

Hegedűs Éva

A Gránit Bank mint digitális bank

Bevezetés

Esettanulmányunk a következő vezérgondolat köré épül: a magyarországi hitelintézetek között a digitális banki stratégiát sikerrel megvalósító Gránit Bank a lakosságnak nyújtott innovatív elektronikus szolgáltatásaival, a vállalati ügyfélkör igényeire szabott finanszírozási megoldásaival és stabil pénzügyi helyzetével kiemelkedő támogatást tud adni ügyfeleinek a jelenlegi pandémiás helyzetben.

Az esettanulmány első részében bemutatjuk, milyen körülmények vezettek el oda, hogy a Gránit Bank a magyar pénzintézetek közül elsőként fiókhálózat nélkül, digitális alapokra helyezte működését, amely stratégia számos innovációt eredményezett, és a jelenlegi koronavírus-járványban felértékelődő megoldásokhoz vezethetett. Ezt követően áttekintjük, hogy ezen célok megvalósítását hogyan támogatta a magyarországi digitális hálózatépítés. A tanulmány harmadik részben kitérünk arra, hogy az internet-penetráció dinamikája és az okosmobilok terjedése révén milyen újszerű, innovatív megoldásokat tudott a bank bevezetni, amelyekkel pénzügyeit mindenki az egészséget védő módon, otthonról, utazás és fizikai kontaktusok nélkül, de mégis személyesen intézheti.

Esettanulmányunk negyedik részében azzal foglalkozunk, hogy a Gránit Bank stratégiája hogyan támogatja az állam és a piac hatékonyabb harmonizálását szolgáló gazdaságpolitikai irányváltást, és hogyan segíti a járvány által nehéz helyzetbe került vállalkozókat a Magyar Nemzeti Bank partnereként, annak monetáris ösztönzőivel, s összefoglaljuk, hogy milyen válaszokat adott a Gránit Bank az innovációival a jelenlegi koronavírus-járvány kihívásaira.

A Gránit Bank 2010-es indulásának körülményei

A Gránit Bank 2010 májusában indult, amikor a pénzügyi és gazdasági világválság kellős közepén jártunk. A bank befektetőit kettős indíték vezérelte a bankalapításra és fejlesztésre: egyrészt a pénzügyi és gazdasági világválság hatására a pénzügyi szolgáltatásokban keletkezett vákuum kitöltése, másrészt a technológiai fejlődéssel a digitális szolgáltatások tekintetében megnyílt új horizont, amely lehetőséget teremtett a gyors növekedésre.

A 2008–2009. évi gazdasági világválság a pénzügyi szektorból indult, és ezt a szektort sújtotta leginkább. A válság következtében a bankok többsége a recesszió hatásainak enyhítésével volt kénytelen foglalkozni, így számos szereplő a veszteséges portfólió tisztításával és leépítésével küzdött, amely eredményeképpen még a stabil gazdasági helyzetben lévő, jó üzleti kilátásokkal rendelkező vállalkozások sem kaptak megfelelő

pénzügyi szolgáltatást, különös tekintettel a finanszírozásra. Ez a helyzet önmagában is teret nyitott új piaci szereplők számára, amit a technológiai fejlődésben rejlő lehetőségek új szintre emeltek.

A Gránit Bank a válság terhétől mentesen kezdte meg működését 2010-ben: portfóliójában nem volt hitel, hiszen gyakorlatilag zöldmezős bankként indult, és reputációját a válságban a többi szereplő által meghozott kényszerintézkedések sem rontották. Demján Sándor, a bank alapítója kiemelte: „a Gránit Bank egy tiszta bank, amelynek reputációját a válság sem tépázta meg, ezért óriási lehetőségei vannak.”¹ Amíg a többi szereplő a rossz hitelügyletekkel és a fizetésektelen ügyfelek kezelésével foglalkozott, addig a Gránit Bank erőforrásait az építkezésre, a Magyarországon akkor még példa nélküli digitális üzleti modell implementálására, ügyfelek akvizitálására, a stabil kilátással rendelkező ügyfelek finanszírozására tudta fordítani.

Célszerűnek tartjuk áttekinteni a két fő üzletági – így a vállalati és a lakossági üzletági – portfólió felépítésének vezérfonalát, amely magyarázatot ad arra, hogy miért tud a bank a jelenlegi koronavírus-járványban hatásos segítséget, támogatást adni ügyfeleinek.

A vállalati üzletágban az igényekre szabott számlavezetési, pénzforgalmi szolgáltatásokkal és hitelezési kapacitás kiépítésével, felkészült sales-es csapattal célozta a bank a potenciális ügyfelek széles körét, beleértve az erős fundamentumokkal bíró és megalapozott jövőbeni pénzáramlást felmutatni képes, elsősorban közepes méretű vállalkozásokat, ami lehetővé tette a kiemelkedő minőségű és jövedelemtermelő portfólió gyors felépítését. Ebben szerepe volt annak a gazdaságpolitikai ténynek is, hogy a bank olyan vállalkozói réteget is kiszolgált, amely ebben az időszakban nehezen jutott rugalmas és kedvező kondíciókkal banki szolgáltatásokhoz, finanszírozáshoz. Az, hogy a bank a fejlődőképes, de egyben kielégítetlen igényekkel rendelkező vállalati kört tekintette célpiaacának, kölcsönös előnyökön alapuló stratégiának bizonyult.

