

FIZETÉSI FORGALOM ÉS DIGITALIZÁCIÓ

Prágay István

A tanulmány történelmi perspektívába helyezve áttekinti a számítástechnika és a készpénz nélküli fizetési forgalom fejlődésének kölcsönhatását. Ebből kiindulva mutatja be a forgalom fejlődését befolyásoló technológiai trendeket és főbb szabályozói kezdeményezéseket.

A vállalkozások számára a pénzügyi ellátási lánc végponttól végpontig automatizálása, a rendkívüli műveletek során követendő eljárás szabályozottsága, a pénzügyi üzenetek és kivonatok tartalmának kibővítése és szemantikai egyértelműsége előnyt jelent. A digitalizáció elősegítheti a kis- és középvállalkozások adminisztrációs folyamatainak korszerűsítését és a nagyvállalati partnereikhez kapcsolódást.

A 7×24 órás, azonnali fizetés a fogyasztók számára elhozza a készpénzmentes élet lehetőségét, mivel személyek és mikrovállalkozások egymásnak is egyszerűen fizethetnek majd átutalással. A kiskereskedelemben a vásárlás és a fizetés mozzanatai feltehetően szorosabban fognak összekapcsolódni.

A digitalizációt Magyarországnak fel kell használnia a készpénzforgalom visszaszorítása, valamint a pénzügyi beilleszkedés növelése érdekében. Ehhez nélkülözhetetlen, hogy a fogyasztók gyakorlati előnyöket érzékeljenek a készpénzes fizetésekhez képest, könnyebbé váljon a személyes pénzügyek kezelése.

A gyors változások a fogyasztóktól és mikrovállalkozásoktól folyamatos tanulást, a pénzügyi tudatosság szintjének emelését igénylik.

A szakpolitikai megközelítésű írás választ keres arra a kérdésre, hogy Magyarország milyen további lépésekkel válhat a fizetési forgalom szempontjából trendkövetőbből élen járó országgá, a pénzügyi digitalizáció nyertesévé. A pénzforgalmi szolgáltatók, illetve az ágazatok közötti együttműködés elmélyítése, a fizetési módokat szabályozó megállapodások és szabványok következetes és összehangolt alkalmazása képezheti magas színvonalú szolgáltatások alapját.

JEL-kód: o33

Kulcsszavak: digitalizáció, fizetési forgalom, PSD2, pénzügyi tudatosság

1. A DIGITALIZÁCIÓ FOGALMA, A DIGITALIZÁCIÓ NAPJAINKBAN

Digitalizáció alatt kezdetben adatok, szövegek, valamint analóg hang- és képfelvételek digitális formában történő rögzítését és kezelését értettük. Ebben a jelentésében a digitalizáció egyidős a digitális adathordozókkal.

Időközben újabb jelentése alakult ki: a hálózatba kötött, mobil digitális eszközök általános elterjedésével és azok használatával párhuzamosan megváltozó életvitelt, valamint gazdasági és igazgatási tevékenységeket is jelenti. A digitalizáció a papíralapú ügyintézés visszaszorítását, a térbeli és időbeli korlátok feloldását, automatizálást, a kommunikáció és az üzleti műveletek felgyorsulását eredményezi. Az emberek távolról nemcsak emberekkel, de gépekkel is kommunikálnak, és egyre rugalmasabb és személyesebb kiszolgálást kaphatnak.

A digitalizáció nemcsak azért alakítja át a fizetési szolgáltatásokat és a fizetési forgalmat, mert a pénzforgalmi szolgáltatók egyre újabb lehetőségeket találnak a szolgáltatásaik új módon történő nyújtására, hanem az egész környezetünk, életmódunk is átalakul. Az új eszközökhöz és helyzetekhez pedig új fizetési módszereket alakítanak ki.

A digitális átalakulás oka és kiindulópontja a technológiai fejlődés, az átalakulás lendületét pedig az alábbi tényezők határozzák meg:¹

- a) az ügyfelek igénye, eszközei, képessége, valamint fizetőképessége,
- b) a pénzforgalmi szolgáltatók innovációs képessége és a piaci verseny erőssége, megtérülést biztosító árak és forgalmi volumen,
- c) a szabályozási környezet (ideértve többoldalú megállapodásokat és szabványokat is), valamint az infrastruktúra.

A főbb új technológiai trendek, amelyeket a következő évtizedre előre látunk és a fizetési szolgáltatások szempontjából is relevánsak, az alábbiak lehetnek.

1.1. Mobileszközök és szélessávú hálózati kapcsolatok

A mobilinternettel ellátott okostelefon robbanásszerű piaci sikerét megfizethető ára, a szélessávú kapcsolat, valamint az érintőképernyő egyszerűsége magyarázza. Zsebre vágható számítógép, telefon, zenelejátszó, kamera és mikrofon egy eszközön vonzó ajánlat. A készülékek használhatóságát fokozza, hogy az operációs rendszerek gyártói applikációs programozási felületet (API) nyitottak, bármely fejlesztő számára lehetővé tették az alkalmazások forgalmazását globálisan hozzáférhető online áruházakban (Google Play Store, Apple App Store).

