OECONOMUS GAZDASÁGKUTATÓ ALAPÍTVÁNY

OECONOMUS ELEMZÉSEK

A BANKSZEKTOR DIGITALIZÁCIÓJÁT IS TOVÁBB LENDÍTETTE A COVID-19

A bankszektorban már az új típusú koronavírus megjelenése előtt is egyre jelentősebbé vált a digitalizáció. A COVID-19 hatalmas lökést adott a bankszektornak világszerte, így Magyarországon is ugrásszerű fejlődés következett be rövid idő alatt. Az online banki megoldások elérhetőségében és igénybevételében még rengeteg növekedési lehetőség rejlik. Hazánkban a digitalizációt megfelelő szabályozói háttér támogatja a jövőbeli fejlődés érdekében.

2021. MÁRCIUS

A bankszektor digitalizációját is tovább lendítette a COVID-19

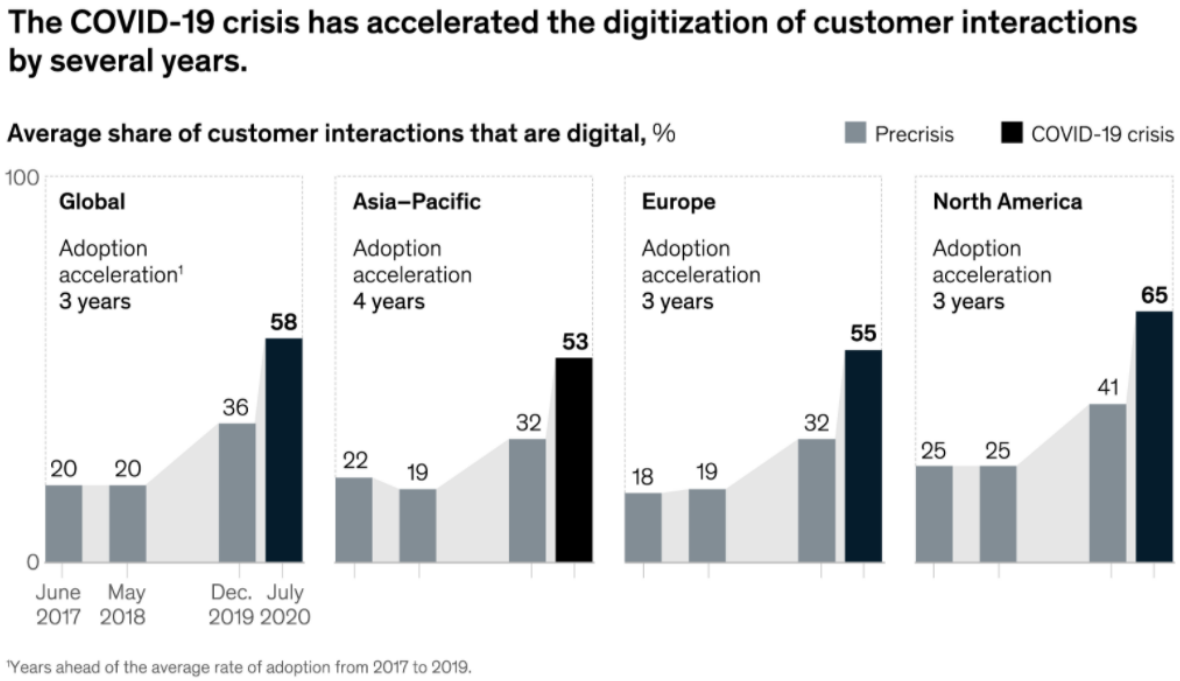
Flór Nándor

A COVID-19 felgyorsította a digitális átállást az életünk valamennyi szegmensében. Ugyan az online térbe történő "költözés" már a vírus megjelenése előtt is egyre meghatározóbb volt, 2020 tavaszán a digitalizáció egyet jelentett a túléléssel a vállalkozások számára. Az éttermek világszerte bezártak, így az ételkiszállítás vált meghatározóvá, és a rendeléseket weboldalakon vagy mobiltelefon alkalmazásokon bonyolították le. Hasonló folyamat zajlott le a bevásárlások terén, ahol a kiskereskedelmi láncok szállítottak házhoz. A pandémia a pénzügyi szektort sem érintette másképpen. Hazánkban a bankszektor alig pár hónap leforgása alatt közel kétéves előrelépést tett a digitalizáció terén. Annak ellenére, hogy a 2020-as évben a magyar pénzintézetek nagyot léptek előre, az MNB értékelése alapján a banki digitalizáció továbbra is közepes szinten áll nemzetközi összehasonlításban. Hazánkban is egyre jelentősebbé válnak a FinTech cégek, illetve a velük történő szoros banki együttműködés kiépítése.

A bankszektor is a digitalizáció felé terelődik

A pandémia hatására az emberek szerte a világban a digitális csatornák felé mozdultak el. A digitális átállást olyan mértékben gyorsította az új típusú koronavírus megjelenése, hogy alig pár hét leforgása alatt egy évtizedes fejlődés következett be a világon. A McKinsey nemzetközi tanácsadó cég felmérése alapján a vállalatok átlagosan 20-25-ször gyorsabban alkalmazkodtak a megváltozott körülményekhez, mint azt korábban feltételezték volna. A megváltozott körülményekhez való gyors és sikeres alkalmazkodás sok esetben elengedhetetlen volt a cégek túlélése érdekében. A távmunkára való átállás esetében pedig közel 40-szer gyorsabb volt a cégek átállása, és átlagosan 11 nap alatt sikerült bevezetni egy működőképes megoldást.