A lakossági üzletágban a bank az egyszerűen érthető, transzparens és online elérhető bankszámla- és tranzakciós szolgáltatásokra, kártyakibocsátásra fókuszált, és a számlavezetéssel megszerzett affluens ügyfelei részére jelzáloghitelt is nyújtott. A lakossági ügyfelektől származó betétekkel a diverzifikált forrásszerkezet kialakítása volt a cél, amely a későbbiekben jó alapot biztosított a szolgáltatási paletta szélesítésére.

Hogyan segítette a technológiai fejlődés a koronavírus-járványban felértékelődő, egészséget védő digitális megoldások elterjedését?

A technológia fejlődése, ezen belül a számítógépek és az internet elterjedése olyan új perspektivikus lehetőséget teremtett – előrevetítve egyúttal az ügyféligenyek változását

¹ Az idézet Demján Sándor a bank munkavállalói részére tartott beszédéből származik, amely az indulás évében, 2010-ben hangzott el.

² A fejezet a következő írások és saját kutatások alapján készült, lásd: [5,3 millió okostelefonhasználó hazánkban](#). *eNET*, 2019. szeptember 5.; Klenovszky János: [87% internetező hazánkban](#). *NRC*, 2020. május

is –, amely a pénzügyi szektorban is új üzleti modell megvalósítását hívta életre, és segítette azon digitális megoldások elterjedését, amelyek a jelenlegi pandémiás helyzetben lehetővé teszik a fizikai kontaktusok csökkentését a pénzügyi szolgáltatások terén is.

A hálózatfejlesztés Magyarországon már a rendszerváltozás előtt elkezdődött, de az internethez való kapcsolódás csak ezt követően, az 1990-es évek elején történhetett meg. A „.hu” nemzeti domaint hivatalosan már 1990. november 7-én bejegyezték, de a tárgyalások elhúzódása miatt csak 1991. október 7-én jegyezték be az első hazai domainnevet. Ezek után pedig nem sokkal elindult a hazai internetforgalom.

Az ezt követő néhány évben még csupán az akadémiai és az egyetemi szféra kapcsolódhatott az internetre. A lakosság számára elérhető internetszolgáltatást 1997-ben indította el a Matáv Magyar Távközlési Rt., az úgynevezett betárcsázós, modemes internet-hozzáférés biztosításával. Az ADSL-technológia 2000-ben indult, és 2004-re már tömegtermékké vált, amely egyúttal áttörést hozott a vezetékes internetezésben is.

Az ezredforduló utáni évben már 133 ezer vezetékes internet-előfizető volt Magyarországon, és egyetlen év alatt 40 százalékkal nőtt a netezők tábora. 2020 első negyedévére 3,2 millióra emelkedett a vezetékesinternet-előfizetések száma.

2001-ben vált elérhetővé hazánkban a mobilnet (amelyet akkor még WAP-nak – wireless application protocol – hívtak). Az akkori adatátviteli sebességen (9,6 kbit/s) már lehetett híreket és e-maileket olvasni, de egyetlen MP3-zenefájl letöltése több mint egy órát vett igénybe. A mobil-szélessáv 2005-ben indult Magyarországon a 3G (harmadik generációs mobilnet) bevezetésével, amely rohamos fejlődést hozott a mobilinternetezés területén, mivel ezen már olyan adatátviteli sebességgel voltak letölthetők az információk, amely a közben nagyot fejlődött vezetékes hálózathoz hasonló felhasználói élményt nyújtott, és – a lefedettségtől függően – gyakorlatilag „nonstop” a felhasználó kezébe helyezte az internetet. Az újabb fejlettségi szintet jelentő 4G szolgáltatás 2012-ben indult el Magyarországon, mára közel 100 százalékos lefedettség mellett, amelyet a 2020-ban bevezetett 5G technológia válthat fel hamarosan.

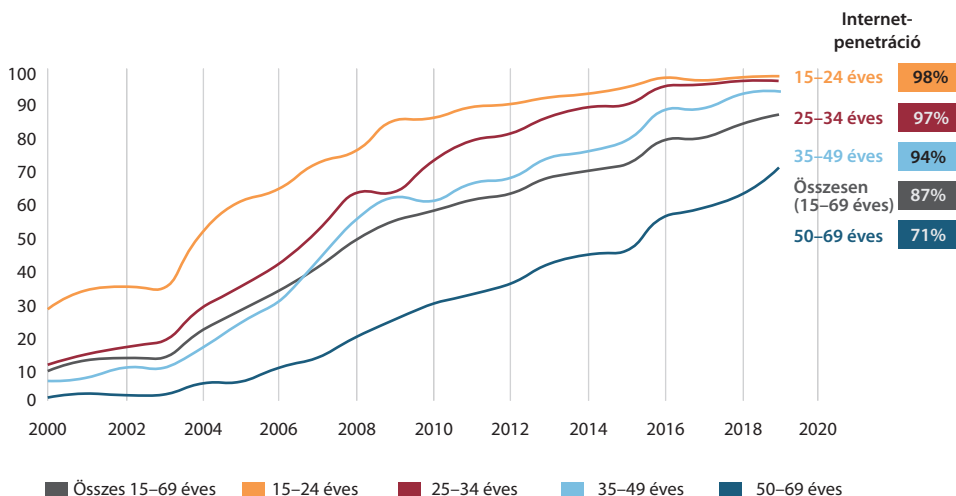
A mobilinternet-előfizetések száma az indulástól a KSH adatai³ alapján 2011-re 1,4 millióra nőtt, és 2019-ben már meghaladta a vezetékesinternet-előfizetések számát. A dinamikus növekedést jelzi az is, hogy 2020 első negyedévében 7,1 millió mobilinternet-előfizetéssel rendelkeznek a felhasználók, amely több mint kétszerese a vezetékes előfizetések számának.

