

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
GAZDÁLKODÁSI KAR ZALAEGERSZEG

Pajor Imre

Gazdálkodási és menedzsment szak, digitális
üzleti szolgáltatások szakirány

Bankolás a kezdetektől az online világig

2020

NYILATKOZAT

a szakdolgozat/zárodolgozat digitális formátumának benyújtásáról

(Szövegszerkesztővel történő kitöltés után nyomtatandó egy példányban.)

Hallgató neve:	Pajor Imre		
Szak:	Gazdálkodási és menedzsment		
Szakirány (ha van):	Digitális üzleti szolgáltatások		
Neptun kód:	HL2492	Benyújtás éve:	2020
Szakdolgozat/zárodolgozat címe:	Bankolás a kezdetektől az online világig		
Belső (operatív) konzulens neve:	Nagyné Halász Zsuzsanna		
Külső (szakmai) konzulens neve:	Koczor Szilárd		
Legalább 5 kulcsszó a dolgozat tartalmára vonatkozóan:	bank, banki rendszerek, internetbank, online, bankbiztonság		

Kérjük a szerzői döntésnek megfelelő opciót aláhúzni:

Hozzájárulok / nem járulok hozzá, hogy szakdolgozatom/zárodolgozatomat az egyetem az interneten a nyilvánosság számára repozitóriumában közzétegye.

A hozzájárulás szerzői feltételei:

- mások számára a közzététel semmilyen formában nem engedélyezett,
- a dolgozat magáncélra letölthető, a forrás és nevem megjelölésével szabadon idézhető, de az idézést meghaladó felhasználás (átvétel) tilos,
- hozzájárulásom időtartamra nem korlátozott és bármikor visszavonható.

Hozzájárulás hiányában a dolgozat csak az egyetem könyvtáraiban az arra kijelölt számítógépeken, képernyős megtekintéssel kutatható. Egyéb hozzáférés, többszörözés nem engedélyezett.

Felelősségem tudatában kijelentem, hogy szakdolgozatom/zárodolgozatom digitális adatállománya mindenben eleget tesz a vonatkozó hatályos intézményi előírásoknak, tartalma megegyezik nyomtatott formában benyújtott szakdolgozatommal.

Dátum: 2020.05.11.

Pajor Imre sk.

hallgató aláírása

A digitális szakdolgozat könyvtári benyújtását és átvételét igazolom.

Dátum: 2020.05.13.

Szabó G. Tibor s. k.

.....
könyvtári munkatárs

**BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
GAZDÁLKODÁSI KAR ZALAEGERSZEG**

Pajor Imre

**Gazdálkodási és menedzsment szak, digitális
üzleti szolgáltatások szakirány**

Beszámoló a szakmai gyakorlatról

2020

Tartalomjegyzék

ELSŐ RÉSZ.....	3
1. Az OTP Bank Nyrt. bemutatása	3
MÁSODIK RÉSZ.....	5
1. A szakmai gyakorlati napló szemléltetése heti bontásban	5
HARMADIK RÉSZ	7
1. Ismertesse a mikro és kisvállalati szegmensben a számlanyitáshoz szükséges dokumentumok listáját	7
2. Sorolja fel az OTP Banknál igényelhető számlacsomagokat a mikro és kisvállalati üzletágban.....	10
IRODALOMJEGYZÉK	13

ELSŐ RÉSZ

1. Az OTP Bank Nyrt. bemutatása

1949. március 1-jén jött létre az Országos Takarékpénztár Nemzeti Vállalat, a mai OTP Bank jogelődje. A bank – mindenekelőtt az elmúlt másfél évtized dinamikus átalakulásának köszönhetően – mára a régió meghatározó pénzügyi szolgáltató csoportjává fejlődött.

A kezdetben lakossági betétgyűjtéssel és hitelnyújtással foglalkozó pénzügyi intézet tevékenységi köre fokozatosan kibővült, az 1970-es években a tanácsok pénzügyeinek kezelésével, a kétszintű bankrendszer kialakítását követően, az 1980-as évek végétől pedig a vállalatok számára is megkezdte pénzügyi szolgáltatások nyújtását.

Az OTP Bank 1990-ben alakult részvénytársasággá. A hitelintézet által végzett nem banki tevékenységeket leválasztották, létrejöttek a leányvállalatok, és a bank zászlóshajójává vált egy teljes körű pénzügyi szolgáltatásokat nyújtó bankcsoportnak, amely az univerzális bankszolgáltatásokon kívül egyebek mellett jelzálogbanki, lakástakarékpénztári, faktoring-, lízing-, alapkezelési, nyugdíjpénztári és egészségpénztári szolgáltatásokat is kínál.

A kilencvenes évek közepén jelentős változáson ment át a legnagyobb hazai hitelintézet. A versenyképesség növekedését a legkorszerűbb integrált számítástechnikai rendszer kiépítése segítette, amely megteremtette a lehetőségét a minőségi termék- és szolgáltatásfejlesztésnek, az értékesítési csatornák bővítésének és a hatékony bankműködésnek.

A 90-es évek második felétől jelentős figyelmet fordított az OTP Bank az elektronikus csatornákra. Azóta az egyedülálló brand, egységes szolgáltatás-struktúra és technológiai háttér megteremtésével létrehozott OTPdirekt szolgáltatásoknak jelentős lakossági és vállalati ügyfélköre van.

Az OTP Bank privatizációja 1999-ben fejeződött be, a részvények külföldi és magyar intézményi befektetők, illetve magánszemélyek tulajdonában vannak. A részvényeket 1995-ben vezették be a Budapesti részvénytőzsdére, de jelen van a bank a luxemburgi és a londoni tőzsdén is.

Az organikus fejlődés mellett az OTP Bank külföldi terjeszkedése is hozzájárult kiemelkedő teljesítményéhez. A térségbeli expanzió 2002-ben indult a szlovákiai bankvásárlással, amelyet

a közép- és kelet-európai bankakvizíciók sora követett: Bulgáriában 2003-ban, Romániában 2004-ben, Horvátországban 2005-ben, Szerbiában, Ukrajnában, Oroszországban és Montenegróban 2006-ban jelent meg.

A bankcsoport 2007 eleji egységes arculati megújulását a csoport dinamikus bővülése és multinacionális jellege indokolta.

2008-ban az OTP Bank életében először került sor leányvállalat értékesítésére. A francia Groupama S.A. vásárolta meg az OTP Garancia biztosítót és a két vállalat hosszú távú együttműködési megállapodást kötött egymás pénzügyi és biztosítási termékeinek keresztértékesítéséről.

Az elmúlt évek dinamikus terjeszkedéseinek köszönhetően jelenleg 11 országban van jelen az OTP Csoport és mintegy 12,2 millió ügyfél pénzügyi igényeire ad magas színvonalon megoldást több mint 1500 bankfiókjában, a legmodernebb elektronikus csatornákon, valamint ügynökökön keresztül.



1. ábra: Az OTP Bank terjeszkedése Közép- és Kelet-Európában

MÁSODIK RÉSZ

1. A szakmai gyakorlati napló szemléltetése heti bontásban

Dátum	Tevékenységek	Aláírás
1. hét		
2020. február 03. – 2020. február 07.	<i>A kollégákkal való megismerkedés, kezdeti jogosultságok megkérése, igénylése. Üzletszabályzatok átolvasása, tanulmányozása.</i>	
2. hét		
2020. február 10. – 2020. február 14.	<i>Üzletszabályzatok átolvasása, tanulmányozása. Iratanyagok, hitelakták lefűzése az irattárban.</i>	
3. hét		
2020. február 17. – 2020. február 21.	<i>A hitelkérelemhez szükséges dokumentumok szkennelése. hitelakták összeállítása.</i>	
4. hét		
2020. február 24. – 2020. február 28.	<i>Ügyfélértárgyalásokon való részvétel, hitelezési folyamat áttekintése egy-egy konkrét ügyleten keresztül.</i>	
5. hét		
2020. március 02. – 2020. március 06.	<i>Ügyfélélisták feldolgozása telefonos kihívásokhoz. Kitelepülések során SZÉP kártya szerződések aláíratásában való aktív részvétel.</i>	
6. hét		
2020. március 09. – 2020. március 13.	<i>Ügyféléter menedzseri feladatok ellátása, a fiókba betérő ügyfelek megszólítása, ATM és internetbank használatának ösztönzése céljából.</i>	

Dátum	Tevékenység	Alíírás
7. hét		
2020. március 16. – 2020. március 20.	<i>A mikro és kisvállalati üzletágban nyújtható vállalati számlacsomagok tanulmányozása. (otthoni feladatvégzés)</i>	
8. hét		
2020. március 23. – 2020. március 27.	<i>A mikro és kisvállalati üzletágban nyújtható vállalati számlacsomagok tanulmányozása, a számlanyitáshoz szükséges dokumentumok megismerése. (otthoni feladatvégzés)</i>	
9. hét		
2020. március 30. – 2020. április 3.	<i>Sztenderd hitelezési folyamatban nyújtható hitelek megismerése, áttekintése (otthoni feladatvégzés)</i>	
10. hét		
2020. április 6. – 2020. április 10.	<i>Konkrét cégek nyilvános pénzügyi adatainak elemzése, pénzügyi mutatók (likviditási, eladósodottsági stb.) kiszámítása, adósságszolgálati táblázatok készítése. (otthoni feladatvégzés)</i>	
11. hét		
2020. április 13. – 2020. április 17..	<i>Konkrét cégek nyilvános pénzügyi adatainak elemzése, pénzügyi mutatók (likviditási, eladósodottsági stb.) kiszámítása, adósságszolgálati táblázatok készítése. (otthoni feladatvégzés)</i>	
12. hét		
2020. április 20. – 2020. április 24.	<i>Az új NHP Hajrá hitelkonstrukció áttanulmányozása. (otthoni feladatvégzés)</i>	

13. hét		
2020. április 27. – 2020. április 30	Záródolgozat készítése, anyagok, források begyűjtése. Konzulensekkel való folyamatos egyeztetés	
14. hét		
2020. május 4. – 2020. május 8.	Záródolgozat átolvasása, egyeztetés a konzulensekkel, hibák kijavítása.	

HARMADIK RÉSZ

1. Ismertesse a mikro és kisvállalati szegmensben a számlanyitáshoz szükséges dokumentumok listáját

B) Társas vállalkozások, lakásszövetkezetek esetén:

- a képviseletre jogosultak és a bankszámla felett rendelkezők személyi azonosító okmánya(i)
- a képviseletre jogosult(ak) közjegyzői aláírási címpéldánya(i), vagy ügyvéd által ellenjegyzett aláírás minta(i), valamint:

Bejegyzett vállalkozás esetén

- 30 napnál nem régebbi, a bejegyzésről szóló cégbírói végzés vagy cégkivonat adószám és statisztikai számjel közlése.

Alapítói vagyon elhelyezése esetén

- létesítő okirat (pl. társasági szerződés, alapszabály, stb.)

Bejegyzés alatt álló vállalkozás esetén

(amennyiben a számlanyitásra a szervezet jogi formáját szabályozó jogszabályra figyelemmel a bejegyzés előtt lehetőség van)

- létesítő okirat (pl. társasági szerződés, alapszabály, stb.)
- a bejegyzés kezdeményezését igazoló 30 napnál nem régebbi, a vállalkozás adószámát és statisztikai számjelét tartalmazó elektronikus tanúsítvány.