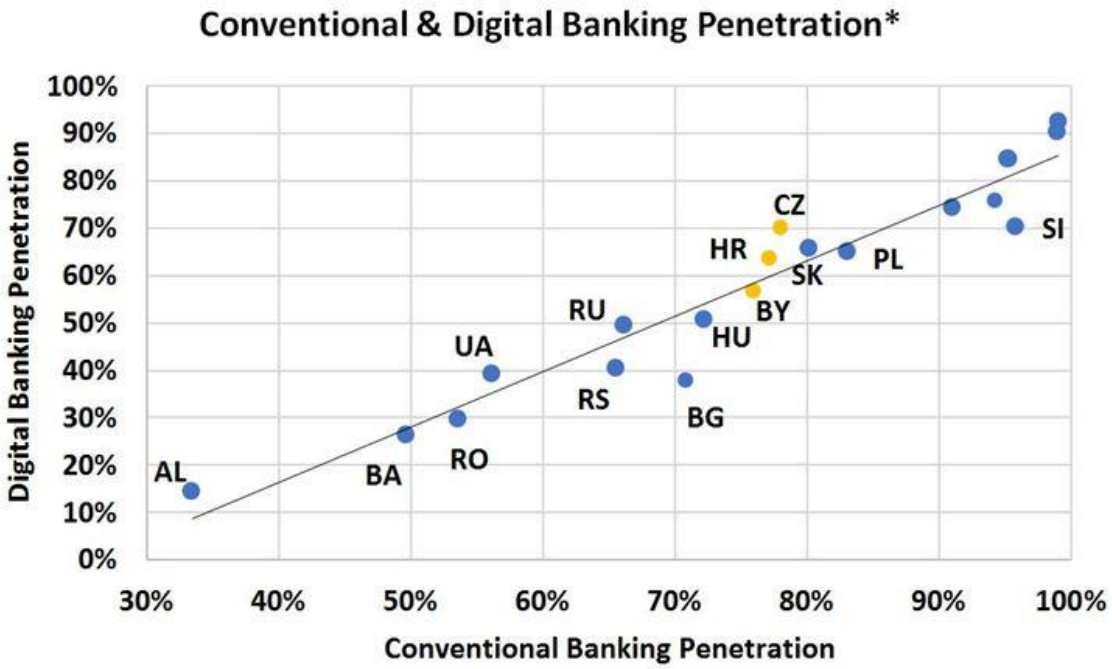
Globálisan a digitálisan nyújtott vagy elérhető termékek és szolgáltatások aránya összességében 7 évnyi fejlődésen ment keresztül alig pár hónap alatt. A fejlődés Ázsiában volt a legkiemelkedőbb, ahol több mint 10 évet sikerült ilyen téren előrébb jutnia a vállalatoknak.



1. ábra: Az új típusú koronavírus világszerte felgyorsította az emberek interakcióinak digitálizálódását. Forrás: McKinsey[i]

A COVID-19 Európa szerte felgyorsította a digitális bankolás elfogadottságát. A Mastercard 2020-as "*Az európai bankolási szokások fejlődése*" című felmérése alapján az országokban bevezetett különböző mértékű és idejű kijárási korlátozások felgyorsították a digitális átállást a bankszektorban. 12 európai ország adatait elemezte a vállalat, amelyből megállapította, hogy a válaszadók 62 százaléka megnövekedett érdeklődést mutat a fizikai csatornákról a digitális megoldásokra való áttérésre. Mindez 13 százalékpontos emelkedés a 2017-es hasonló felmérésükhöz képest. Magyarországon a válaszadók 77 százaléka nyilatkozott így, amely messze meghaladta az EU-s átlagot. A Mastercard 2019-hez képest arra a következtetésre jutott, hogy az ügyfelek 2020-ban nagyobb fontosságot tulajdonítanak az online megoldások esetében az elérhetőségnek, a költséghatékonyságnak, illetve az életmódbeli sajátosságoknak. A digitális átalakulás ellenére az európaiak bíznak a

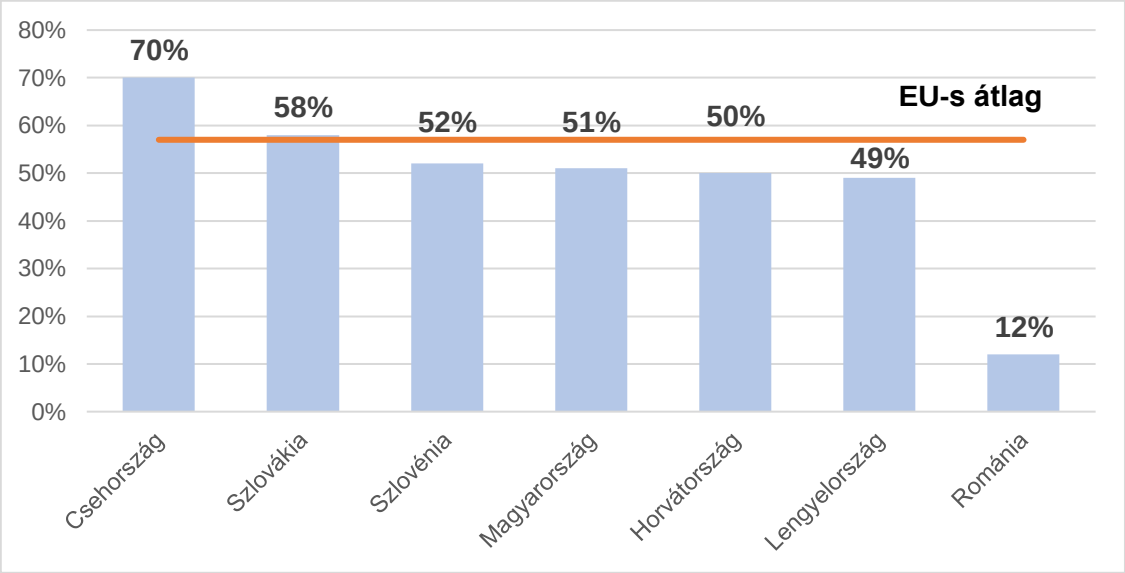
pénzintézetükben, 85 százalékuk úgy látja, hogy 10 év múlva is léteznek majd fizikailag a bankok.



Country sample: CEE: CZ, HU, SK, SI, PL; RO, HR, BG, RS, AL, BA; RU, UA, BY; Western Europe: FI, AT, EA, FI, SE, EE (Estonia)
* Conventional Banking Penetration: Account at a bank, debit card ownership (% of population 15+, 2017 data)
* Digital Banking Penetration: Usage of internet to pay a bill, to buy something online or to make/receive digital payments (% of population 15+, 2017 data)
Source: World Bank, Global Findex Database, RBI/Raiffeisen RESEARCH

2. *ábra: A visegrádi országokban a digitális bankolás népszerűbb a régió többi országához képest. Forrás: Discover CEE*[ii]