1 SANTAMARÍA, J. (2018): Do androids dream of electric sheep and e-payments?

Az API-k fejlesztői felhasználására jó példa az Uber esete. A mobiltelefonos taxi-rendelés-applikációt viszonylag szerény saját ráfordítással fejlesztették ki, a termék azonban elképesztően funkciógazdag, mert a fejlesztésbe API-n keresztül elért külső geolokációs (az eszköz helyzete, a gépkocsi helyzete), térkép, navigáció, értesítési és fizetési szolgáltatásokat zökkenőmentesen integráltak. Az Uber számára kedvező környezet a fintechjelenség megszületését is megalapozta.

1.2. Érintéses technológia, kártyaemuláció, biometria, kiterjesztett valóság

Ezek a technológiák az ügyfél (és elektronikus aláírás esetén a szolgáltató) egyértelmű azonosítását, a gyors, kényelmes és biztonságos rendelkezés lehetőségét biztosítják. A mobiltárca felválthatja a hagyományos bankkártyát, sőt az egész pénztárcát. A hordható eszközök és a biometria pedig olyan helyzetekben is lehetővé teszi az azonosítást és megbízás hitelesítést, amikor más eszközök nem állnak rendelkezésre. A kiterjesztett valóság a fizikai vásárlás élményét fogja nyújtani anélkül, hogy a fogyasztó felállna a fotelból.

1.3. Blokklánc (blockchain) technológia

A tranzakciók blokkokba rendezését, a blokkok hitelesítését, a tranzakciós blokkok blokkláncba fűzését, valamint a nyilvántartás közzétételét és több példányban történő megőrzését biztosító technológia, a megosztott nyilvántartások azt a lehetőséget hordozzák, hogy költséges és körülményes infrastruktúrák és közvetítők helyett egyszerűen kezelhető adatbázisok és tranzakciós rendszerek jöjjenek létre. A kriptovaluták bebizonyították a technológia alkalmasságát saját alkalmazási körükben. A kriptovalutákhoz a hagyományos pénzforgalmi szolgáltatóknak nincs közük, hiszen a kriptovalutát mint elektronikus kauri kagylókat a pénztulajdonosok közvetlenül elcserélhetik. A blokklánc-technológia a pénzügyi szolgáltatók érdeklődését is felkeltette, mivel alkalmasnak bizonyulhat a bankközi infrastruktúrák részbeni vagy teljes felváltására. Úgy is fogalmazhatunk, hogy a jelentős költséggel működtethető infrastruktúrák helyébe konstrukciók (scheme-ek) léphetnek. A nyilvántartások hitelességét nem egy entitás (üzemeltető) igazolja, hanem a rendszer kitüntetett szereplői, akiknek a jóváhagyása után a művelet ténye köztudomású és megváltoztathatalan. A Bitcoin-konstrukciónak nincs megnevezett tulajdonosa, irányító szervezete. A blokklánc más alkalmazásai igényelhetik egy közbizalmat élvező központi szervező kijelölését.

A forradalmi technológia kriptovalutákon túli, eredményes alkalmazása érdekében már intenzív munka folyik, ugyanakkor sokan kételkednek a blokkláncokon alapuló nyilvántartások skálázhatóságában.

1.4. Mesterséges intelligencia

A mesterséges intelligencia, különösen a mai számítógépek fizikai korlátait legyőző kvantumszámítógépek alkalmazásával, a telefonos ügyfélszolgálat üzenetkezelő robotokkal (chatbot), sőt beszélő számítógéppel történő felváltását ígéri.² A ma ismert chatbotok mögött álló gép úgy vált rövid üzeneteket, ahogy két ember szokott egymással „csetelni”.

1.5. A „dolgok internete”³, adatbányászat és adatelemzés (Big Data)

A „dolgok internete” hálózatba kapcsolt érzékelőket jelent, amelyekből egy háztartásban vagy boltban több is lehet, és segítséget nyújtanak szükségleteink rugalmas kielégítésében, akár automatizált műveletek generálásával is. A gép-gép (M2M) kapcsolatban álló érzékelők alkalmazása a tranzakciók, így a fizetési műveletek számát is jelentősen megnövelheti, értékes adatokat szolgáltatva a pénzforgalmi szolgáltatóknak ügyfeleik fogyasztási szokásairól.

Az adatbányászat és adatelemzés a bankokat abban segíti, hogy jobban megértsék ügyfeleik igényeit, és rugalmasan, megfelelő időben, személyre szabottan tehesse nek ajánlatokat az ügyfeleknek.

