

## Beszámoló a Magyar Közgazdasági Társaság 2020. évi virtuális vándorgyűlésének pénzügyekről, versenyképességről és FinTech-ről szóló beszélgetéseiről\*

Tóth Ferenc – Juhász Katalin – Danóczy Bálint

2020. szeptember 24–25-én 58. alkalommal rendezték meg – de először virtuálisan – a Magyar Közgazdasági Társaság (MKT) éves vándorgyűlését, amely a magyar közgazdász-társadalom egyik legjelentősebb hagyományával rendelkező és egyben legnagyobb éves konferenciája. A vándorgyűlésen a nyitó és a plenáris ülések mellett 15 tematikus szekció panelbeszélgetéseinek videófelvételeit lehetett megtekinteni az interneten. A rendezvény nyitó plenáris előadásait Matolcsy György, a Magyar Nemzeti Bank (MNB) elnöke, Domokos László, az Állami Számvevőszék elnöke, Freund Tamás, a Magyar Tudományos Akadémia elnöke és Farkas Bertalan ny. dandártábornok, úrhajós tartották. Az élő közvetítések mellett 15 szekcióban több mint 80 szakember vett részt az előzetesen rögzített, tematikus panelbeszélgetésekben. Jelen beszámolónkban a bankvezérek kerekasztal-beszélgetéséről, a Versenyképességi Szekció panelbeszélgetéséről, valamint az FinTech és Pénzügyi Kultúra Szakosztály kerekasztal-beszélgetéseiről adunk tájékoztatást.

*Virág Barnabás* levezető elnök, az MNB alelnökének moderálása mellett bankvezérekkel folytak kerekasztal-beszélgetések. A résztvevők *Hegedüs Éva*, a GRÁNIT Bank Zrt. elnök-vezérigazgatója, az MKT főtitkára, *Balog Ádám*, az MKB Bank Nyrt. elnök-vezérigazgatója, az MKT Kelet-közép-európai Szakosztályának elnöke, *Bencsik László*, az OTP Bank Nyrt. vezérigazgató-helyettese, *Jelasi Radovan*, az ERSTE Bank Hungary Zrt. elnök-vezérigazgatója, a Magyar Bankszövetség elnöke, *Simák Pál*, a CIB Bank Zrt. elnök-vezérigazgatója, *Tóth Balázs*, az UniCredit Bank Hungary Zrt. elnök-vezérigazgatója, *Vida József*, a Takarékbank Zrt. elnök-vezérigazgatója voltak. *Virág Barnabás* egy általános helyzetértékeléssel vezette fel a témát. Augusztus végén, szeptember elején megjelent a koronavírus-járvány második hulláma, és alapvetően ez alakítja a reálgazdasági és pénzügyi helyzetképet a világban. A jelenlegi álláspont szerint a korábbi várakozásoknál lassabb, elhúzódó kilábalásra lehet számítani, „V” helyett inkább egyfajta „pipa” alakú felpattanás várható. Amennyiben jövő évben sikerül kifejleszteni egy ellenszert, akkor számíthatunk arra, hogy

\* A jelen kiadványban megjelenő írások a szerzők nézeteit tartalmazzák, ami nem feltétlenül egyezik a Magyar Nemzeti Bank hivatalos álláspontjával.

Tóth Ferenc a Magyar Nemzeti Bank vezető közgazdasági elemzője. E-mail: tothf@mnb.hu  
Juhász Katalin a Magyar Nemzeti Bank elemzője. E-mail: juhaszka@mnb.hu  
Danóczy Bálint a Magyar Nemzeti Bank junior elemzője. E-mail: danoczyb@mnb.hu

a növekedés is helyreáll. A bankrendszerben csak késéssel jelennek meg teljes erővel a reálgazdasági sokkok, ezt láthattuk a 2008-as válságot követően is. Ahogy makroszinten elmondható, hogy a magyar gazdaságot fundamentálisan jó helyzetben érte el a válság, ugyanez igaz a bankrendszerünkre is. A bankrendszer sokkellenálló képességét leíró mutatók mindegyike messze kedvezőbb állapotban van, mint 2008-ban, illetve az azt követő néhány évben, de persze a neheze még hátra van, mindenesetre a kiinduló pozíciónk kellően erős és stabil, a bankrendszer fel van készülve a járvány okozta válság negatív következményeire.

Ennek kapcsán az első téma két kérdése az volt, hogy miben vagyunk jobbak, miben jobbak az egyes bankok mint 2008–2009-ben, illetve mi az, amire még készülhettünk volna az elmúlt évtizedben. Válaszukban a bankvezérek elmondták, hogy a bankrendszer erőteljesen támogatja a gazdasági növekedés beindítását. A bankok sokkal digitálisabbá váltak, napokon belül át tudták állítani működésüket távmunkára, az ügyfeleket sikerült átcsatornázni digitális és remote csatornákra. Ezzel sikerült a dolgozók és az ügyfelek egészségét megvédeni. Emellett a hitelezés sokkal prudensebb, részben a bevezetett makroprudenciális szabályoknak köszönhetően. Ez azt jelenti, hogy nagyságrendekkel alacsonyabb kockázati portfóliójuk van a bankoknak, mint az előző válság idején. Fontos különbség, hogy nincs külső finanszírozási függőség, a bankok megtanulták, hogyan kell a krízist menedzselni, és sokkal transzparensbben működnek. A hitelezés rendben működik, egyre több a fix kamatozású és hosszú lejáratú hitel, lakossági devizahitelezés gyakorlatilag alig van, talán egy nemzeti tőkeprogramra lett volna szükség 2–3 évvel ezelőtt. Most jobb makrogazdasági környezetben vagyunk, a szabályozó sok változást vezetett be, ami befolyásolja a bankok működését. Még több figyelmet kellene fordítani a garanciarendszerek hatékony működésére. A magyar bankrendszer digitálisan nagyon fejlett, az azonnali fizetési rendszer sikeresen bevezetésre került. Olyan ügyfélcsoportokat – mint pl. a nyugdíjasokat is – digitális irányba lehetett terelni, akikre korábban nem gondoltak. Másrészt viszont vannak olyan ügyfelek, akik május után visszaszoktak a fiókra. Még mindig fontos feladat megtanítani az ügyfeleket a digitális tér használatára. A törvényi szabályozás módosítása lehetővé tenné, hogy még több pénzügyi szolgáltatást tudjanak digitálisan nyújtani a bankok, pl. a jelzáloghitelezés terén.

