

Digitalizálhatók-e az alapvető pénzügyek a járványhelyzet hatására?

Gyorselemzés

Kovács Sándor Zsolt

KRTK Regionális Kutatások Intézete

kovacs.sandor@krtk.mta.hu

Előzetes helyzetkép

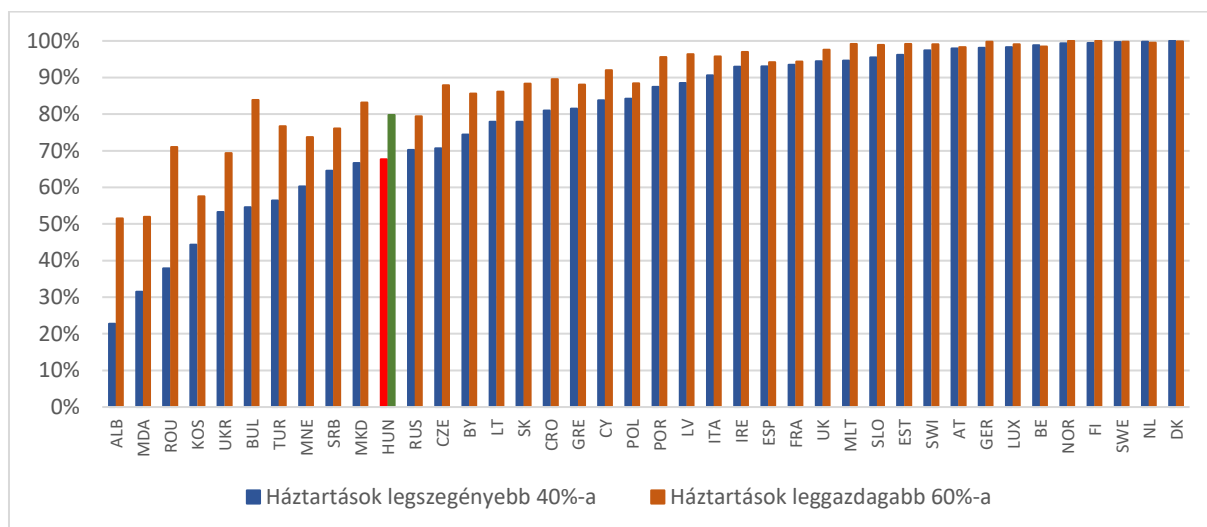
A pénzügyi szolgáltatások területén a digitalizáció folyamata már évek, évtizedek óta zajlik, s napjaink gyorsan változó információs technológiai világa, az abban megjelenő innovációk az 1990-es évek második felétől egyre inkább lehetővé tették a pénzügyi szolgáltatóknak azt, hogy tevékenységük egyes elemeit elektronikus platformokra tereljék, megnyitva az online banki ügyintézés, vagy más néven az e-banking piacát (Bruno et al. 2014)ⁱ. A szolgáltatók lépésről-lépésre kínálják, vagy cserélik le a hagyományos (fizikai jelenléthez kötött) bankolás technikáit online platformokra, ezzel is megváltoztatva az emberek napi interakcióit, üzleti tevékenységét. A lakossági fogyasztók egyre növekvő vágya, hogy digitális csatornákon keresztül hozzáférjenek a banki szolgáltatásokhoz (megtakarítások, számlavezetés, hitel- és bankkártyák, kölcsönök stb.), olyan új banki technológiák kialakulásához vezettek, amelyek újrafogalmazták a teljes lakossági piacot. A Business Insider Intelligence felmérése szerint a lakossági ügyfelek 39%-a költségcsökkenést, 24%-a az ügyfélélmény javulását látja a digitalizációbanⁱⁱ.