2. A FIZETÉSI FORGALOM DIGITÁLIS ÁTALAKULÁSA NAPJAINKIG, TÖRTÉNELMI PERSPEKTÍVÁBÓL

A pénzügyi szolgáltatások nyújtása pénzügyi szerződések adminisztrálását, tehát adatkezelést és adatfeldolgozást igényel. A bankok, de általában a pénzügyi szolgáltatók könyvelési üzemek, amelyek a számítástechnika gyakorlati alkalmazásának úttörői voltak, így a pénzügyi szolgáltatási ágazatban már a 20. század hatvanas-hetvenes éveiben megkezdődött a számítástechnika üzemszerű alkalmazása. A nagy, földrajzilag kiterjedt hálózatot működtető vállalatok először saját pénzügyi tevékenységük központosításával javíthatták működési és likviditáskezelési hatékonyságukat, munkaállomást kaptak a bankoktól, és a hetvenes évektől kezdődően kifejlődtek az ERP (vállalatirányítási) rendszerek.

A bérszámfejtés számítógépesítése messzemenő következménnyel járt; lehetővé tette a munkabérek lakossági csekkszámlára vagy átutalási számlára történő folyósításának a megszervezését. Ez a változás mentesítette a munkáltatókat

² A Bank of America 2016-tól vezette be és azóta is folyamatosan fejleszti az „Erica” elnevezésű digitális-beszélő telefonos ügyfélszolgálatát, s így már mobilon is lehet beszélni „Ericával”. Ezzel párhuzamosan humán erőforrást igénylő call centerét leépítette.

³ A szakirodalomban: Internet of Things (IoT).

a készpénzkifizetés költséges adminisztrációja alól. A lakossági banki üzletág, ami addig általában kimerült a takarékpénztári funkcióban (takarékkönyvek és takaréklevelek kibocsátásában), egyszerű hitelekben, összetettebb üzletté vált. A közüzemi díjbeszedés számítástechnikán alapuló korszerűsítése tette lehetővé a közüzemi díjak közvetlen ráterhelését a munkabéreket fogadó számlákra. A jövedelmekhez való hozzáférés gyorsítása és egyszerűsítése érdekében megszületett a pénzkiadó automata. Ehhez szükség volt egy hozzáférést biztosító eszközre, készpénzfelvételi kártyára is, amely egyben a csekkfizetés során lehetett a személyazonosítást megkönnyítő csekkgarancia-kártya is.

A kártyák fizetési funkciójának kifejlődése a vállalati reprezentációs és utazási költségek elszámolását segítő, ún. költségi vagy terhelési (charge) kártyákkal kezdődött meg, az ezek elszámolására kialakított eljárásokat alkalmazták a hitelkártyák és a betéti kártyák. A készpénzfelvételi és a csekkgarancia-kártyákból a nyolcvanas-kilencvenes évekre fejlődtek ki a fizetési számlákhoz kötött betéti (debit) kártyák, amelyek fizetési funkcióval is rendelkeznek. A kártyák elfogadása, a telefonos autorizáció, a papíralapú tiltólista és a vásárlási bizonylat kitöltését segítő imprinter korszaka után elektronikus elfogadóhelyi terminálokra került át. A kilencvenes években vált lehetővé a bankszámlák interneten történő elérése, először kliensprogramok által összeállított, elküldött és fogadott üzenetek útján, később közvetlen internetbanki eléréssel, valamint az intelligens (chip) kártyák is megjelentek.

A bankkártyák okosodtak, a tranzakciók engedélyezése – a világ bármely két pontja között –, másodperceken belül megtörténik, az intelligens chipek erős védelmet nyújtanak a visszaélésekkel szemben, és az NFC rádiótechnológia, a mobiltárca-alkalmazások lehetővé teszik a kártyák érintéses használatát, valamint a fizetési kártyák telefonokra vagy hordozható eszközökre, pl. karkötőre, okosóraira történő emulációját.

A pénzforgalmi infrastruktúrák és kommunikáció felgyorsultak, a valós idejű, tételenkénti elszámolás fokozatosan kiszorítja a korábbi kötegelt adatfeldolgozási módszereket.

Ez a sematikusán vázolt fejlődés némi késéssel – és helyi sajátosságokkal fűszerezve – Magyarországon is lezajlott és zajlik. Hazánkban a készpénzes munkabér-kifizetés egészen a kilencvenes évek első feléig uralkodó maradt. Egységes bankközi elszámolási infrastruktúra is csak a kilencvenes évek derekától működik. Hazánk elmaradása a fizetési forgalom tekintetében máig nem szűnt meg teljesen; akár a bankszámla-tulajdonlást, akár az internetbank használatát tekintve, egyelőre szerényebbek a mutatóink az EU-tagállamok átlagánál (bár nem rosszabbak annál, mint amit általános fejlettségünk indokol).

A megelőző évtizedekben lezajlott tektonikus átalakulások a pénzforgalmi szolgáltatók számára több szempontból is előnyösek voltak. A lakosság bankkapcsolata stabil forrást, pénzügyi viselkedésére vonatkozó információt nyújt, az utóbbi a hitelképesség megítéléséhez, valamint a fizetési nehézségek előrejelzéséhez jelent támpontot. A fizetési forgalom lebonyolítása és a számlavezetés számottevő és stabil bevételi forrássá vált a pénzforgalmi szolgáltatók számára.