A következő téma a moratórium és sérülékenység kérdése volt. *Virág Barnabás* elmondta, hogy a lakosság jellemzően a fedezetlen fogyasztási hitelek esetén élt a moratóriummal, viszont a KKV-k nagyobb részvételi aránya látható. A jövedelmi helyzet és a fizetési nehézségek alapján az adósok 10–15 százaléka lehet sérülékeny mindkét szegmensben. A moratórium sikere láttán indokolt volt annak célzott meghosszabbítása. A banki vezetők véleménye szerint többen kilépnek a moratóriumból és kevesen lépnek vissza. A magyar lakosság jövedelmi helyzete jó, de a moratórium segítheti a ténylegesen rászorulókat. Az érintett ágazatok között egyértelműen

a turizmus, a vendéglátás és a művészetek említhetők meg, de a feldolgozóipar is, mivel a globális kereslet csökkenése itt csapódhat le. Jelenleg úgy tűnik, hogy a nem teljesítő hitelek állománya várhatóan nem okoz nagy nehézséget a bankrendszernek, de ez nagymértékben függ attól, hogy milyen hosszú lesz a kilábalási folyamat. Emellett fontos, hogy milyen volt a hitelezés minősége, a tulajdonosok elkötelezettsége, de ma még ezt nehéz megítélni.

Szerencsére Magyarországon mind a fiskális, mind a monetáris politikának nagy a mozgásteret, és így az ország relatíve nyertesén tud kijönni ebből a helyzetből. Jelenleg a vállalkozások jelentős része nem fejlesztési vagy beruházási hitelben, hanem likviditási hitelben gondolkodik. Ha a likviditási hitel elfogy, és nem tud beindulni a gazdaság, akkor további lépések lehetnek szükségesek. A válság által leginkább érintett ágazatokban különösen fontos a monitoring annak érdekében, hogy a bankok az ügyfelekkel együtt azonosítani tudják a legkritikusabb problémákat.

A hitelezés kapcsán *Virág Barnabás* elmondta, hogy érhető módon a válság kitörésével a hitelezés lassult, szerencsére az állami programok megtámasztották a lakossági hitelpiacot. Prezentációjában jelezte, hogy az 5 százalékos áfakulcs megállíthatja az új építések visszaesését. A bankvezetők elmondták, hogy a hitelezésben a legnagyobb visszaesés a személyi kölcsönök esetén látható, ami a lakossági ügyfélkör óvatosságát mutatja. Válság esetén az ügyfelek óvatosabbá válnak, igyekeznek, amennyire lehet, megtakarítani és csökkenteni fogyasztásukat, ugyanakkor optimisták a jövő tekintetében, ezért a lakáshitelek felvétele hamar visszaállt a járvány előtti szintre, és a jövőben is erőteljes hitelezést várnak ezen a téren. *Virág Barnabás* következő kérdése az volt, hogy a megtakarítások kapcsán várhatóan mi lehet az új „sztártermék”, ismervén a tény, hogy a magyar lakosság elég konzervatív gondolkodású ebben a kérdésben. A bankvezetők szerint ez még bizonytalan, de például a valutaváltási tevékenység mostanában erősödött. Fontos lenne bizalmat ébreszteni és megtalálni annak a módját, hogy a lakosságnál lévő hatalmas pénzállomány visszakerüljön a gazdaságba. A MÁP+ állampapír továbbra is jó megtakarítási forma a lakosság számára, és a tőzsdén is egyre több lakossági ügyfél jelenik meg, csak azt lenne jó megtanulniuk, hogy mikor vegyenek, és mikor adják el részvényeiket. A vállalati szegmensre áttérve *Virág Barnabás* bemutatta, hogy a koronavírus hatására az éves vállalati hiteldinamika 8,4 százalékra mérséklődött. A koronavírus hatására bejelentett állami garanciaprogramok nagysága Európa számos országában meghaladja a magyar értéket, itt egyértelmű trendváltás figyelhető meg, egyre többen használják a garancia intézményét. A bankvezetők részéről elhangzott, hogy nagyszerű lehetőség a hat évre szóló Krízis Garanciaprogram, de jó lenne, ha tíz évre növelnék az időtartamát, és ha a bekerülési korlátok egyszerűsödne, illetve ha a jelenlegi magas garanciadíj csökkenne. Az is segítené a hitelezést, ha az egyes állami intézkedések – beleértve a garanciaprogramokat – és az MNB-s hitelprog-

ramok feltételei össze lennének hangolva. A gyakorlatban sok esetben a hitelen és a garancián túl az igazi megoldás a tőke nyújtása lenne.