C) Egyéni vállalkozók és egyéb természetes személy vállalkozók számára

Szükséges dokumentumok egyéni vállalkozók, őstermelők, áfa fizetésre kötelezett természetes személyek, magán állatorvosok, ügyvédek, egyéni szabadalmi ügyvivők, közjegyzők, önálló bírósági végrehajtók esetén

- - személyazonosító okmány(ok)
- a vállalkozói tevékenység nyilvántartásba vételének igazolásáról szóló, illetve a vállalkozói tevékenység végzését lehetővé tévő okirat, amely lehet:-vállalkozói igazolvány/igazolás/értesítés (egyéni vállalkozó)
- őstermelői/közös őstermelői igazolvány és a hozzá tartozó, adott évre érvényes betétlap és NAV nyilvántartásba vételt igazoló okirat (őstermelő)
- kamarai tagságot igazoló dokumentum és NAV nyilvántartásba vételt igazoló okirat (ügyvéd, közjegyző, önálló bíróság végrehajtó, magán állatorvos, egyéni szabadalmi ügyvivő)
- NAV nyilvántartásba vételt igazoló okirat (ÁFA fizetésre kötelezett magánszemély)

D) Civil szervezetek számára

Szükséges dokumentumok alapítványok, egyesületek, egyéb társadalmi szervezetek esetén

- a képviseletre jogosultak és a bankszámla felett rendelkezők személyi azonosító okmánya(i)
- a képviseletre jogosult(ak) közjegyzői aláírási címpéldánya(i), amennyiben ilyennel rendelkeznek, valamint:

Bejegyzett civil szervezet esetén

- 30 napnál nem régebbi, a bejegyzésről szóló bírósági végzés vagy igazolás (kivonat) arról, hogy a törvényszéki nyilvántartásban szerepel,
- adószám és statisztikai számjel közlése.
- létesítő okirat

E) Kamarai nyilvántartásba bejegyzett szervezetek számára

Szükséges dokumentumok ügyvédi irodák és egyéb kamarai nyilvántartásba bejegyzett szervezetek esetén:

- alapító okirat
- a kamarai nyilvántartásba vételről szóló 30 napnál nem régebbi igazolás

- a képviseletre jogosultak és a bankszámla felett rendelkezők személyi azonosító okmánya(i).

F) Társasházak esetén:

- alapító okirat
- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap
- Szervezeti és Működési szabályzat 6 lakásosnál nagyobb társasház esetén (6 lakás alatt akkor, ha a társasház rendelkezik vele) annak igazolásával, hogy azt a Földhivatal nyilvántartásba vette
- amennyiben közös képviselőként jogi személy kerül megválasztásra, akkor- a jogi személy 30 napnál nem régebbi cégkivonata,
- a képviseletére jogosultak közjegyzői aláírási címpéldánya(i) vagy ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintája(i)
(amennyiben előzőek nem állnak a fiók/bank rendelkezésére)
- jegyzőkönyv és jelenléti ív a határozatképes közgyűlésről, amely tartalmazza a bankszámlanyitásra vonatkozó közgyűlési határozatot
- jegyzőkönyv és jelenléti ív a határozatképes közgyűlésről, amely tartalmazza a hivatalban lévő közös képviselő/intézőbizottság megválasztását
- adószám és statisztikai számjel közlése, amennyiben a társasház adóköteles tevékenységet folytat
- amennyiben a társasház nem rendelkezik adószámmal, akkor a közös képviselő arra vonatkozó nyilatkozata, hogy a társasház nem folytat adóköteles tevékenységet
- a képviseletre jogosultak és a bankszámla felett rendelkezők személyi azonosító okmánya(i).

G) Devizakülföldi ügyfeleknél:

Szükséges dokumentumok nem Magyarországon bejegyzett vállalkozások, szervezetek és egyéni vállalkozók esetén

- 30 napnál nem régebbi cégkivonat/bejegyzést igazoló okirat/nyilvántartásba vételről szóló okirat

a vállalkozást/szervezetet képviselő személy(ek) aláírási címpéldánya, vagy ennek hiányában olyan egyéb okmány amely – amennyiben azt a cégkivonat vagy tartalmát

- tekintve a számlanyitás szempontjából annak megfelelő dokumentum nem tartalmazza
 - a képviseleti jogosultságot, és a képviselő(k) aláírás mintáját igazolja (egyéni vállalkozó esetében nem szükséges)
- ha nincs polgári jogi ügyekben a jogsegélyről, illetve a közokiratok kölcsönös elismeréséről szóló kétoldalú egyezmény a nyilvántartásba vevő állammal, akkor a benyújtott dokumentumok felülhitelesítése szükséges-Apostille záradékkal vagy
- Magyarország adott államban lévő külképviseleti hatósága általi felülhitelesítéssel
- a benyújtott dokumentumok Országos Fordító és Fordításhitelesítő Iroda (OFFI) általi, vagy magyarországi szakfordító vagy szakfordító-lektor által készített hiteles magyar fordítása (szakfordító, vagy szakfordító lektor által készített fordítás esetén a szakképesítést igazoló dokumentum másolatának benyújtása is szükséges)
- az egyéni vállalkozó, illetve vállalkozás/szervezet esetén a képviseletre jogosultak, valamint a bankszámla felett rendelkezni jogosultak személyi azonosító okmánya(i) (hiteles fordítás és felülhitelesítés nem szükséges).

2. Sorolja fel az OTP Banknál igényelhető számlacsomagokat a mikro és kisvállalati üzletágban

Az OTP számos lehetőséget kínál számlavezetés tekintetében, hogy minden vállalkozás megtalálhassa a számára legmegfelelőbb megoldást. A számla nyitását online is kezdeményezhetik a cégek és ebben az esetben a Bank plusz kedvezményt is kínál, melynek értelmében 6 havi számlavezetési díj nem kerül felszámításra. Az online folyamat végén az ügyfél kiválaszthatja azt a fiókot ahol a szerződéseket alá szeretné írni és még időpontot is foglalhat. A gyakorlati idő alatt azt tapasztaltam, hogy egyre több vállalkozás él az online számlanyitási lehetőséggel, amely nem csak a vállalkozásnak hanem az ügyintézőnek is sokkal gyorsabb és kényelmesebb, mint ha a normál igénylési folyamaton keresztül történne a számla megnyitása.

Általánosságban elmondható, hogy 2-3 kiemelt kedvezményben különbözik egy-egy számlacsomag a másiktól, a kérdés itt mindig az, hogy egy adott vállalkozás melyik tranzakció típust használja a leggyakrabban.

- 1. E-számlacsomag** (egy Mastercard Unembossed Üzleti kártya éves díj mentes, havi első 10 db elektronikus belföldi forint eseti átutalás díja 0 Ft, OTPdirekt internetbank szolgáltatás havi díja 0 Ft)

2. **Standard számlacsomag** (egy Mastercard Unembossed Üzleti kártya éves díj mentes, havi első OTP ATM-ből történő készpénzfelvétel díja 0 Ft, OTPdirekt internetbank szolgáltatással bővíthető)
3. **Start számlacsomag** (egy Mastercard Unembossed Üzleti kártya éves díj mentes, havi első OTP ATM-ből történő készpénzfelvétel díja 0 Ft, havi első 2 db elektronikus bankon kívüli eseti átutalás díja 0 Ft, OTPdirekt internetbank szolgáltatás havi díja 0 Ft)
4. **Bázis számlacsomag** (egy Mastercard Unembossed Üzleti kártya éves díj mentes első évben, számlacsomag mindössze 108 Ft-os havidíjtól, OTPdirekt internetbank szolgáltatással bővíthető)
5. **Komfort számlacsomag** (OTPdirekt internetbank szolgáltatás havi díja 0 Ft, egy Mastercard Unembossed Üzleti kártya éves díj mentes, kedvezményes sávós látra szóló kamatozás a pénzforgalmi számlán, vállalt számlaforgalomtól függő kedvezmények)
6. **Gold számlacsomag** (OTPdirekt internetbank szolgáltatás havi díja 0 Ft, egy Mastercard Unembossed Üzleti kártya éves díj mentes, korlátlan számú bankon belüli forint eseti átutalás 0 Ft, havi első 20 db elektronikusan indított forint belföldi bankon kívüli eseti átutalás 0 Ft)
7. **E-DevizaPlusz számlacsomag** (egy forint és egy deviza pénzforgalmi számla, egy Mastercard Unembossed Üzleti kártya éves díj mentes, havi első 10 db elektronikus belföldi eseti átutalás díja 0 Ft, OTPdirekt internetbank szolgáltatás havi díja 0 Ft)
8. **Standard DevizaPlusz számlacsomag** (egy forint és egy deviza pénzforgalmi számla, egy Mastercard Unembossed Üzleti kártya éves díj mentes, havi első, OTP ATM-ből történő készpénzfelvétel díja 0 Ft, deviza és nemzetközi forint átutalási/jóváírási kedvezmények)
9. **TERRA számlacsomag** (Elkülönített forint bankszámla a mezőgazdasági támogatások kezeléséhez, OTPdirekt internetbank szolgáltatás havi díja 0 Ft)
10. **Non-profit számlacsomag** (bankon belüli elektronikus eseti átutalások díja 0 Ft, havi első elektronikus bankon kívüli eseti átutalás díja 0 Ft, OTPdirekt internetbank szolgáltatás havi díja 0 Ft)
11. **Patika számlacsomag** (kedvezményes forint belföldi eseti átutalási díjak, kedvező, sávós látra szóló kamatozás a pénzforgalmi számlán, egy Mastercard Unembossed Üzleti kártya éves díj mentes)
12. **Jog-Ász számlacsomag** (OTPdirekt internetbank szolgáltatás havi díja 0 Ft, egy Mastercard Unembossed Üzleti kártya éves díj mentes, kedvezményes forint belföldi eseti átutalási díjak)

13. Könyvelői számlacsomag (egy Mastercard Unembossed Üzleti kártya éves díj mentes, OTPdirekt internetbank szolgáltatás havi díja 0 Ft, havi első két elektronikus bankon kívüli, belföldi, forint eseti átutalás 0 Ft)

IRODALOMJEGYZÉK

Törvények:

1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról

Könyvek:

- Gál Erzsébet: Praktikus bankszakmai ismeretek - SALDO Pénzügyi Tanácsadó és Informatikai Zrt. (Budapest, 2011), ISBN 978 963 638 390 9
- Fridrich Péter, Mitró Magdolna: Hitelintézeti számvitel - SALDO Pénzügyi Tanácsadó és Informatikai Zrt. (Budapest, 2009), ISBN 978 963 638 293

Üzletszabályzatok:

- Az OTP Bank Nyrt. nem lakossági üzletági ügyfélkörének megoszlása, kezelése, szegmensváltás folyamata
- Vállalkozói számlanyitás és számlavezetés

Internetes források:

<https://magyarbrands.hu/magyar-markak/magyar-markak-adatlapjai/otp/>

letöltve: 2020. május 09.

<http://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk>

letöltve: 2020. május 09.

https://otpbusiness.hu/face/#!product_selector

letöltve: 2020. május 10.

Bankolás a kezdetektől az online viláig

Pajor Imre

Gazdálkodási és menedzsment szak, digitális üzleti szolgáltatások szakirány

2020

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	4
2. A bankok kialakulása	5
2.1. A pénz kialakulása	5
2.2. Az árupénz	5
2.3. A nemesfémek megjelenése	5
2.4. A hitelpénz megjelenése	7
2.5. Mai ismert bankok megjelenése	7
3. A technika fejlődése és hatásai	9
3.1 A banki rendszerek fejlődése	9
3.1.1. Mesterséges intelligencia	9
3.1.2 Adatszaktörtők	11
3.1.3 Specializáció, BI	11
3.1.4 Dolgok internete	12
3.1.5 Big Data	12
3.2 A készpénz szerepének változása	13
3.3 Ügyfél igények változása, bővülése	14
4. Az online ügyfélszolgálat térhódítása	15
4.1. Személyes ügyintézés visszaesése	15
4.2 A készpénz ára	16
4.2.1 Az előállítás	16
4.2.2 Forgalomba helyezés, szállítás	17
4.3 A bankkártya használata	18
4.4 Az internetbank használata	19
4.5 Online számlanyitás, fizetés, kölcsönigénylés	21
4.6. FinTech cégek	21
5. A bankbiztonság fontossága, fejlődése	24
5.1 Visszaélések, csalások	24
5.1.1 Trójai program	25
5.1.2 Adathalászat	25
5.1.3 Megtévesztő honlapok	25
5.2 Bankbiztonsági intézkedések, adatvédelem	26
5.2.1 Internetbank	26
5.2.2 Mobil netbank	28

5.2.3 Telebank	28
6. Összefoglalás.....	29
7. Ábrajegyzék	30
8. Irodalomjegyzék	31

1. Bevezetés

A mai világban a legtöbb ember életének rendkívül meghatározó szereplői a bankok és különböző pénzügyintézetek. Mindenkinek fontos hogy pénzét és pénzügyeit átlátható, biztonságos és megbízható intézményekre bízza. A technika fejlődésével és az internet elterjedésével pedig egyre jobban elterjed az online ügyintézés a pénzügyeknél is.

A bankoknak rendkívül fontos hogy lépést tartsanak a technológiai fejlődéssel ugyanis csak így képesek versenyben maradni a piacon. Az ügyfelek folyamatosan növekvő igényeinek kielégítéséhez a legmodernebb eszközökre és megoldásokra van szükség.