A digitalizáció megjelenése a pénzügyintézetek számára egyet jelent a fióklátogatások csökkenésével, az online ügyintézési lehetőségek palettájának bővülésével, így szükségessé válik a fiókhálózatuk felülvizsgálataⁱⁱⁱ. Ugyan egyre több banki szolgáltatás is igénybe vehető online formában, a mai napig nem kiterjedt lehetőség ily módon számlát nyitni, szerződést módosítani és még sorolhatnánk. A lakosság mellett ez a vidéki kkv-szektor esetében is jelentős probléma, amellett, hogy a szabad szolgáltató választás helyett általában a legközelebb elérhető pénzügyintézet szolgáltatásait veszik igénybe. Szintén probléma, hogy a vállalati szektor esetében a legtöbb személyes megjelenéshez kötött ügyintézés fiókhoz is kapcsolt (számlavezető fiók), vagyis annak bezárásával újabb problémák merülnek fel a kiváltásában, a vállalkozók kiszolgálásának távolodásában.

Nemzetközi kitekintés

Mielőtt a digitális, vagy online bankolás aspektusait megnéznénk érdemes áttekinteni, hogy az olyan alapvető pénzügyi termékkel, mint a bankszámlával való rendelkezés mik a nemzetközi trendek, a pénzügyi kirekesztés e téren hogyan mutatkozik meg az európai országokban. Horn és Kiss (2019) elemzése szerint Magyarország tekintetében a jövedelmi viszonyok szignifikánsan befolyásolják a bankszámla feletti rendelkezést^{iv}, így az 1. ábrán a háztartások legszegényebb 40 százalékát hasonlítom össze a leggazdagabb 60 százalékukkal a Global Findex adatbázis^v segítségével. Az ábrán is látható, hogy a két csoport közötti különbség (12%) jelentősnek számít európai kontextusban, jelezve, hogy mindkét kategória is jelentősen elmarad a nyugat-európai országok adataitól, sőt több kelet-közép-európai államtól is.

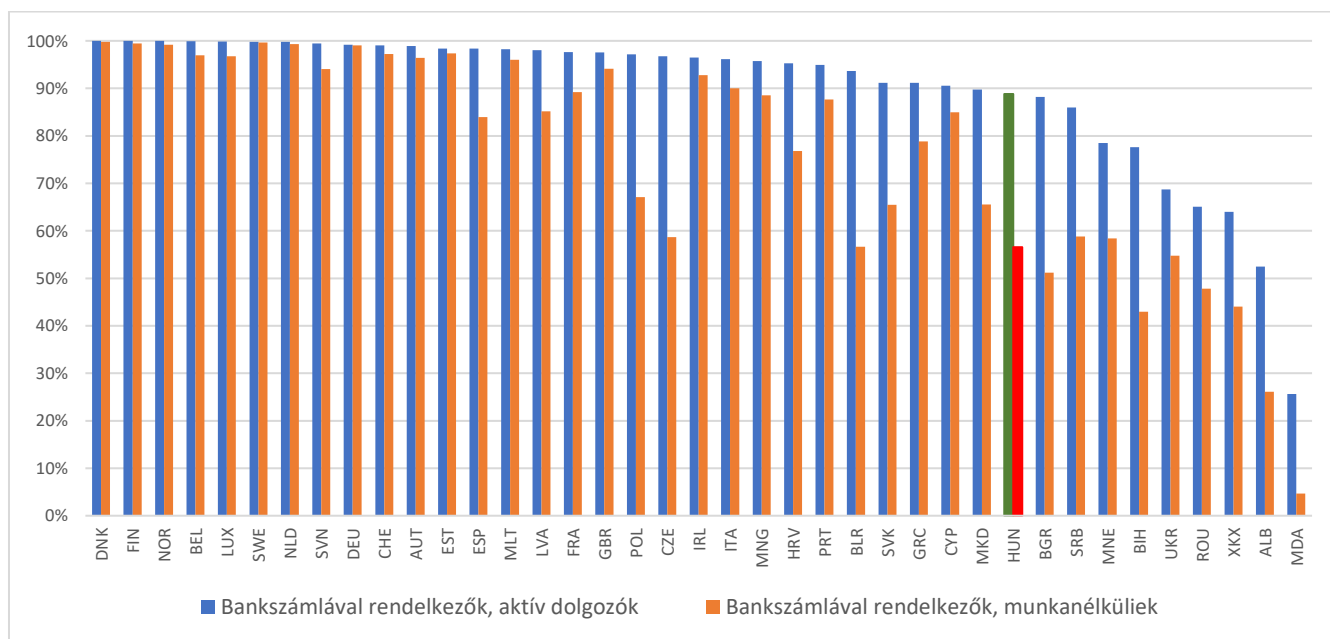
1. ábra: Az eltérő társadalmi, anyagi helyzetű háztartások pénzügyi szolgáltatásokban való részvételi aránya, 2017 (%)