Az utolsó téma a digitalizáció, tágabb értelemben a bankolás jövője volt. *Virág Barnabás* Bill Gates idézetével vezette fel a témát, mely szerint „b(B)ankolásra mindig is szükség lesz, de bankokra nem biztos.” A FinTech-ek jelentette kihívást sikerült a bankrendszernek kezelnie, illetve „inkorporálnia”, másrészt a koronavírus-járvány a FinTech-cégeket is komoly kihívás elé állítja. Látható, hogy a FinTech-szektor számára a krízishelyzet számos lehetőséget teremt, hiszen IT-oldalról nagyon felkészültek és gyorsan elérik a fiatal felhasználókat, de akadnak kockázatok is, lehetnek működési bizonytalanságok. Emellett számos digitális jegybankpénz-projekt folyik a világban, aminek egyik lehetséges következménye, hogy a jegybanki mérleg a lakosság számára is elérhetővé válhat. Várhatóan mintegy 1–5 éves időtávon a digitális jegybankpénz megjelenik a világban. A bankvezetők felhívták a figyelmet, hogy ami a BigTech-cégeknek előnyük lehet a bankokkal szemben, az a szabályozási arbitrázs. Nagyon fontos szerepe van a szabályozóknak, hogy ugyanarra a pénzügyi szolgáltatásra ugyanazok a szabályok vonatkozzanak, függetlenül attól, hogy ki nyújtja a konkrét szolgáltatást. A bankok a FinTech-cégek technológiai újdonságait, innovációs tudását integrálják a banki működésbe. A BigTech-ek előnye a FinTech-ekkel szemben, hogy ismerik az ügyfelek viselkedését, de hasonlóan a FinTech-ekhez, itt is az az alapvető kérdés, hogy milyen szabályok mentén nyújtanának pénzügyi szolgáltatást. A bankok szerint a FinTech-cégek esetén hiányzik az ügyfél részéről a bizalom és az ügyfélkapcsolat. A BigTech-ek esetén szintén felmerül a bizalom hiánya.

Összességében, a koronavírus okozta válság és a BigTech-ek térhódítása ellenére egyfajta optimizmus volt érzékelhető a résztvevők között mindkét ügyet illetően.

Az MKT Versenyképességi Szakosztálya 2020-ban ötödik alkalommal tartotta meg szekcióprogramját. A szekció témáját korunk meghatározó megatrendje, a pandémia-helyzetben még inkább tapasztalható digitalizációs megatrend adta. A kerekasztal-beszélgetés *Felgyorsult digitalizáció – teher alatt nő a pálma* címet kapta. A digitális versenyképesség különböző aspektusait – mint az okos parkolás, a digitális egészségügy és oktatás – tárgyaló panelbeszélgetést *Szalai Ákos*, az MNB Versenyképességi és Strukturális Elemzési Főosztályának vezetője moderálta. A panel résztvevői *Somogyi Tibor*, a DokiApp ügyvezető alapítója, *Gyarmati Zoltán*, az EPS Global Zrt. igazgatósági tagja, valamint *Prievara Tibor*, a Tanárblog szerzője voltak.

Elsőként *Somogyi Tibor* fogalmazta meg, mit takar a telemedicina fogalma, milyen szerepet játszhat az életünkben, és hogyan változott a telemedicinális szolgáltatások iránti igény a pandémia alatt. Telemedicina alatt minden olyan infokommunikációs technológia által támogatott egészségügyi tevékenységet (például diagnózis felállítását, tanácsadást) értünk, amelyek nem kötődnek az orvos és a páciens fizikai jelenlétéhez; a világban való megjelenésük 6–7 évvel ezelőtt kezdődött. Ezeket

a szolgáltatásokat többek között a nyilvánosan, például világhálón elérhető hibás információk vagy eltúlzott diagnózisok hívták életre, amelyeket a valós orvosokkal történő online konzultáció megelőzni hivatott. E szolgáltatások nagy előnyét adja, hogy a páciensek – tüneteik észlelését követően – várakozási idő nélkül kaphatnak tájékoztatást, pontos és szakszerű diagnózist. A pandémia telemedicinára gyakorolt hatásáról kiemelésre került egy az USA-ban végzett, nagy mintás (28 607-es mintaelemszámú) kutatás. Eszerint 18 százalékról 30 százalékra emelkedett azoknak az aránya, akik szándékoznak kipróbálni a digitális egészségügyi szolgáltatásokat, és 11 százalékról 15 százalékra nőtt azoké, akik már ki is próbálták. A vírus miatti korlátozások következtében a kutatásban részt vevő orvosoknak több mint 50 százaléka kezdett használni telemedicinális eszközöket. Az előadó bemutatta a DokiApp működését, amely olyan telemedicinális szolgáltatás, ahol videóhíváson keresztül van lehetőség orvosokkal és pszichológusokkal konzultálni.