Záródolgozatom témaválasztásánál a szakmai kíváncsiság vezérelt amikor a bankolási szokások fejlődését, illetve a bankok kialakulásának bemutatását választottam egészen a legelső pénzügyintézetek megjelenésétől a mai formájukig. A fő hangsúlyt azonban a jelenleg is tartó technológiai forradalomra és annak hatásaira szeretném helyezni. Szeretném mélyebben beleásni magam a bankok működésébe és megfigyelni a digitalizáció eredményeit.

Plusz motivációt adott számomra hogy kötelező szakmai gyakorlatomat az OTP Bank zalaegerszegi fiókjában töltöm, ahol megismerhetem a pénzügyek intézésének hátterét illetve belátást nyerhetek több banki folyamatba, amelyekben szinte egytől egyig jelen vannak a legmodernebb technikai eszközök, eljárások. Továbbá motivált az is hogy ebben a témában rengeteg szakirodalom, illetve egyéb forrás áll rendelkezésre amik segítik a téma részletes és megfelelő feldolgozását. Mindemellett én magam is rendszeresen veszem igénybe pénzügyintézetek szolgáltatásait, illetve előszeretettel ismerem meg és használom a legújabb trendeket, eszközöket. Rendszeresen használom az internetbank adta lehetőségeket, az érintés nélküli fizetést, és már én is annak a generációnak a tagja vagyok akik nem szívesen mennek be személyesen a bankfiókba, hanem mindent amit csak lehet, otthonról, internet segítségével intéz.

Gyakorlatom során személyesen tapasztalom a generációs különbségeket az innovatív dolgokhoz való hozzáállásban, az idősebb generáció elutasító válaszát egy-egy új módszer ajánlásánál, ami egyfajta akadálya a fejlődés terjedésének, azonban hiszem hogy ez az akadály idővel leküzdhető, és minden ember felismeri az innovációkban rejlő lehetőségeket, nem csak a bankszektorban, de az élet minden területén.

2. A bankok kialakulása

2.1. A pénz kialakulása

A pénz már az első civilizált népek megjelenése óta rendkívül fontos szerepet játszik az emberek életében. Elsősorban a cserekereskedelmet könnyítette meg, pénzben határozták meg a termékek árait, ezáltal a különböző árucikkek értékei összevethetők voltak és a cserének sem kellett egyidejűnek lennie. Egy tető nélküli péknek, nem kellett éhes ácsot keresnie. Különböző elméletek szerint azonban a civilizáció kezdetén egyáltalán nem volt jellemző a kereskedelem, hiszen a családok önellátóak voltak. Azonban egyre inkább szükség volt egy közös értékmérőre, a városállamok által kivetett adó befizetésének egyszerűsítésére. Ez nagyban felgyorsította a pénz elterjedését.

2.2. Az árupénz

A pénz nagyon sokáig egy belső értékkel bíró csereeszköz volt, ami önmagában is értéket képviselt. Ez lehetett búza, prém, jószág, só, kagyló, bármi, ami elfogadott volt a csoport tagjai között. Mivel maga is értékkel bírt, ezért hívták árupénznek.

Fontos hogy egy pénzként funkcionáló csereeszköz:

- Alkalmas legyen kis és nagy mennyiségek kifejezésére egyaránt.
- Könnyen szállítható legyen.
- Lehetőleg nemzetközileg is legyen elfogadott.
- Legyen homogén a minősége, hogy könnyen lehessen számolni vele.
- Ne legyen romlandó, ezáltal nem csak kizárólag fizetésre, de vagyonfelhalmozásra is legyen alkalmas.
- Legyen tartós, vagyis ne viseljék meg nagyon a folyamatos használatból eredő sérülések.

2.3. A nemesfémek megjelenése

Az európai kultúrában gyorsan megjelentek a nemesfémek, amik alkalmasak voltak a pénz szerepének betöltésére.

A nagyobb értékeket aranyban, a kisebbeket ezüstben, a legkisebbeket pedig rézben, vagy bronzban fejezték ki.

A fémek kínálatának kiszámíthatatlansága miatt, az értékük is folyamatosan változott. Ez sok gondot is okozott az árak elszámolásakor, ezért a 19. században sok országban megszűnt a réz és bronz mint fizetőeszköz, és csak aranyat valamint az ezüstöt fogadták el. Volt ahol mesterségesen rögzítették az átváltási arányt, viszont ennek a köszönhetően az emberek igyekeztek a rossz pénzzel fizetni, a értékesebbet pedig otthon gyűjtögetni, így azok teljesen eltűntek a forgalomból.

A 2008-as válság bekövetkeztével, jelentősen megváltozott a jegybankok viselkedése az aranytartalékkal kapcsolatban. Nem csak az értékesítések csökkentek minimális mértékűvé, de 2010-től a monetáris politika irányítói nettó vásárlóként jelentek meg a piacon. Az európai adósságválságnak köszönhetően 2016-ban ez már megszakítás nélkül, hetedik éve így volt, amire a hatvanas évek óta nem akadt példa. Míg 2010-ben a globális kereslet 2 százalékát tették ki a jegybanki vásárlások, 2014-ben már 14 százalékra növekedett ez az arány. A világ hivatalos aranytartaléka 2017-ben összesen 33 604 tonnát tett ki.

Az utóbbi évek gyarapodása elsősorban néhány feltörekvő gazdaságnak köszönhető, amelyek igyekeznek a pénzügyi rendszerük stabilitását az arannyal, mint a gazdagság és állandóság szimbólumával is hangsúlyozni.



Forrás: <https://www.tozsdeasz.hu/charts/arany-uncia>

2.4. A hitelpénz megjelenése

A hitel elődjeként elkezdtek megjelenni a váltók. A váltók lényege hogy az adósnak bizonyos időn belül vissza kellett fizetnie a tartozását a kiállítónak. A kereskedők ezeket a váltókat azonban nem tartották maguknál, hanem fizettek vele, forgatták, így jelent meg a hitelpénz amikor egy papírdarab már pénzként funkcionált a kereskedők között. Ezzel a módszerrel a legnagyobb probléma az volt hogy a kereskedő gyakran már egyáltalán nem tudott semmit az adósról, így nem volt hajlandó elfogadni a váltót.

2.5. Mai ismert bankok megjelenése

Kezdetben a bankok csak értékmegőrzéssel foglalkoztak, az ügyfelek ugyanazt az érmét vagy nemesfémeket kapták vissza amit bevittek. Később aztán már megjelentek az olyan ügyletek is, ahol értékben ugyan megegyezőt, de nem ugyanazokat a darabokat adták vissza a letéti idő lejártakor.



Ennek köszönhetően a bankoknak lehetőségük nyílt arra hogy „használják” a rájuk bízott pénzt, hitelek formájában. Fontos volt azonban hogy a bank végig megőrizze likviditását. Így idővel a bankok tevékenysége az értékek megőrzésén és a külföldi pénzek átváltásán kívül már a hitelezésre is kiterjedt. A papírok, amiket a bankokban elhelyezett pénzekért, értékekért kaptak a kereskedők, kiválóan használhatóak voltak fizetőeszközként hiszen sokkal kezelhetőbbek voltak az aranynál, ezért szép lassan teljesen kiváltotta azt.

Előfordult azonban hogy a vevő csak később tudott fizetni, erre az esetre használták a váltókat, ami egy hivatalos ígéret volt egy meghatározott időn belüli fizetésre. A bankjegy kialakulása a bankoknak abból a tevékenységéből jött létre hogy a váltókat készpénzre vagy az adott bank saját váltójára cserélte be. Fontos volt azonban hogy az állam is jelen legyen, ugyanis ahhoz hogy általánosan elfogadottá váljon a papírpénz, a kereskedőknek szükségük volt garanciára

hogy a pénzüket bármikor beválthatják a papíron megjelölt mennyiségű aranyra, a garancia pedig az állam kellett hogy legyen. Az államok ezért kötelezővé tették a bankjegyet elfogadását, hivatalos fizetőeszközzé nyilvánították. Szigorú szabályokhoz kötötték a kibocsátásukat, illetve alapítottak egy központi bankot ami összefogta a különböző területen lévő bankok tevékenységét, ezzel egy sokkal jobban kezelhető és átlátható, központosított rendszer alakult ki.

Ezekkel az újításokkal kialakult a kétszintű bankrendszer. A ma is mindenki által használt pénz kétféle formában van jelen, a kézzel fogható bankjegy és az ügyfél bankszámláján elhelyezett bankszámlapénz, ami egy látra szóló követelés a bankkal szemben, ezt az ügyfél bármikor készpénzre válthatja. Pénzérmék kibocsátására is szükség van, egy esetleges kis összegű kifizetéshez. A mai bankjegyek természetesen már nem válthatóak be aranyra, de ez nem jelenti azt, hogy fedezet nélküliek lennének. Magyarországon a bankrendszer 1987 óta kétszintű, a különböző pénzüintézetek (kereskedelmi bankok, takarékpénztárak, stb.) felett áll egy úgynevezett központi bank, tevékenységei köze tartozik az alsóbb szinten lévő intézmények felügyelete, a pénzkibocsátás, valamint a gazdaságban forgó pénz mennyiségének szabályozása. Magyarországon ez a bank a Magyar Nemzeti Bank. Elsődleges feladata a gazdaság folyamatos mozgásban tartása hitelek nyújtásával és betétek gyűjtésével. A betétek a gazdaságban jelen lévő, ugyanakkor nem használt pénzek, megtakarítások begyűjtéséből származnak, majd ezeket a pénzeket az éppen pénzhiányban szenvedő ügyfeleknek hitel formájában rendelkezésre tudják bocsátani. Ezek után az ügyletek után a bank a szolgáltatások díjából és a kamatokból haszonhoz, a pénzhiányban szenvedő ügyfél pedig pénzhez jut, ezt a pénzek aktiválásának is nevezik ami által a gazdaság folyamatos. mozgásban marad. Újabban előfordul hogy a bankok hiteltúllépési díjából és befektetésekből igyekeznek jövedelemhez jutni, ugyanis az alacsony kamatlábak korlátozzák a bevételi lehetőségeiket.

1. http://penzugy.uw.hu/miert_jo_uzlet/a_bankok_kialakulasa.html

3. A technika fejlődése és hatásai

3.1 A banki rendszerek fejlődése

Az elmúlt évtizedben hatalmas fejlődésen ment keresztül a bankszektor. Egyre nagyobb lett az igény egy központosított döntéshozatali rendszerre, a kockázatok magasabb szintű kezelésére és a különböző folyamatok egységesítésére. Az új és modern felfedezéseket és fejlesztéseket pedig gyorsan és hatékonyan volt szükséges átültetni a gyakorlatba. Nagyon nagy hatással volt a banki rendszerek fejlődésére a számítástechnika fejlődése. A különféle belső rendszerekben egyre meghatározóbbak lettek ezek a fejlesztések. Az új fejlesztések viszont komoly követelményekkel találták szembe magukat, rugalmasnak és átláthatónak kellett lenniük, illetve a digitalizáció következményeként fontos volt a méretezhetőség. A rendszereknek lépést kellett tartani az egyre nagyobb méretű digitalizáltsággal. Mi több, intelligensnek kell lenniük, és jobb pénzügyi döntéseket kell ösztönözniük.

A banki rendszerek fejlődését a múltban az alkalmazott megoldások sokfélesége jellemezte. Különböző típusú, eltérő logikára épülő és több fajta adatformátumokat használó rendszer jelent meg amik a szabályzásokkal nem voltak összhangban. Megjelent az igény a különböző bankok közti rendszerek összehangolására, szűnjenek meg a párhuzamos, egymástól teljesen idegen rendszerek és adathalmazok. Az adatok átláthatók legyenek, és hozzáférhetők, ugyanakkor ezek az adatok megfelelően védve is legyenek. A jelenlegi fejlesztési irányvonalat a rendszerek összekapcsolása (interconnection), a tökéletes összhang biztosítása és az adatbiztonság (integritás és hozzáférhetőség szabályozása) jelenti.

2. <https://www.bankarkepzo.hu/index.php/hu/scoring-eljarasok-es-tudaskoncentracio>

3.1.1. Mesterséges intelligencia

Korunk egyik legnagyobb lépése a technika fejlődésében, a bankszektorban is hihetetlenül gyorsan terjedő mesterséges intelligencia és a gépi tanulás. Ezek a technológiák teljesen átalakítják a gépi intelligenciáról alkotott eddigi képünket. A mesterséges intelligencia az általánosan elterjedt szabványoknak hála, sokkal elérhetőbbé és integrálhatóbbá válik, így a bankok esetében minimális kockázattal jár egy új technológia bevezetése, a várható haszonhoz és fejlődéshez képest.

