

MÁTÉ DOMICIÁN

Elektronikus banki szolgáltatások napjainkban

Az elektronikus bankszolgáltatások kialakulása

A XXI. kezdetén, ha egy adott termék vagy szolgáltatás értékesítéséről beszélünk – az elmúlt évtizedek kommunikációs és technológiai fejlődésének hatására –, egyre jobban egy elszemélytelenedő, a személyes kapcsolatokat nélkülöző felfogásra gondolunk. Bár pénzügyintézetek esetében a személyes kiszolgálás még továbbra is meghatározó, a gyors és kényelmes távszolgáltatások, a fiókon kívüli elérhetőségek kialakítása valódi piaci igényként jelentkeznek.

A hazai kétszintű bankrendszer viszonylag rövid története ellenére a honi pénzügyintézetek – az elmúlt években – rendkívül dinamikus, és sokrétű fejlődésen mentek keresztül. Bár a nemzetközi fejlődési tendenciák – értékesítés területén bekövetkezett – változásai már az 50-es években megkezdődtek a bankkártyák megjelenésével. A teljes körű – személyes kiszolgálást egyre jobban helyettesítő – „fiókon kívüli” kiszolgálásokat a plasztikkártyák mellett hosszú ideig a telefonos ügyfélszolgálatok jelentették. A nyolcvanas években jelentek meg az első Office-, majd Home Banking alkalmazások. A személyi számítógépek rohamos elterjedése, valamint az Internet hatalmas népszerűsége a 90-es évek második felétől már világméretben is elterjesztette az elektronikus pénzügyi szolgáltatásokat. A jövőbeli fejlődési irányt szintén egy viszonylag modern távközlési eszköz a mobiltelefon tömeges megjelenése határozta meg. A minél sokrétűbb szolgáltatásokra is képes eszközt, és főleg a benne rejlő előnyöket (WAP, GPRS) egyre több bank ismeri fel.

Az elektronikus bankszolgáltatások csoportosítása

A hazai szakirodalomban, illetve sokkal inkább a sajtóban gyakran összekeverik a nem hagyományos bankszolgáltatások fogalmait. Érdekes tehát a téma közelebbi vizsgálata előtt néhány gondolat erejéig – különböző nézőpontok szerint – a fogalmakat csoportosítani. *(Forrás: Gellért, 2001.)*

1. A bank-ügyfél kapcsolat megvalósulása szerint:

- Elektronikus módon:
 - ATM (Automatic Teller Machine), POS (Point of Sale) terminálok
 - SST (Self-Service Terminal)
 - Mobil Banking (pl.: WAP, GPRS, SMS alapú)
 - Telebanking (Interactive Voice Response), touch-tone szolgáltatások
 - Call Center (némileg kilóg a sorból, mert csak egy része elektronikus, a vonal másik végén a banki ügyintéző található)
 - PC/Internet banking
 - Faxbank, Web TV, egyéb multimédiás eszközök
- Hagyományos módon
 - Banki személyzettel való személyes ügyintézés
 - Postai úton történő ügyintézés

2. A bank és az ügyfél földrajzi elhelyezkedése szerint:

(Attól függően, hogy az ügyfél honnan lép kapcsolatba a pénzintézettel.)

- Home- és Office banking
- Egyéb, fiókon kívülről történő kapcsolatfelvétel (pl.: ATM, POS)
- A bank épületén, fiókon belüli lebonyolítás

Az első három kategóriát közös néven **remote** (távoli) bankingként is szokták emlegetni, ahol az ügyfelekkel történő kapcsolatfelvétel a pénzintézeten kívül, valamilyen távoli portálról történik.

2.1. Kártyákkal végezhető elektronikus szolgáltatások

A bankkártyák megjelenésével a bankok számára lehetővé vált, hogy a készpénzforgalom egy része elektronikus úton bonyolódjék. A terminálok fokozatos elterjedés (ATM, POS) alkalmassá tette őket nemcsak készpénzfelvételre, hanem a kereskedelmi forgalomban történő fizetésekre is. A bankkártyákat – a részletesebb elemzés előtt- érdemes különböző szempontok szerint is megvizsgálni.

A bankkártyákat a következő módon lehetne csoportosítani.

I. A tranzakció terhelése szempontjából a kártya lehet:

- Használatkor terhelt kártya:
 - E kártyatípus a tranzakciókor, vagy rövidebb idő után terhelt kártyafajta, ide tartozik az elektronikusan leolvasható kártyák nagy része.
 - Pl: betéti kártya (Debit Card).¹

¹ **debit kártya = betéti kártya:** bankszámlához kapcsolódó, készpénzfelvételre és vásárlásra (általában) egyaránt alkalmas fizetési kártya. A kártya birtokosa kizárólag számlaegyenlege

- Halasztott fizetést lehetővé tevő kártya:
 - Klasszikus hitelkártya (**Credit card**)², ilyen kártyák esetében a bank, és az ügyfél a kártyaszerződés megkötésével egyidőben egy hitelszerződést is megköt.
 - Halasztott terheléses kártya (**Charge card**)³, melynek birtokosa egy adott időszak alatt bármekkora összeget költhet, tartozását egy bizonyos periódus letelte után egy összegben kell rendeznie
 - A (**Budget card**) birtokosa rüfrozó hitelkeretet vehet igénybe, a klasszikus hitelkártyához képest saját ütemezésben.
 - Előre fizetett kártya:
 - A kártyabirtokos az összeget előre kifizeti (ilyen a telefonkártya), és számos üzemanyag-kártya).
- II. A technikai megvalósítás szerint a kártya lehet:
- Dombornyomásos, mágnescsíkos, chipkártya, biometrikus, holografikus, és hibrid kártya

Bár a csoportosításba nem helyezhető el, mégis meg kell említeni -a bankkártyák mellett folyamatosan tért hódító, és egyre népszerűbb- a **kereskedelmi kártyák**at is. Ezt a kártyafajtát nem hitelintézetek, hanem valamely kereskedelmi egység, üzletlánc, vagy hálózat bocsátja ki, így csak azokban az üzletekben használható – kizárólag áruvásárlásra, természetesen készpénzfelvételre nem-, ahol megtalálható a lógójuk. (**pontgyűjtő kártyák**).

A magyarországi – forgalomban lévő – bankkártya adatokat, az utóbbi időszakokra vonatkozóan a következők jellemezték (Forrás: Keszy-Harmath Z.(2004.):

Hazánkban évről évre lassuló ütemben, de folyamatosan nő a bankok által kibocsátott fizetési kártyák száma, 2004 végén elérte a 6,6 millió darabot. A darabszámot és a növekedés ütemét, az elmúlt öt év távlatában, az alábbi táblázat (1.) mutatja.

erejéig vehet fel készpénzt, illetve költhet, és minden egyes művelet összegével automatikusan megterhelik bankszámláját

² **credit kártya = hitelkártya:** a kártyabirtokos és a bank közötti szerződésben –előre meghatározott összegű– hitelkerethez kapcsolódó kártya, amellyel az ügyfél kerete erejéig vehet fel készpénzt, illetve vásárolhat hónap végén. A fizetési határidő előtt tartozása kamatmentes, a határidő után fennmaradó kiegyenlítettlen összegre azonban kamatot kell fizetnie. Nem vonatkozik a kamatmentesség a készpénzfelvételi műveletekre, ezek ugyanis a tranzakció keltétől kamatoznak.

³ **charge kártya – terhelési kártya:** abban különbözik a hitelkártyától, hogy nem feltétlen állapítanak meg hitelkeretet (de elképzelhető), és hó végén a teljes tartozását ki kell egyenlítenie a kártyabirtokosnak.