Ezt követően *Gyarmati Zoltán* beszélt az okosparkolás és az okosváros koncepció aktuális lehetőségeiről, előrehaladásáról. A nagyobb városokban problémát jelent, hogy az autósok a leginkább használt parkolóhelyeken, a közterületeken nem találják meg az üres parkolóhelyeket, illetve nincs információjuk a parkolóhelyek kihasználtságáról a város területén, így a hosszas keresés idő- és pénzbeli veszteséget, valamint a CO<sub>2</sub>-kibocsátás révén környezeti szennyezést jelent. EU-s tanulmányok szerint az 1 millió fő feletti népességszámmal rendelkező városokban egy átlagos autós évente két hetet tölt parkolóhely-kereséssel. Ezenkívül az önkormányzatok szempontjából forgalomcsökkentési célú szabályozási eszköz a parkolási díj, amelynek megszabásánál szintén segítenek a forgalomról és a parkolási kapacitásokról kapott adatok. Az okosváros-projektek részeként működő okosparkolási rendszerek ezekre a problémákra kínálnak megoldást. Ilyen okosparkolási vállalkozás a döntően Kínában működő EPS Global Zrt. is, amely alapvetően adatok gyűjtését, feldolgozását és megosztását végzi. Felhőben futó szoftverrendszereket is fejlesztenek, amelyek különböző (geomagnetikus, optikai) szenzorok adatait gyűjtik össze, majd dolgozzák fel, egységesítik és megosztják a parkolóhelyet kereső autósokkal, valamint a parkolóhelyeket fenntartó intézményekkel. A megosztott adatok tartalmazzák a forgalmi és foglaltsági adatokat, az átlagos parkolási időt, illetve van olyan applikáció, amely a desztinációjához legközelebbi parkolóhelyre vezeti az autóst. Emellett intelligens forgalomirányító táblák is telepítésre kerülnek, amelyek jelzik, hogy egy-egy területen aktuálisan mennyi szabad hely érhető el.

A harmadik előadás során *Prievara Tibor* osztotta meg gondolatait a digitális oktatás kihívásairól és lehetőségeiről. Először egy paradigmaváltás került szóba arról, mit kell tudnia egy diáknak, hogy felkészült legyen. A 19. és a 20. század során az oktatás célja az volt, hogy amit a diákok, hallgatók megtanultak, azt tudják-e jól alkalmazni a gyakorlatban. Ezzel szemben a mai, gyorsan változó világban már sokkal inkább az a fő kérdés, tudják-e majd jól csinálni azt, amiről még nem is tanultak – mondta

az előadó. Véleménye szerint ma már azt kell a diákoknak megtanulniuk, hogyan tudnak új készségeket elsajátítani, hogy rugalmasan és sikerrel tudjanak alkalmazkodni a mai kor gyorsan változó munkaerőpiaci igényeihez. Egy tanulmány alapján bemutatásra került az a jelenség, amely szerint a vizsgált, 1960 és 2002 közötti intervallumban a cégekben, az alkalmazottak által végzett munkák közt egyre kisebb a rutinból vagy a manuálisan végzendő feladatok aránya, míg a kreatív, analitikus és interaktív képességeket igénylő munkák aránya dinamikusan növekedett. Egy felmérés szerint a cégek az együttműködés, a mértékletes és gyakorlott IKT-használat, az önszabályozás, a problémamegoldó készség, a tudásépítés és a kiterjesztett kommunikáció képességeit tartották a legszükségesebbnek, amelyekkel egy munkavállalónak rendelkeznie kell. Mindemellett az előadók az ésszerű határokon belüli digitális eszközhasználatra is felhívták a figyelmet. A karantén ideje alatti tanítás, a karanténpedagógia tanulságaként kiemelésre került, hogy érdemes iskolánként ugyanazt a platformot, kommunikációs csatornát használni a tanároknak, valamint a digitális oktatást is a helyén kell kezelni, és elsősorban arra érdemes használni, amire való, ugyanis számos alapvető készség megtanítására (pl. írás vagy az elsős gyermekek közösségbe integrálása) nem alkalmas. Az oktatási szakértő által fejlesztett képzési keretrendszer a megváltozott képességekre vonatkozó igényekhez igazítottan igyekszik visszajelzést adni nem csupán a diákok tárgyi tudásáról, hanem az úgynevezett soft skill-jeikről is.

Az előadásokat követő panelbeszélgetésben először az előadókat, mint vállalkozókat érintő kérdések kerültek szóba. A hazai vállalkozói ökoszisztémáról való gondolkozás során elhangzott, hogy a magyar államigazgatás mind finanszírozási, mind tudásbéli segítséggel támogatja az exportképes KKV-kat. A képzett munkaerő elérhetősége is kiválóan értékelhető Magyarországon, ami szerves részét képezi a magyar versenyképességnek. A támogatási lehetőségek között említésre került a Modern Városok Program, amely a hazai városfejlesztést segíti elő. A vállalkozások sikerességének, versenyképességének záloga, hogy digitalizáljanak. Az online vállalkozások esetében kulcsfontosságú, hogy saját teljesítményüket mérni tudják (például forgalom mérés, webanalitika, applikációk hatékonysága, a felhasználók visszajelzései). Az oktatási piacon aktívan vannak jelen olyan nagy állami fejlesztések, mint a Sulinet Digitális Tudásbázis, Nemzeti Köznevelési Portál vagy az eKréta Tudásbázis.