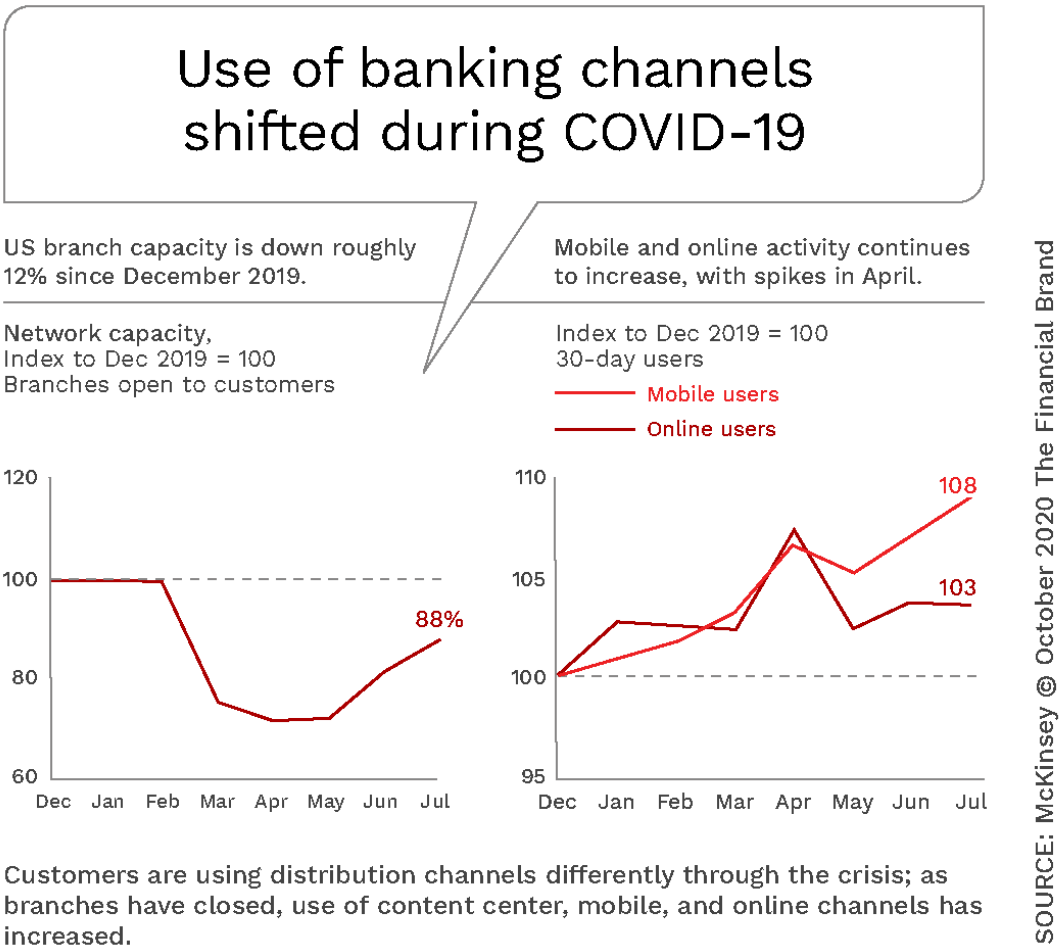
Kelet-Európában a digitális bankolás iránti nyitottság átlagosan 13 százalékponttal magasabb, mint Nyugat-Európában. A Mastercard 2020-as "*Az európai bankolási szokások fejlődése"* című felmérése alapján Európa keleti felén az emberek 57 százaléka nyitott a digitális pénzügyi megoldásokra, miközben a nyugati felén ez az érték alig 44 százalék. Magyarországon az emberek 55 százaléka kifejezetten érdeklődik az új digitális banki megoldások iránt. A vállalat megállapítása alapján a jövőben Kelet-Európában a banki ügyfelek 50 százaléka tervezi többet használni a digitális felületeket a tranzakciói lebonyolítására, miközben a nyugati országokban ez az érték átlagosan 39 százalékon áll.



3. ábra: Az online bankoló lakosok aránya a teljes népességen belül Közép-Kelet-Európa egyes országaiban 2020-ban. Forrás: Eurostat

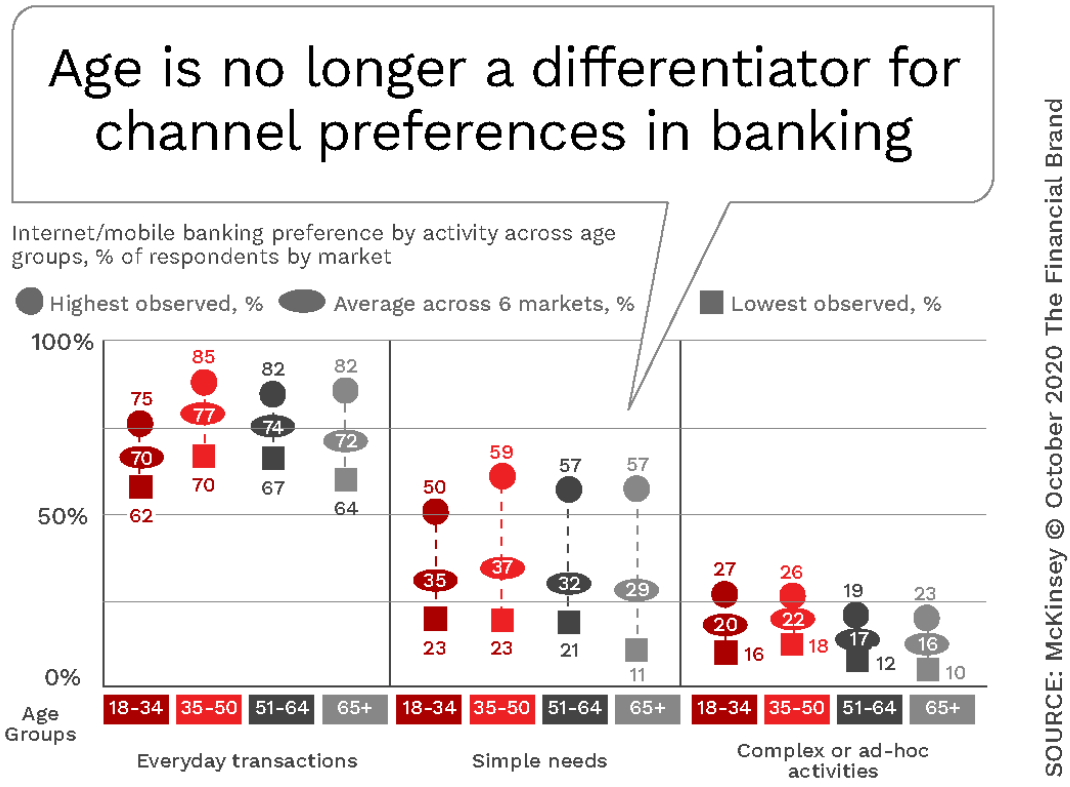
Az ügyfélélmény a digitalizáció terjedésével egyre meghatározóbbá válik a bankszektoron belül. A pandémia hatása, hogy a digitális jelenlét már nem csak a fiatalabb generáció jellemzője. Kortól függetlenül a digitális banki termékek kerültek alkalmazásra a hagyományos csatornákhoz képest. A Statista adatai alapján 2019-ben a közép-kelet-európai régióban átlagosan az emberek 63 százaléka online bankolást, illetve 52 százaléka pedig mobil bankolást is használt már. A visegrádi országokban nem csak a banki penetráció, hanem a digitális bankolás aránya is meglehetősen magas a közép-kelet-európai régió többi országához képest. A 2020-as év folyamán a kijárási korlátozásoknak is köszönhetően a bankfióki ügyintézés némiképpen háttérbe szorult és az ügyintézés az online felületekre terelődött.