Forrás: Demirgüç-Kunt et al. 2018^{vi}

Hasonló módon elemezve a munkapiaci aktivitást, a foglalkoztatottak és a munkanélküliek csoportjai között vizsgáltuk meg a bankszámlával való rendelkezést (2. ábra). Hazán e tekintetben is elmarad több hasonló adottságú európai országtól, sőt a két csoport közötti különbség (32,3%) csak Bosznia-Hercegovinában (34,6%), Fehéroroszországban (37%), Bulgáriában (37%) és Csehországban (38,1%) nagyobb.

2. ábra: A foglalkoztatott és munkanélküli lakosság bankszámlával való rendelkezése, 2017 (%)

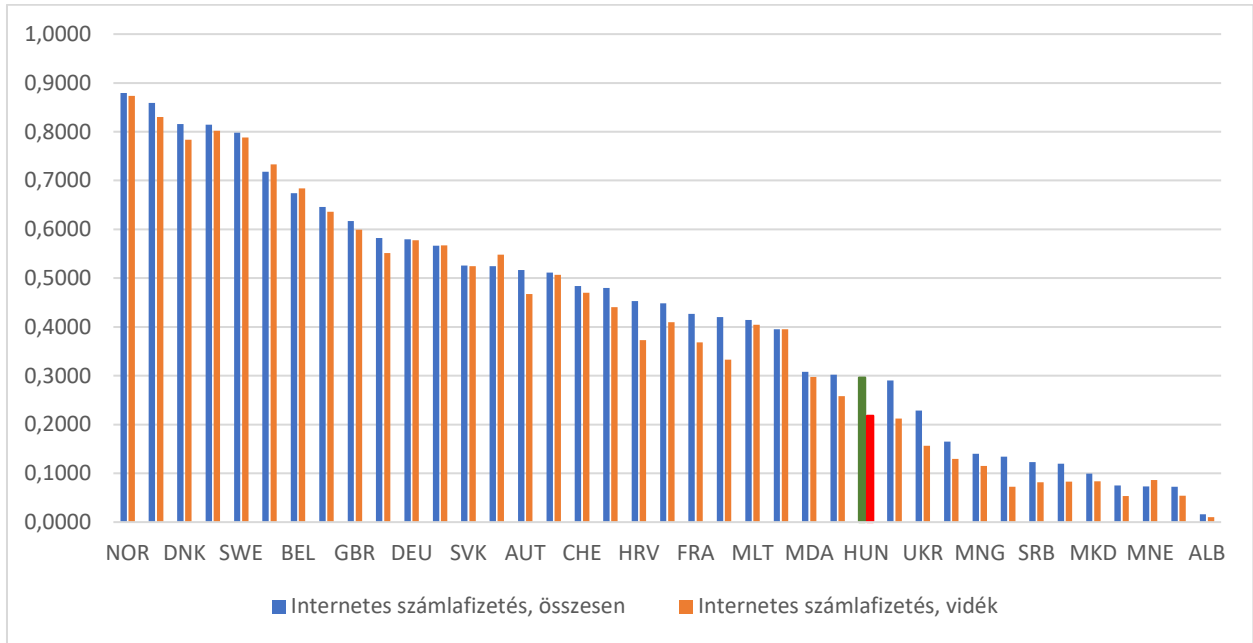


Forrás: Demirgüç-Kunt et al. 2018

Rátérve az online, digitális pénzügyi szolgáltatások igénybevételének elemzésére a következőkben az online számlafizetés, vásárlás és a digitális utalások elterjedését vizsgáljuk. Mind a négy vizsgált mutatót országos átlagban és vidéki átlagban vizsgáltunk, s a legnagyobb tanulság a nyugat-kelet lejtőben érhető tetten, illetve a város-vidék térségek elkülönülésében,