1. táblázat: A magyarországi forgalomban lévő bankkártya kibocsátás alakulása⁴

év	2000	2001	2002	2003	2004
bankkártyák száma/ezer darab	4 468	5 086	5 672	6 236	6 553
növekedés üteme	16%	14%	12%	10%	4%

A korábbi évek gyakorlatától eltérően a 2004. évtől a debit (betéti) kártyák között szerepelnek azok a konstrukciók, amelyeknél a kártya hitelszámlához kapcsolódik ugyan, de nem tartozik hozzá kamatmentes hitelperiódus. Ennek következtében megnőtt a debit kártyák aránya, 85%-ról 92%-ra (6 030 ezer darab). A credit (hitel) kártyák aránya az összes kártyaszámhoz viszonyítva 8% (507 ezer db). A többi kártyafajta nem szignifikáns, azaz nem éri el az egy százalékot sem. (lásd 2. táblázat)

Az elmúlt öt év során folytatódott a bankkártyák számának emelkedése, ennek üteme azonban évről évre érzékelhetően csökkent. 2004 végén a fizetési kártyák száma (bankkártyák és üzemanyag kártyák együttesen) túllépte a hét milliót.

A védjegyenkénti összetétel arányai továbbra sem változtak, a kölcsönös kártyaelfogadás a két nemzetközi kártyatársaság, a MasterCard és a Visa védjegyein alapul.

2. táblázat: A bankkártya kibocsátás és forgalom adatai credit, debit és charge kártyák szerint (2004)

		Kibocsátott kártyák száma	Készpénzfelvétel		Kereskedői forgalom		Összesen	
			Műveletek száma darab	Műveletek értéke Millió forint	Műveletek száma darab	Műveletek értéke Millió forint	Műveletek száma darab	Műveletek értéke Millió forint
MasterCard	credit	334 884	431 643	8 835	3 712 592	34 401	4 144 236	43 236
	debit	3 772 561	70 088 441	2 711 463	38 082 907	320 053	108 171 348	3 031 516
	charge	776	47	3	1 877	46	1 924	49
Visa	credit	160 771	441 680	10 128	3 178 182	36 478	3 617 862	46 606
	debit	2 119 479	40 352 715	1 221 403	24 117 548	200 159	64 470 263	1 421 562
	charge	137	1 201	204	3 236	82	4 437	286
Diners	charge	4 516	8 444	654	21 763	635	30 207	1 309
ANEX	charge	11 771	7 795	397	142 854	5 878	150 649	6 275
sajátforgás	credit	5 162	0	0	4 048	55	4 048	55
	debit	137 939	1 358 233	213 269	263 479	4 648	1 618 712	217 917
Összesen	credit	506 817	573 323	18 063	6 892 822	76 934	7 765 145	89 897
	debit	5 629 979	111 796 389	4 146 135	62 463 934	524 869	174 280 323	4 670 995
	charge	17 290	17 487	1 238	169 739	6 861	187 217	7 819

A magyar kártyabirtokosok az elmúlt év során 182 millió alkalommal használták kártyáikat itthon és külföldön, 4 769 milliárd forint értékben. A tételszám 11%-kal, az érték 13%-kal emelkedett. A következő (3.) táblázat a forgalom (mindig a megelőző évet alapul vevő) növekedését és a kártya-

⁴ Forrás: Keszy-Harmath Z. (2004.)

használat gyakoriságának alakulását mutatja a magyar kibocsátói üzletágban, az elmúlt öt év távlatában:

3. táblázat: A kártyaforgalom és -használat gyakorisága.

év	2000	2001	2002	2003	2004
forgalom értéke/ milliárd forint	2 231	2 718	3 395	4 220	4 769
növekedés mértéke %-ban	32%	22%	25%	24%	13%
műveletek száma/ezer darab	103 552	120 174	141 998	163 571	182 214
növekedés mértéke %-ban	19%	16%	18%	15%	11%
kártyahasználat gyakorisága/hó	1,65	1,97	2,09	2,19	2,32

Az adatok jól mutatják, hogy mind a műveletek száma, mind pedig az értéke egyre lassuló ütemben ugyan, de évről évre nő. Nagyon lassan, de fokozatosan nő a kártyahasználat havi gyakorisága is.

Amennyiben a teljes kibocsátói forgalomból csak a szó szoros értelmében vett készpénzkímélést, vagyis a hazai kártyákkal lebonyolított *hazai vásárlások* alakulását vizsgáljuk, a következő képet kapjuk. (4. táblázat)

4. táblázat: A kártyás vásárlási forgalom és a kártyahasználat gyakorisága.⁵

év	2000	2001	2002	2003	2004
vásárlások értéke/millió forint	158 425	219 979	316 388	428 192	539 439
növekedés mértéke	64%	39%	44%	35%	25%
műveletek száma/ezer darab	19 439	27 308	39 357	53 202	66 760
növekedés mértéke	55%	40%	44%	35%	26%
átlagos tranzakciós érték	8 150	8 055	8 039	8 048	8080
növekedés mértéke	6%	-1%	0%	0%	0%
kártyahasználat gyakorisága/év	4,16	5,37	6,94	8,53	10,19

Jól látható (a táblázatból), hogy a vásárlások aránya, ha kis mértékben is, de évről évre emelkedik. Összegét tekintve jóval látványosabb a növekedés, tavaly 25%-kal nagyobb értékben vásároltak a kártyabirtokosok, mint az azt megelőző évben. Még szembetűnőbb ez a pozitív a változás, ha a műveletek darabszámának változását nézzük (26%).

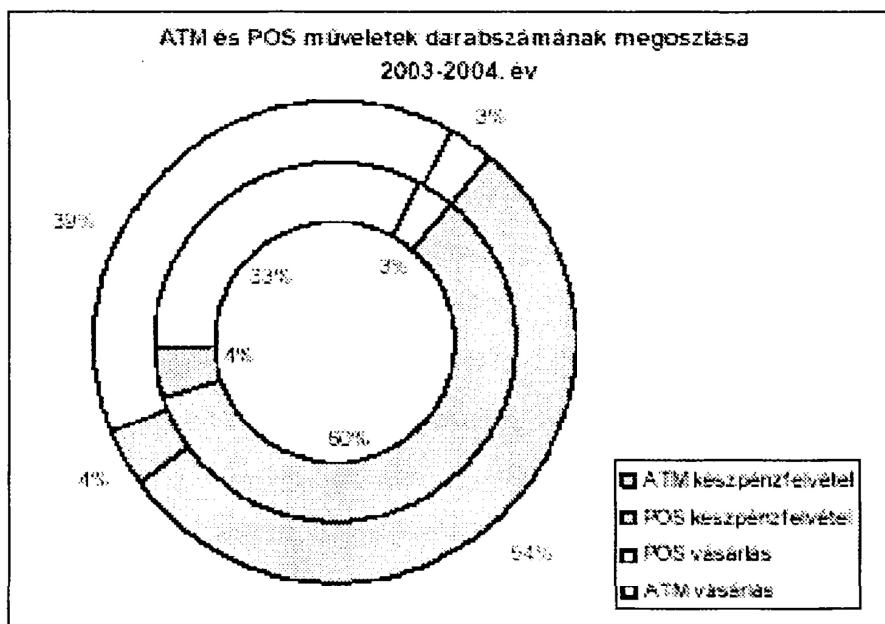
Az átlagos tranzakciós értékeket vizsgálva megállapítható, hogy az elmúlt öt évben közel azonosak. Ebből az következik, hogy a kisebb értékű vásárlások fedezése is egyre gyakrabban készpénzkímélő módon, kártyával történik.