A DokiApp ügyvezető igazgatója kiemelte, hogy a vírushelyzet felgyorsította a hazai digitalizációs megatrendet, ezért a telemedicina területén korábban lehet számítani a korai elfogadók megjelenésére felhasználóként. A digitális megatrend egészségügyi vetületét illetően bevezetésre került az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT), amelynek segítségével a kezelőorvosok online hozzáférnek a felírt és a kiváltott gyógyszerek listájához, és többek között e-beutalót is adhatnak a páciensnek papír kitöltése nélkül. Ezt a haladást példázza az is, hogy a jogalkotás szintjén telemedicina-rendelet is született, amelyet valószínűleg hamarosan törvény is követ

majd, ami azt fogja jelenteni, hogy hivatalosan is lehet egy egészségügyi szolgáltató egészségügyi ellátó. A Tanárblog szerzője szerint különösen nagy figyelmet kell fordítanunk arra, melyek azok a változások, amelyeket megtartunk majd az oktatás terén, és nem szabad, hogy az esetleges nehézségek (például az internetszolgáltatás ingadozása) eltántorítsák a pedagógusokat és a diákokat a digitális platformok használatától. Az EPS Global Zrt. igazgatósági tagja kiemelte a pandémia okozta új „kényszerhez” való gyors alkalmazkodás fontosságát, amely során megtanulták a vállalkozás tudástransferét online térbe helyezni.

*Szalai Ákos* ezt követően arról kérdezte a vállalkozókat, hogy mire van szükség – akár szabályozói, akár vállalkozói oldalról – ahhoz, hogy megtartsuk a válság hozta pozitívumokat a normalizációs időszakban. A beszélgető partnerek szerint a vírushelyzet bizonytalanságai miatt érdemes minden szereplőnek hosszú távú megoldásokkal készülni. A vállalkozásoknak jó eszköz lehet egy egységes vállalatirányítási rendszer, egy jelentési rendszer, amelynek segítségével személyes jelenlét nélkül is tudható, hol kell javítani egy-egy folyamaton. Arra kell számítanunk, hogy felgyorsul a tudásbázis (know-how) transzfere, mert a működéshez szükség lesz ennek a minél gyorsabb megosztására a cégen belül, például e-learning formájában. Az e-learninget illetően a tanítás, kifejezetten a digitális tanítás területén nem elegendő az online eszközök rendelkezésre állása, mivel a tanár szerepe meghatározó abban, hogy mire használják a gyerekek a kapott eszközöket. Hatékony gyakorlatként értékelhető a megbeszélésekről való áttérés arra, hogy adott munkacsoportok, területek online hívásokon keresztül röviden, célzottan számolnak be a tevékenységükről.

Végül a moderátor részéről kérdésként merült fel, hogy a három terület digitális megoldásai milyen gyakorlati hasznot hoznak felhasználók számára, legyen szó autóvezetőkről, páciensekről vagy diákokról és tanárokról. A válaszadók szerint ezek a megoldások alapvetően hatékonyságnövelést eredményeznek. Az oktatás területén azonban összetettebb a helyzet, hiszen a diákok nemcsak a tananyag miatt, hanem a szociális tanulás miatt is járnak az iskolába. A pusztán online oktatás mellett csökkentek a diákok társas kapcsolatai a társaikkal. Az oktatásban a hatékonyságnövelésnél fontos arra ügyelni, mit tesz hatékonyabbá a digitális oktatás, ezért kipuskázható dolgozatok és egyválaszos tesztek helyett inkább például önálló témafeldolgozás javasolható, bár nem mondhatóak biztosan hatékonyak ezek a feladatok, ám ez várhatóan csak hosszabb távon fog igazolódni vagy cáfolatot nyerni. Ki kell választanunk, mely elemek azok, amelyeket a hatékonyságnövelés érdekében digitalizálunk. A telemedicina esetében jelenleg inkább az alapellátás valósítható meg távolról, de a szakellátások közül például a radiológiai leletek online kiértékelése már működik, emellett a jövőben lehetségessé válhat egy ultrahang- vagy egy EKG-vizsgálat elvégzése is távolról.

Az előadások és a kerekasztal-beszélgetés alapján összefoglalóan elmondható, hogy a digitalizáció a hazai versenyképesség és a hosszú távú fejlődés kulcseleme.

Ennek a megatrendnek leginkább azok lesznek nyertesei, akik képesek a változó körülményekhez hatékonyan alkalmazkodni, legyen szó egy esetleges új üzleti modellről, vállalatirányítási rendszerek használatáról, online tartott megbeszélésekről vagy digitális oktatási eszközök rendszerezett használatáról. A koronavírus-válság negatívumai mellett pozitívumot is hozott. Utóbbi esetében törekednünk kell arra, hogy tartósan megmaradjon a beválni látszó digitális eszközök használata, mind a vállalkozások oldaláról az új vállalatirányítási és menedzsmentgyakorlatok, mind pedig a felhasználók oldalán kiváltott időigényes tevékenységek esetében. Tanulásgént megfogalmazható, hogy a digitális megoldások alapvetően minden területen hatékonyságnövelést biztosítanak, ám figyelemmel kell kiválasztanunk, hogy a folyamatok mely elemeit digitalizáljuk, ügyelve az egészséges határokra és a társadalmi kapcsolatok megőrzésére, mert ez biztosíthatja az egyensúlyt és a fenntarthatóságot.