Hiteljövahagyás, hitelezési kockázatok elbírálása

A pénzügyi területen a hitelelbírálásoknál a leggyakoribb a gépi tanulás alkalmazása. Különösen a nagyobb bankoknál (vagy biztosítók esetében) a gépi tanulási algoritmusokat több millió adat segítségével lehet tanítani. Egy vállalati hitel felvétele esetén, rendkívül hatékonyan modellezhető az adott cég piaci és tulajdonosi helyzete vagy pénzügyi mutatói. Ezek alapján elég nagy pontossággal meg lehet határozni a vállalat hitel visszafizetési képessége. Ezek alapján a mesterséges intelligenciával működtetett rendszerek osztályozhatják az adósokat, és ezek alapján ajánlásokat tehetnek a hitel jóváhagyására, vagy éppen a kamatszintre.

További felhasználási területek:

- ügyfélszolgálati csevegő robotok, pénzügyi ügyintézés
- könyvelés, ügyvitel – számlák, bizonylatok rendezése, kódolása és könyvelése automatikusan, szövegelemző algoritmusok segítségével
- kiskereskedelmi termékportfólió menedzsment - az aktuális fogyasztói igényekhez, a keresleti/kínálati viszonyokhoz igazodva egy adott kiskereskedelmi egység termékkínálatának, árainak kialakítása
- adóellenőrzések, adócsalások kiszűrése - a magyar adóhatóság már jelenleg is üzemeltet olyan technológiát, amely ezt a tevékenységet segíti és vélhetően ez a jövőben sokat fog fejlődni.

Az előnyök a pénzügyi életben elsősorban abból fakadnak, hogy megalapozottabb és gyorsabb döntéseket lehet hozni, másrészt az AI alkalmazásával és a folyamatok automatizálásával jelentősen csökkenthetők a költségek. Ezzel párhuzamosan viszont átalakulnak a munkaköri viszonyok, bizonyos munkakörök megszűnnek, de legalábbis beszűkülnek a lehetőségek, új munkakörök pedig létre jönnek, mert ezeket az AI vezérelt rendszereket fejleszteni kell, a tanulásukat és a működésüket felügyelni szükséges. Az AI alkalmazásával a szolgáltatási színvonal is emelkedhet és a banki ügyintézés is gyorsulhat, így a fogyasztók is nyernek vele.

Kockázati tényezők:

- egy rosszul programozott, vagy nem felügyelt eszköz hibás döntéseiből eredő károk
- felelősségi kérdések – egy AI által meghozott döntésért ki a felelős?
- kiberbiztonsági kockázatok - a rendszerek sérülékenységét kihasználva hackerek, szándékosan rossz irányba terelik a "robotokat" a tanulás során, nem valós tanuló adatok megadásával, a tanulási algoritmusok megváltoztatásával

- túlzott bizalom miatt nem ellenőrzött algoritmusok, illetve azokból származó hibás következtetésekre bízunk magunkat

3.https://vallalatipenzugyek.blog.hu/2018/09/13/mesterseges_intelligencia_robotok_penzugyek

3.1.2 Adatszakerők

A technológia ilyen komoly fejlődésénél, elkerülhetetlenül szükség van profi szakemberekre. Képzett adatszakerők nélkül lehetetlen egy stabil és jól működő üzletiintelligencia-rendszert kiépíteni, így nem meglepő hogy pár év alatt megsokszorozódott az adatszakerők iránti igény. Egyre több pénzintézet tervezi fejlett algoritmusok és más eszközök alkalmazását a befektetési kockázatok minimalizálására, így egy megfelelő képzettséggel rendelkező informatikusnak a bankszektor rengeteg nagyon jó lehetőséget tud kínálni, akár egy karrierje elején tartó, akár tapasztalt szakemberről beszélünk. Az adatszakerők feladata a banki adatok biztonságos tárolásának megoldása, úgy hogy közben elérhetőek és elemezhetőek legyenek.

3.1.3 Specializáció, BI

Fogalma: Az üzleti intelligencia olyan módszerek, fogalmak összessége, melyek a döntéshozás folyamatát javítják az úgynevezett tényalapú rendszerek (MIS, DSS, OLAP, DM, ...) segítségével. – Howard Dresner

BI rendszerekre azért van szüksége a vállalatoknak hogy könnyebbé tegyék adataik elérését, ezáltal gyorsabban és szélesebb körben hozzáférjenek azokhoz.

Annak ellenére hogy a bankszektor egy rendkívül összetett iparág ,és BI-eszközök tekintetében elég speciális az igénye, sok pénzintézetnek nincs lehetősége és ideje azokat saját igényeihez alakítani. Vannak viszont olyan bankok, amelyek kifejezetten az egyedi üzletiintelligencia-megközelítést igénylő, különleges pénzügyi szolgáltatásokra szakosodtak. Ezért fejlesztettek ki különböző üzletiintelligencia-eszközöket a pénzintézetek speciális igényei számára, amelyek közül valószínűleg mindenki megtalálja a számára megfelelőt. Ilyen például a Motivity ami a jelzáloghitelek kezeléséhez kifejlesztett BI-eszköz, a Beye pedig kifejezetten banki adatelemzésre alkalmas program.



Forrás: 4. <http://www.biprojekt.hu/Uzleti-intelligencia-Business-Intelligence-BI.htm>

3.1.4 Dolgok internete

Az IoT-technológiák elsősorban a gyártó és kereskedelmi szektorra jellemzők, mivel ezeken a területeken tudják leginkább alkalmazni őket, ennek ellenére viszont a bankszektorban is hatalmas összegeket fordítanak ezek fejlesztésére szolgáltatásaik minőségének javítása érdekében. Ilyenek például az érintés nélküli fizetésre alkalmas eszközök, amik egyre népszerűbbek a felhasználók között. Az érintés nélküli fizetésre használható bankkártya szintén jó példa az IoT-technológia alkalmazására. A bankkártyákban kifejlesztett úgynevezett kétirányú kommunikáció segítségével és az ezekből nyert információk elemzésével például a bankok rendkívül hasznos információkhoz juthatnak az ügyfelekről, az általuk kedvelt helyszínekről, vásárlási szokásaikról, amik további bevételi forrásként szolgálhatnak. Pontosan elkészíthető egy az adott ügyfélnek legmegfelelőbb ajánlat, akciókkal és kedvezményekkel.

3.1.5 Big Data

A „Big Data” egy komplex technológiai környezetet jelent, amely tartalmazza az adatokat, a tároláshoz szükséges szoftvereket, hardvereket, valamint a hálózati eszközöket is, amelyek az óriási adatmennyiség feldolgozására képesek. Ezek az adatállományok már olyan összetettek hogy a hagyományos Excel-táblázatok, vagy Access-állományok meg sem közelítik őket. Leegyszerűsítve a „Big Data” a nagyon nagy mennyiségű és igen gyorsan változó adatmennyiség kielemezését és feldolgozását jelenti.

A legtöbb iparág a pénzügyi szolgáltatók előtt jár, ami az adatok marketing célú használatát illeti. Ez annak tükrében érdekes, ha belegondolunk hogy a bankok sokkal több viselkedési és demográfiai adathoz férnek hozzá mint a többi iparág. A legtöbb pénzügyi intézet viszont nem tud profitálni ezekből az információkból. Valójában a bankok és pénzintézetek csak a rendelkezésükre álló adatok töredékét használják. A kutatások rámutatnak, hogy a bankok kevesebb, mint 50%-a elemzi külsős adatait, például a közösségi média használatot vagy az online viselkedést, és csak 29% elemzi a fogyasztók pénzügyi adatait, ami igazán kulcsfontosságú lenne.

5.<https://www.klikkmania.hu/bankszektor-es-marketing-automatizacio/>

3.2 A készpénz szerepének változása

A digitalizáció terjedésével, eltérő ütemben ugyan a világ különböző pontjain de a készpénz használata kezd egyre inkább háttérbe szorulni. Európában a skandináv országokban figyelhető meg leginkább ez a jelenség. Míg az északi országokban már alig használnak készpénzt, addig nálunk még a kézzel fogható bankjegyeket részesítik előnyben az emberek. Számokra kivetítve, amíg Magyarországon körülbelül a háromszorosát veszik fel bankkártyáról a vásárlásra költött összegnél, addig Svédországban szinte teljesen eltűnt a készpénzes fizetés.

Ezeknek a modern eszközöknek a terjedése útjában többek között olyan okok állnak mint a teljesen nyilvánvaló tájékozatlanság. A bankok hiába hívják fel az ügyfelek figyelmét akár szóban, akár az érintés nélküli fizetési lehetőséget mutató piktogramokkal a terminállal közvetlen kapcsolatot nem igénylő bankkártya legfőbb előnyeit, - fizetéskor nem kell kiadnia a vásárlónak a kezéből a kártyáját, bizonyos összeg alatt PIN kód nélkül lehet fizetni, - még azok döntő többsége sem ismeri, akik amúgy hallottak már a technikáról. További akadály lehet az is, hogy ezek az eszközök nem mutatnak meggyőzően vonzó képet a további lehetséges felhasználók számára: sem kifejezetten gyorsnak, sem kimondottan egyszerűnek nem tűnnek, ráadásul megfelelően biztonságosnak sem tűnik az innovatív módszerektől eddig távolmaradók számára.

Természetesen mint minden innovatív dolog elfogadottságánál, úgy itt is jelen vannak a generációs különbségek. Míg a fiatalok nagy része szívesen használja a különböző elektronikus eszközöket, innovatív fizetési módokat a készpénzzel szemben, hiszen egy kártyával vagy mobillal történő fizetés gyorsabb, kényelmesebb és nem utolsó sorban teljesen biztonságos, addig az idősebb generáció nehezen rávehető az ilyen típusú újdonságok használatára. Ennek elsődleges okai a félelem és a bizalmatlanság. Az elektronikus fizetésnek számos előnye van a

bankjegyes fizetéssel szemben. A legtöbb banknál jóváírást kaphatunk kártyánkon minden vásárlás után, és az olyan gyakori problémáktól is megszabadulunk mint például, hogy nem tudnak visszaadni a nagy címletű bankjegyből, vagy nagy mennyiségű érmét kell cipelnünk.. Azonban a sok pozitív hatás mellett, előfordulnak negatív hozadékok is. Az egyik legjellemzőbb ilyen negatív hozadék a kártya lélektani hatása az emberre. Vásárlások során nem érezzük a pénz súlyát aminek következtében felesleges dolgokat veszünk meg. A másik probléma a kártya adatainak megadása egy esetleg nem biztonságos internetes oldalnak vásárlás során, aminek következtében visszaélhetnek kártyadatainkkal.

6. <https://medium.com/@dniehubay/digitaliz%C3%A1ci%C3%B3-fizet%C3%A9si-szok%C3%A1sok-v%C3%A1ltoz%C3%A1sa-b1a58d974793>

3.3 Ügyfél igények változása, bővülése

A banki ügyfeleket sok szál kötheti a bankjukhoz, ettől függetlenül egyre gyakrabban fordul elő hogy az ügyfelek igénybe vesznek különböző szolgáltatásokat más bankoknál. Például bankszámlavezetés, vagy hitel és hitelkártya igénylés. Ezek miatt a tényezők miatt viszonylag alacsony az ügyfelek lojalitása, és folyamatosan figyelemmel kísérik a különböző bankok ajánlatait, és tudatosan döntenek. Egy-egy kedvezőbb ajánlat esetén akár váltanak is. A bankok rengeteget dolgoznak azon hogy ezeket a folyamatokat egyszerűsítsék és megkönnyítsék az ügyfelek számára, ezekkel ugyanis potenciális ügyfeleket csábíthatnak magukhoz. A fiatalabb generáció döntéseiben meghatározó tényezők a bankok digitális megoldásai, és egy jobb vagy könnyebben kezelhető szolgáltatás miatt akár bankot váltani is hajlandók.