A vásárlások száma jóval gyorsabban nő, mint az üzletágra jellemző növekedési ütem (lásd előző táblázat), arányaiban azonban a készpénzfelvételi

⁵ Forrás: Keszy-Harmath Z. (2004.)

műveletek száma még mindig meghaladja a vásárlásokét (lásd 1. ábra kördiagramja). (A belső kör a 2003. év, a külső pedig a 2004. év adatait mutatja.)

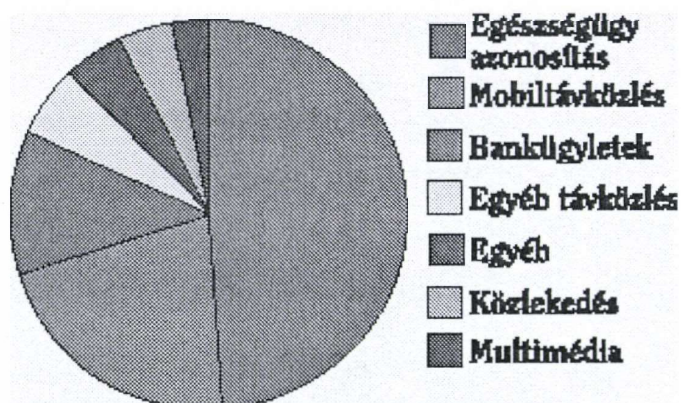
1. ábra: A bankkártya műveletek darabszámának megoszlása: 2004–2003.



Tovább csökkent a készpénzfelvételi műveletek száma, százból 58 darab (64 volt a megelőző évben) ebből 54 ATM, 4 pedig POS művelet volt. A vásárlási műveletek tekintetében százból 39 darab a kereskedői pénztárakban felszerelt POS berendezéseken történt fizetés, 3 pedig ATM-nél mobil telefon feltöltés volt. További javulást részben a kereskedői elfogadói hálózat kiszélesedése, részben pedig a magyar kártyabirtokosok fizetési eszközbe vetett bizalmának a megerősítése, – ebből következően a fizetési szokások változása – eredményezhet.

A jövőbeni előrejelzések szerint hazánkban a plasztikkártyák új generációja a **chipkártyák**, robbanásszerűen el fognak terjedni. A chipkártyák legfőbb felhasználói a bankok, és a mobiltársaságok lesznek (2. ábra), amelyeknek elsősorban ezek teljesítményére van szükségük. Az okos kártyákon tárolt – személyes azonosító – adatok anélkül is ellenőrizhetők, hogy sérülne a felhasználó és a bank viszonyának titkossága.

2. ábra: A chipkártya-felhasználás várható megoszlása a világon

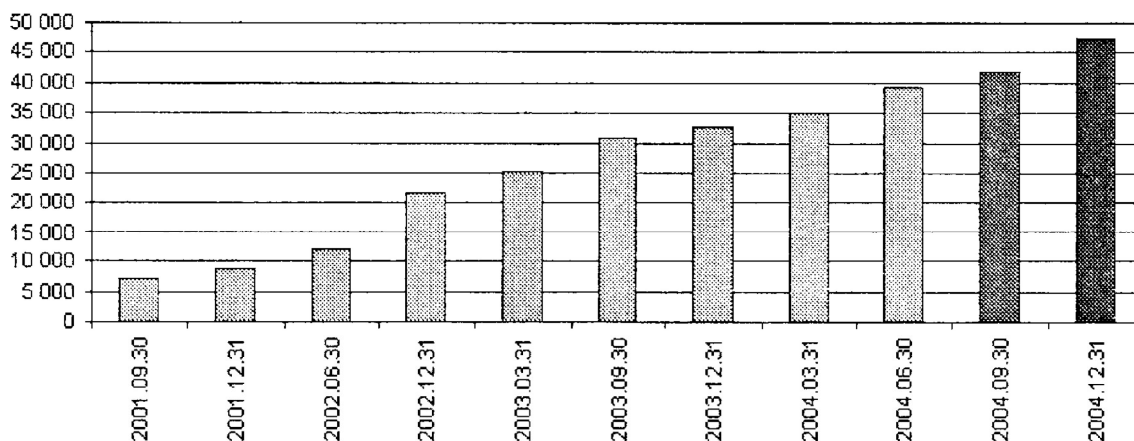


Forrás: IMS/Cebit News alapján (Telecomputer 1998)

A fedezetellenőrzések, számlaegyenleg-változtatások a kártyák, valamint a bankok számítástechnikai rendszerének összekapcsolásával gyorsan lebonyolíthatók. A fejlődés iránya olyan „kártyák” megjelenésére mutat, amelyek majd pénztárcaként funkcionálhatnak. Ezek feltölthetők az ATM-ekből, hogy azután – a papírpénz és az érmék helyébe lépve – fizetni lehessen velük úgy, hogy egyszerűen csak letöltjük a memóriájukból a kiegyenlítendő számlák fedezetét. Az ilyen – még a maiaknál is okosabb – kártyák ideális eszközei lehetnek az elektronikus kereskedelemnek, hiszen velük a személyes adatok megadása nélkül, elektronikus úton lehet majd fizetni. A nemzetközi kártyatársaságok ösztönzésére a hazai hitelintézetek is elindították a biztonságosabb kártyahasználatot lehetővé tevő **chip migrációt**, amelynek keretében az elmúlt év végén a hazai kibocsátású kártyák 5%-a EMV chippel volt ellátva.

Az internetes kereskedelem fejlődését segíthetik azok a virtuális bankkártyák, amelyek kizárólag interneten keresztüli vásárlások lebonyolítására használhatók. Ezen úgynevezett **webkártyák** számának megadásával az online módon vásárló ügyfél kiküszöböli a saját bankkártya-számmal való visszaélés lehetőségét, hiszen elkülönült kártyaszámot használ az internetes vásárlásokra (3. ábra).

3. ábra: A virtuális webkártyák számának alakulása hazánkban



Forrás: KÓD (2004/a).

2004 december 31-én kb. 47 ezer webkártya volt használatban, ez 14%-kal több mint egy negyedévvvel korábban és 45%-kal több, mint egy évvel korábban. A webkártyák száma folyamatosan emelkedik, de még így is igen alacsony a lakosságszámhoz vagy akár a bankkártyákhoz képest is (1% alatti).

Office/Home Banking szolgáltatás

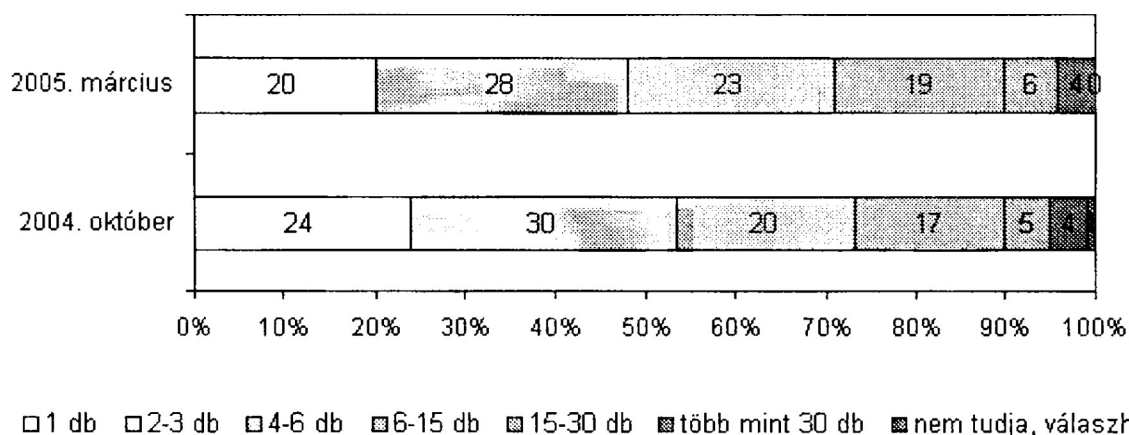
Az Office/Home banking szolgáltatás egy olyan elektronikus bankszolgáltatás, amelynek segítségével az ügyfél saját személyi számítógépéről férhet hozzá a bank szolgáltatásaihoz. A különbség a kettő között, hogy a Home Banking esetében az ügyfél otthonából lép kapcsolatba a pénzügyintézettel, míg az Office Bankingnél az ügyfél a vállalat informatikai infrastruktúráját használja fel kapcsolatfelvételre. A bank által nyújtott teljesen elektronikus szolgáltatás az első esetben (Home Banking) tehát a lakosságnak, a második esetben (Office Banking) pedig elsősorban a kiemelt nagyvállalatoknak nyújt magas szintű szolgáltatást. A rendszerek működtetéséhez a bankok egy része saját fejlesztésű, vagy mások által kifejlesztett, és nemzetközileg is elismert, elterjedt programokat használ, ilyen pl.: a Multicash vagy a Spektra (Forrás: MNB 2001. február).