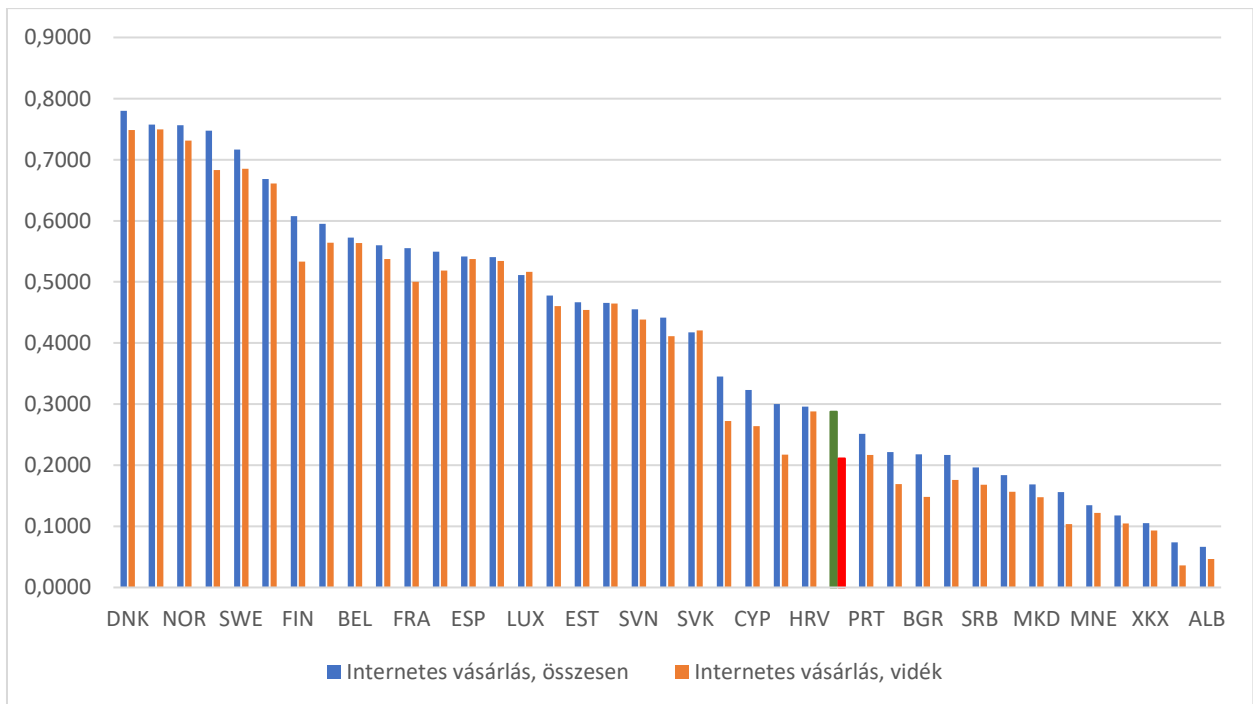
ami elsősorban a kelet-európai országok jellegzetessége (3-6. ábra). Hazánk esetében a két csoport közötti különbségek nem számottevők a nemzetközi összehasonlításban, azonban látható, hogy összességében jelentős lemaradások vannak a digitális alkalmazások, lehetőségek használatában.

3. ábra: Online számlafizetést alkalmazó háztartások aránya, 2017 (%)