Az MKT FinTech és Pénzügyi Kultúra Szakosztályának kerekasztal-beszélgetései a *FinTech a digitalizáció robbanásának idején*, illetve a *FinTech koronavírus idején: kihívás vagy lehetőség?* címmel kerültek megrendezésre. Előbbi kerekasztal-beszélgetés felvezető előadását *Szombati Anikó*, az MNB Digitalizációért és a FinTech-szektor fejlesztéséért felelős ügyvezető igazgatója, a jegybank Chief Digital Officer-e tartotta. Témája a FinTech és a digitalizáció területén jelenleg tapasztalható kihívások voltak. Az előadó meglátása szerint a hazai pénzügyi szolgáltatások igénybe vevőinek lehetőségei a digitális szolgáltatások tekintetében a régiós középmezőnyben találhatók, ami megfelelő kiindulási pont lehet a jövőbeni fejlődéshez. Szó volt a pandémiás helyzetről és az ezzel kapcsolatos bizonytalanságról, amely a pénzügyi szolgáltatások piacán is megjelent. A bankok és biztosítók üzleti modelljei jelentős nyomás alá kerültek, és drasztikusan megváltoztak a kilátásaik a jövedelemtermelő képességük tekintetében. Véleménye szerint a digitálisan elérhető szolgáltatások számának további növekedése várható, és mivel a közeljövőben a többség digitálisan szeretné intézni pénzügyeit, ennek megvalósítására több mesterségesintelligencia-felhasználás, több platformalapú szolgáltatás és karcsúbb, agilisebb intézmények szükségesek. Előadása zárásaként elmondta, hogy a jelenlegi digitalizációs trendeket az MNB idejekorán felismerte: már 2018 óta működik az MNB Innovation Hub és Regulatory Sandbox, azon két digitális platform, amelyek a FinTech-projektek és inkumbensek számára egyaránt segítik az új koncepciók minél hamarabb és minél biztonságosabb módon történő piacra kerülését. Ezen felül az MNB egy éve publikálta a FinTech Stratégia elnevezésű kétéves akciótervét, amely annak érdekében határozza meg a jegybank vízióját és stratégiai céljait, hogy az minél jobban támogassa a digitalizáció és az innovatív megoldások piaci elterjedését.

A *FinTech a digitalizáció robbanásának idején* kerekasztal-beszélgetés résztvevője volt *Eölyüs Endre*, a Mastercard Magyarország igazgatója, *Kovács Levente*, a Magyar Bankszövetség főtitkára, a Miskolci Egyetem tanszékvezetője, valamint az MKT



Fintech és Pénzügyi Kultúra Szakosztályának alelnöke, *Magyar Péter*, a Diákhitel Központ vezérigazgatója, *Selmeczi-Kovács Zsolt*, a GIRO vezérigazgatója, és *Terták Elemér*, a K&H Bank felügyelőbizottsági elnöke, az Európai Bizottság Belső Piaci és Szolgáltatási Főigazgatóságának korábbi igazgatója. A beszélgetés moderátora *Pin-tér Éva* egyetemi docens, a Corvinus Fintech Center stratégiai vezetője és az MKT FinTech és Pénzügyi Kultúra Szakosztályának elnöke volt.

Az első téma a FinTech-kel kapcsolatos véleményeket járta körül. A FinTech-kérdést több oldalról is meg lehet közelíteni. Egyrészt három kritérium mentén, (i) a pénzügyi műveletek egyszerűsítésével, (ii) a fizikailag elérhetőbbé és olcsóbbá váló pénzügyi szolgáltatásokkal és (iii) az új üzleti modellek és vállalkozások létrejöttével definiálható, de az érintettek oldaláról is megközelíthető a fogalomkör: vállalati, ügyfél és szabályozói oldalról. Másféle szemlélet alapján a FinTech nem csak egy pénzügyi technológia önmagában, hanem különböző pénzügyi szolgáltatások és a technológia egymásra épülése, végső soron ügyfélélményt eredményezve, ami egyben jelentős versenyképességi tényező. Elhangzott, hogy amíg a FinTech esetében a gyorsaság és az ügyfélélmény kerül előtérbe, addig a bankszektorra még mindig konzervatív és lassan változó, de a biztonságot rendkívüli módon előtérbe helyező iparágként tekint a társadalom. Vélhetően lezárult a „FinTech-ek majd elveszik a bankok kenyerét” időszak; az élet bebizonyította, hogy erre valószínűleg nem képesek, azonban a komplex banki szolgáltatások kiegészítésében sokat segíthetnek, ami hosszú távon fennmaradhat. Ezt jól mutatja, hogy a Bankközi Klíring Rendszert üzemeltető GIRO-hoz a hagyományosan banki partnerei mellett egyre több FinTech-cégtől érkezik megkeresés validációs céllal.

Kiemelendően fontos tényezőként és egyben hiányosságként megfogalmazódott a pénzügyi tudatosság kötelező tárgyként történő oktatása az általános iskolákban és gimnáziumokban. Az MNB, a Bankszövetség és a Diákhitel Központ által létrehozott Pénziránytű Alapítványt sikeres kezdeményezésnek tartották a résztvevők, azonban úgy ítélték meg, hogy az alapítvány hatóköre nemzeti szinten még nem elégséges. Ha segíteni szeretnénk a társadalmat, hogy jó vállalkozók vagy a szakmájukban és életükben egyaránt sikeres emberek nőjenek fel, akkor az alapvető pénzügyi tudatosságra rendkívül nagy szükség van. Amíg sok tantárgyra az emberek maximum pár százalékának lesz szüksége a későbbi életében, addig a pénzügyek észszerű használatára mindenkinek, de azt mégsem oktatják széles körben. Szóba került még a diákhitek egyre nagyobb sikere és az azzal szembeni előítéletek csökkenése. A résztvevők jelentős potenciált látnak a termékben, jövő áprilistól a szakképzés és felnőttképzés is bekerül a rendszerbe egészen 55 éves korhatárig. Emellett megfogalmazódtak az idősebb korosztály pénzügyi bevonódásáért és a távolabbi vidékek felzárkóztatásáért szükséges lépések, mert láthatóan a piac önmagától nem nyit az irányukba.