Az itthoni szolgáltatások elsődleges célközönségét – kisebb részt – a magánszemélyek, és többségében a kisvállalatok alkotják (akik egy napon csak korlátozott számú tranzakciót bonyolítanak le). Ezen célcsoportok Home Banking kiszolgálása költséges, a felhasználók számára nem gazdaságos, így az Internet számukra új lehetőséget teremtett.

A nagyvállalatok és intézmények esetében az ügyfélterminálok kiváltását a bankok még nem látják indokoltnak. A hazai vállalatok e-business felkészültsége még alacsony fokú, nincs igazi igény a bevált terminál-rendszer cseréjére.

A legalább 5 alkalmazottal rendelkező magyarországi vállalatok 90%-a rendelkezik számítógéppel. A számítógéppel ellátott cégek (N=783) átlagosan 11,9 személyi számítógéppel rendelkeznek, melyből 10,5 darab asztali számítógép és 1,4 darab laptop. A cégek egyötöde egyetlen gépet, 28%-uk 2-3 gépet, 23%-uk 4-6 gépet használ. Az ennél több személyi számítógéppel rendelkező vállalkozások kisebb arányt képviselnek: 6–15 közötti számú számítógépet a cégek 19%-a, 15-nél több gépet pedig összesen 10%-uk tart használatban (lásd 4. ábra).

4. ábra: A személyi számítógépek száma az öt fő feletti vállalkozásoknál



Forrás: KÓD (2004/b)

A cégek száma alapján végzett kalkulációk eredményeképpen a magyarországi, legalább 5 főt foglalkoztató cégek összesen 632 ezer számítógéppel rendelkezhetnek. A legtöbb gép az iparban, a kereskedelemben és a gazdasági szolgáltatások szektorokban található.

Ma már nem a pénzügyintézetek a meghatározók a szolgáltatások piacán, mert nem azok teremtik meg annak szabályait, hanem az ügyfelek választják meg, hogy hány banki kapcsolattal rendelkezzenek, valamint mikor és kivel lépjenek kapcsolatba. Az ügyfél már átveszi, és el is végzi a fáradtságos adatbeviteli feladatokat. Sokkal pontosabban végzi a dolgát, jóval kevesebb a hibás átutalások, tévedések és visszaélések száma az elektronikus rendszereknél, mint a hagyományos papírbizonylatok feldolgozásánál. Ezek a banki szolgáltatások fokozatosan elvesztik majd jelentőségüket, mert az elektroni-

kus banki szolgáltatások jövője az Internet és a mobil telefonok felé mutat. (Forrás: Fűrész G. 2001.)

A szolgáltatások már sokkal költségkímélőbbek, mert használatukhoz kevesebb háttér infrastruktúrára van szükség (elegendő egy böngésző program, illetve ma már nem szükséges saját számítógép sem, továbbá még ennél is olcsóbb egy egyszerű mobiltelefon használata), így sokkal nagyobb ügyfélkör elérését, és újfajta szolgáltatások kínálatát teszi lehetővé.

Telebank és Call Center szolgáltatás

A telefonon keresztüli banki szolgáltatások már jó néhány éve léteznek a hazai pénzügyi palettáján. A Telebank szolgáltatás során az alapvető információk (termék-, szolgáltatáskínálat, aktuális kamatok, díjak, árfolyamok stb.) lekérdezése mellett, a számlákkal rendelkező ügyfelek részére a különböző tranzakciók (számla egyenleg, limitmaradvány lekérdezés, átutalások indítása, betétek lekötése, kártyákkal kapcsolatos tevékenységek) lebonyolítása is lehetséges.

A Telebank közvetlenül csak „touch tone” – hanghívásos üzemmódban működő – nyomógombos telefonkészülékkel érhető el. A szolgáltatások terjedelme minden egyes banknál eltérő, valahol csak információk nyújtását jelenti, más banknál lehetséges tényleges tranzakciók lebonyolítása is. A szolgáltatáshoz még számos kiegészítő szolgáltatás is kapcsolódik, például a telefax szolgáltatás, és természetesen a Call Center.

A Call Center több mint egy intelligens alközpont, valójában egy komplex kiszolgáló rendszer összefoglaló neve, mely nagy forgalmú ügyfélszolgálati tevékenység lebonyolítását helyezi a középpontba. A központi rendszer már nemcsak egyszerűen a beérkező hívásokat (inbound) fogadja, hanem azok tudatos kiválasztását, várakoztatását, szervezését is biztosítja, valamint az ügyfelek azonosításával a kiszolgálói tevékenységet is támogatja (Forrás: *E-Times* 1. február).

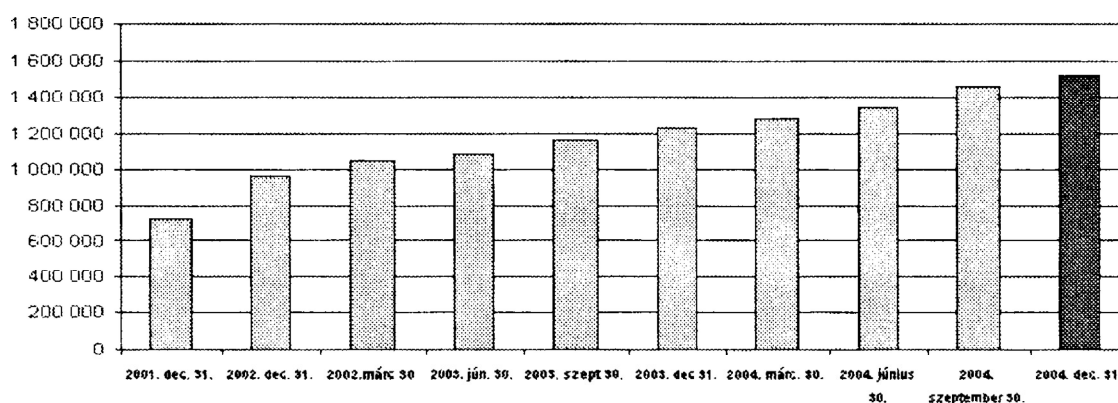
A Call Centerek ma már lényegesen többet tudnak, mint egyszerű információs központok. Egyáltalán nem biztos, hogy a hívó félnek egy ügyintézővel való párbeszédre van szüksége, sok esetben csak tájékozódni akar. Ebben az esetben az IVR rendszer teljes egészében át tudja venni az ügyfél kiszolgálását. Az információk a telefonról vezérelve többször is lekérdezhetők, meghallgathatók, egyes rendszerekben pedig még akár telefaxra is lekérhetők.