Az 1. ábra az internetpenetráció elmúlt húsz évben tapasztalt dinamikáját szemlélteti: 2000-ben az internetezők aránya még éppen csak elérte a 10 százalékot a 15–69 éveseket vizsgálva, ma pedig már közel 90 százalékos a rendszeresen internetezők aránya. A 15–24 évesek csoportjában mára már közel 100 százalék az internetpenetráció,

5.; *Húszéves az internet hazánkban*. Magyar Idők, 2017. október 30.; *Az internet hazai megjelenése*. Nmhh. hu – Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Médiatudományi Intézet, 2015. július 17.; Szilágyi Árpád: *Az első okostelefon*. Netidők Blogtársaság, 2011. október 12.

³ KSH: *Összefoglaló táblák (STADAT) – Idősoros éves adatok, Gazdasági ágazatok témakör: Információ, kommunikáció*. 2020.

de a digitális gazdaság felépítése szempontjából kiemelkedő jelentőségű, hogy az 50–69 évesek körében is 70 százalék felett van a havonta legalább egyszer internetezők aránya. Ezen adatok alapján a hazai népesség technológiai értelemben már digitálisan érettnek tekinthető, de a használati szokásokat tekintve a széles körű fejlődési lehetőségek azonosíthatók, elsősorban az idősebb generációba tartozó internetezők számára.



1. ábra: Az internetpenetráció alakulása, 2000–2019

Forrás: Klenovszki János: *87% internetező hazánkban*. NRC, 2020. május 5.

Az eNET 2019 májusában⁴ végzett online kutatása alapján a felnőtt magyar internetezők 89 százaléka, azaz közel 5,3 millióan használnak okostelefont. 2017 áprilisa óta 800 ezerrel bővült az okostelefont használók tábora. Ez egyúttal azt is jelenti, hogy másfél évtized leforgása alatt az okostelefon a magyarországi népesség több mint felének rendelkezésére állt.

A számítógépek és az internet terjedésének hatásai

A számítógépek és az internet elterjedése következtében ezek kapacitása és adatátviteli sebessége szükségszerűen nőtt. A felhasználók egyre több információt szereztek az online térben, és egyre több terméket és szolgáltatást vettek igénybe ezen a csatornán keresztül. Kezdetben ezek főleg olyan áruk voltak, amelyeket megfelelően standardizáltak, és nem kellett testre szabni azokat. Ezt jelzi többek között az is, hogy az egyik legnagyobb internetes cég, az Amazon kezdetben kizárólag online könyvértékesítéssel foglalkozott. A valóban okostelefonnak tekinthető készülékek megjelenése a 2000-es évek elejére tehető (tudva, hogy 1992–2000 között voltak már érintőképernyős és e-mail funkcióval, valamint korlátozott internetezési képességekkel rendelkező telefonok, kommunikátorok, PDA-k), ame-

⁴ 5,3 millió okostelefonhasználó hazánkban. eNET, 2019. szeptember 5.

lyek nagy újítását az internetre való – teljes funkcionalitással bíró – kapcsolódás adta. Az okostelefon fejlődésében a 2007-ben bemutatott iPhone megjelenése számít jelentős mérföldkőnek, amelyet követően a szegmensben az okoseszközök terjedését is felgyorsító, erős verseny bontakozott ki. Az okostelefonnal megvalósult a telefon és a számítógép egybeolvadása, amely integrálta a fényképezőgépet és a zenelejátszást is, így egy olyan multifunkcionális eszköz alakult ki, amely segíti a munkát, a szükséges ügyintézést, továbbá szórakoztatási funkciót is betölt tértől és időtől függetlenül.

A Gránit Bank kezdetektől alkalmazott innovatív szemlélete elősegítette a fizikai kontaktusok nélküli, mégis személyes, videós banki szolgáltatások gyors bővítését

A Gránit Bank indulásakor, 2010-ben még szakmai körökben is éles vita folyt, hogy a bizalomra és személyes kapcsolatokra épülő pénzügyi szolgáltatásokban mennyire kaphat helyet a digitális ügyfélkiszolgálás, és egy tisztán digitális banki stratégia mennyire lehet sikeres. A menedzsment azonban hitt abban, hogy a digitalizáció lehetőséget, esélyt teremtett arra is, hogy a korábbi banki modellektől eltérően épüljön fel a bank, és gyors ütemben jelenjen meg olyan újszerű megoldásokkal, amelyek úgy teremtették meg a pénzügyek intézése terén a személyességet, hogy ahhoz nem kellett bankfiókot felkeresni.