Magyarországon az online banki megoldás elterjedése szempontjából a régióban a középmezőnyben helyezkedik el. Az Eurostat adatai alapján az online banki ügyfelek arányát tekintve Csehország vezeti a közép-kelet-európai régiót. A 2020-as adatokat tekintve a csehek 70 százaléka használja az online banki megoldásokat, amely meghaladja az Európai Unió 57 százalékos átlagát. Románia látványosan le van maradva nem csak az EU-s hanem a régió többi országához képest is a maga 12 százalékos arányával. Magyarországon az online banki megoldást használók aránya 51 százalék. Hazánkban az elmúlt három évben harmadával növekedett az online bankot használók száma.



4. *ábra: Banki csatornahasználat jelentősen átalakult a COVID-19 hatására. Forrás: The Financial Brand.*

Függetlenül a banki ügyintézés típusától, a digitális megoldások esetében az életkorbeli különbségek lényegében eltűntek 2020-ban. Miközben korábban elsősorban a fiatalok alkalmazták az online csatornákat, a COVID-19 ezt a különbséget megszüntette. A mindennapi bankolástól kezdve egészen a komplex tevékenységig az idősebb generáció átlagosan közel azonos mértékben preferálja a net- vagy mobilbanki csatornát.

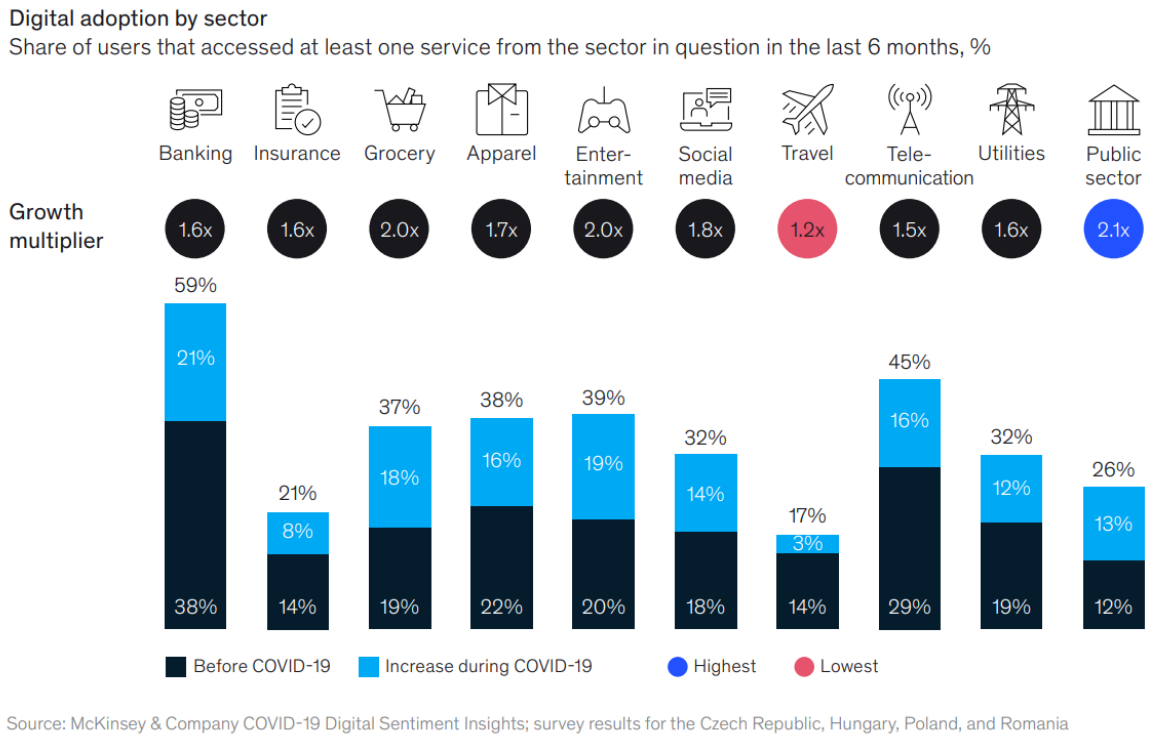


5. ábra: Banki csatornahasználat jelentősen átalakult a COVID-19 hatására. Forrás: The Financial Brand[3].

A pandémia első 5 hónapjában a közép-kelet-európai régióban a digitális gazdaság kétszer gyorsabban növekedett, mint a megelőző két évben összesen. A McKinsey 2020. októberi tanulmánya szerint közel 12 millió új online ügyfél jelent meg a különböző szolgáltatások igénybevétele érdekében. A vírus előtti állapothoz képest a legjelentősebb növekedést, 40 százalékos mértékben, a 65 évnél idősebb népesség körében figyelték meg, ami a fizikai lehetőségek korlátozottsága miatt érthető. A felmérés kitér arra is, hogy a csatornahasználatban bekövetkező eltolódás várhatóan tartós marad, mivel a válaszadók közel 70 százaléka a pandémiát követően is tovább használja majd a digitális szolgáltatásokat.

A közép-kelet-európai országokban négyből három állampolgár számára már elérhető a bankok megoldásai digitális csatornákon keresztül. A McKinsey 2020 májusában 1 200 fős kérdőíve alapján készített felmérése alapján a koronavírus megjelenése előtt átlagosan az emberek 61 százaléka használt legalább egy szolgáltatást online csatornán keresztül. A vírus megjelenése katalizátorként hatott és

25 százalékkal növekedett a digitális használat egészen 76 százalékig. A régióban Csehország a vezető 83 százalékkal, miközben Lengyelország (78 százalék) és Magyarország (75 százalék) közel fej-fej mellett halad. Egyedül Románia van leszakadva e téren a többi országhoz képest a maga 67 százalékával.