Elterjedt az a vélemény, hogy a Call Center költséget takarít meg a jelentős beruházási igénye ellenére, így pénzügyileg is előnyös a pénzügyi intézmény számára. A jelentősége továbbá abból adódik, hogy a bank minőségileg más kiszolgálást nyújt ügyfelei számára, s ezzel együtt a banki forgalmat is jelen-

tősen növelheti. A hazai bankok többsége annak érdekében, hogy az ügyfelek kiszolgálását felgyorsítsák, kényelmesebbé tegyék, valamint csökkentsék a bankfiókok „személyes” forgalmát, bevezették a különböző telefonos szolgáltatásaikat.

Egy a GKI által készített felmérésben (2004) részt vett bankok több mint 1,5 millió –élőhangos-telefonbank szolgáltatásra vonatkozó szerződéssel rendelkező lakossági – ügyféllel rendelkeztek. A vállalati ügyfelek közül ugyanekkor kb. 65 ezren használhatták ezt a szolgáltatást (5. ábra). *Forrás: KÖD (2004/a).*

5. ábra: Élőhangos telefonszolgáltatást igénybe vevő lakossági ügyfelek adatai 2004. végéig

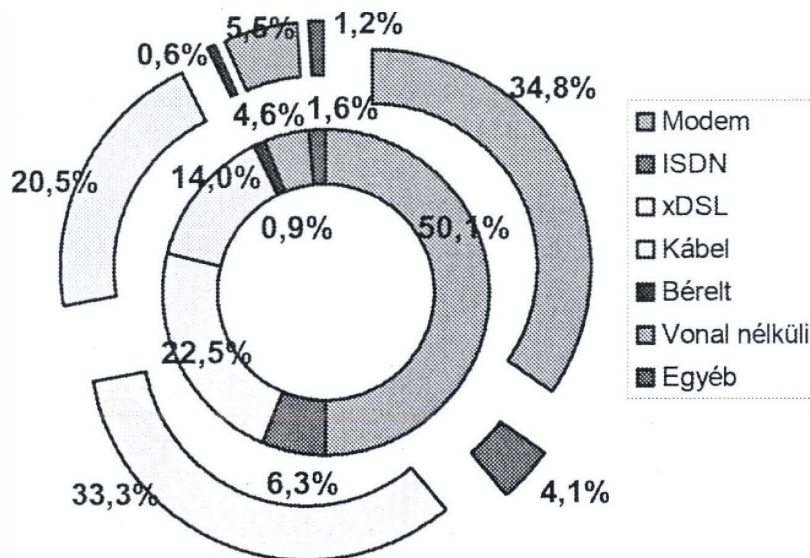


Internet Banking

Korunk modern elektronikus társadalmaiban, az Internet az állam, és az állam feladatainak demokratizálását jelenti, amelynek a technológiai oldalát biztosítja. A világháló egyik fő társadalmi funkciója a piac terjedelmének növelésén kívül, a társadalmon belüli verseny és a mobilitás támogatása. Az Internet ezen kívül lehetővé teszi, hogy a munkavállalók – az országhatárok elhagyása után is – napi kapcsolatban maradhassanak az anyaországgal, ezzel az Internet úgy tudja kitolni a nemzetállamok határait, hogy nem sérti más országok szuverenitását.

A részletesebb elemzés előtt érdemes megvizsgálni a hazai internet előfizetések számát hozzáférési szolgáltatások szerint (6. ábra). *(Forrás: KSH Stradat 2005.)*

6. ábra: A hazai internet előfizetők száma hozzáférési szolgáltatás szerint 2004 márc.–2005 márc.

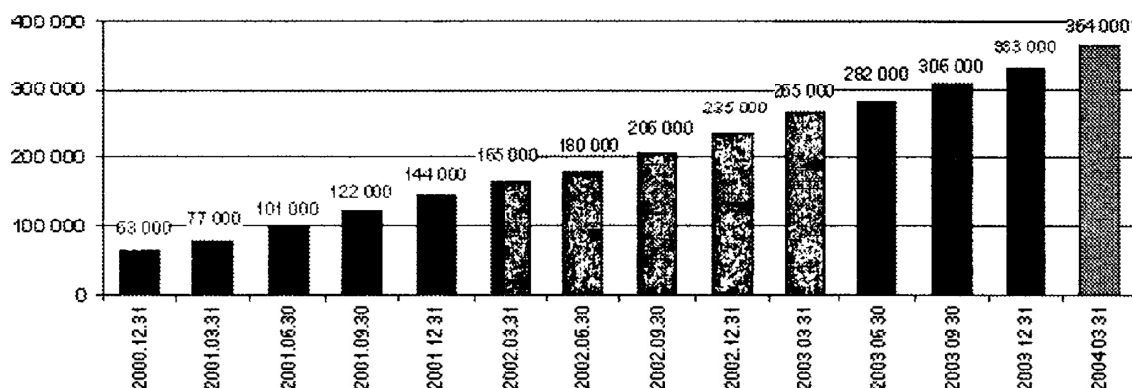


A kördiagram hozzáférési adataiból kitűnik, a „széles sávú” internet elérések rohamos térnyerése a hagyományos modem és ISDN kapcsolatokkal szemben. Ez az arány 56%:36%-ról megfordult 43%:54%-ra. Ebből is látszik a jövőbeni fejlődési tendencia, mely gyorsabb internet hozzáféréseket tesz lehetővé, illetve ha figyelembe vesszük az összes előfizetés (782 ezer) tavalyihoz képest történő változását (22,2%-os), akkor érezhetjük a területben rejlő növekedési potenciálokat is.

Az elektronikus értékesítési csatornák közül az Internet-alapú banki elérés tehát az egyik legdinamikusabban fejlődő terület. Az alapszolgáltatások mellett a hazai bankszektor egyes szereplői lehetővé tesznek – az alapszolgáltatásokon túl – egyéb hitelkérelmi, és tőzsdei műveletek végrehajtását.

Bár az Internet segítségével megvalósított szolgáltatások köre, és száma a hazai piacon még nagyon alacsony, de megállapítható, hogy mind a szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek száma, mind az elvégezhető tranzakciók választéka folyamatosan növekszik (7. ábra). *Forrás: KÓD 2004/a.*

7. ábra: Az internetes szolgáltatást igénybevevő ügyfelek száma M.-on a pénzügyi szektorban



Forrás: GKI - T-Mobile - SUN

2004 első negyedévének végén az internetes folyószámla-szolgáltatásokkal rendelkező hitelintézetek kb. 364 ezer internetbanki szolgáltatásokra szerződött lakossági ügyféllel rendelkeztek, ami 37%-kal több mint egy évvel korábban. Az internetbanki szolgáltatásokra szerződött vállalkozások száma ugyanebben az időpontban 57 ezer volt, ami 31%-os éves növekedést takar.

A pénzintézetek által végzett fejlesztéseket figyelemmel kísérve úgy tűnik, hogy nem a bankokon fog múlni az internetes szolgáltatások elterjedése. A szolgáltatások elterjedésének szűk keresztmetszetét a személyi számítógépekkel való gyenge ellátottság, a magas Internet előfizetési díjak, és az erősen kifogásolható internetes „láthatóság” jelenti.

Egy internetes (Arcanian) láthatósági tanulmány szerint, amely a – 100 legnagyobb árbevételű – hazai vállalatokat érintette – néhány ismertebb kereső programot (Vizsla, Góliát, Heuréka) felhasználva –, a következő meglepő, illetve kellemetlen eredmény született. A vállalatok mindössze 28%-a rendelkezik saját honlappal, ezek közül is a legtöbben *nem tudatosan* kommunikálnak a keresőszervereken keresztül, inkább csak a véletlen műve volt az esetleges találat.