A Gránit Bank kezdetben az asztali számítógépeken és laptopokon elérhető alkalmazásokat fejlesztette, tekintettel arra, hogy ebben lényegesen nagyobb volt a penetráció, mint az okostelefonok vonatkozásában. Ennek szellemében 2011-ben a bank bevezette az online számlanyitást, amellyel a bankszámlanyitás teljes folyamata online elvégezhetővé vált, és mindössze az ügyfélazonosításhoz kellett egy alkalommal találkozni az ügyféllel. A bank 2012-ben indította el VideóBank szolgáltatását, amely nemzetközi szinten is úttörő megoldást jelentett. A VideóBank internetes kapcsolatot teremtett az ügyfél és az ügyintéző között, ezzel lényegében teljesen átvette a bankfiók funkcionalitását, és biztosította a pénzügyi szolgáltatásokban továbbra is jelentőséggel bíró személyes kapcsolattartást. A banknak ezzel egy csapásra a széles sávú interneteléréssel bíró eszközökkel megegyező számú fiókja lett, amely folyamatosan, dinamikus ütemben bővült. A bank a következő évben okostelefonra is optimalizálta a VideóBank szolgáltatását, majd 2014-ben elindította az okostelefonról használható mobilbanki, eBank applikációt, és ezzel áttérődni kezdett a hangsúly a mobil eszközökön elérhető szolgáltatásokra. 2015-től kezdve az ügyfelek kezében egy olyan bármikor elérhető applikáció volt, amellyel valós időben nyomon követhették a bankszámlájuk egyenlegének alakulását, lezárhatták a kártyájukat, beállíthatták a POS-terminálon és az online vásárlásokkor elkölthető maximális pénzügyösszeget, illetve az ATM-ből felvehető készpénz nagyságát, továbbá a pénzmozgásokról ingyenes SMS-t kapnak.

2016-ban Európában elsőként vezette be a hazai Gránit Bank a Gránit Pay új generációs banki mobiltárcát, amellyel a bankkártya néhány másodperc alatt digitalizálható,

és attól kezdve az NFC-képes androidos telefonnal lehet fizetni az érintéses fizetésre alkalmas POS-terminálokon.

Jóllehet a bank által fejlesztett online számlanyitási felületen egyszerűen és gyorsan lehetett kezdeményezni a számlanyitást már korábban is, azonban 2017. július 20-a óta, a jogi feltételek teljesülését követően a Gránit Bank az országban elsőként, a legmodernebb technológiai követelményeknek megfelelő Gránit VideóBankon keresztül is elindította a videóazonosítással összekapcsolt online számlanyitást. A fejlesztésnek köszönhetően a bank leendő ügyfelei az országban bárholn is teljeskörűen használható lakossági bankszámlát nyithatnak személyes megjelenés nélkül. Az innovatív szolgáltatással Magyarországon először vált nyithatóvá bankszámla okostelefonon, laptopon vagy asztali számítógépen, bankfiók felkeresése nélkül. Jelentős előrelépés, hogy egy számla akár 10 perc alatt megnyitható, amely idő alatt az ügyfél megkapja a szerződését, és a megnyitott számlájára már pénzt is utalhat. A tapasztalatok alapján ma már a Gránit Bank lakossági ügyfeleinek 70 százaléka kezdeményezi VideóBankon vagy egyéb online módon a számlanyitást, ami a bank innovatív szemléletének sikerességét is alátámasztja.

A Gránit Bank válaszai a koronavírus-válság kihívásaira: egyedi innovatív alkalmazások és partnerség a kkv-szektorral

2018 nyarán a Gránit Bank a hazai bankpiacon elsőként vezette be költsélemző pénzügyi menedzsment (Pénzügyeim) funkcióval kibővített mobilbanki applikációját. Az első körben iOS-en elérhetővé vált verzió moduljában megjelennek a költségek és a bevételek, amelyeket az app öntanuló algoritmus diagramokon, havi bontásban, típus szerint kategorizálva ábrázol. Az ügyfelek az applikáción keresztül már korábban is blokkolhatták és feloldhatták a kártyájukat, valamint beállíthatták a kártyatranzakciók limitjeit (külön vásárlásra fizikai POS-terminálon keresztül, ATM-készpénzfelvételre és online vásárlásra), azonban újítként jelent meg az átutalás indítása és a betétek lekötése. Ezekkel a szolgáltatásokkal az ügyfelek az okostelefonon keresztül kezükben tarthatták a személyes bankfiókjukat, amivel teljeskörűen megvalósult „a mobilom a bankfiókom” szemlélet. Az ügyfelek körében egyre népszerűbb ez a megoldás, hiszen az okostelefon lesz az új bankfiók, amelybe utazás és sorban állás nélkül, egy gombnyomásra be lehet lépni, és a kliens megtalálhatja a privát vagy üzleti célok eléréséhez szükséges testre szabott pénzügyi megoldást.

A 2019. év újításai közé tartozott a digitális ügyintézés kiterjesztése keretében a VideóBankon keresztül – online – elérhető értékpapírszámla-nyitás és állampapír-vásárlás. Ezenfelül a bank megvalósította a lakossági ügyfelek részére a babaváró kölcsön online igénylését, valamint elindult a Gránit Pay mellett az iOS-eszközökkel használható Apple Pay is.

2020-ban még egy szintet lépett a digitális pénzügyi ökoszisztéma: a mobilbanki applikációban elérhető az összes átutalási funkció, többek között az ez évben a magyar bankrendszer egészében bevezetett fizetési kérelem küldése másik ügyfélnek, MNB

standard QR-kód-olvasás és -generálás lehetséges a fizetések megkönnyítése érdekében, másodlagos azonosítót (telefonszám, e-mail-cím, adószám) lehet megadni, és arra lehet utalni pénzt. Októbertől a Gránit Bank saját fejlesztésű innovációjával a mobilapplikációból percek alatt egy szelfi segítségével nyitható bankszámla, és igényelhető bankkártya. A pilot után szintén októbertől indul a Digital First szolgáltatás: a számlanyitást követően azonnal megjelenik az applikációban a vásárlásra alkalmas digitalizált kártya.