7. <https://computerworld.hu/uzlet/a-digitalis-atalakulas-lehetosegei-a-magyar-bankszektorban-226140.html>

4. Az online ügyfélkiszolgálás térhódítása

A technika fejlődése mellett az online bankolás terjedését és a készpénzes forgalom csökkenését a felgyorsult világ miatti személyes ügyintézés darabszámának visszaesése és a készpénz több szektorra is jelentős költségeket rozó hatása is jelentősen felgyorsította.

4.1. Személyes ügyintézés visszaesése

A kezdetekben a bankfiókok az ügyfelekkel való személyes kapcsolat kialakításának helyszíne volt, ez azonban a fejlődéssel párhuzamosan kezdett háttérbe szorulni. Mára az ügyfelek számára a bankfiók látogatására inkább teherként, mint lehetőségként tekintenek. Ezeket felismerve a bankoknak nagyobb hangsúlyt kell fektetni arra, hogy kihasználják ezeket a ritka alkalmakat és építsék a kapcsolatot az ügyféllel, esetleg új termékeket adjanak el. A bankok oldaláról nézve az ügyféllátogatások számának csökkenése arra kellene, hogy motiválja a fiókokat, hogy használják ki ezeket a ritkuló alkalmakat, fejlesszék az ügyfélkapcsolatokat, és kihasználva a személyes jelenlétet, új termékeket és szolgáltatásokat adjanak el.

Az ügyfelek azonban a fióklátogatásra többnyire feladatként tekintenek, aminek semmi hozzáadott értéke nincs ezért csak minél előbb túl szeretnének lenni rajta, és minden olyan dolgot, ami ezt akadályozza (várakozás, ügyfélkiszolgálási idő, ajánlatok meghallgatása), bosszúságnak tekintenek. A bankfiókokkal szembeni kritikák nagy része kétség nélkül jelzi, hogy az ügyfelek amit csak lehet digitálisan akarnak intézni, elkerülve a személyes jelenlétet és az ezzel járó kellemetlenségeket. Ez egy jóval kényelmesebb lehetőség az ügyfélnek, illetve pénzt spórol meg az alacsonyabb üzemeltetési költségekkel magának is és a banknak is.

Mindezek ellenére a személyes találkozás nélküli ügyintézésnél előfordulhatnak olyan problémák, amiket személyes jelenlét nélkül nehezen vagy egyáltalán nem lehet orvosolni, egy bankfiókban történő ügyintézés esetében viszont azonnal és könnyedén. Ilyen gyakran előforduló probléma a nem megfelelő információ átadás, személyre szóló tanácsadás hiánya illetve a technika funkcionális hiányosságai.

A banki ügyfelek felhozatala rendkívül sokszínű, életkor, iskolai végzettség vagy a jövedelem tekintetében, ezért nem lehet a problémáikat általánosítani ezzel együtt az ezekhez a problémákhoz tartozó megoldásokat sem. Minden észlelt probléma és annak megoldása egy meghatározott csoport tagjaihoz társítható illetve alkalmazható.

A bankoknak hatalmas feladat, hogy olyan termékeket és szolgáltatásokat kell nyújtaniuk amik egyszerre akár húsz-harminc szegmens tagjait szolgálják ki, tehát kellően általánosak.

4.2 A készpénz ára

Napjaik egyik legfontosabb feladata mind kormányzati mind banki oldalról a készpénz visszaszorítása a mindennapi életből. Ennek érdekében már számos terv született, elég, ha csak az utóbbi pár évet nézzük. Illetéket kell fizetni, ha hozzá akarunk férni a bankszámlára érkezett fizetésünkhöz, 2020 márciusától él az azonnali átutalás (AFIR), amikor akár éjszaka közepén is pár másodperc alatt a másik számláján lesz a pénz, de bevezették a szuperállampapírt is, születési nevén a Magyar Állampapír Pluszt, csak ne a párnájuk alatt tároljuk a pénzünket.

Az általános köztudattal ellentétben a készpénz sincs ingyen, sőt jelentős költségeket emészt fel közvetlenül vagy közvetve a gazdaság szinte minden szereplőjétől.

4.2.1 Az előállítás

A legnagyobb költséghányadot magának a bankjegynek és érmének az előállítása jelenti. Manapság már legtöbb esetben nem a készpénzállomány növelése miatt beszélünk gyártásról, hanem a pénz kopása és a biztonságtechnikai elemek cseréje miatt állítanak elő új bankjegyeket, érmeiket. A hamisítások visszaszorítása érdekében a nyugat-európai gyakorlat szerint 10-15 évente ajánlatos a bankjegyeket lecserélni.

Az MNB adatai szerint a Magyar Állam 2010-ben 5,9 milliárd forintot költött bankjegyek és 1,8 milliárdot érmék előállítására. Egy bankjegy előállítása mintegy 50 forintba kerül, egy érme költsége címlettől függően 15 és 51 forint között van. (az MNB 2013-as adatai szerint egy 5 forintos érme legyártása bruttó 14,9 forintba került de a 10 forintos érme esetén még rosszabb a helyzet, bruttó 31,9 forint volt az előállítás költsége). 2014-ben közel 3,7 milliárd forintot emésztett fel a bankjegyek gyártása, 28 százalékkal többet az egy évvel korábbinál.

A tízezresek lecserélése 2014 végén kezdődött meg, ezt követte 2015 decemberétől az új húszezres bevezetése, 2017 első felében a kétezer- és az ötezer-, a másodikban az ezerforintosok kerültek sorra, legvégül, 2018-ban pedig az ötszázások. Az új bankjegyek előállításának nettó költsége hatmilliárd forintot tett ki. Az MNB érvelése szerint az új bankjegysorozat kibocsátásával hosszú távon, három-öt éven túl a bankjegygyártási ráfordítások csökkenhetnek. Mindazonáltal a gazdaságosság kiemelt, de nem kizárólagos döntési szempont volt. A hamisítás elleni védelem, valamint a készpénzforgalmi környezet által megkövetelt műszaki megfelelés biztosítása legalább annyira fontos.

8. <https://www.mnb.hu/letoltes/mnb-allasfoglalas.pdf>

4.2.2 Forgalomba helyezés, szállítás

Az MNB-ből kikerülő bankjegyeket egy készpénz-logisztikai szolgáltató cég kiszállítja egy bank részére az egyik fiókjukba. Ennek ára bankfiókként akár 10 ezer forint is lehet. Az üzletek valamivel kevesebbet fizetnek a készpénzszállításért, mert ott általában kisebb összegekről van szó, mint a bankok esetében.

Minden bankfióknak van egy készpénz-limitje, amit a kirendeltségben tarthat. Ennek az egyik oka biztonságtechnikai, a másik pedig készpénz-gazdálkodási kérdés. Ha egy banknak van mondjuk 300 fiókja és 1500 ATM-készüléke, az itt heverő készpénz éves kamata (átlagos hitelkamatot számolva) több mint egy-másfél milliárd forint is lehet. Ennyitől esik el a bank éves szinten azért, mert ezt a mennyiséget készpénzben kell tartania és nem tudja kihelyezni. Ezért fontos a készpénz-gazdálkodás, hogy soha ne legyen több pénz egy bankfiókban, mint szükséges. Emiatt van az, hogy ha nagyobb összeget akar valaki felvenni egy bankfiókban, azt előre be kell jelenteni.

Ha a nap közben összegyűlt pénz több, mint amennyi a bankfiókban maradhat éjszakára, akkor azt be kell küldeni a központba. Ilyenkor újra jön a pénzszállító, újabb több ezer forintért. Az így összeszedett pénz bekerül a pénzfeldolgozóba, ahol 30 milliós gépekkel szortírozzák a bankjegyeket, kiszűrik a hamis és a sérült (szakszóval nem forgalomképes) címleteket. A pénzfeldolgozás költsége fél-egy ezreléke a feldolgozott pénzösszegnek, ez egy újabb költség. Ezek után a bankjegyek vagy visszakerülnek a nemzeti bankba, vagy ami gyakoribb, másnap újra kezdik a körforgást a rendszerben.

A valuták útja még kalandosabb. Van olyan bank, amelyik az Európai Unió más országaiból látja el a magyar fiókjait devizával, ezért ha például valaki kanadai dollárt fizet be, vagy vesz fel, akkor az a pénz bizony meg fogja járni az Unió egyéb országait is. Vagy onnan érkezik, vagy oda távozik a magyarországi bankfiókból. A pénzszállítók rendszeresen szállítanak valutákat repülőn is Európa különböző pontjaira.

A cégeknek a pénzszállításhoz 20-30 milliós autót kell venniük, amit azután elég nehéz eladni a használtautó-piacon, ezért általában a zúzdában végzik a pályafutásukat. Ráadásul a készpénzt nem lehet csak úgy kötegekben a páncélautó hátuljában és az utcán sem lehet akármiben szállítani. Ehhez a cégek biztonsági rendszerekkel, festékpatronnal felszerelt, úgynevezett bankjegy neutralizáló táskákat használnak. Ezek beszerzése sem olcsó mulatság, ráadásul időnként ezeket is ellenőrizni, karbantartani kell, ami szintén pénzbe kerül. A pénzszállítást és

az ATM-töltést több fegyveres őr végzi, akiknek negyedévente kell lövészetre járni. Ezen túl még ott a biztosítás és az üzemanyag költsége is. Ismét drágult tehát a készpénzünk.

Az MNB szerint a készpénzes fizetések társadalmi költsége évente átlagosan 309 milliárd forint, ezt a kártyás fizetések és az utalások növelésével 106 milliárd forinttal lehetne csökkenteni. A készpénzes fizetés éves költsége tehát elviszi a teljes magyar GDP körülbelül 1,5%-át.

9. <https://kiszamolo.hu/keszpenz-te-draga/>

4.3 A bankkártya használata

A bankkártya egy olyan készpénzfizetést helyettesítő eszköz, amelyet a bankok adnak a nála számlát vezető ügyfeleknek. Ma már szinte mindegyik bankszámlához tartozik valamilyen típusú bankkártya. A bankkártyák alkalmasak vásárlásra, valamint készpénz felvételre ATM-ekből. A bankkártyás fizetési mód elterjedésében hatalmas szerepet játszott a digitalizáció.

Bankkártya használati szokásaink az 1950-es évekre tehető megjelenésük óta hatalmas változáson mentek keresztül. Már az 1950-ben alapított Diners Club, amely az első kártyatársaság volt, hatalmas újdonságnak számított a kereskedők körében, ugyanis innentől kezdve nem nekik kellett foglalkozni a hitel adásával és beszedésével. Ennek viszont az volt az ára hogy a kártyacég 5-7%-os jutalékot szedett a rendszer üzemeltetéséért. A rendszer óriási sebességgel kezdett terjedni a kereskedők körében, a 60'-as évekre pedig már az egész világon kezdett megjelenni.

Magyarországon az első kártyakibocsátás 1988-ban történt, azonban ez még kizárólag devizakártya volt. Az első forint alapú kártya, az OTP Ügyfélkártya 1989-ben jelent meg, de ezt még mindig csak pénzfelvételre lehetett használni. Ezt követte a Dunabank amit már készpénzfelvétel mellett, vásárlásra is lehetett használni.

Végül a bankkártya fejlődésének legutolsó lépcsőfoka az érintéses fizetés. Ma már technológiailag elérhető Magyarországon az érintéses készpénzfelvétel is, valamint a mobilokra telepített bankkártyákkal ugyanúgy lehet vásárolni érintéssel, vagy akár készpénzt is fel lehet venni.

Antony Cahill, a Visa európai régióért felelős ügyvezető igazgatója szerint a jövőben akár egy kesztyűbe, gyűrűbe tett csippecel is fogunk tudni fizetni, ám a következő évek még egyértelműen a bankkártyákról és a mobiltelefonról fognak szólni.

Az elszántság magyarázata egyszerű. Egyrészt jelentős költségei keletkeznek ebből az államnak, az előbbieken említett készpénzkezelés, -gyártás, illetve -szállítás miatt. Másrészt a párnákban tartott pénz nem forog, azaz nem pörgeti a gazdaságot. Az eredmény azonban egyelőre nem látszik, hiszen az MNB legfrissebb, 2020 januári adatai szerint minden eddig felülmúló összeg, 6627 milliárd forinton ültek a magyarok.

Más adatok szerint is jelentős a lemaradásunk a fejlettebb országokhoz képest: amíg Magyarországon nagyjából csak a bolti fizetések 26-27 százalékánál használnak plastikkártyát, addig a skandináv államokban ez már bőven 90 százalék felett van. Vannak azért pozitívumok is, hiszen globális összehasonlításban is az egyik legmagasabb például a hazai plastikkártyás fizetéseken belül az érintés nélküli tranzakciók aránya.