3. A FIZETÉSI FORGALOM TOVÁBBFEJLŐDÉSÉT BEFOLYÁSOLÓ, FŐBB SZABÁLYOZÓI KEZDEMÉNYEZÉSEK

3.1. A fizetési szolgáltatásokról szóló PSD2 irányelv

A fizetési szolgáltatásokat szabályozó 2007/64/EU irányelv (PSD1) a fizetési forgalom európai integrációját célozta meg. A második, 2015/2366 számú irányelv (PSD2) a fogyasztóvédelmi szabályok további erősítése, a hatálya alá tartozó műveletek körének kibővítése mellett a digitalizációra tekintettel szigorítja az ügyfél azonosításának és a fizetési megbízás hitelesítésének a szabályait.

A fő szabály szerint a hitelesítéshez az alábbi három tényezőből kettőnek kell rendelkezésre állnia:

- ismeret (csak a szolgáltatás igénybevevője ismeri),
- birtoklás (csak a szolgáltatás igénybevevője által birtokolt dolog),
- inherens (csak a személyre jellemző, biológiai) tulajdonság.

A szabály maradéktalan alkalmazása nagy kihívás elé állítaná a biztonság mellett az ügyfelek kényelmét is szolgálni kívánó szolgáltatókat, azonban az irányelvi felhatalmazás alapján megszületett, irányelvi felhatalmazáson alapuló EV-bizottsági rendelet (RTS) részletesen meghatározza a főszabálytól való eltérés eseteit.

Az irányelv – a fintechiparág feltűnését is tekintetbe véve – kötelezi a számlavezető pénzforgalmi szolgáltatókat, hogy hozzáférést biztosítsanak az általuk vezetett fizetési számlákhoz az alábbiak számára:

- a) fizetési eszközök kibocsátói (foglalás nélküli tranzakcióautorizáció);
- b) fizetéskezdeményezési szolgáltatók számára (fizetési megbízás rögzítése);
- c) számlainformációk szolgáltatók számára (számlaadatok és forgalmi adatok).

Az utóbbi két szerepet a speciális engedéllyel rendelkező, az irányelvben erre szakosított pénzforgalmi intézmény mellett bármely számlavezető pénzforgalmi szolgáltató is betöltheti. Annak a részletes szabályait, hogyan érhetik el fizetéskezdeményezési és számlainformációs szolgáltatók a fizetési számlát, szintén a

fentebb hivatkozott rendelet (RTS) tartalmazza, amit 18 hónapos felkészülési idő elteltével, 2019 szeptember 14-étől kell teljes egészében alkalmazni.

3.2. A pénzügyi tudatosság fejlesztésének stratégiája

Magyarország kormánya 2017 decemberében fogadta el a fogyasztók pénzügyi tudatossága fejlesztésének hét évre szóló, átfogó nemzeti stratégiáját. A stratégia egységes keretbe foglalja a különféle állami szereplők (MNB, NGM, ÁSZ, EMMI) korábban megkezdett pénzügyikultúra-fejlesztési programjait, megtartva azok önállóságát. A megközelítés módja lehetővé teszi, hogy a program azonosítsa azokat a területeket, amelyek korábban – átfogó stratégia hiányában – fehér foltot képeztek, és ezek betöltéséhez anyagi forrást és megoldást rendeljen.

A fogyasztók önvédelmi képességének fejlesztése a fogyasztóvédelmet kiegészíti, hiszen az anyagi boldogulást nagyban meghatározza, hogy a fogyasztó élethelyzetének megfelelő, megalapozott vagy megalapozatlan pénzügyi döntéseket hoz-e. A program az iskolarendszerű oktatásra helyez nagy hangsúlyt, de a felnőttek, idősek és hátrányos helyzetűek is külön figyelmet kapnak. A digitális képességek megszerzése, a digitális pénzügyi szolgáltatásokban való jártasság, és különösen a kibertérben felmerülő kockázatok ismerete is fontos szempont a stratégia végrehajtása során.

A stratégia nagyobb területet ölel fel, mint a címe, valójában négy az egyben stratégia, a pénzügyi tudatosság fejlesztésén túl tartalmazza:

- a) az (előzetes) pénzügyi tanácsadási szolgáltatás továbbfejlesztésének tervét, ugyanis többéves pénzügyi kötelezettségvállalás előtt célszerű független pénzügyi tanácsot is igénybe venni;
- b) a készpénzhasználat visszaszorítása érdekében történő lépéseket (ideértve pl. az NGM-kártya-elfogadóhelyi terminál telepítési programját is), valamint
- c) a pénzügyi beilleszkedés előmozdításának programját, ami a jelenleg kizárólag vagy elsősorban készpénzt használó lakossági csoportok számára megkönnyíti a pénzügyi szolgáltatások igénybevételét.