Felmerülhet hát jogosan a kérdés: **mit ér a webes jelenlét, ha nem tudnak róla az ügyfelek?**

(Forrás: Arcanian Consulting 2002. május-június)

Egy KSH felmérés szerint (Forrás: KSH 2005), 2003-ban nem következett be jelentős eltérés az internet-használat korlátainak megítélésében. Az internet-használat terjedésének legfontosabb korlátját a legtöbb vállalkozás a bizalmas információk veszélyeztetettségében látja, az összes többi lehetséges

korlátozó tényező megítélésében (egy kivételével) nincs nagyobb eltérés, mindegyiket a vállalkozások 19–23% tartja jelentősnek.

A fejlődés kilátásai szempontjából érdemes megjegyezni, hogy a nagyon jelentősnek minősített korlátok közül csak az előbb említett tényező, a bizalmas információk veszélyeztetettsége (2003-ban 24%) emelkedett ki. A korlátok közül egyértelműen a használat túlzott technikai bonyolultságát tartják a legkevésbé jelentősnek, sőt a vállalkozások 65%-a nem jelentős korlátok közé sorolja ezt a tényezőt.

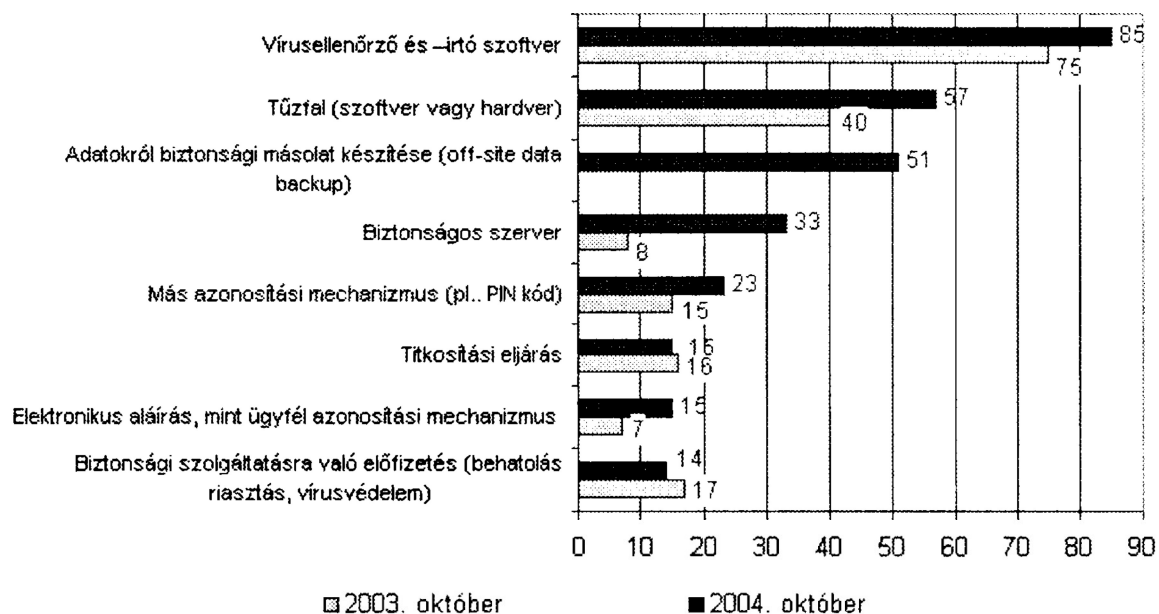
Mindez arra utal, hogy kiemelten fontosnak minősíthető korlát csak egy van, de a „csupán” jelentősnek minősített (19–23%-os) korlátokat sem szabad jelentéktelennek tekinteni. Jelentős korlátnak ítélték a „rendszer telepítésének (21%) és működtetésének (23%) magas költségét. A „lassú internet-kapcsolat” a vállalkozások 21%-nak jelentett jelentős korlátot.

A lehetséges visszatartó tényezők között még a visszaélési lehetőségeket, és a bankbiztonság kérdését emelték ki a megkérdezettek. A fizetési mód kockázatát értékelve ugyanakkor a szakemberek jelentős része úgy vélekedett, hogy az internetes tranzakciók kockázata alacsonyabb, mint az ATM, POS terminálokön keresztül lebonyolított tranzakcióké.

A kényelem és az egyszerűség oltárán gyakran fel kell áldozni a biztonságot, amellyel a hazai internetes szolgáltatást nyújtó bankok több-kevesebb sikerrel de megküzdnek. Az egyre szaporodó internetes bankok kettős szorításban állnak: egyrészt az ügyfelek, és a piaci verseny a minél egyszerűbb, bármely számítógépről használható megoldások kifejlesztését kényszeríti ki, másrészt mindez a biztonság rovására is megy, mert az Internet nyílt rendszerét nem ilyen biztonsági rendszerek alkalmazásához találták ki (*Forrás: Mong A. 2003*).

A magyarországi legalább 5 alkalmazottal rendelkező vállalatoknál a három legelterjedtebb informatikai biztonsági megoldás a vírusirtó, a tűzfal és a másolat-készítés. A internet-kapcsolattal ellátott vállalkozások 85%-a használ valamilyen vírusirtó szoftvert vagy szoftvereket, tűzfal csaknem háromötödüknél működik. Biztonsági másolatokat az érintett cégek valamivel több, mint fele készít rendszeresen. Biztonságos (ú. n. secure) szervert minden harmadik legalább 5 főt foglalkoztató, internet-kapcsolattal ellátott cég működtet (lásd 8. ábra).

8. ábra: A különböző informatikai biztonsági megoldásokat alkalmazó vállalatok %-os aránya



Forrás: KÓD (2004/c)

Az egyéb informatikai biztonsági megoldások használata kevésbé elterjedt a magyar vállalatoknál: azonosító eljárás(oka)t, mechanizmusokat az érintett cégek 23%-a, titkosítást 15%-uk használ; biztonsági szolgáltatásokra 14%-uk fizet elő. Elektronikus aláírást a magyar internet-kapcsolattal rendelkező cégek 15%-a használ.

Az a bank, amelyik elsőnek tud megbízható szolgáltatást nyújtani a hálózaton keresztül, komoly piaci részesedésre tehet szert. Az Internet Banking biztonságába vetett hit tehát az a kulcskérdés, amely elsősorban a tapasztalatok és az ismeretek függvénye. Az eredményekből jól látható, hogy azok a megkérdezettek, akik korábban vettek már igénybe Telebank szolgáltatást, vagy vásároltak bankkártyával, az átlagnál nagyobb bizalommal fordulnak az e-bank szolgáltatások felé. Hasonló hatással jár a hazai szolgáltatások ismertsége: a tájékozottság növeli a bizalmat (Forrás KÓD 2004/d).

Mobilbank szolgáltatás

Vannak bankok, amelyek már egy magasabb elektronikus banki fokozatba léptek, és mobilbanki szolgáltatásokat nyújtanak. Még el sem terjedt az elektronikus pénztárca a chipkártya – az elavult mágneskártyák helyett – lehet, hogy teljesen felesleges őket bevezetni, ha a mobiltelefonnal mindent el lehet intézni. Ráadásul a szolgáltatáshoz kapcsolódó WAP (Wireless

Application Protocol), egy az Internetnél is biztonságosabb és megbízhatóbb protokollt használ. A mobiltelefonok egyre növekvő népszerűsége egyszerűségével, könnyen kezelhetőségével és nagyobb körben való elterjedése máris jóval szélesebb rétegeket céloz meg.