A pénzügyi szolgáltatások a digitális megoldások által lényegesen egyszerűbbé, kényelmesebbé és érthetőbbé váltak a felhasználók számára, akik egyúttal tudatosabbak is lettek a pénzügyeikkel kapcsolatban, mivel annak alakulását folyamatosan nyomon követhették az okoseszközökön. Összességében tehát a pénzügyek intézése ezáltal teljesen új ügyfélményt eredményezett.

A Gránit Bank stratégiája sikeresen kapcsolja össze a tradicionális bankok konzervatív banküzemi működését és a fintech cégek innovatív megközelítését. A prudens működés során a bank kiemelt figyelmet fordít a betétesek védelmére, a gondos és körültekintő hitelezési elvek alkalmazására, amit kiválóan jelez a gyakorlatilag nulla értékű nem teljesítő portfólió aránya. A bank emellett Magyarország egyik leglikvidebb pénzügyintézete, ami az 50 százalék körüli hitel-betét arányban is visszatükröződik. A bank megfelel a pénzügyintézetek szigorú felügyelete keretében meghatározott valamennyi feltételnek (például tőke megfelelés, likviditási előírások, írásos szabályzatok, rendszeres adatszolgáltatás, rendszeres felügyeleti vizsgálatok), amelyek többségét a fintech cégek jelenleg még nem képesek teljesíteni.

A bank a folyamatos innovációval a fintech cégekre jellemző agilis megközelítésben működik, ugyanakkor a pénzügyi termékek széles körét kínálja, azaz nem csak egy vagy esetleg két ügyféligényt tud kiszolgálni, ahogy ez a legtöbb fintech cég esetében igaz.

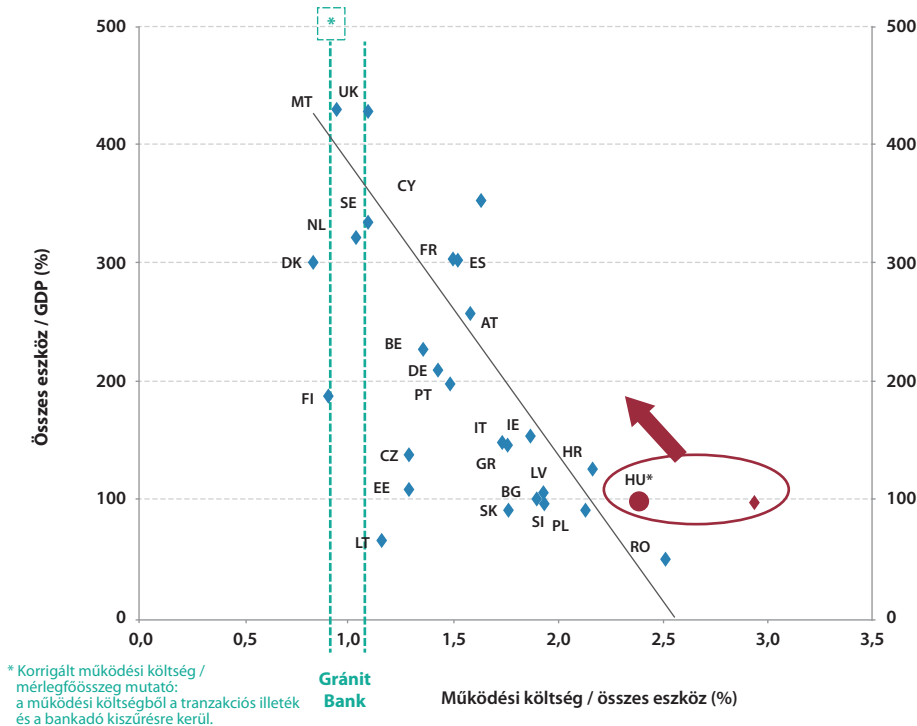
A bank stratégiája hatékonyan támogatja az állam és a piac hatékonyabb harmonizálását szolgáló gazdaságpolitikai célokat is,⁵ mivel a hitelezésben a gazdasági növekedés egyik motorjának tekinthető, és egyúttal a foglalkoztatásban legnagyobb szerepet játszó kkv-szektor az elsődleges célpiaca. A Gránit Bank az MNB együttműködő partnereként annak monetáris ösztönzőivel segíti a járvány által nehéz helyzetbe került vállalkozásokat.

Az MNB új támogatott hitelkonstrukciójában, az NHP Hajrá! konstrukcióban a bank-szektor mintegy 40 milliárd forintnyi hitelszerződést kötött május végéig. A bank májusban 9,6 milliárd forint NHP Hajrá! szerződést írt alá, amely a szektorban – a bank piaci súlyának sokszorosát jelentő – 24 százalékos részesedést jelent.