Ezek a programok egymás kiegészítői, hiszen az ismeretek elősegítik a pénzügyi beilleszkedést, a fizetési szolgáltatások elérhetősége és ismerete pedig előmozdítja a készpénz visszaszorítását. A fejlődő országokban a pénzügyi beilleszkedés vagy a készpénzhasználat visszaszorítása kerül első helyre, és a pénzügyi tudatosság fejlesztése egészíti ki a gerincet adó programot. Magyarországon – a fejlett országok gyakorlatával egyezően – a pénzügyi tudatosság fejlesztése került fókusz-pontba.

A stratégia cselekvési terve a hírek szerint 2018 márciusában kerülhet a kormány asztalára.

3.3. Azonnali fizetés bevezetése

A belföldi forintfizetésekre vonatkozó azonnali fizetési szolgáltatás megvalósítása az MNB kezdeményezésére indult, és a jegybank irányításával zajlik. A szolgáltatás tervezett kezdő napja 2019. július 1. Az azonnali fizetés több, mint az átutalások teljesítésének felgyorsítása és kiterjesztése a banki nyitvatartási időn túlra. Egyrészt a teljesítés nagyon gyors és végleges lesz, néhány másodpercen belül a kedvezményezettnek lesz a pénz, másrészt a kiegészítő szolgáltatások (pl. fizetési kérelem, másodlagos számlaazonosító) meg fogják könnyíteni a fizetés kezdeményezését. A bankközi teljesítés azonnaliságának abból a szempontból van jelentősége, hogy ezen a csatornán nemcsak viszonylag kis összegű, hanem nagy összegű transzfereket is teljesíthetnek. Magyarországon pl. a nem köteget átutalási megbízásokat 10 millió forintos érték alatt egyenesen kötelező lesz ezen az elszámolási csatornán keresztül teljesíteni.

Az azonnali átutalás kedvezményezettjének nem kell majd számlája IBAN-számát megjegyeznie, saját telefonszámát, e-mail címét is hozzákötheti a számlához, így a névjegykártyáján szereplő valamely adat (telefonszám, e-mail cím) mint másodlagos számlaazonosító alapján is megcímezhető lesz a számla. Az átutalónak az összeg, illetve közlemény beírásával sem kell feltétlenül bíbelődnie, mert ezeket az adatokat üzenetben vagy optikailag beolvasható formában rendelkezésére bocsáthatja a kedvezményezett.

Ezek a változások feleslegessé tehetik a fizikai pénztárcát, a mobiltárcából egy másik személynek, egy vállalkozónak (idértve akár a szerelőt vagy egy alkalmi árust) átutalással is lehet fizetni, de a fizetéskezdeményezés akár elfogadóhelyi terminálokon is lehetséges lesz. Tehát a személyek közötti fizetés a kiindulópont, de végül bármilyen helyzetben alkalmazható megoldás fog rendelkezésre állni a belföldi forintfizetések körében.

A szolgáltatás egy új digitális ökoszisztémát alakíthat ki. Minél kényelmesebb, egyszerűbb és gyorsabb, a fogyasztók szokásaihoz minél inkább igazodó megoldások kerülnek kialakításra, annál nagyobb mértékben segítheti elő az azonnali fizetés a készpénzhasználat visszaszorítását.

Magyarországon egyre több bank teszi elérhetővé az azonnali fizetési szolgáltatást euróban is.

4. A FINTECHJELENSÉG

A digitalizáció csökkentette a piacra lépés fizikai korlátait, költségeit, egyben megnövelte a fogyasztói várakozásokat. Új üzleti modellek megvalósíthatósága, a pénzügyi szolgáltatásokhoz történő online és mobil-hozzáférhetőség, valamint a kockázati tőkefinanszírozás elérhetősége felkeltette a vállalkozó szellemet a pénzügyi szolgáltatások területén. A fintech új üzleti modell, pl. a közösségi finanszírozás (crowdfunding) megszületéséhez is hozzájárult. A fizetési forgalom területén virtuális valuták cserélnek gazdát a fizetés során a pénzügyi közvetítő-rendszer igénybevétele nélkül.

Egy hagyományos fizetési üzleti modell digitalizálására mutat példát a TransferWise nemzetközi átutalás. A készpénzáttutalás kényelmes, de viszonylag költséges pénzküldési módszeréből a TransferWise lényegében átvette a készpénzáttutalók belső elszámolási működési modelljét, de készpénz be- és kifizetés helyett elektronikus fizetést alkalmaz, így jelentős árelőnyt képes biztosítani.

A pénzforgalom területén működő fintechek többségének a fizetési számlák elérése vagy a kártyafizetést megkönnyítő szolgáltatás a terepe. Kevés fintech számára ígér gyors sikert a hagyományos pénzforgalmi szolgáltatók ügyfeleinek elcsábítása, hiszen akár a pénzforgalmi szolgáltatások teljes palettájának kialakítása, akár új ügyfélkör megszerzése lassú és költséges folyamat, ezért inkább a szakosodás útját választják, ami lehetőséget ad a nekik tetsző tevékenységek kimazsolázására.