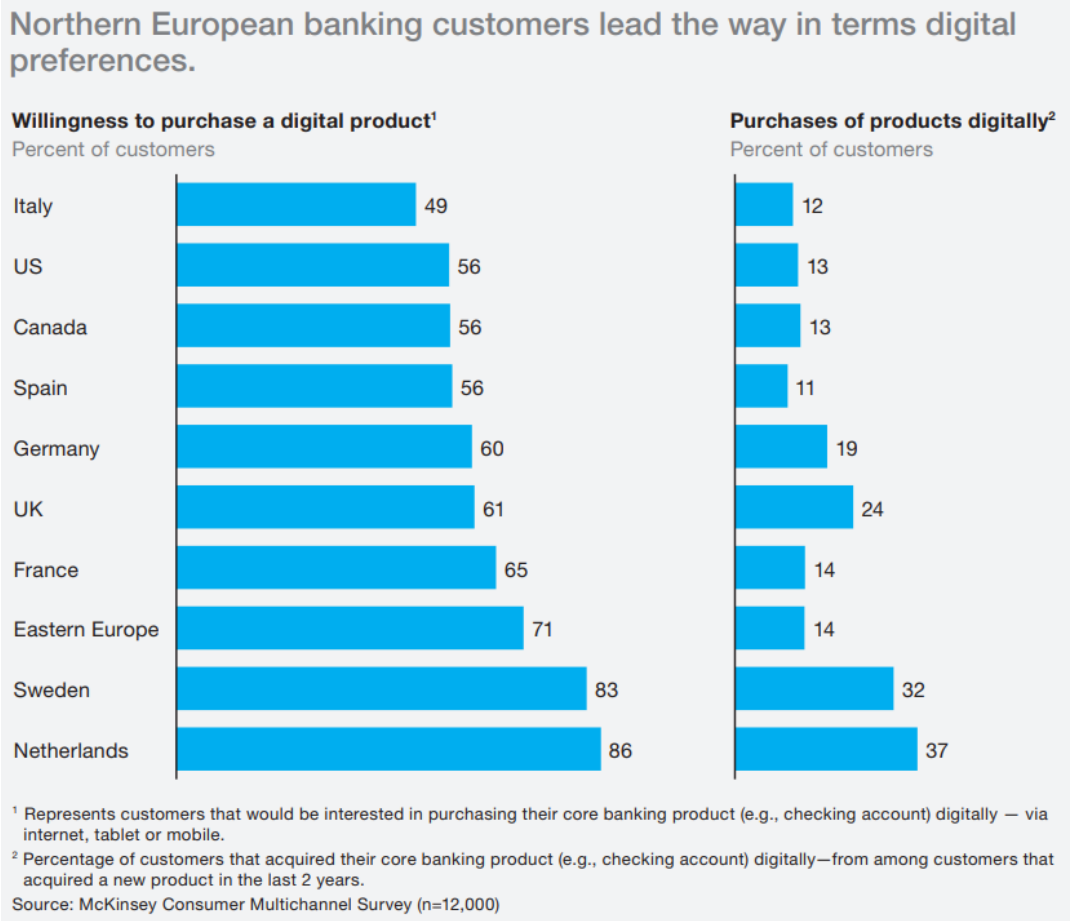


Source: McKinsey & Company COVID-19 Digital Sentiment Insights; survey results for the Czech Republic, Hungary, Poland, and Romania

6. ábra: A digitális adaptáció mértéke az egyes iparágakban a COVID-19 járvány előtt és közben a közép-kelet-európai régióban. Megjegyzés: Az ábra adatai Csehországra, Magyarországra, Lengyelországra és Romániára vonatkoznak. Forrás: McKinsey[4].

Az új típusú koronavírus járvány megjelenése előtt és után is a bankszektor tudhatja magának a legjelentősebb digitális jelenlétet a többi gazdasági szektorhoz képest. A digitalizációhoz való alkalmazkodás, függetlenül a gazdasági tevékenységtől, elengedhetetlenné vált valamennyi vállalat számára. Valamennyi cég számára létfontosságú, hogy folyamatosan kapcsolatban tudjon maradni ügyfeleivel, illetve vásárlóival. Jelentős különbségek figyelhetők meg az egyes gazdasági szektorokat vizsgálva. A bankszektorban a COVID-19 előtt az ügyfelek 38 százaléka fért hozzá legalább egy banki szolgáltatáshoz, amely a járványhelyzet alatt 59 százalékra emelkedett. Valamennyi többi iparág ennél alacsonyabb értékeket tudhat magának. Hiába a bankszektor dominanciája, a legjelentősebb növekedés máshol

következett be. A közszférában több mint duplájára nőtt a digitális hozzáférhetőség, mivel a korábbi 12 százalékról 13 százalékra emelkedett. Hasonlóan a közszférához a szórakoztatóiparban és az élelmiszer vásárlásban is kétszeres növekedés volt tapasztalható. A Netflix, HBO GO és más streaming szolgáltatások népszerűségének fényében, illetve a kiskereskedelmi láncok házhozszállítási lehetőségeinek a bővülése mellett a növekedési ütem érthető.



7. *ábra: Kelet-Európában hatalmas az igény digitális termékek iránt, miközben. Megjegyzés: A baloldali oszlop a digitális banki termék igénybevételére nyitottak arányát, a jobboldali ábrán pedig a digitális termékeket megvásárlók aránya látható. Forrás: McKinsey[5].*

Kelet-Európában hatalmas az érdeklődés a digitális banki termékek iránt, miközben jelenleg még kevesen használják ezeket a csatornákat. Miközben a kelet-európaiak 71 százaléka nyitott a digitális banki megoldások iránt, addig az emberek alig 14 százaléka veszi igénybe ezeket a szolgáltatásokat. A McKinsey

tanácsadócég 2019 februári tanulmánya alapján Észak-Európa vezet a digitális bankolás iránti igényben, ugyanakkor például Svédországban nem csak az igény, de az igénybevétel is meglehetősen magas. A svédek 32 százalékának már van digitálisan igénybe vett banki szolgáltatása, amely több mint a duplája a kelet-európai átlagnak.

A magyar bankszektorban is erősödik a digitalizáció

A nemzetközi folyamatokkal összhangban Magyarországon is érezhető volt a digitalizáció felgyorsulása a bankszektorban is. Hazánkban az egyik legnagyobb fejlődést a digitalizáció terén a bankszektor érte el. Drácz Dániel a Deloitte Digital menedzserének értékelése alapján a magyar pénzintézetek 1,5 éves előrelépést tettek meg a digitalizáció esetében alig pár hónap leforgása alatt. Mindez annak köszönhető, hogy az online csatornák egyre megbízhatóbbak, elérhetőek és kényelmesebbek az ügyféligények kiszolgálásához. Az ügyfelek 24 százalékánál növekedett, továbbá 26 százaléknál jelentős mértékben növekedett a digitális komfortérzet a banki tranzakciók tekintetében.

A koronavírus rákényszerítette a magyarokat arra, hogy éljenek a meglévő digitális banki megoldásokkal. Szombati Anikó, az MNB digitalizációért felelős ügyvezető igazgatója egy 2020 júliusi nyilatkozatában megerősítette, hogy a COVID-19 hatására alig pár hónap alatt 2-3 évnyi, bizonyos esetekben pedig akár egy évtizednyi fejlődés is bekövetkezett a bankszektorban. Szombati Anikó állítása szerint, a digitális banki ügyintézés 15-20 százalékkal emelkedett a járvány alatt. A digitális fejlesztések nem csak az ügyintézés, illetve a számlanyitás esetében biztosít új lehetőségeket, de a hiteligénylés teljes folyamatát képes lehet forradalmasítani.

