarországon mintegy 1,3 millió⁶ olyan banki ügyfél van, akik a megfelelő technikai és szabályozói lehetőségek biztosítása esetén kizárólag online vennék igénybe a banki szolgáltatásokat, de jelenleg kénytelenek a hagyományos bankfióki ügyintézészt is igénybe venni. Első körben ezen ügyfélkör számára szükséges minél előbb biztosítani a digitális csatornák használatát. Hosszabb távon az összes banki szolgáltatás mobilalapú elérhetősége a cél, ami a fogyasztói oldali költségek mérséklése mellett támogatná a bankok hatékonyságnövelésére és versenyképességének javítására irányuló célokat. Szóval miért is ne adhatnának a bankok az ügyfeleknek egy-egy okostelefont, aminek használatában szükség esetén segítenének és ezzel párhuzamosan egyre több bankfiókot be tudnának zárni.

„Szerkesztett formában megjelent a portfolio.hu oldalon 2019. november 13-án.”

⁶ <https://www.mnb.hu/letoltes/mnb-innovationandstability-deloitte-merth-balazs.pdf> - Letöltve: 2019-11-05