A fintechvállalkozások megjelenését nem hagyják válasz nélkül a hagyományos pénzforgalmi szolgáltatók, amelyek egyrészt maguk is próbálkoznak innovatív fejlesztésekkel, de szívesen akvirálnak is ígéretes fintechvállalkozásokat, vagy befektetőként, illetve partnerként támogatják ezek fejlődését. A fintechinkubáció a hagyományos szolgáltatók számára lehetővé teszi, hogy kezdeti fázisban felismerjék a piacképes innovációkat.

A fintechmozgalom megemelte az ügyfelek elvárásainak szintjét. A fogyasztók a webáruházakban megismert élményt várják el a pénzforgalmi szolgáltatóktól is

A független fintechvállalkozások számára a pénzforgalmi szolgáltatások a PSD2 hatályba lépésével szabályozott terepet jelentenek. Az azonnali fizetések megvalósítása széles piaci lehetőséget nyit a hazai fintechvállalkozások előtt.

5. A DIGITALIZÁCIÓ SIKERÉNEK HÁROM FELTÉTELE

A digitalizációtól elvárjuk, hogy ne rontsa, inkább javítsa a szolgáltatások megbízhatóságát, biztonságát és rendelkezésre állását. Az első cél tehát a szolgáltatások zökkenőmentességének fenntartása. Fontos továbbá, hogy a digitális megoldások az ügyfelek valós igényeit elégítsék ki, a fizetési szolgáltatások ténylegesen

emeljék a polgárok jólétét, és segítsék hozzá a gazdálkodókat versenyképességük megerősítéséhez. Végül szakpolitikai intézkedésekkel, illetve önszabályozással olyan egészséges szabályozási és piaci környezetet kell teremteni, ami erős piaci versenyben a lehető legjobb szolgáltatásokat eredményezi.

5.1. Bizalom, biztonság, folyamatos szolgáltatás

A digitalizálás, a digitális eszközök és a pénzforgalmi szolgáltatók kiszolgáló felületei közötti összekötések nagyságrendi növekedését eredményezi az elektronikus térben. A harmadik fél, a pénzforgalmi szolgáltatók megjelenése tovább növeli a kapcsolatok összetettségét. A papíralapú megoldások kiküszöbölése, a forgalom látványos növekedése és a kezelt adattömeg alapvető követelménnyé teszi az elektronikus fizetések folyamatos, biztonságos teljesítésével kapcsolatos elvárásokat az adatvédelmi szempontok maradéktalan érvényesítésével együtt. A fizetési forgalom további digitalizálását megakaszthatja, akár vissza is fordíthatja a digitális fizetési megoldásokba vetett közbizalom megrendülése.

A biztonság fenntartása érdekében minden résztvevő félnek vannak feladatai.

Ajánlott, hogy a pénzforgalmi szolgáltatók tanulmányozzák és gyakorlatukba ültessék át⁴ az Európai Bankhatóság által az internetes fizetések biztonságára vonatkozó iránymutatását, illetve az Európai Központi Banknak a mobilfizetésekre, illetve a fizetésiszámla-hozzáférésre vonatkozó ajánlásait.

A kiberbiztonságot szolgálja az informatikai rendszer védelméről szóló 7/2017 (VII. 5.) számú MNB-ajánlás alkalmazása, valamint a kritikus infrastruktúraelemnek számító szolgáltatóknak előírt követelmények teljesítése.

5.2. Ügyfélelvárások ismerete

Az e fejezetben leírtak csak példák felsorolását tartalmazzák a teljesség igénye nélkül, szakirodalmi források megállapításai, nem szisztematikus felmérés eredményei.

5.2.1. Fogyasztók

A digitalizáció legfőbb hajtóereje a fogyasztók igényeinek korábbiaknál magasabb szinten történő kielégítése. A fogyasztók alapvetően biztonságos, gyors, kényelmes és átláthatóan árazott szolgáltatást igényelnek. A tranzakció végrehajtásának egyszerűsége alapvető elvárás.

4 Bővebben I. KOVÁCS, L. – DÁVID, S. (2016)

Váratlan helyzetben a fogyasztók segítséget, értelmezhető és gyors válaszokat várnak.

A személyes pénzügyek áttekinthetősége érdekében számlaegyenlegükről, számlaforgalmukról közérthető és részletes utólagos információt várnak. A fogyasztók a számlatörténetükben hosszabb időre visszatekintően is gyorsan szeretnék keresni. A kiadások jogcímeik szerinti összesítése mellett a tételeket is látni szeretnék. A fizetések teljes áttekinthetőségét strukturált, tartalmas, műveleti információ nélkül nem lehet elérni. A számlatörténetben akár a műveletekhez kapcsolódó kereskedői számla másolati példányát, más dokumentumokat, pl. jótállási jegyet, műszaki leírást, használati útmutatót, az eladó, szolgáltató elérhetőségét is meg lehet őrizni elektronikus formában, ha azt a műveleti információ tartalmazza.