Zárásként szó volt a magyar bankok innovativitásáról és a várható trendekről. A résztvevők közül többen a digitális szakadék növekedésére számítanak, különösen a KKV-k esetében, ahol sem kapacitás, sem motiváció nincs igazán a digitalizáció adta lehetőségek adaptálására, emiatt pedig versenyképességi aggályok is megfogalmazódtak. Ismertetésre kerültek az Azonnali Fizetési Rendszer pozitív tapasztalatai és a mobilfizetési megoldásokkal kapcsolatos javaslatok. Az infrastruktúra-üzemeltetőknél, a bankoknak és a pénzügyi szektor egyéb szereplőinek közösen kell kifejleszteniük a platformot annak érdekében, hogy elkerülhetők legyenek a szétüregesített ökoszisztémák. Nemzetközi példákból látható, hogy egy ország egy vagy két közös platformot bír el. Többek véleménye volt, hogy a KKV-k irányába az ökoszisztéma kiterjesztése csak akkor lesz sikeres, ha – amellettt hogy a rendszer egységes megoldást és *work-flow* egyszerűsítést nyújt – a tranzakciók számlázással egybekötve valósulnak meg. A jövőbeni fizetésekkel kapcsolatban szó esett biztonsági kérdésekről is: hol lesz az a pont, ahol a kontroll és a biztonság pár addicionális másodpercet megér a fogyasztó számára? Szintén konszenzus alakult ki abban, hogy a fizetési kérelem szolgáltatás bevezetése számos új lehetőséget fog nyújtani egy tágabb piaci szegmens részére. Zárásként elhangzott, hogy az emberek jellemzően nincsenek tisztában azzal, hogy sem a készpénzzel, sem a csekkkel történő fizetés nincs ingyen. Előbbinek rendkívül magas a társadalmi költsége, míg utóbbi esetében ez a díj beépül a szolgáltatás árába; ezért a jövőben sokkal hatékonyabb, és egyben nagyságrendekkel kedvezőbb árú megoldásokra lesz szükség.

A második panel felvezető előadását *Pintér Éva* tartotta, amelynek során a pénzügyi innováció fejlődését és a FinTech-ökoszisztéma öt pillérét ismertette. Az ezt következő kerekasztal-beszélgetés résztvevője volt *Barna Balázs*, a TransferWise európai terjeszkedésért felelős vezetője, *Harmati László*, az Erste Bank Hungary Zrt. vezérigazgató-helyettese, *Huszár István*, a Bankmonitor.hu ügyvezetője és *Kurtisz Krisztián*, az UNIQA Biztosító Zrt. vezérigazgatója és a Cherrisk ügyvezetője. A beszélgetés moderátora *Fáykiss Péter*, az MNB Digitalizációs Igazgatóságának vezetője volt.

A beszélgetés első témája a járványhelyzet adta lehetőségek FinTech-oldalról történő kihasználásáról szólt, különös tekintettel azok gyorsabb és agilisebb reaklási képességeire. Mivel tavasszal hirtelen rengeteg embernek lett szüksége bankfiók látogatása nélkül megvalósítható pénzügyi szolgáltatásra, törvényszerűen megnőtt az igény a digitalizációra. A mindenhol érzékelhető ügyféloldali növekedés mellett a banki digitalizációs ütem is felgyorsult: volt olyan pénzügyintézet, amely két hónap alatt kétévnnyi digitalizációs fejlesztést hajtott végre. További pozitívum, hogy az ügyféloldalról jelentősen megnövekedett igényt nemcsak banki, hanem a szabályozói oldal is le tudta követni. A résztvevők meglátása alapján az elmúlt időszak kihívásai nem minden esetben voltak kedvezőbbek egy gyorsan növekvő FinTech-cégnek, például egy inkumbens előnnyel indul a panaszkezelés során. Szélsőséges példaként felmerült a népszerű amerikai FinTech-bróker cég, a Robinhood, ahol márciusban

rengeteg ügyfél elbukta a pénzét, mert az alkalmazás a hirtelen többszörösére nőtt forgalomtól elérhetetlenné vált. Ezzel szemben volt olyan hazai bank, amelynek chatbot szolgáltatója akár a napi négyszeresére nőtt forgalmat is problémamentesen lebonyolította.

*Fáykiss Péter* a következőkben a krízishelyzet szülte fejlesztésekről kérdezte a panelrésztevőket: az eredmények összhangban vannak-e a ráfordított erőforrásokkal, és adott esetben újból belevágnának-e ezek megvalósításába. A válaszok szerint ez az időszak sok mindenre megtanította a bankokat: korábban kizárólag fizikai folyamatokat sikerült most rekordidő alatt digitalizálni, köztük még a fióki ügyintézés egyik legsarkalatosabb pontját, a szerződések közjegyzői hitelesítését is. A helyzet és az arra adott reakciók a vártnál is több ügyfelet tereltek digitális útra, a mobilfizetési megoldások rendkívüli ütemben felgyorsultak, az egyik legjelentősebb trend pedig a kizárólag mobilról bankoló ügyfelek egyre növekvő aránya lett. A résztvevők egyetértettek abban, hogy a rendkívüli tavaszi helyzet mindenkit olyan megoldásokra készítetett, amelyek azóta meghatározzák a versenyhelyzetet.