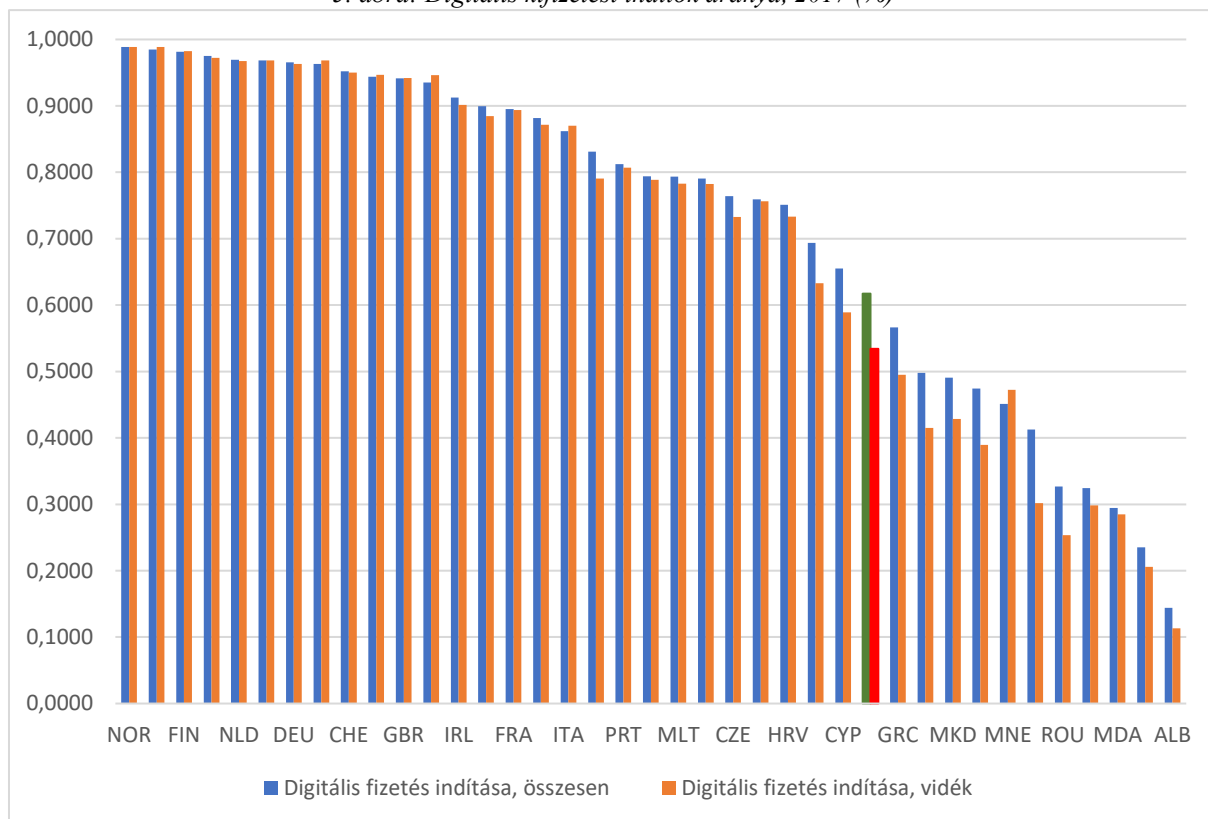
Forrás: Demirgüç-Kunt et al. 2018

4. ábra: 3. ábra: Internetes vásárlást végrehajtó háztartások aránya, 2017 (%)