Azok a fogyasztók, akik örülnek fizetési kártyájuk telefonra költöztetésének, legalább annyira örülnének vásárlói hűségkártyáik virtualizálásának.

5.2.2. Kiskereskedők

A kiskereskedelmi értékesítés széles spektrumot fog át a hipermarketektől, webáruházaktól egészen a kis üzletekig, de a lakossági szolgáltató mikroállalkozásokat is ebbe a körbe lehet sorolni. Ezek azt várják el, hogy az ügyfélfizetések gyorsan történjenek meg, a fizetés lehetőleg ne legyen visszavonható, és a vásárlás ellenértékét minél hamarabb jóváírják a bankszámlájukon. A kiskereskedő számára nem közömbös az elfogadóhelyi jutalék léte és mértéke, illetve a fizetési eszközök elfogadási infrastruktúrájának költsége, valamint az üzemeltetés terhe.

A kereskedők, és különösen a webáruházak abban érdekeltek, hogy a vásárlás és a fizetés mozzanata összekapcsolódjon. A fizetési művelet elkülönülése mérlegelési lehetőséget nyújt a fogyasztóknak, akik hajlamosabbak elállni a vásárlástól, mint azok, akik előre hozzájárultak számlájuk megterheléséhez.

5.2.3. Közüzemi szolgáltatók

A közüzemek az esedékes díjaik ütemezett beérkezését várják a lehető legalacsonyabb tranzakciós költség mellett. A fogyasztó előre jelzett késedelme (különösen, ha a szolgáltató késedelmi kamatot számít) kedvezőbb, mint a fizetési művelet meghíúsulása. A közüzemi szolgáltatók számára kiemelkedően fontos a számlaegyeztetés, ezért általában ragaszkodnak ahhoz, hogy maguk kezdeményezzék a fizetést, és a fizetési adatokat gépi egyeztetésre alkalmas, eredeti formában visszakapják a pénztranszfer mellékleteként.

5.2.4. Vállalkozások

A vállalkozások az elektronikus banki szolgáltatásokat az ERP (vállalati pénzügyi) és más rendszereikkel közvetlenül össze kívánják kötni, de a bankspecifikus

kapcsolatokkal szemben előnyben részesítik a szabványos megoldásokat. Nyílt, szabványosított API-felületek megnyitását várják el. A pénzügyi ellátási lánc (az ellátási lánc dokumentációs és fizetési oldala) résztvevőjeként a fizetési megbízásaik megadása, valamint az utólagos egyeztetések során a végponttól végpontig történő automatizáció előnyeit szeretnék élvezni, szoros összhangban más pénzügyi dokumentumok, mint pl. számlák kezelésével. Az egyeztetések közel valós idejű elvégzése révén naprakész nyilvántartásokkal szeretnének rendelkezni, ami elősegíti az ügyfélkiszolgálásuk színvonalának emelését, valamint a pénzgazdálkodást is.

A vállalatok számára az egyeztetések mellett fontos a rendkívüli műveletek (visszavonás, visszautasítás stb.) kiszámítható, lehetőség szerint automatizált intézése. A vállalati adminisztrációban lekötött erőforrásokat és időt inkább a vállalat alap- és marketingtevékenységeire tudják átcsoportosítani.

A kis- és középvállalkozások számára fontos továbbá, hogy az ERP-szállítójuk alaptermékébe építse be a fizetések automatikus feldolgozását biztosító funkciókat.

5.2.5. Számlainformációs szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatók

A számlainformációs szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatók (ezek lehetnek egyben számlavezető pénzforgalmi szolgáltatók) is tekinthetők ügyfélnek abban az értelemben, hogy a banki nyílt API-kapcsolaton keresztül minél szélesebb körű, tartalmas információ elérhetőségében érdekeltek, hiszen a konszolidált információ minősége az alapadatok mennyiségétől és minőségétől függ. Ezek a szolgáltatók lényegében szimbiózisban működhetnek a számlavezetési platformot biztosító bankokkal. Fontos számukra, hogy egységes feltételekkel kapcsolódhassanak a számlavezető szolgáltatókhoz, elkerülve API-specialista közvetítők bekapcsolásának kényszerét.

5.3. Támogató környezet

Az ügyfélelvárásoknak megfelelni képes, hatékony pénzforgalmi szolgáltatások kialakítása a versenypiaci szereplők feladata. A piacon kínált szolgáltatások dinamikáját és minőségét a fizetőképes kereslet és a pénzügyi közvetítőrendszer mellett meghatározzák további környezeti feltételek, amelyeknek az elemei: szolid jogszabályi háttér, rugalmas pénzügyi infrastruktúrák, jól működő és kiterjedt kommunikációs infrastruktúra, a pénzügyi szabványok minősége, a fizetési műveletek teljesítésére vonatkozó, pénzforgalmi szolgáltatók közötti két- és többoldalú megállapodások minősége és gyakorlati érvényesítése.