A Gránit Bank digitális üzleti modelljéből következően jelentős költségelőnnel rendelkezik a hagyományos bankokhoz képest, mivel az ügyfélszerzés költsége a digitális csatornákon keresztül legalább 45 százalékkal alacsonyabb a fizikai csatornákhöz képest, valamint az ügyfélszolgálat költsége a harmada a hagyományos fióki csatornához képest. Ennek eredőjeként a bankszektor átlagához képest lényegesen alacsonyabb költ-

⁵ Lásd: Parragh Bianka: Az állam és a piac közötti összhang rendszertana és gazdasági hatásai Magyarországon. In Parragh Bianka (szerk.): *Ösztönző állam – hatékonyabb vállalatok*. Budapest, Akadémiai Kiadó, 2019. 21–103.

ségszinten tud működni a bank (a működési költség/mérlegfőösszeg tekintetében a Gránit Bank 0,9 százalékos mutatója már most is lényegesen kedvezőbb a bankrendszer 3 százalékos körüli átlagához képest⁶), amely lehetővé teszi az ügyfelek részére tartósan kedvező kondíciók nyújtását, miközben magas megtérülés és profitabilitás érhető el. Ez a stratégia illeszkedik a megváltozott ügyfélszokásokhoz, hiszen számos nemzetközi és hazai kutatás bizonyítja, hogy egyre inkább nő az online, kifejezetten a mobiltelefonon keresztül banki tranzakciót végzők aránya.



2. ábra: A Gránit Bank működési költség szerinti relatív helyzete nemzetközi összehasonlításban

Forrás: MNB, EKB

A bank a *digitális üzleti modell*, valamint a kockázattudatos portfólióépítés eredményeképpen a nemzetközi benchmarknál lényegesen hamarabb, a negyedik teljes üzleti évben elérte a nyereséges működést, és azt követően is folyamatosan profitot termel, 2020-ban a hetedik nyereséges évét fogja zárni.

A bank az elmúlt kilenc és fél évben átlagosan 52 százalékos növekedést ért el a mérlegfőösszeg tekintetében (miközben a bankrendszer éves átlagos növekedése 2,2 százalékos volt az MNB adatai alapján), és ezzel bizonyította, hogy színvonalas, innovatív és ked-

⁶ MNB-adatok alapján kalkulált érték.

vező kondíciójú pénzügyi szolgáltatásokkal erős versenykörnyezetben is lehet szerezni elégedett ügyfeleket.

A digitális üzleti modell jelentős költségmegtakarítást eredményez az ügyfeleknek, hatékonyabb a hagyományos banki üzleti modellnél, és egyúttal lényegesen kisebb környezetterheléssel jár, továbbá biztonságosabb is, ami a mostani koronavírus-járványban egyértelmű előnyként jelentkezik. A digitális üzleti modell az ügyfélkiszolgálásban és a munkavégzésben is biztonságosabb, gyorsabb, kényelmesebb, egyszerűbb.

Az ügyfelek már a számlanyitástól kezdve az ügyintézésig mindent el tudnak intézni számítógépről vagy okoseszköztől, így minimalizálva a fizikai kontaktust, ami a Covid-19-járvány megfékezésében kulcstényezőnek tekinthető. A bank online számlanyitási folyamata a VideóBankon keresztüli ügyfélazonosítással lehetővé teszi, hogy a bank-számlanyitáshoz ne kelljen bankfiókot felkeresni. Ettől kezdődően az ügyfélnek teljes értékű számlája van, amely teljes pénzforgalmi funkcionalitással rendelkezik (pénzfogadás, pénz utalása), és amennyiben bankkártyát is igényel az ügyfél, akkor azzal POS-terminálon és online módon is tud fizetni. A bankkártya néhány másodperc alatt digitalizálható, és akkor az eBank mobilapplikáció segítségével a bankkártyás fizetés (POS és online egyaránt) és az ATM-pénzfelvétel maximális összege egy mozdulattal valós időben módosítható. A bankkártya átmeneti zárolásának és feloldásának lehetősége a bankkártya-használat biztonságát nagymértékben növeli. A Gránit Bank az elsők között vezette be a korábban említett Apple Payt, amely esetében a digitalizált bankkártyával az ügyfeleknek csak a telefonjukat vagy okosórájukat kell a POS-terminálhoz közelíteni, PIN-kód helyett elegendő a telefonon hitelesíteni a fizetést (PIN-kód vagy biometrikus azonosító segítségével), így fizetéskor sem jön létre fizikai kontaktus (néhány speciális POS-terminál kivételével, ahol minden alkalommal meg kell adni a PIN-kódot a terminálon), amely innovatív technikai megoldás a koronavírus-járvány időszakában jelentősen felértékelődött, és a kockázatok minimalizálását érintésmentes megoldások útján teszi lehetővé.

A bankrendszer legtöbb szereplője gyorsan és hatékonyan reagált a világjárvány negatív hatásainak enyhítése érdekében, és igyekezett ügyfeleit a digitális csatornák irányába terelni. A Bankszövetség – mint a bankok szakmai érdekképviselői szervezete – is kiemelten támogatta a pénzforgalom biztonságos működésének fenntartását. A bankok és a kártyatársaságok gyors megegyezésének eredményeképpen a bankkártyás fizetések esetében a PIN-kód nélküli fizetés összeghatárát 5 ezer forintról 15 ezer forintra emelték (megmaradt azonban az a biztonsági funkció, hogy bizonyos tranzakciószám vagy együttes fizetési összeghatár felett PIN-kódot kér a rendszer).

A járványügyi helyzet egyértelműen megmutatta, hogy a digitális ügyintézés biztonságosabb és kényelmesebb, és mivel ezek használata az egészségügyi kockázatot jelentősen minimalizálta, az emberek nyitottabbá váltak a digitális ügyintézésre, és a korábban nem aktív ügyfelek közül is sokan választották a digitális megoldásokat.