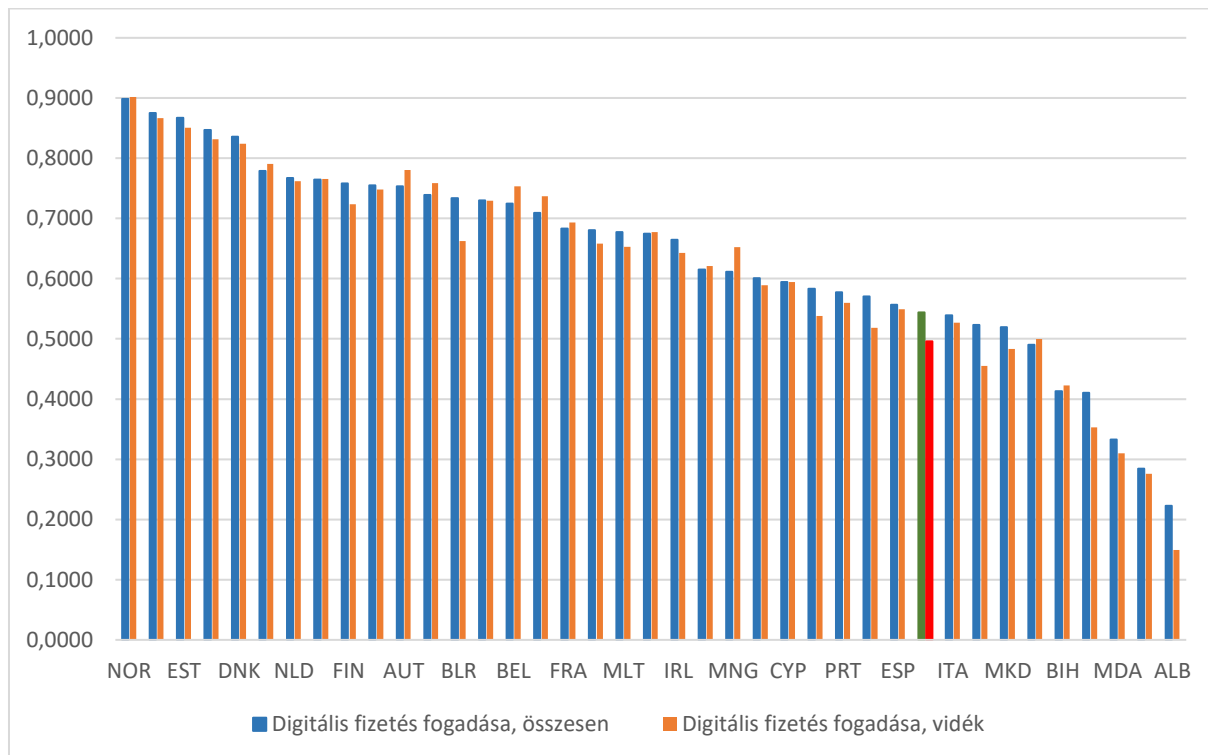
Forrás: Demirgüç-Kunt et al. 2018

5. ábra: Digitális kifizetést indítók aránya, 2017 (%)



Forrás: Demirgüç-Kunt et al. 2018

6. ábra: Digitális kifizetést fogadók aránya, 2017 (%)

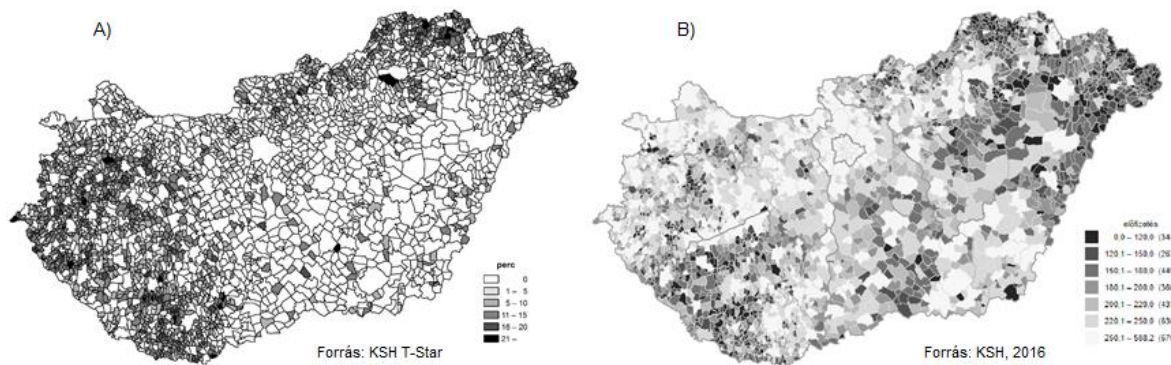


Forrás: Demirgüç-Kunt et al. 2018

Magyarországi kihívások, eredmények

Ugyan a digitális világ technológiai vívmányai az élet szinte minden területén próbálják segíteni a lakosságot, így ma már az ügyintézés, vásárlás, banki műveletek stb. részben online platformok segítségével is végezhető. A hazai probléma ezzel kapcsolatban az, hogy a lehetőség ugyan adott, de nem elérhető mindenhol és mindenki számára. A pénzügyi kirekesztésnek leginkább kitett területek (vidéki, periférikus falvak, tanyavilág) és társadalmi csoportok (kisnyugdíjas, leszakadó, munkanélküli rétegek)^{vii} esetében az internethez való hozzáférés és a használatához szükséges tudás és eszközpark is hiányzik. Területileg vizsgálva az is látható, hogy az internetelérések és a legközelebbi elérhető fiókok statisztikai is hasonló területeken mutatják a legnagyobb problémákat (7. ábra).