A számos pozitív fejlemény között említhető:

- a PSD2 irányelvet a jogalkotó határidőre és maradéktalanul átültette;
- a Magyar Nemzeti Bank tervei szerint halad az azonnali fizetési szolgáltatás megvalósítása;
- megszületett a pénzügyi tudatosság fejlesztésének stratégiája, amelynek a végrehajtása hozzájárul a készpénz nélküli fizetési forgalom növekedése előtt álló korlátok lebontásához, a készpénzforgalom visszaszorításához;
- a nemzetközi kártyatársaságok számos élenjáró megoldást hoznak Magyarországra.

A nagy kirakójátéknak nem minden eleme került helyére nemzetközi szinten és Magyarországon sem. A hiányzó elemekről nehéz kimerítő listát készíteni, de a mintaként szolgáló külföldi példák számbavételével több tényezőt azonosítani lehet:

- A SEPA-projekt az euróövezeti tagállamok fizetési módszereit integrálta, ügyféltől ügyfélig szabályozva a fizetési folyamatokat. Az EGT-országok egy része belföldi fizetési forgalmát SEPA-alapra helyezte.
- A nemzetközi pénzügyi szabványosításban történő részvétellel elkerülhető, hogy a szabványok alkalmazása később nehéz kompromisszumokat igényeljen.
- A belföldi szabványosítási tevékenység kiegészíti a nemzetközi szabványosítást, és segíti a szabványalkalmazást.
- A pénzügyi ellátási lánc automatizálásához kézenfekvő szektorokon átívelő gyakorlati együttműködés kialakítása.

6. KÖVETKEZTETÉS

A digitalizálódás kiváló lehetőséget nyújt a fizetési szolgáltatások magasabb szintre emelésére. A digitalizáció hullámán vissza lehet szorítani a készpénzhasználatot, gyorsítani a társadalmi befogadást a pénzügyek világába, gyorsabbá, kényelmesebbé és átláthatóbbá lehet tenni a pénzkezelést, könnyíteni lehet a vállalkozók adminisztrációs terhein.

A készpénz nélküli fizetések általában pénzügyi üzenetek láncolatában teljesülnek, gyakran több közvetítő pénzforgalmi szolgáltatón és infrastruktúrán keresztül. Ezért van kiemelkedő jelentősége a pénzügyi szektoron belüli, valamint a pénzügyi és más gazdasági ágazatok együttműködés elmélyítésének a biztonsági kérdésektől a rendszerekhez történő nyílt hozzáférésen és az üzleti folyamatok aprólékos szabályozásán keresztül a műveletek tartalmi gazdagításáig.

HIVATKOZÁSOK

- Capgemini – BNP Paribas (2017): World Payment Report 2017.
- GONZÁLEZ-PÁRAMO, J. M. (2017): Digitalisation and Banking Sector – Seminar „Tomorrow’s Banking and How Central Banks Have Developed in last 15 Years” (beszéd leirata). Helsinki, 2017. 01. 16.
- GPFI (2014): The Opportunities of Digitizing Payments. A report by the World Bank Development Research Group, the Better Than Cash Alliance and the Bill & Melinda Gates Foundation to the G20 Global Partnership for Financial Inclusion.
- European Banking Federation (2017): Driving the digital transformation – The EBF blueprint for digital banking and policy change (http://www.ebfdigitalbanking.eu/images/EBF_DigitalReport.pdf).
- KEMPPAINEN, K. (2017): Payments becoming increasingly real time and less visible. Bank of Finland, Bulletin 2/2017.
- KOVÁCS, L. – DÁVID, S. (2016): Fraud risk in electronic payment transactions. Journal of Money Laundering Control, Vol. 19, No. 2, pp. 148–157.
- Lipis Advisors (2014): The Future of Corporate Payments – Payments Innovation Alliance. White Paper (<http://www.wipro.com/documents/the-future-of-corporate-payments.pdf>).
- McKinsey on Payments (2013): Forging a path to payments digitization. No. 16, March.
- SANTAMARÍA, J. (2018): Do androids dream of electric sheep and e-payments? (előadás). #TIPSapp event, Frankfurt, 2018. 02. 06.
- Pénzügyi tudatosság fejlesztésének stratégiája (2017): <http://www.kormany.hu/download/8/c5/51000/Penzugyi%20tudatossag%20strategia.pdf>.
- World Economic Forum (2017): Beyond fintech: A Pragmatic Assessment Of Disruptive Potential in Financial Services. Part of the Future of Financial Services series, prepared in collaboration with Deloitte, August (http://www3.weforum.org/docs/Beyond_Fintech_-_A_Pragmatic_Assessment_of_Disruptive_Potential_in_Financial_Services.pdf).