Mind a kiskereskedelemben, mind a vállalati életben nagy szerepet játszik egyelőre a készpénz. Bár Budapest jól el van látva POS terminálokkal (ezt az állam is támogatja pályázatokkal), de vidékre menve „már láthatók a hiányosságok”.

Az állam segítségével, hathatós támogatásával lehet hatékony projekteket elindítani, amilyen például Velencében is működik. Ott ha valaki Visa-kártyával fizet, akkor az összeg egy kis része visszavándorol egy alapba, amiből történelmi emlékhelyek restaurálását tudják elvégezni. A tervek szerint három év alatt 100 ezer eurót gyűjtenének össze. De akár a tömegközlekedésben is van potenciál: Londonban például nyílt fizetési rendszer van, azaz bankkártyával is lehet a beléptetésnél jegyet venni, nem kell hozzá külön feltöltőkártya, árus vagy jegykiadó automata, ami kétségkívül vonzó a turistáknak.

Ugyanakkor azt is szem előtt kell tartani, hogy a készpénz sosem fog eltűnni az életünkből, sok-sok évig meglesz a maga szerepe, viszont jelentősen vissza lehet szorítani a használatát.

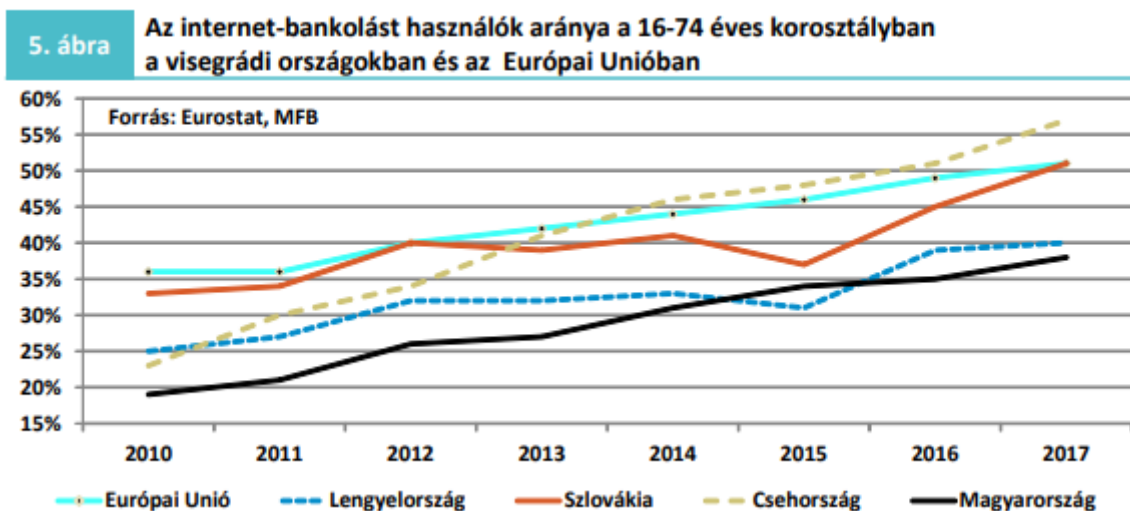
10.<https://www.origo.hu/gazdasag/20190410-egy-otthon-hagyott-penztarca-szulte-a-bankkartya-otletet-meg-1949ben.html>

4.4 Az internetbank használata

Ha egy embert megkérdeznék, hogy mi nélkül nem bírja ki 24 órán keresztül, akkor a legtöbben az okostelefont fogják mondani, nem a pénztárcájukat. A többség ma még mobillal akar fizetni, mert ott egyből meg is jelenik minden adat a képernyőn, ez pedig vonzó plusz információ. Az igazán komoly áttörést pedig az 5G hozhatja el, azzal ugyanis a dolgok internete (Iot - Internet of Things) is szintet léphet. Eddig nem tudtuk ugyanis igazán kihasználni a benne rejlő lehetőségeket, ám az 5G segítségével már meglesz a megfelelő infrastruktúra hozzá, hogy

például az egyes eszközök megfelelő sebességgel és biztonsággal tudjanak egymással kommunikálni.

Az internetbank használatához telefon vagy internet hozzáférés szükséges. Ma már megjelennek különböző applikációk okostelefonokra amik segítségével gyorsan és egyszerűen hozzáférhetünk számláinkhoz. Az internetbank szolgáltatáshoz külön szerződéskötés szükséges a bankszámla nyitásakor, de később is bármikor van erre lehetősége az ügyfélnek. Ezek a szolgáltatások a bankok többségénél teljesen díjmentesek, viszont rendkívül hasznosak. Segítségükkel helytől és időtől függetlenül végezhetünk tranzakciókat, utalhatunk, lekérhetjük egyenlegünket vagy csak ellenőrizhetjük számláinkat. Az internetbankon végzett tranzakciók minden esetben olcsóbbak mint a személyesen bankfiókban vagy telebankon keresztül indítottak. A internetes rendszerben nincs szükség emberi munkaerőre, mi magunk képesek vagyunk mindent elintézni ezért olcsóbb is. Egy bankfióki vagy telebankos tranzakciónál előmunka költségét, illetve a bankfiók fenntartási költségét kell megfizetnünk.



Forrás: <https://www.portfolio.hu/bank>

A bankok elemzése alapján az internetes szolgáltatások közül az átutalások indítása a leggyakrabban előforduló tranzakció vállalati és lakossági ügyfeleknél egyaránt. Vállalati ügyfelek körében ezt követi a mobilegyenleg feltöltése és a számlák ellenőrzése. Lakossági ügyfeleknél szintén a mobilegyenleg feltöltés követi az utalásokat, majd harmadik helyre a csoportos beszedési megbízások kerültek.

4.5 Online számlanyitás, fizetés, kölcsönigénylés

A bankok között erősödő folyamatos verseny valamint a technika folyamatos fejlődése is hozzájárult ahhoz, hogy az ügyfélélmény fokozása érdekében a bankok olyan kényelmi szolgáltatásokat, megoldásokat nyújtsanak, melyekkel magukhoz tudják vonzani az ügyfeleket anélkül, hogy be kelljen fáradniuk egy bankfiókba. Valamennyi bank jelentős költségeket fordít a honlapjának folyamatos fejlesztésére, hogy az ügyfelek könnyen és gyorsan tudjanak navigálni és eljutni akár egy online számlanyítási folyamathoz. Több banknál (OTP, K&H, MKB, Gránit Bank) már szerződéskötésre sem kell befáradni az ügyfeleknek, hanem videóhívásos azonosítás alapján történik a szerződéskötés és elektronikus úton kerülnek csak a szerződések elkészítésre, melyek aztán az ügyfél által megadott e-mail címre kerülnek kiküldésre. Bizonyos esetekben akár 6-7 perc alatt végig vihető a teljes számlanyítási folyamat.

Az online számlanyitás előnye a várakozási és utazási idő megszűnése mellett, hogy kényelmesen és átláthatóan össze tudják hasonlítani az ügyfelek más bankok ajánlatait vagy akár egy bankon belül a számlacsomagokat, hogy a végén legmegfelelőbbre kerüljön a választás. Ebben további segítséget nyújt egy-egy program, melyben kérdésekre válaszolva beírhatjuk a bankolási szokásainkat és a végén kapunk egy ajánlatot.

Az online számlanyitás leginkább a lakossági ügyfelek körében terjedt el, de egyre több mikro és kisvállalkozás is él már ezzel a lehetőséggel és valamilyen plusz kedvezményt is kapnak a cégek (például az OTP Bank 6 havi számlavezetési díj elengedését biztosítja).

A számlanyitás mellett egyre több banknál van lehetőség otthonról személyi kölcsönt is igényelni, ezzel növelve a kényelmi funkciók tárházát. Egy személyi kölcsön (amennyiben az igénylő már több hónapos számlamúlttal rendelkezik és a jövedelme is már a kérelemmel érintett bankhoz érkezik) igénylése, elbírálása és folyósítása akár egy munkanapon belül is megtörténhet.

4.6. FinTech cégek

Évek óta hallhatunk arról, hogy egyfajta forradalom zajlik a banszektorban. A hagyományos lehetőségek mellett kihívóként megjelentek a különböző FinTech cégek, amelyek nagy előnye a jól ismert pénzintézetekkel szemben, hogy gyorsabb, rugalmasabb és kényelmesebb szolgáltatásokat nyújtanak.

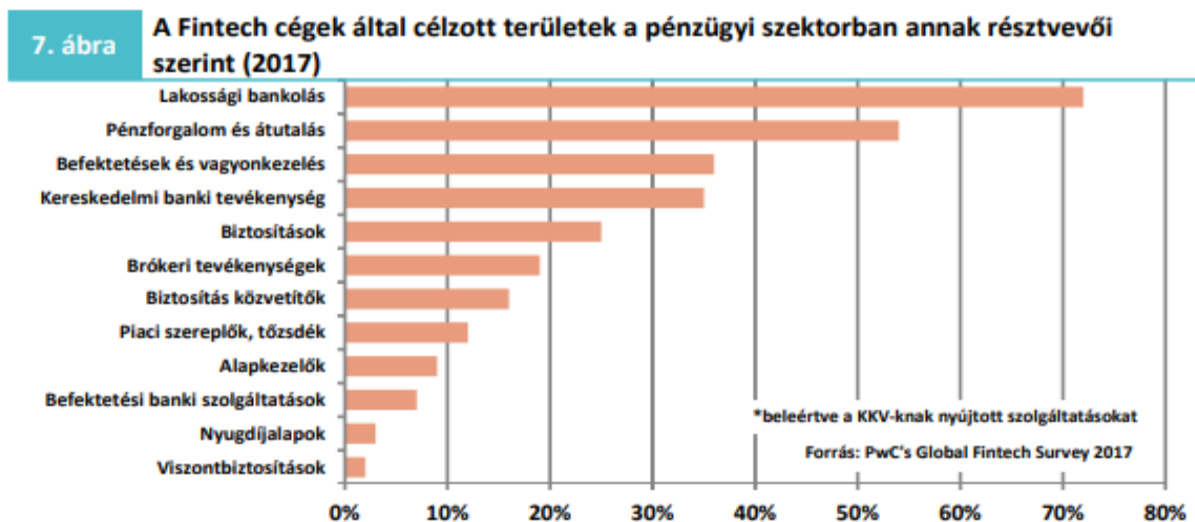
A FinTech elnevezés az angol „Financial Technology” kifejezésből származik, ami szó szerint pénzügyi technológiákat jelent. A FinTech cégek lényegükben hasonlóak a többi pénzügyi

szolgáltatóhoz, ám amíg egy hagyományos banknál elvétve fordulnak elő a legújabb technikai fejlesztések, egy FinTech cég a legmodernebb technikákra, innovatív és magas ügyfélélményt biztosító pénzügyi szolgáltatások nyújtására törekszik. A kifejezés utalhat innovatív szoftverre és informatikai rendszerre.

Hamar felismerték a pénzügyi szektort szabályzó hatóságok is hogy ezek a cégek nagyban hozzájárulnak az innovatív megoldások és a legmodernebb technológiák terjedéséhez a hagyományos pénzügyi közvetítői rendszerben, ezért az Európai Unióban elkezdődtek olyan törekvések amik támogatják és elősegítik a startup cégek elterjedését a pénzügyi szolgáltatások piacán.

A Fintech fő területei:

- Költségkövetés
- Pénzküldés
- Fizetés
- Közösségi tőkefinanszírozás
- Közösségi hitelezés
- Robottanácsadás
- Bankolás
- Biztosítás
- Blokklánc



Forrás: <https://www.portfolio.hu/bank>

A FinTech cégek jövőbeni sikereit pontosan nem lehet megjósolni, azonban az elmúlt évek adatait ismerve, és azokat elemezve lehet látni, hogy egy rendkívül gyors ütemben fejlődő technológiáról beszélünk. A FinTech-szektorba fektetett hatalmas mennyiségű pénz nagyban hozzájárulnak ehhez a radikális növekedéshez és terjedéshez. Amíg 2008-ban világszinten 1.2 milliárd dollárt fektettek a technológiába, 2015-ben ez az összeg már meghaladta a 22 milliárdot. Ez egy olyan mértékű növekedés rövid idő alatt, ami aligha fog ezen a szinten megtorpanni.