A COVID-19 hatására is 2020-ban a banki csatornahasználat preferenciája jelentős mértékben átalakult Magyarországon. A Deloitte Digital 2020 májusában ezerfős reprezentatív mintán keresztül vizsgálta a magyarok bankolási szokását. A 2018-ban elvégzett hasonló felméréssel összehasonlítva jól látható a dinamikus változás hazánkban, amely az új típusú koronavírusnak is köszönhető. A

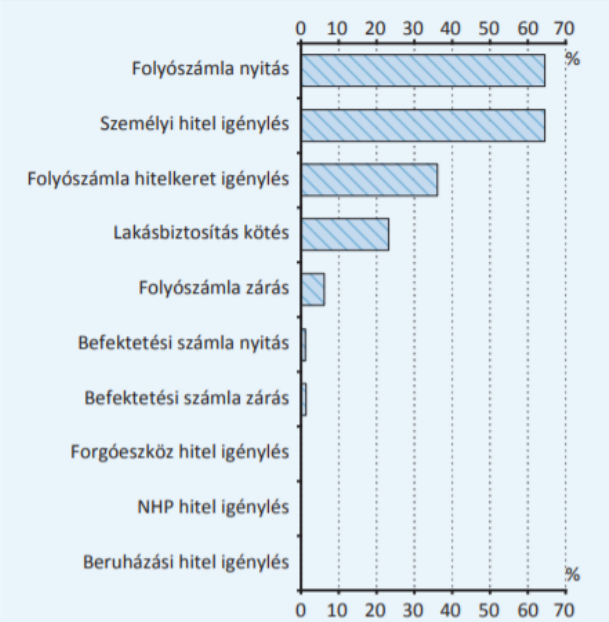
kizárólag bankfiókot használó ügyfelek száma két évvel korábban még 55 százalék volt, 2020-ban már csak 19 százalék. A digitális csatornákat használó banki ügyfelek aránya a korábbi 20-ról 36 százalékra növekedett. A legnagyobb csoportba a többcsatornás (omnichannel) ügyfelek tartoznak, akiknek részaránya a teljes népességen belül 46 százalékot tesz ki.

Magyarországon a banki ügyfelek meglehetősen nyitottak az új, digitális megoldásokra, de a nemek között ebben jelentős különbség azonosítható. A Mastercard 2020-as "*Az európai bankolási szokások fejlődése*" című felmérése alapján a magyarok 55 százaléka nyitott az új, digitális pénzügyi megoldások iránt. A nemek között jelentős különbségek mutatkoznak: míg a nők 63 százaléka nyitott ezekre a banki megoldásokra, addig a férfiak esetében ez az érték alig 47 százalék. Magyarországon az innovatív banki megoldások használatát csak a megkérdezettek 7 százaléka utasítja el. A hagyományos pénzügyi intézmények alkalmazását a magyarok 59 százaléka használja, míg a digitális bankokét a megkérdezettek 34 százaléka.

2020 elején az MNB már 110 FinTech céget azonosított az MNB, ami jelentős bővülés a 2015-ben nyilvántartott 80-hoz képest. Az MNB első FinTech jelentése alapján országban működő innovatív pénzügyi vállalatok elsősorban vállalati ügyfeleknek értékesítik szolgáltatásaikat. Mindösszesen a cégek kevesebb mint 10 százaléka értékesít lakossági ügyfelek irányába. Tulajdonosi hátterüket tekintve közel 75 százalékban magyar, 25 százalékban pedig külföldi kézben vannak. A hazai FinTech cégek között jelentős különbségek figyelhetőek meg a méretüket tekintve. A magyar alapítású cégek több mint 85 százaléka mikro- és kisvállalati méretű, miközben a külföldi vállalatok közel 44 százaléka közép- vagy nagyvállalati méret mellett tevékenykedik.

8. *ábra: Magyar alapítású FinTech cégek áttekintése. Forrás: Boosterlabs*[6]

Magyarországon a bankszektoron belül hamar kialakult a FinTech cégekkel történő partnerség szemlélete, így sorra jöttek létre az inkubációs programok és lehetőségek. Az MKB Bank Magyarországon elsőként indította el inkubátor programját 2017 év elején, MKB Fintechlab néven. Az első program olyan sikeresnek bizonyult, hogy még ugyanabban az évben elindították a második szakaszt is. Az MKB Bank lépését követően az OTP Bank is elindította saját programját (OTP Lab), illetve a K&H Bank, Start it @K&H néven kezdte el a FinTech cégekkel történő szorosabb és hosszú távú együttműködés kialakítását. Az egyes bankok által indított inkubációs programok meglehetősen nagy népszerűségnek örvendenek a fiatal cégek körében. A bankok folyamatosan jelentik be az együttműködéseiket az ígéretes startupokkal. Az OTP Bank bejelentése alapján 2021 márciustól három hónapon keresztül, újabb 15 érettebb technológiai vállalattal kezdi meg az együttműködést az OTP Startup Partner Program keretében. A négyévvel ezelőtt elindított program mára nemzetközi szintre lépett, hiszen a programba beválogatott cégek összesen tíz, döntően európai országokból érkeztek.



Megjegyzés: A súlyozást a vizsgált intézmények mérlegfőösszegének arányában végeztük. Az átlagszámítás során nem vettük figyelembe azon intézményeket, amelyek nem értékesítik az adott terméket.
Forrás: MNB.

9. *ábra: Digitálisan elérhető banki szolgáltatások Magyarországon. Forrás: MNB FinTech és Digitalizációs jelentés 2020 április*

Az MNB felmérése alapján a hazai bankrendszer digitális fejlettsége 2020 év elején közepes szinten állt. Nemzetközi szinten is egyedinek számít, hogy az MNB 2020 áprilisában elkészítette első, FinTech és Digitalizációs jelentését. A magyar jegybank ebben a jelentésében értékelte a magyar bankok digitális fejlettségét. Hét pillérből álló kérdőíves felmérés keretében értékelte a pénzintézeteket, akik a hazai szektor 90 százalékáért felelnek mérlegfőösszegük alapján.

Az MNB felmérése alapján a folyószámla igénylés és a személyi kölcsön felvétele számít a legnépszerűbb, online is elérhető banki termékeknek Magyarországon. A hatályos bankszabályozás ugyan széleskörű lehetőséget biztosít számos banki termék online felületen történő nyújtásához, ugyanakkor egyelőre még kevés szolgáltatás érhető el ilyen formában Magyarországon. Digitálisan mind a folyószámla nyitása, mind pedig a személyi kölcsön felvétele nagyságrendileg 65 százalékban érhető el a magyarok számára. Sok esetben a megfelelő ügyfélazonosítás, illetve a szerződés aláírása miatt szükséges a bankfiókba ellátogatnia az ügyfeleknek. Jelenleg befektetési számla nyitására vagy zárására online felületen szinte alig van lehetőség hazánkban.