A jelenlévők konszenzusra jutottak abban is, hogy a járványhelyzet jelentősen előtérbe hozta a saját ügyfelek változó igényeinek lekövetését és mérését. A biztosítások kapcsán elhangzott, hogy a sokkal ritkább ügyfélkapcsolat miatt egy biztosító egy bankhoz képest töredéknyi adattal rendelkezik. Ugyanakkor a biztosítótársaságok mobil platformokra történő átpozícionálása megkezdődött, így nagyságrendekkel nőhet az interakciók száma, ezáltal a felhasználható adat mennyisége és minősége is. A bankok eddig is nagy hangsúlyt fordítottak az adatalapú működésre, azonban ennek a jelentősége kétségtelenül megnőtt, például a moratórium esetében is. A megrögzötten offline ügyfelek digitális csatornák felé való megnyílása szintén egyértelmű trendet mutatott. Ennek egyik oka a fióki forgalom csökkenése, igaz ez a forgalom eleinte a telefonos ügyfélszolgálaton összpontosult. Az inkumbensek nyújtotta *omnichannel*-működés ilyen erős digitalizációs nyomás alatt rendkívül felértékelődik, mert az ügyfelek nem feltétlenül tudják, hogy ezek szeparált csatornák, számukra természetes módon egy egységként jelenik meg az egész folyamat.

Szó volt még a szervezeti kohézióban és a munkavégzésben bekövetkező változásokról: sok helyen nem okozott jelentős változást a járvány, az otthoni munkavégzés és a digitális csatornák használata már korábban is a mindennapok része volt. A bankok és biztosítók gyorsan átálltak a távmunkára, beleértve a komplett telefonos ügyfélszolgálatot is. Volt olyan bank, amely már korábban kialakította a távmunka lehetőségét, emiatt tavasszal szinte zökkenőmentesen át tudtak állni, egy időszakban még 98 százalékos arányt is elértek. A tapasztalatok alapján a toborzás és megtartás során is előnynek számít a távmunka-lehetőség elérhetősége. Ugyanakkor a fizikai találkozásoknak a jövőben is fontos szerepük marad. Vannak olyan emberi viszonyok, amelyeket nem helyettesít a videóhívás, például egy időszakos, személyes értékelés. Emiatt az ideiglenes átlendülés után a jövőben meg kell talál-

ni a hatékony, de egészséges arányt a kétféle kapcsolattartás között. A távmunkát tekintve a tanulság az volt, hogy nem az előzetesen feltételezett munkakör alapján, hanem a munkavállaló egyéni helyzetétől függ, ki preferálja az otthonról történő munkavégzést. Szóba került továbbá a fiókhálózat, ami egy banki alapszolgáltatás, ezért szükség esetén csökkentett és rugalmas nyitvatartási időekkel, de nyitva kell lenniük. Kiemelésre került, hogy az eleve digitálisan működő cégeknél a hatékonyság ilyen körülmények között sem esett igazán vissza. Ez visszavezethető a kiválasztási folyamatra, ami pedig az ilyen cégek filozófiájából és missziójából következik.

Zárásként *Fáykiss Péter* a pénzügyi szolgáltatások terén lévő, 2–3 éves várakozásaikról kérdezte a résztvevőket; szerintük melyek azok az üzleti szegmensek, ahol jelenleg még a fizikai találkozás elengedhetetlen, de három év múlva digitalizálódni fognak. A válaszokban elhangzott, hogy még azok is, amelyek valamilyen formában fizikailag megmaradnak, jelentős digitális támogatással lesznek elérhetőek. A hagyományos értékesítési-tanácsadási technikák tablettel megtámogatva rendkívüli javulást érhetnek el ügyfélélmény és hatékonyság területén. Az úgynevezett „*phigital*”<sup>1</sup> világban a perszonalizált és adatalapú tanácsadás jelentősen felértékelődik. Elsősorban a vagyionkezelési és megtakarítási termékkörök, illetve a komplexebb hitelkonstrukciók említhetőek, ahol ez az irány erős lehet. A következő 2–3 évben elképzelhető egy agresszív verseny, ami az új gazdasági cikluson túl sok változást eredményezhet. Volt, aki szerint a mai tinédzserek azok, akiknek az elvárásai meghatározzák a jövő pénzügyeit. Ezek a szempontok főként a közösségi médiából és az e-kereskedelemből származnak, és jóval előrébb járnak, mint a tradicionális pénzügyi szolgáltatások. Emellett a pénzügyi szolgáltatások mindig valamilyen másik szolgáltatáshoz kapcsolódnak, ahogy ezt már Kínában látni: ott létrejött egy olyan ökoszisztéma, ahol nem csak az összes pénzügyi szolgáltatás, hanem lényegében minden egyéb szolgáltatás integráltan megjelenik egyetlen alkalmazásban. Ebből következően nagy kérdés lehet a jövőben, hogy a bankok tudják-e majd kontrollálni ezeket az értékesítési csatornákat.

---

<sup>1</sup> A *phigital* ez esetben a részben digitális és részben fizikai, de papírmentes megoldásokat jelenti.