A Fintech cégekkel szembeni bizalmatlanság és a személyes ügyintézéshez való ragaszkodás még sok ügyfelet távol tart ezen szolgáltatások kipróbálásától. Számos probléma vetődött fel az elmúlt időszakokban melyek tovább lassítják a Fintech cégek térhódítását de a fejlődés kétségtelenül felfelé ívelő. Az itthoni ügyfelek közt a nagy-britanniai központú Revolut és a TransferWise, illetve a luxembourgi PayPal vált mostanáig a legnépszerűbbé.

Ugyan a határon átnyúló FinTech cégekkel szemben az MNB fogyasztóvédelmi eszközei korlátozottak, a jegybank mégis határozottan lép fel, ha a magyarországi fogyasztókat érintő jogsértéseket, tájékoztatási vagy egyéb hiányosságokat tapasztal.

Egyes cégeknél előfordul, hogy bizonytalan időre indoklás nélkül zárolják az ügyfél számláját, és dokumentumokat kérnek be a blokkolás feloldására. Több szolgáltató honlapján hiányoznak, vagy csak töredékesek az elektronikus felhasználói felületeken a magyar nyelvű tájékoztatások. Nincs élőhangos – vagy akár Magyarországon személyesen is felkereshető – ügyfélszolgálat sem. Voltak ügyfelek, akik azt jelezték: nem értesültek arról, hogy az adott szolgáltatónál felárak a hétfélig tranzakciók, vagy hogy hirtelen megdrágulnak a kártyatranzakciós díjak.

Jogvita esetén egy magyarországi ügyfél közvetlenül az adott társasághoz fordulhat panaszával. Ha a társaság válasza nem megfelelő, 6 hónapon belül az annak székhelye szerinti vitarendezési fórumhoz fordulhat. A magyarországi lakó- vagy tartózkodási hellyel rendelkező ügyfelek emellett igénybe vehetik az európai pénzügyi vitarendezési fórum, a FIN-Net eljárását is. Az MNB csak azonnali vészhelyzet esetén hozhat ideiglenes intézkedést egy határon átnyúló fintech szolgáltatóval szemben, akkor, ha az az ügyfelek kollektív érdekét súlyosan sértve szegné meg a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényt.

A fenti és ehhez hasonló problémák kiküszöbölése elkerülhetetlen ahhoz, hogy a forradalom sikeréről beszélhessünk, azonban a különböző szolgáltatásokat már egyre többen kezdik kipróbálni.

5. A bankbiztonság fontossága, fejlődése

Eleinte egy bank biztonsága az áttörhetetlensége és szilárdsága alapján volt megítélve. Masszív pénzszállító autók, és egy nagy létszámú, fegyverekkel felszerelt kíséret volt a természetes. Ezekben az időkben a banki lopás „legelegánsabb” formája a komoly szakértelemet és eszköztárat igénylő kasszafúrás volt. Ez a bűncselekmények csúcsának számított akkoriban. A másik elkerülhetetlen, sokkal inkább jellemző módszer az erőszakos bankrablás volt. A bankrablók általában fényes nappal törtek be a bankokba, és gyakran kíméletlen módszerekkel szerezték meg a bankban rejtett pénzt és értékeket. Az egyetlen módszer a védekezésre a biztonsági emberek fizetése volt, ám egy váratlanul történő fegyveres bankrablás esetén ritkán tudtak hatékony védelmet nyújtani. Rádió és informatikai rendszerek nélkül, segítség kérésére vagy vészjelzés leadására sem volt alkalmuk, ami szinte reménytelenné tette a bank helyzetét.

Ezeknek fényében rendkívül fontos volt, hogy a technika fejlődésével megalkotott rendszereket beépítsék a bankok védelmi rendszerébe. Jelzőcsengők, távdrótok, telefonok és leeső jelzők, eleinte mechanikus majd később elektromos változatai voltak a mai biztonságtechnikai eszközök elődjai.

A bankokon belüli mozgások ellenőrzésére és követésére, a fejlett beléptető rendszerek hatalmas választéka ad lehetőséget. Ezek alkalmasak személyazonosításra, a személyek mozgásának követésére, belépési jogosultságának megállapítására, illetve az adott személy benntartózkodási idejének pontos tárolására.

5.1 Visszaélések, csalások

Az online rendszereken keresztül zajló banki ügyintézés elterjedésével egy időben természetesen megjelentek az ezzel kapcsolatos visszaélések is. Az ilyen csalások módszerei és technikai folyamatosan fejlődnek, amivel a pénzügyi intézményeknek lépést kell tartani a megfelelő biztonság fenntartásának érdekében. Az internetes csalások legelterjedtebb eszközei a különböző megtévesztő e-mailek, honlapok, melyeken keresztül az ügyfelek legtöbbször saját maguk adják meg adataikat, jelszavaikat a csalóknak és válnak áldozatául a bűncselekménynek. Ami a legfontosabb és minden bank folyamatosan kommunikálja ügyfeleinek, hogy a bank soha nem kér adatot, pláne nem jelszót e-mailen vagy telefonon keresztül. Ha ilyen jellegű megkeresést kapunk, akkor már kezdjünk el gyanakodni.

5.1.1 Trójai program

Elég gyakori módszer, hogy csalók e-mailben arra kérnek minket, hogy egy adott linket megnyitva látszólag egy banki alkalmazás oldalán találjuk magunkat, azonban ezek weblapok ártó szándékú szoftvereket, vírusokat telepít a számítógépre, amelyek megakadályozzák a víruskereső- és tűzfalprogramok megfelelő működését. Legtöbb esetben ezeket a vírusokat egy átlagos felhasználó észre sem veszi, így zavartalanul tudja megszerezni személyes adatainkat, jelszavainkat. A megszerzett adatokat csalóknak küldi el, akik ezekkel követik el a csalásokat. Azonban a trójai programmal szemben nem vagyunk teljesen védtelenek, megfelelő vírusvédelem, tűzfal és kémelhárító képes a kártékony programok behatolását megakadályozni.

5.1.2 Adathalászat

„Népszerű” bűncselekmény, az "adathalászat" is. A csalók, mintha a bankok nevében járnának el, különböző eszközökkel (telefonhívás, e-mail) ravaszul ráveszik a gyanútlan számlatulajdonost, hogy árulja el azonosítóját és jelszavát, azaz, adja meg a banki műveletekhez szükséges személyes adatait. Ezekkel aztán belépnek az ügyfél internetbankjába, és onnan előre megszervezett számlákra utalják az ügyfél pénzét.

5.1.3 Megtévesztő honlapok

Gyakran előfordul, különösen a már említett „adathalász” szélhámosok esetében, hogy ügyes e-mailek segítségével az ügyfeleket hamis intézményi, internetbanki oldalakra csalják. Ezek nagyon hasonlítanak a számlavezető intézmény internetes oldalára, és az ügyfél, aki itt biztonságban hiszi magát, könnyen kiadja titkos adatait, például úgy, hogy belép az ál-banki oldalon az internetbankjába – beütve a szükséges kódokat. Az ál-banki oldal valóban bejuttatja őt az igazi internetbankba, így az ügyfél észre sem veszi, hogy becsapták, hogy megszerezték az adatait.

12. <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/bankszamlak/elektronikus-banki-szolgalatasok/internetes-csalasok>

5.2 Bankbiztonsági intézkedések, adatvédelem

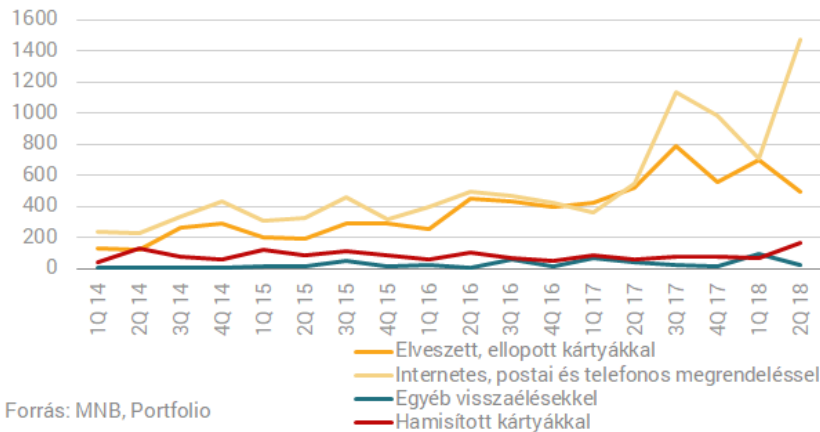
5.2.1 Internetbank

- Az pénzügyi rendszerek többszörös tűzfalvédelemmel rendelkeznek. A tűzfalak feladata az intézmény rendszereinek és az ügyfelek adatainak megvédése, az illetéktelen hozzáférések megakadályozása.
- Az internetbank használatkor a kommunikáció titkosított csatornán történik.
- Az internet nyíltságából adódóan az intézmények azokat az oldalakat, mechanizmusokat védik, amelyek üzletileg érzékeny információkat tartalmaznak vagy továbbíthatnak. Az ilyen oldalak elérésekor és használatkor a normál http helyett https védett kapcsolat épül fel az ügyfél gépe és az intézmény webservere között. Az SSL technológiával védett csatornán közlekedő adatok rendszerint 128 bit hosszúságú kulccsal kerülnek titkosításra.
- Az intézmények szinte mindegyike többszintű azonosítási rendszert alkalmaz, tehát meg kell adni külön a felhasználó nevet, a jelszót és további biztonsági kódot, amelyek mindegyike egy-egy szintet jelent.

A biztonságnak ennél is nagyobb fokát jelenti az úgynevezett többcsatornás rendszer, ahol nem csak a számítógépen, hanem egy másik eszközön is azonosítania kell magát az ügyfélnek. Ilyen például:

- SMS értesítés kérése a rendszerbe történő sikeres belépésről és annak időpontjáról;
- Időablak funkció, amely egy előre megadott mobiltelefonszámról indított hívással 5-10-15 percig engedélyezi az aktív műveleteket a rendszeren belül, utána letilt;
- Hasonló megoldás az egyszer használatos kód küldése egy előre egyeztetett mobiltelefon számra;
- Virtuális billentyűzet használata,
- A token - a számítógéptől teljesen független, véletlen számgeneráló szerkezet, amelyet külön PIN-kód véd. Ennek beírását követően tudja meg az ügyfél az internetes belépéshez szükséges, aktuális azonosító számát.

A bankkártyás visszaélések száma típusonként az elfogadói oldalon (darab)



Forrás: <https://www.portfolio.hu/uzlet>

A biztonságot szolgálja, hogy az internet bank figyeli az azonosítási, illetve belépési próbálkozások számát, és meghatározott sikertelen próbálkozás – általában 3-5 – után kitiltja az ügyfelet a rendszerből, továbbá az inaktív ügyfél esetén néhány perc után megszakítja a kapcsolatot.

Léteznek olyan rendszerek, amelyek nem engedélyezik, hogy egy időben, több számítógépről ugyanazon azonosítóval használják a rendszert az ügyfelek. Így ha a felhasználó óvatlanságából fakadóan az azonosító és kód illetéktelen kezekbe kerül, nem történhet meg, hogy az ügyféllel párhuzamosan valaki más is bejelentkezzen és hozzáférjen számláihoz.

Rendszerint a bankok a webszerverük felé érkező összes kérést indító, internetre felcsatlakozott gép adatait rögzítik, segítve ezzel az esetleges illetéktelen hozzáférés felderítését.

Az internetes banki szolgáltatások biztonságát szolgálják a chip kártyás rendszerek is. A kártyán a mágnescsík mellett megtalálható a hamisítást megnehezítő EMV chip is. Ez az Europay-MasterCard-Visa rövidítésekből álló specifikáció, amely biztonságossá teszi a bankkártya használatát az interneten - vagy bármely más nyílt hálózaton - elektronikus kereskedelmi tranzakciók esetén.

Megemlítendő továbbá az ún. webkártyák is, amelyeket kifejezetten on-line vásárlásra fejlesztettek ki. A vásárlás lebonyolítását megelőzően a webkártyát - amelyhez elkülönült kártyaszám tartozik – csak annyi pénzzel szükséges és érdemes feltölteni, amennyit az on-line vásárláskor el kívánunk költeni. A webkártyával bonyolított vásárláskor kiküszöbölhető, hogy a bankkártya-számmal esetleg visszaéljenek.