7. ábra: A legközelebbi fiók elérése percben (A) és az 1000 lakosra jutó internetelőfizetések száma (B) településsorosan



Ugyancsak probléma a banki szolgáltatások digitális átállása kapcsán, hogy a kínált szolgáltatások teljes palettája még nem érhető el online formában. Ugyan 2017 óta van lehetőség arra Magyarországon, hogy otthonról, bankfióki látogatás nélkül nyissunk bankszámlát, mindez ma még csak részben és csak néhány bank esetében működik, nem beszélve a hitel/kölcsön felvételtől, illetve megtakarítási lehetőségekről (pl. állampapír vásárlás) igénybeviteléről^{viii}.

A felhasználók adatai alapján elmondható általánosságban, hogy a banki mobil app felhasználók száma bankonként korrelál a bank összes ügyfeleinek számával, egy-két kivételtől eltekintve, úgy, mint pl. a Takarékszövetkezet Mobilapp használata, mely folyamatosan romló tendenciát mutat, illetve a Raiffeisen Bank új applikációja, a myRaiffeisen, melynek használata látványosan erősödött, ami valószínűleg a korábbi app migrációjának is köszönhető^{ix}.

Összegzés

Mint azt írtuk, a digitalizáció, az online platformok használata nem újkeletű az alapvető pénzügyi szolgáltatások piacán, mégis a napjainkat meghatározó koronavírus-járvány újabb lökést adott az online banki termékek, a készpénzmentes fizetési lehetőségek promóciójának és terjedésének. A fő problémát hazánkban egyre inkább nem a kínálati oldali szűkösség, hanem a keresleti oldal korlátozottsága (jövedelmi helyzet, képzettség) jelenti. Éppen ezért elengedhetetlen a szükséges kompetenciák fejlesztése, a pénzügyi ismeretek és kultúra

fejlesztése, mert ezek nélkül jelentős előrelépés nem várható. Másrésztől nem szabad megfélemlkezni a banki adatok kezelésének problémáira, az adatlopás veszélyeinek megismertetésére sem (Burián, 2014)^x.

ⁱ Bruno, P., Doshi, N., Maxwell, M. N. (2014): The Future of U.S. Retail Banking Distribution Retail Banking Insights No. 1. McKinsey & Company, New York.

ⁱⁱ The future of retail, mobile, online, and digital-only banking technology. Business Insider.
<https://www.businessinsider.com/future-of-banking-technology>

ⁱⁱⁱ A kirúgott banki dolgozók és a bezárt bankfiókok országa lettünk. Portfólio.hu
<https://www.portfolio.hu/bank/20180809/a-kirugott-banki-dolgozok-es-a-bezart-bankfiokok-orszaga-lettunk-294224>

^{iv} Horn D., Kiss, H. J. (2019): Kinek nincs ma bankszámlája Magyarországon? Hitelintézeti Szemle, 18 (4) pp. 35–54.

^v <https://globalfindex.worldbank.org/>

^{vi} Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, Saniya Ansar, and Jake Hess. 2018. The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. World Bank: Washington, DC.

^{vii} Kovács S. Zs. (2018): Dualities of the Hungarian Credit Institute Activities. Deturope: The Central European Journal of Regional Development and Tourism. 10:(3) pp. 108-119.

^{viii} Sürgősségi pénzügyek: számlanyitás, kölcsön, egyebek. Mit tudunk távolról intézni a bankunkkal? És azon is túl? <https://fintechzone.hu/surgossegi-penzugyek-szamlanyitas-kolcson-mobilfizetes/>

^{ix} ICSEKK lett a legnépszerűbb a koronavírus alatt. Mutatjuk a többit is! <https://fintechzone.hu/icsekk-lett-a-legnepszerubb-a-koronavirus-alatt-mutatjuk-a-tobbit-is/>

^x Burián, G. (2005): Az Internet Banking Kockázatai Hitelintézeti Szemle 4 (2): 36–56.