2020-ban az egyik legjelentősebb digitális átállás a sárga csekk befizetésében következett be, ahol eltérő alkalmazásonként akár háröm-ötszörös növekedés is megfigyelhető volt. Az iCsekk alkalamzáson keresztül a számlafizetők QR-kód beolvasásával egyszerűen tudják befizetni a díjtételt. 2020-ban összesen több mint nyolcmillió csekkbefizetés történt mobiltelefonon keresztül, összesen közel 80 milliárd forint összértékben. Az alkalmazást használók átlagosan három darab számlát fizetnek be havonta. A Díjnet által készített felmérésből az látszik, hogy a magyarok havonta átlagosan öt számlát fizetnek be, melynek döntő részét (55 százalékát) továbbra is papír alapon fizetik. A csekkbefizetés több banki alkalmazáson keresztül, például Budapest Bank és OTP Bank is elérhető. Az OTP esetében a postai csekkbefizetés QR-kódon keresztül 2020-ban ötszörösére növekedett.

A napi pénzügyek intézése egyre inkább a digitális felületekre, azon belül is a mobiltelefonokra terelődik, ezáltal a netbanki ügyfelek mellett a mobilbanki alkalmazás felhasználóinak száma is újabb rekordokat ér el. Az OTP Bank tájékoztatója alapján 2021 év elején a mobilbankba regisztráltak száma elérte az 1,3 milliót, miután a megelőző évben dinamikusan nőtt a felhasználók száma, illetve aktivitása. Az OTP Bank beszámolója alapján 2020 utolsó két hónapjában a heti új ügyfélregisztrációk száma 80 százalékkal nőtt. 2021. február elején az Erste a megújuló mobilbanki alkalmazása kapcsán beszámolt arról, hogy már több mint 700 ezer netbanki, illetve 300 ezer mobilbanki ügyféllel rendelkeznek. Az Erste 2020 szeptemberi sajtóközleményében tudatta, hogy 2020 augusztusában a mobilbanki belépések száma háromszorosára növekedtek az előző évhez képest. 2020 novemberi sajtóközleményében a K&H közzétette a megelőző 12 hónapban az elektronikus csatornákat használó ügyfelek számának növekedését, amely szerint 15 százalékos növekedést követően a digitálisan bankoló ügyfelek száma meghaladta a félmilliót. A COVID-19 alatti digitális aktivitás növekedését jól szemlélteti, hogy az említett időszakban az átlagos havi netbanki belépés 1,4, a mobilbanki belépés 3,8 millió alkalommal valósult meg. 2020 szeptemberében rekordszámú belépés történt, rendre 2,5 millió és 4,3 millió belépés történt.

Ugyanakkor hiába a digitális ugrás, a magyarok a járványhelyzet csillapodásával újra felkeresik a hagyományos banki csatornákat, ezáltal a bankfióki jelenlétnek kiemelt jelentősége van. 2020 november elején a FinTechShow “Küszöbön az újabb

paradigmaváltás?" című banki felsővezetői kerekasztal beszélgetése során összegzésre került, hogy a járvány első hulláma alatt a magyarok többsége ugyan kipróbálta a digitális bankolást, de a nyári hónapok végére az ügyfelek fokozatosan visszatértek a fióki ügyintézéshez is. Az Erste, K&H és CIB felsővezetői egyetértettek abban, hogy a COVID-19 felgyorsította a digitális átállást és a súlypontokat átalakította. Következő években az egyszerűbb banki termékek esetében az online csatorna részesedése az értékesítésen belül akár megközelítheti a 35-45 százalékos szintet. Ehhez középtávon arra is szükség van, hogy a megoldások egyszerűsége mellett a szabályozói környezet is támogassa a folyamatot.

A Magyar Nemzeti Bank értékelése alapján a magyar bankszektornak további digitalizációra van szüksége, elsősorban a hitelezés terén. A hiteltermékek felvételével járó idő és járulékos költségek jelentős része megspórolhatóvá válna digitális fejlesztésekkel. Az MNB aktuális statisztikák szerint a hagyományos értékesítési csatornák (bankfióki, ügynöki vagy telefonos) részaránya több mint 80 százalék. Az MNB a digitális banki környezet terjedésének előremozdításán dolgozik, ezért törekszik a megfelelő és támogató környezet kialakítására.

2019-ben mind az MNB, mind pedig a Magyar Bankszövetség több pontos stratégiát készített a banki digitalizáció előmozdítása érdekében. A Bankszövetség 22, míg a jegybank 24 pontban összegezte a jövőbeli célokat. Az MNB megállapítása alapján a hazai bankrendszer számít az egyik legdrágábbnak Európán belül, ezáltal a legfontosabb cél a digitalizáción keresztül, hogy a működési költségek csökkentésre kerüljenek. A magyar jegybank digitalizációs stratégiájával arra törekszik, hogy a lehető legnagyobb támogatást megadja a hazai pénzintézetek számára. A 24 pont között olyan fontosabb elemek szerepelnek, mint az azonnali fizetésre épülő szolgáltatások ösztönzése, digitális sztenderdek kialakítása, szakértői képzések indítása, vagy például FinTech Szövetség kialakítása.

2020 november végén újabb, digitális bankolást elősegítő javaslatcsomagot jelentett be Varga Mihály. A pénzügyminiszter hatpontos csomagja tartalmazza már a korábban bejelentett elemeket is, mint az online pénztárgépek melletti elektronikus fizetési lehetőség biztosítása, amely várhatóan több tízmilliárd forinttal csökkenti a hazai készpénzhasználatot. Az elektronikus banki ügyintézéssel várhatóan évi

kétmillióval csökkenhet a bankfiókokban történő személyes ügyintézések száma. Digitális dokumentumkezelés elindításával közel 6,5 millió számlatulajdonos adatai kerülnek biztonságosabb helyre.

Magyarországon a digitalizációs ökoszisztéma fejlesztése és támogatása érdekében már 2015-ben elindításra került a Digitális Jólét Program. A programot a korábbi nemzeti konzultáció, az InternetKon eredményei alapján alakították ki, amelynek elsődleges célja, hogy hazánkban előremozdítsa a digitalizációt. A DJP keretében olyan digitális stratégiák kialakítását kezdeményezték, mint a Magyarország Digitális Oktatási Stratégiája (DOS), Magyarország Digitális Exportfejlesztési Stratégiája (DES), Magyarország Digitális Startup Stratégiája (DSS), valamint Magyarország Digitális Gyermekvédelmi Stratégiája (DGYS). A digitális stratégiák hozzájárulnak ahhoz, hogy a következő évek digitális fejlesztési irányait meghatározzák az országban. Az egyik legjelentősebb, digitális átállást elősegítő intézkedés volt az elmúlt években, hogy az internet szolgáltatás áfája 5 százalékos szintre csökkent, amellyel ilyen téren hazánk vált az Európai Unión belül a legalacsonyabb adóteherrel rendelkező országgá. A program sikereit követően, illetve a digitalizáció iránti folyamatosan növekvő igény miatt a Digitális Jólét Program második szakaszát 2017-ben indították el.