A Gránit Bank adataiból jól látható, hogy amíg korábban az új számlanyitások 70-80 százalék közötti arányban történtek digitális csatornákon, addig a március-június közötti legszigorúbb időszakban ez az arány 90 százalék körül mozgott. A digitális

csatornák térnyerése az ügyfélkiszolgálás terén is megfigyelhető, a kijárási korlátozások idején 95 százalék fölé emelkedett a digitális ügyintézés aránya.

A digitális megoldások a munkavégzés terén is számos előnnyel járnak. A Gránit Bank napok alatt átállt arra, hogy a munkavállalók otthonról tudjanak dolgozni, és mindez úgy történt, hogy az ügyfelek nem érzékeltek különbséget a szolgáltatás színvonalában. Ez azért valósulhatott meg zökkenőmentesen, mert az elmúlt években kialakították a biztonságos otthoni munkavégzés feltételeit, és amennyiben a munka jellege igényelte, akkor a munkavállalók időszakos jelleggel otthonról is dolgozhattak.

A digitális üzleti modell és működés az ügyfélkiszolgálásban és a munkavégzésben egyaránt megmutatta, hogy a pénzügyi szolgáltatások a digitális csatornákon keresztül gyorsabban, kényelmesebben és biztonságosabban elérhetők, miközben a munkavégzés sem olyan szigorúan egy adott helyhez kötött, mint ahogy azt korábban bárki gondolta volna.

A pénzügyi szférában a digitális forradalom még csak most következik?

A digitális szolgáltatások iránti igény a fiatal generációk felnövekedésével párhuzamosan teljesebben ki, ami várhatóan átformálja a pénzügyi szolgáltatásokat. Ezt a létező folyamatot a koronavírus-járvány minden jel szerint felgyorsítja.

A fintech cégek a 2010-es évektől egyre nagyobb számban léptek a piacra, többségük azonban még akár öt év működés után sem termel eredményt, az erőteljes ügyfélakvizíció érdekében jelentős összegű költséget viselnek, amelyet a befektetők pénzéből finanszíroznak.

A fintech cégek többsége kezdetben csak egyfajta ügyféligeny innovatív megoldására rendezkedik be, majd vagy bankká alakulnak, vagy beolvadnak a banki szervezetbe, esetleg megszüntetik tevékenységüket. Nagy előny számukra, hogy a pénzügyi szolgáltatókra kötelező szigorú előírásokat nem szükséges betartaniuk, ugyanakkor az óvatosabb ügyfelek körében ez hátrány, mivel a bizalom hiányában – ezen szabályozói garanciák nélkül – nem próbálják ki a szolgáltatást. A fintech cégek számára hátrány, hogy többnyire csak egy részpiacra fókuszálhatnak, amelyhez nem kell banki engedély, ugyanakkor versenyelőnyt jelent a tradicionális szereplőkkel szemben, hogy ebben a szegmensben a korábbiaknál sokkal magasabb ügyfélélményt képesek nyújtani, hiszen nem kell a szabályozói elvárásokat teljesíteniük. Ezek a cégek igyekeznek erős partnerségi viszonyt kialakítani a tradicionális bankokkal a kifejlesztett új szolgáltatás banki portfólióba való integrálása érdekében. Az utóbbi két-három évben azonban az is megfigyelhető, hogy a nagy ügyfélbázist felépítő fintech cégek banki licenc szerzésére törekcszenek, amellyel a tradicionális bankok egyenrangú versenytársaivá válhatnak.

A tradicionális szereplők természetesen felismerték a fintech cégek által támasztott versenyhelyzetet, és a változó ügyféligenyeknek megfelelően jelentős digitális fejlesztésekbe kezdtek. Ezen szereplők a banki termékek széles spektrumával rendelkeznek, és így teljeskörűen ki tudják szolgálni az ügyfeleket, de az ügyféligenyre szabva kell

egyszerűsíteni és digitálisan elérhetővé tenni a termékeket. Ebben a folyamatban a fintech cégek és a hagyományos bankok közötti határvonal el fog mosódni: a fintech cégekből kinőhetnek új bankok, a hagyományos bankok pedig digitalizálódnak saját erőből vagy fintech cégekkel való összeolvadással.

A digitalizáció egyúttal esélyt ad, a lehetőségekkel együtt megjelenő új ügyféligények pedig kikényszerítik, hogy a pénzügyi szolgáltatások a lehető legegyszerűbbek legyenek, és beépüljenek a gazdasági és társadalmi folyamatokba, ezáltal más gazdasági ágazatokkal együtt digitális szimbiózist alkossanak, és úgynevezett ökoszisztémák jöjjenek létre. Erre egy példa, hogy az emberek nem lakáshitelt szeretnének felvenni, hanem a megváltozott élethelyzetüknek megfelelő lakhatási körülményeket kívánják megteremteni, és ehhez a lakás kiválasztásától a megvásárlásáig, felújításáig, berendezéséig több helyen kell igénybe venni pénzügyi szolgáltatást, de ideális esetben annak a lehető legkevesebb teherrel és ügyintézésel kell megvalósulnia. Az ügyfél már a lakás kiválasztásakor tudja, hogy jövedelmi helyzete alapján arra az ingatlanra mekkora összegű hitelt kaphat, és a hiteligénylés teljes folyamata digitálisan történhet, bankfiókba látogatás nélkül.