5.2.2 Mobil netbank

Mobil netbank esetében az internetbankhoz hasonló biztonsági eszközöket alkalmaznak az intézmények:

- Többszörös tűzfalvédelem és titkosított kommunikációs csatorna.
- Többszintű azonosítási és többcsatornás rendszer.
- Általában nem szükséges külön azonosító és jelszó a bejelentkezéshez, a netbankban használt adatokkal lehet belépni a felületre.
- A rendszer figyeli az azonosítási, illetve belépési próbálkozások számát, és meghatározott sikertelen próbálkozás után kitiltja az ügyfelet a rendszerből, továbbá az inaktív ügyfél esetén néhány perc után bontja a kapcsolatot.

5.2.3 Telebank

Az ügyfelek adatait többszintű ügyfél-azonosítási rendszer védi, amely általában ügyfélkódot és telefonos PIN kódot – amit lehetőség van megváltoztatni - tartalmaz.

- A felhasználói azonosító és a jelszó mellett egyes pénzügyi szolgáltatók egyéb biztonságos azonosítási módszereket is alkalmazhatnak.
- A személyre szóló információk és bizonyos megbízások telefonos intézése kizárólag személyre szóló ügyfélkód és telefonos PIN kód megadásával lehetséges.
- A rendszerbe való meghatározott sikertelen azonosítási/belépési próbálkozás a szolgáltatás ideiglenes letiltását eredményezi.
- A Telebankon keresztül folytatott beszélgetések rögzítésre kerülnek.

13.<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/bankszamlak/elektronikus-banki-szolgaltatasok/intezmenyi-biztonsag>

6. Összefoglalás

A számítástechnika már gyakorlatilag minden iparágban jelen van. Napjainkban a legtöbb ember életének meghatározó szereplői a bankok, és a különböző pénzügyintézetek, amikre a számítástechnika fejlődése különösen nagy hatással van. Éppen ezért véleményem szerint az ilyen intézményeknek, rendkívül nagy hangsúlyt kell fektetniük az ügyfelek kényelmét és elégedettségét növelő fejlesztésekre. A digitalizáció adta lehetőségeket kihasználva, és beépítve a rendszerekbe, a pénzügyek intézése egy egészen új szintre emelhető.

Dolgozatom első, bevezető részében bemutattam a bankok létrejöttének folyamatát, kezdve a nemesfémekkel való kereskedéstől, a váltó és a bankjegyek elterjedésén keresztül a mai ismert bankok kialakulásáig, az adott kor sajátosságain keresztül.

Fő témának a digitalizáció és az innovatív megoldások bemutatását választottam, illetve ezek hatását kifejezetten a bankszektorra. A fejlesztések a bankszektor minden szegmensében jelen vannak. Ahhoz hogy egy bank versenyben tudjon maradni, követnie kell a trendeket, és meg kell felelnie az ügyfelek egyre csak bővülő igényeinek. Az online ügyfélkiszolgálás, az hogy az ügyfél szinte bármikor és bárhol képes elintézni pénzügyeit, internetbank segítségével, kezd egyre jobban teret nyerni, azonban nagyon sokan félve közelítenek az efféle dolgokhoz, és inkább továbbra is a személyes ügyintézészt választják. Ennek okai a bizalmatlanság és az ismeretek hiánya. Dolgozatomban külön témában foglalkozom a bankbiztonsággal. Annak ellenére hogy rendkívül fejlett biztonsági rendszerek és intézkedések védik az ügyfelek és bank adatait, sajnos előfordulnak visszaélések, csalások, amik kiváltó okai lehetnek a bizalmatlanságnak.

A zalaegerszegi Otp Banknál eltöltött gyakorlatom alatt személyesen tapasztaltam, hogy az ügyfelek hogyan reagálnak egy-egy innovatív megoldás bevezetésére. Megfigyelhetőek voltak generációs különbségek. Míg egy fiatal szívesen fogadta az innovatív módszereket, könnyen megtanulta használatát, addig az idősebb korosztály bizalmatlan és elutasító volt. Természetesen vannak kivételek.

Meglátásom szerint összességében kijelenthető, hogy az innováció a bankszektorban elképesztő sebességgel terjed, azonban az ügyfeleknek időre van szüksége ezek befogadására és elsajátítására.

7. Ábrajegyzék

1. ábra: Az arany árfolyamának változása (Letöltve: 2020.05.05.)
2. ábra: A 3 leggyakrabban üzleti intelligencia bevezetési indok a megkérdezett kis- és középvállalatok között (Letöltve: 2020.05.05.)
3. ábra: Az internet bankolást használók aránya a 16-74 éves korosztályban a visegrádi országokban és az EU-ban (Letöltve: 2020.05.05.)
4. ábra: FinTech cégek által célzott területek a pénzügyi szektorban annak résztvevői alapján (Letöltve: 2020.05.05.)
5. ábra: A bankkártyás visszaélések száma típusonként az elfogadói helyeken (Letöltve: 2020.05.05.)

8. Irodalomjegyzék

1. http://penzugy.uw.hu/miert_jo_uzlet/a_bankok_kialakulasa.html (Letöltve: 2020.04.13.)
2. <https://www.bankarkepzo.hu/index.php/hu/scoring-eljarasok-es-tudaskoncentracio> (Letöltve: 2020.04.13.)
3. https://vallalatipenzugyek.blog.hu/2018/09/13/mesterseges_intelligencia_robotok_penzugyek (Letöltve: 2020.04.13.)
4. <http://www.biprojekt.hu/Uzleti-intelligencia-Business-Intelligence-BI.htm> (Letöltve: 2020.04.17.)
5. <https://www.klikkmania.hu/bankszektor-es-marketing-automatizacio/> (Letöltve: 2020.04.17.)
6. <https://medium.com/@dniehubay/digitaliz%C3%A1ci%C3%B3-fizet%C3%A9si-szok%C3%A1sok-v%C3%A1ltoz%C3%A1sa-b1a58d974793> (Letöltve: 2020.04.17.)
7. <https://computerworld.hu/uzlet/a-digitalis-atalakulas-lehetosegei-a-magyar-bankszektorban-226140.html> (Letöltve: 2020.04.17.)
8. <https://www.mnb.hu/letoltes/mnb-allasfoglalas.pdf> (Letöltve: 2020.04.22.)
9. <https://kiszamolo.hu/keszpenz-te-draga/> (Letöltve: 2020.04.22.)
10. <https://www.origo.hu/gazdasag/20190410-egy-otthon-hagyott-penztarca-szulte-a-bankkartya-otletet-meg-1949ben.html> (Letöltve: 2020.05.05.)
11. <https://fintechzone.hu/mi-a-fintech/> (Letöltve: 2020.05.05.)
12. <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/bankszamlak/elektronikus-banki-szolgalatasok/internetes-csalasok> (Letöltve: 2020.05.05.)
13. <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/bankszamlak/elektronikus-banki-szolgalatasok/intezmenyi-biztonsag> (Letöltve: 2020.05.05.)

NYILATKOZAT

Alulírott,Pajor Imre..... nyilatkozom, hogy a záródolgozatomban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját munkám eredményei.

Tudomásul veszem, hogy a dolgozat elektronikus formátuma szerzői jogtisztaságának ellenőrzésére az Egyetem szoftveres ellenőrzést (plágiumszűrést) végezhet és ennek eredményét a dolgozat értékelésében felhasználhatja.

Tudomásul veszem, hogy a dolgozat elektronikus formátuma az Egyetem repozitóriumában kerül elhelyezésre és a hatályos jogszabályok, intézményi szabályzatok szerint, valamint a szerzői rendelkezésnek megfelelően biztosítható a kutatási célú hozzáférés. A dolgozat elektronikus formátumának metaadatai – ide értve a szerzői összefoglalót is – nyilvánosak.

Zalaegerszeg, 2020.05.10.

Pajor Imre sk.
hallgató aláírása

ÖSSZEFOGLALÁS

(benyújtandó két példányban)

Bankolás a kezdetektől az online viláig

Pajor Imre
Gazdálkodási és menedzsment felsőoktatási szakképzés, digitális üzleti
szolgáltatások szakirány

tagozat/képzés/szakirány

[az összefoglalás szövege, legfeljebb 2 oldal terjedelemben]

A számítástechnika már gyakorlatilag minden iparágban jelen van. Napjainkban a legtöbb ember életének meghatározó szereplői a bankok, és a különböző pénzügyintézetek, amikre a számítástechnika fejlődése különösen nagy hatással van. Kevés ember van viszont akik a pénzügyeik intézésére nem szükséges rosszként tekintenek, ezért szeretnék minél gyorsabban és egyszerűbben intézni. Éppen ezért véleményem szerint az ilyen intézményeknek, rendkívül nagy hangsúlyt kell fektetniük az ügyfelek kényelmét és elégedettségét növelő fejlesztésekre. A digitalizáció adta lehetőségeket kihasználva, és beépítve a rendszerekbe, a pénzügyek intézése egy egészen új szintre emelhető.

Záródolgozatom témaválasztásánál a szakmai kíváncsiság vezérelt amikor a bankolási szokások fejlődését, illetve a bankok kialakulásának bemutatását választottam egészen a legelső pénzügyintézetek megjelenésétől a mai formájukig. A fő hangsúlyt azonban a jelenleg is tartó technológiai forradalomra és annak hatásaira szeretném helyezni. Szeretném mélyebben beleásni magam a bankok működésébe és megfigyelni a digitalizáció eredményeit.

Plusz motivációt adott számomra hogy kötelező szakmai gyakorlatomat az OTP Bank zalaegerszegi fiókjában töltöm, ahol megismerhetem a pénzügyek intézésének hátterét illetve belátást nyerhetek több banki folyamatba, amelyekben szinte egytől egyig jelen vannak a legmodernebb technikai eszközök, eljárások. Továbbá motivált az is hogy ebben a témában rengeteg szakirodalom, illetve egyéb forrás áll rendelkezésre amik segítik a téma részletes és megfelelő feldolgozását. Mindemellett én magam is rendszeresen veszem igénybe pénzügyintézetek szolgáltatásait, illetve előszeretettel ismerem meg és használom a legújabb trendeket, eszközöket. Rendszeresen használom az internetbank adta lehetőségeket, az érintés nélküli fizetést, és már én is annak a generációnak a tagja vagyok akik nem szívesen mennek be személyesen a bankfiókba, hanem mindent amit csak lehet, otthonról, internet segítségével intéznek.

Záródolgozatom első részében a bankok kialakulásának folyamatát szeretném röviden bemutatni, a pénz kialakulásától egészen a mai ismert bankok megjelenéséig. Kitérek többek között a nemesfémek elterjedésére különböző kultúrákban, az árupénz használatára és a hitelek iránti igény megjelenésére.

Fő témának a digitalizáció és az innovatív megoldások bemutatását választottam, illetve ezek hatását kifejezetten a bankszektorra. A fejlesztések a bankszektor minden szegmensében jelen vannak. Ahhoz hogy egy bank versenyben tudjon maradni, követnie kell a trendeket, és

meg kell felelnie az ügyfelek egyre csak bővülő igényeinek. Az online ügyfélkiszolgálás, az hogy az ügyfél szinte bármikor és bárhol képes elintézni pénzügyeit, internetbank segítségével, kezd egyre jobban teret nyerni. Azonban megfigyelhetők generációs különbségek ezeknek az innovatív megoldásoknak az elfogadásában, ami egyfajta akadálya az új technológiák terjedésének.

Foglalkozom a készpénz szerepének változásával, az elektronikus és online fizetési módok készpénzre gyakorolt hatásával, ezzel együtt a bankkártyák szerepével.

Annak ellenére hogy rendkívül fejlett biztonsági rendszerek és intézkedések védik az ügyfelek és a bankok adatait, sajnos előfordulnak visszaélések, csalások, amik kiváltó okai lehetnek a bizalmatlanságnak. Dolgozatom záró fejezetében külön foglalkozom ezeknek a biztonsági rendszereknek az ismertetésével, konkrét példákon keresztül. Bemutatom a leggyakrabban használt programokat csalásokhoz, adatlopásokhoz, valamint a legmodernebb biztonságtechnikai eszközöket és rendszereket.

Dolgozatom során igyekeztem egy teljes képet alkotni a bankrendszerek működéséről és folyamatos fejlődéséről. Mindezt adatokkal alátámasztva, ezzel együtt ügyelve arra hogy egy laikus olvasó számára is érthető és érdekes legyen.