A banki digitalizáció elismerése, illetve az ügyfelek figyelmének a felhívása érdekében egy védjegy rendszer került bevezetésre 2020 vége felé. A DJP keretében arra a felismerésre jutottak, hogy a digitális ökoszisztéma fejlesztésének egyik sarokpontja a megfelelő digitális pénzügyi szolgáltatások megléte. A kiemelkedő banki digitalizációs tevékenység elismerése érdekében a DJP keretén belül, 2020 októberében jelentették be a Digitális Jólét Pénzügyi Védjegy rendszer bevezetését. A védjegy egyfajta minőségi garanciát biztosít a magyar fogyasztók számára az elektronikus banki megoldások iránt, amely a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala által van bejegyezve. Ráadásul nem csak bankok pályázhatnak a minősítésért, hanem a FinTech-ek mellett akár biztosítói tevékenységet ellátó cégek is részt vehetnek. Az Innovációs és Technológiai Minisztérium bejelentése alapján a Digitális Jólét Pénzügyi Védjegyet hazánkban elsőként a Budapest Bank nyerte el 2020 decemberében. 2020 februárjában másodikként, a K&H Bank kapta meg a védjegy használatának jogát. Mindkét pénzintézet azért szerezhette meg a használati jogot, mivel folyamatos

innovatív fejlesztést hajt végre, ezzel növelve a banki ügyfelek ügyfélélményét a pénzügyeik intézése során.

Összegzés

2020 folyamán az új típusú koronavírus az emberek banki szokásaira is jelentős hatással volt, és előremozdította az online megoldások felé történő átállást. A COVID-19 felgyorsította a digitális átállást az életünk valamennyi szegmensében. Ugyan az online térbe történő "költözés" már a vírus megjelenése előtt is egyre meghatározóbb volt, 2020 tavaszán a digitalizáció egyet jelentett a túléléssel a vállalkozások számára. A pénzügyi szektorban a hagyományos banki csatornák használata átmenetileg visszaesett, de a digitális csatornák felé történő nyitottság tovább növekedett. A magyar bankszektor a nemzetközi folyamatokkal összhangban nagy lépést tett előre a digitalizációban, ugyanakkor jelentős tér van még a fejlesztéseknek. Magyarországon a szabályozói környezet megfelelő támogatást biztosít az innovatív digitális szolgáltatások számára. Korábban már több magyar nagybank is elindította FinTech együttműködését annak érdekében, hogy minél jobb digitális szolgáltatást nyújthassanak a későbbiekben.

Felhasznált források

- MAROUS, Jim: 7 Essentials of Digital Banking Transformation Success In: The Financial Brand https://thefinancialbrand.com/102882/digital-transformation-banking-ai-cloud-technology-innovation-systems-culture/ (2021.02.13.)
- LEMÁK Gábor: Banki felsővezetői kerekasztal: a koronavírus-járvány hatása a digitális bankolásra 20 pontban, In: FinTechZone, https://fintechzone.hu/banki-felsovezetoi-kerekasztal-a-koronavirus-jarvany-hatasa-a-digitalis-bankolasra-20-pontban/ (2021.02.10.)
- Infostart: A járvány megspórolta a digitális bankolás népszerűsítését, In: Infostart, https://infostart.hu/gazdasag/2020/07/14/a-jarvany-megsporolta-a-digitalis-bankolas-nepszerusiteset (2021.02.24.)
- Deloitte: Másfél évet ugrott a banki digitalizáció Magyarországon, de ez nem azt jelenti, hogy be kell zárni a banki fiókhálózatot hazánkban, In: Deloitte, https://www2.deloitte.com/hu/hu/pages/penzintezetek/articles/masfel-evet-ugrott-a-banki-digitalizacio.html (2021.02.10.)
- McKinsey: Digital Challengers in the next normal: Central and Eastern Europe on a path to digitally-led growth, October 2020 In: McKinsey, https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/digital-challengers-in-the-next-normal-in-central-and-eastern-europe (2021.02.12.)
- McKinsey: How COVID-19 has pushed companies over the technology tipping point—and transformed business forever, In: McKinsey (2021.02.15) https://www.mckinsey.com/business-functions/strategy-and-corporate-finance/our-insights/how-covid-19-has-pushed-companies-over-the-technology-tipping-point-and-transformed-business-forever?fbclid=IwAR3OospgeuCopZnHqbfD7vJsKLH-D24z3IpI4ximhz3EPX2SfkMi_GNvE4o
- DEUBER, Gunter: CEE's Banking Penetration Champions: Czech Republic, Croatia and Belarus In: Discover-cee.com, https://www.discover-

cee.com/cees-banking-penetration-champions-czech-republic-croatia-and-belarus/ (2021.02.28)

- FinTechZone: MNB: további digitalizációra van szükség a hitelezési folyamatokban, In: FinTechZone, https://fintechzone.hu/mnb-tovabbi-digitalizaciora-van-szukseg-a-hitelezesi-folyamatokban/ (2021.02.28.)
- FinTechZone: Magyar Posta: háromszorosára nőtt a mobilos csekkbefizetések száma, In: FinTechZone, https://fintechzone.hu/magyar-posta-haromszorosara-nott-a-mobilos-csekkbefizetesek-szama/ (2021.02.28.)
- TURZÓ Ádám Pál: Szép csendben lépett a kormány: digitális ugrás jön a bankolásban Magyarországon, In: Portfolio.hu https://www.portfolio.hu/bank/20210107/szep-csendben-lepett-a-kormany-digitalis-ugras-jon-a-bankolasban-magyarorszagon-464208 (2021.02.23.)
- Mastercard: Life under the 'new normal' accelerates digital banking adoption across Europe, In: Mastercard, https://www.mastercard.com/news/europe/en-uk/newsroom/press-releases/en-gb/2020/november/life-under-the-new-normal-accelerates-digital-banking-adoption-across-europe/ (2021.02.27.)
- MNB: FinTech és Digitalizációs Jelentés, 2020. április In: MNB

[i] https://www.mckinsey.com/business-functions/strategy-and-corporate-finance/our-insights/how-covid-19-has-pushed-companies-over-the-technology-tipping-point-and-transformed-business-forever?fbclid=IwAR3OospgeuCopZnHqbfD7vJsKLH-D24z3IpI4ximhz3EPX2SfkMi_GNvE4o (2021.02.15)

[ii] https://www.discover-cee.com/cees-banking-penetration-champions-czech-republic-croatia-and-belarus/ (2021.02.18)

[3] https://thefinancialbrand.com/102882/digital-transformation-banking-ai-cloud-technology-innovation-systems-culture/ (2021.02.19)

[4] https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/digital-challengers-in-the-next-normal-in-central-and-eastern-europe (2021.02.23)

[5] https://www.mckinsey.com/~/media/McKinsey/Industries/Financial%20Services/Our%20Insights/Rewriting%20the%20rules%20in%20retail%20banking/Rewriting-the-rules-Succeeding-in-the-new-retail-banking-landscape.pdf (2021.02.25)

[6] https://www.theboosterlabs.com/post/hungarian-fintech-landscape (2021.02.25)