A mobilbank tehát tekinthető egy a mobiltelefonba zárt pénzügynek is. Valóban egyfajta bankfiók, ahol a készpénzfelvétel, illetve -elhelyezés kivételével mindenféle banki művelet elvégezhető. Funkcióiban közelít az univerzalitás felé, bár például a hitelfelvételhez, vagy a folyószámlanyitáshoz még mindig megkívánatik a bankfiókban történő személyes megjelenés.

A szolgáltatás lényege az, hogy a bank az ügyfél számára bizonyos információkat nyújt, amelyeket SMS üzenet formájában juttat el a mobiltelefonjára. Ebből következik, hogy ezt a lehetőséget azok vehetik igénybe, akiknek már van valamilyen számlakapcsolatuk az adott bankkal. A számlavezetés azért is fontos a bank számára, mert így a fennálló számlára terhelheti a szolgáltatás költségeit.

A telefonos szolgáltatások igénybevételének alapja a hazai távbeszélő-hálózat ellátottsága. Az alábbi táblázat mutatja az utóbbi öt év mobil előfizetéseinek közel megháromszorozódását (4. táblázat).

4. táblázat: A közcélú távbeszélő hálózat ellátottsága M.o. 2004.-ig.

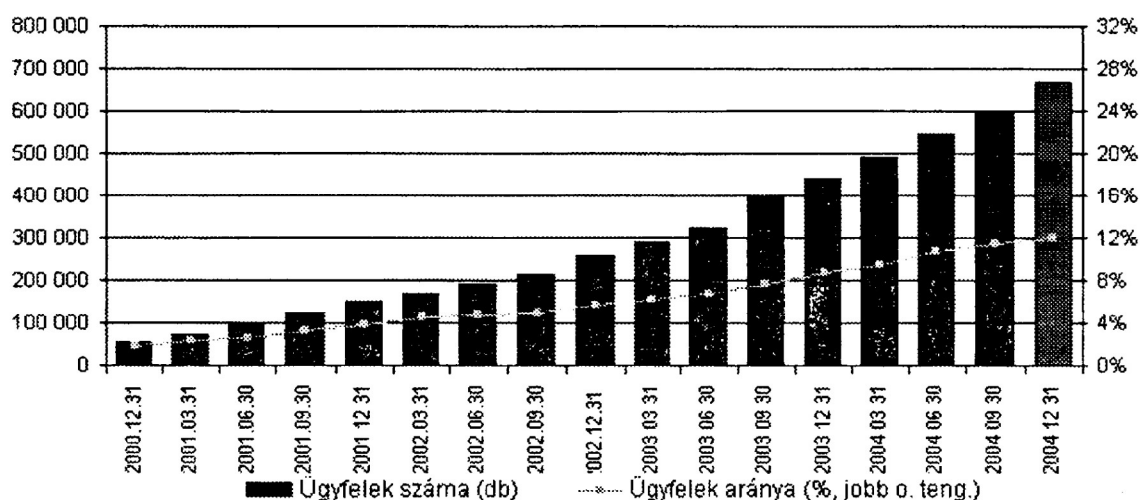
Megnevezés	2000	2001	2002	2003	2004*
Közcélú távbeszélő-hálózat					
Távbeszélő-fővonalak száma, (ezer db)	3 801	3 746	3 670	3 613	3 575
Mobil-előfizetések száma, (ezer db)	3 076	4 967	6 886	7 945	8 727
Ebből:					G
Felöltőkártyás	-	-	5 378	6 157	-G
A száz lakosra jutó vezetékes fővonalak száma	37,3	36,8	36,2	35,7	35,3
A száz lakosra jutó mobil-előfizetések száma	30,7	48,7	67,8	78,5	86,2

Forrás: KSH Statisztikai évkönyv 2005 (* becsült adatsor)

Az adatokból továbbá megfigyelhető, hogy a távbeszélő fővonalak száma fokozatosan veszt jelentőségéből, egyre nagyobb mértékben (86%-a lakoságnak) terjed a mobiltelefon használata, amely nemzetközi összehasonlításban is jelentősnek mondható adat. Sajnálatos módon a mobil előfizetések közel 77,5%-a volt feltöltő kártyás, amely azt jelenti, hogy a gyakran csak számlás előfizetéssel elérhető mobilbanki szolgáltatások korlátokba ütközhetnek.

Mobiltelefonos banki szolgáltatásokra szóló szerződéssel 2004. december 31-én 670 ezer lakossági és 66 ezer vállalati ügyfél rendelkezett. A megelőző három hónap során a lakossági ügyfelek száma 11%-kal, egy év alatt pedig 51%-kal növekedett. A mobilbanki szolgáltatást igénybevevő vállalati ügyfelek száma egy negyedév alatt 6%-kal, 12 hónap alatt pedig 20%-kal nőtt (9. ábra). A mobilbanki szolgáltatással rendelkező bankoknál az ilyen szerződéssel rendelkező lakossági ügyfelek aránya 12% használta a mobiltelefonos banki szolgáltatások igénybevételére 2004 végén.

9. ábra A mobiltelefonos szerződéssel rendelkező lakossági ügyfelek száma



Forrás: KÓD 2004/a

Véleményem szerint a tömeges megjelenéshez szükséges végső lendületet a mobil fizetések (mobil payment) széles elterjedése jelentheti. Problémák természetesen ezen a területen is lesznek. A felmérések kérdéseire adott válaszokban számomra leginkább az érdekes, hogy a kereskedők a mobilszolgáltatóktól független lehetőségeket üdvözölnék, illetve a végfelhasználók többnyire a biztonság miatt aggódnak, illetve a felhasználóbarát, gyors és egyszerű megoldások mellett kardoskodnak.

Érdekesség, hogy a Forrester Research tanulmány prognózisa szerint 2005-re 26 milliárd euróra rúghat a mobil-fizetési tranzakciók összértéke Európában, bár ez még mindig csak a teljes kereskedelmi forgalom fél százaléka (5. táblázat). (Forrás: Jókuti A. 2002.)

5. táblázat Az európai mobilfizetések profitja, és tranzakciós értéke
(millió euró).

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Tranzakciók értéke	101	497	1 761	7 030	15 069	25 866
Profit	19	92	230	572	945	1 337

Összegzés

Egyetérthetünk abban, hogy az elektronikus banki szolgáltatások egyik fontos felhasználója a lakossági szféra, amely kifejezetten a bankkártyák, a TELEBANK Centerek, valamint a Home-bankinget felváltó Internet, és mobilbanki kapcsolatok esetében jelentenek meghatározó piaci szegmenst.

Vajon mi lehet a helyzet a hazai vállalati szektor elektronikus banki szolgáltatásaival?