A nagy átalakulás azonban vélhetően még csak most következik majd be a pénzügyi szektorban, és ez valószínűleg fokozatosan megy majd végbe, de végeredményben forradalmi változásokat hoz majd a pénzügyi szolgáltatásokban. Amikor ez lezajlik, akkor nem fogunk ráismerni a modern bankokra a hagyományosan bankfióki és szenior bankárok személyes közreműködésével történő ügyfélszolgálaton alapuló, múltbeli bankokkal összehasonlítva. A pénzügyi szolgáltatások digitális csatornákon fognak végbemenni big data alapokon működő high tech szolgáltatóiparként, valós időben összekapcsolódva a gazdaság többi területével, de véleményünk szerint mindvégig szerepe lesz a személyességnek. A tranzakciók és a szükséges ellenőrzések (például személyazonosság érvényessége, közüzemi számlák befizetésének pontossága stb.) azonnal megtörténnek, az adatbázisok összekapcsolásával az ügyfél fizetési képessége és hajlandósága sokkal pontosabban felmérhető lesz, és a személyes egyeztetések túlnyomó többségére is VideóBankon keresztül kerülhet sor. A pénzügyi folyamatok jelentős része a háttérben automatikusan működik majd, és a cégek esetében a bankszámla-információk összekapcsolódnak a könyveléssel, a kontrollinggal, a magánügyfelek esetében pedig az élethelyzetüknek megfelelő integrált szolgáltatással. A céges és magánügyfeleknek így egyaránt több idejük jut a pénzügyi helyzetük és azok tendenciájának elemzésére, a költség-bevétel tervezésére, illetve más tevékenységükkel való foglalkozásra. Összességében a pénzügyekkel hatékonyabban fogunk foglalkozni, de kevesebb időt és energiát fog igénybe venni.

Összefoglalás

A koronavírus-válság megmutatta, hogy a kényelem és gyorsaság mellett milyen fontos biztonsági aspektusa is van a digitális pénzügyi megoldásoknak, amelyekkel érintésmentesen, távolról lehet pénzügyeket intézni, vagy érintésmentesen fizetni, nagyban csökkentve a kontaktusszámot, így segítve a vírus terjedésének megfékezését.

A hitelmoratóriummal kapcsolatos intézkedéseknél a Gránit Bank számára előnyt jelentett az ügyfelekkel kialakított jó és aktív kapcsolat, amely révén szorosan nyomon tudja követni tevékenységüket, és reagálni tud az igényükre. Ez is szerepet játszott abban, hogy a Gránit Bank lakossági és vállalati ügyfelei közül is a piaci átlagnál kevesebben éltek a hitelmoratórium lehetőségével.

A járvány okozta válságban felértékelődtek azon kockázatsökkentő eszközök, amelyeket a Gránit Bank is alkalmazott: a konzervatív hitelezés és magas likviditási tartalékok, amelyek lehetővé teszik a válsághelyzet lehető legkisebb negatív következményekkel való menedzselését.

Megállapítható, hogy a járvány által okozott válsághelyzetre azok a bankok tudnak a legjobban reagálni, amelyek élen járnak a digitális fejlesztésekben, és már jelentős tapasztalatokat szereztek az ösztönző állammodell keretében megjelenő MNB-programok ügyfelekhez való eljuttatásában. A válság enyhítésére hozott NHP Hajrá! programban is gyorsan lépett a Gránit Bank, mindkét esetben a digitális csatornákra terelve az ügyintézkést, az NHP Hajrá! hitel esetében az online igénylés innovatív megteremtésével. Ez a partneri szemlélet és rugalmasság is szerepet játszott abban, hogy az NHP Hajrá! hitelek terén az első hónapokban a bank 24 százalékos piaci részesedést ért el.

A Gránit Banknak az ügyfelekkel és a kormányzati döntéshozó szervekkel, valamint a Magyar Nemzeti Bankkal való szoros együttműködése megmutatja, hogyan lehet egy ilyen helyzetet hatékonyan kezelni, és így az ügyfeleknek a lehető legnagyobb segítséget adni.

Felhasznált irodalom

- 5,3 millió okostelefonhasználó hazánkban. *eNET*, 2019. szeptember 5. <https://bit.ly/3aimnLa>
- Klenovszky János: 87% internetező hazánkban. *NRC*, 2020. május 5. <https://bit.ly/2MzLpNI>
- KSH: Összefoglaló táblák (STADAT) – Idősoros éves adatok, Gazdasági ágazatok témakör: Információ, kommunikáció. 2020. www.ksh.hu/stadat
- Húszéves az internet hazánkban. *Magyar Idők*, 2017. október 30. <https://bit.ly/36nwQnx>
- Az internet hazai megjelenése. *Nmhh.hu* – Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Médiatudományi Intézet, 2015. július 17. <http://bit.ly/2YpyT65>
- Parragh Bianka: Az állam és a piac közötti összhang rendszertana és gazdasági hatásai Magyarországon. In Parragh Bianka (szerk): *Ösztönző állam – hatékonyabb vállalatok*. Budapest, Akadémiai Kiadó, 2019. 21–103.
- Szilágyi Árpád: Az első okostelefon. *Netidők Blogtársaság*, 2011. október 12. <https://bit.ly/36q2Rey>

Ajánlott irodalom

- Magyar Nemzeti Bank: X. Monetáris és egyéb mérlegstatisztikák. A monetáris pénzügyi intézmények mérlegei és a pénzmennyiségek. 2020. <https://bit.ly/3tagWXA>
- Magyar Nemzeti Bank: Hitelintézeti szektor részletes adatai. 2020. <https://bit.ly/2YqnGT2>