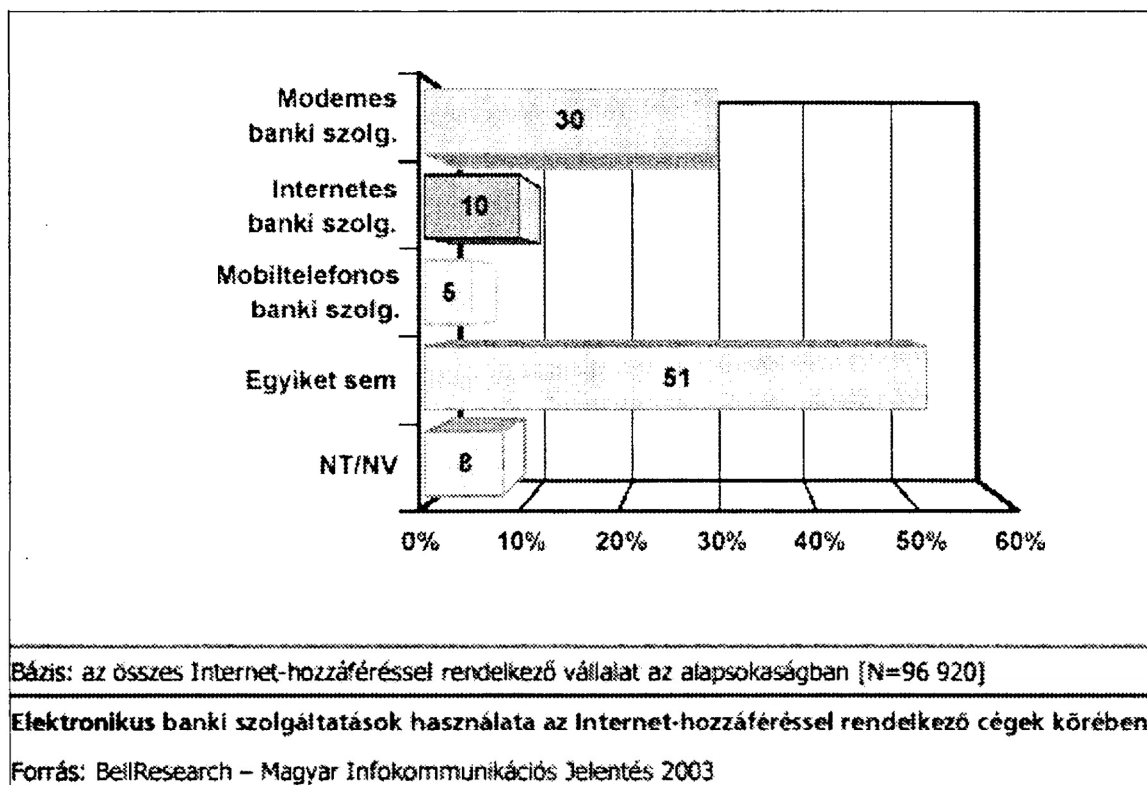
Sajnos a technológiai lehetőségek ellenére a megszokás az úr!

Az Internet-hozzáféréssel rendelkező magyarországi gazdálkodó szervezetek fele bankügyeit elektronikus kapcsolaton keresztül intézi, igaz, vállalatméret szerint jelentős eltérések figyelhetők meg: míg tíz nagyvállalatból csak egy maradt meg az átutalások telefonos vagy személyes intézésénél, addig a mikro vállalatok mindössze 40 százaléka él a technika adta távoli, elektronikus megbízási lehetőséggel. Ráadásul –sajnálatos módomból– a vállalatok 9-10%-a egyáltalán nem rendelkezők személyi számítógéppel – derül ki a Magyar Infokommunikációs Jelentés 2003-as kiadásából (10. ábra).

A legelterjedtebb forma a modemes banki szolgáltatás, amelyet az Internet-hozzáféréssel rendelkező nagyvállalatok 85 százaléka, a középvállalatok háromnegyede, a kisvállalatok fele, a mikro vállalatoknak pedig ötöde használ. Emellett a webes böngészőprogrammal elérhető e-banki ügyintézés – minden szegmensben – tíz vállalat közül egy veszi igénybe.

Az egyenleg és a tranzakciókról szóló tájékoztató mellett a mobiltelefonon keresztüli megbízások kezdeményezése SMS-ben vagy WAP-os felületen keresztül még számottevően nem terjedt el a vállalatok pénzügyi gyakorlatában: annak ellenére, hogy a jelentős mobilitási, de egyszerűbb pénzügyi igényekkel rendelkező mikro-vállalati szegmens számára a szolgáltatás kifejezetten előnyös lehet, használata jelenleg a legkisebb cégek mindössze 5%-ára jellemző.

10. ábra: Az e-banki szolgáltatások használata az Internet hozzáféréssel rendelkező cégek körében



A legelterjedtebbnek számító, telepített szoftver segítségével és telefonvonalon keresztüli banki szolgáltatást közel 29 ezer cég használja, míg a weben keresztül igénybe vehető internetes banki szolgáltatások lehetőségével hozzávetőlegesen 9 ezer cég él; ezek 71 százaléka a mikro vállalati szegmensből kerül ki, amely az 1–9 fős vállalatok „Home/Office” jellegéből fakadóan nem meglepő.

A több alkalmazottat foglalkoztató, bérelt vonali, vagy a DSL technológiára épülő szélessávú kapcsolattal rendelkező cégek többsége a bankokkal még különálló modemcsatlakozáson keresztül bonyolítja az ügyintézés: a korábban megszokott és biztonságosabbnak tartott formát szívesebben használják – igaz, nem minden pénzügyintézet kínál vállalati ügyfeleinek webes e-bank szolgáltatást.

Mit hoz a jövő? Az elektronikus banki szolgáltatások lehetőségei

Azzal a kijelentéssel valószínűleg mindenki egyetért, hogy az on-line bankoké a jövő. A bankok számára viszont nem elegendő csak a felismerés, hanem a viszonylag csendes időszakot ki kell használni arra, hogy a bankok

megalapozzák az új elektronikus szolgáltatásokhoz szükséges informatikai hátteret.” (Forrás: Győri E. 2002.)

Amennyiben egy kellően sok ügyféllel rendelkező bank részánja magát az áttörésre, akkor meglesz az a kritikus kártya-, és számlamennyiség, amihez már érdemes új szolgáltatásokat fejleszteni. Arra azonban érdemes a bankoknak odafigyelni, hogy óvatosan kell bánni az informatikai fejlesztéssel: az internetes, és mobil banki műveletek bevezetésénél például fel **kell** készülni arra, hogy az ügyfelek – elsősorban a csökkenő költségek miatt – tömegesen állnak át az új módszerre.

Ami az Európai Unió bankjainak eddigi informatikai történetét illeti, az információtechnológiai (IT) eszközöket leginkább arra használták, hogy felkészüljenek az euró bevezetésére, és a dátumváltásra (Y2K); az on-line korszakra való felkészülés eddig háttérbe szorult. A következő időszak azonban számtalan változást hoz majd: a távolból végezhető bankműveletek elterjedésével egyre több bankfiókot zárnak be; az információtechnológiának köszönhetően a bankok újabb és újabb szolgáltatásokat tudnak nyújtani; várhatóan megosztják egymás közt az erőforrásokat, hogy csökkentsék a fejlesztési költségeket.

Európában is az Internet egyre több háztartásból elérhető, emiatt a bankok igen nagy figyelmet fordítanak az interaktív elektronikus banki szolgáltatásokra. Nagy valószínűséggel egyre többen vásárolnak majd modern technikai eszközöket (interaktív televíziókat, vagy mobiltelefonokat), így a bankok is egyre több felhasználót érhetnek el, és fokozatosan áttelepítik tranzakcióikat az elektronikus csatornákra. Az Interneten kívül a másik reménykeltő terület, és egyben a legnagyobb növekedési potenciállal rendelkező ágazat, – ahol erőteljes fejlődés várható a WAP-protokollos mobiltelefonoké.

A fejlődés tehát hazai és nemzetközi szinten sem áll meg. A témához szorosan kapcsolódó részterület az e-kereskedelem is jelentősen bontogatja szárnyait, bár a banki szolgáltatásokhoz köthető on-line fizetés még sajnos nem dominál. (Forrás KÓD 2005/e.)

2004-ben a várakozások alapján 40%-kal nőtt mind az értékesítés nettó árbevétele, mind a vásárlások száma a hazai on-line értékesítésben. Az on-line áruházak forgalma átlépheti a 10 milliárd forintos küszöböt, míg a vásárlások száma a 700 ezret. A dinamikus növekedés ellenére a B2C forgalom Magyarországon az összes kiskereskedelmi forgalomnak csak az **1,5 ezrelékét** tesz ki.

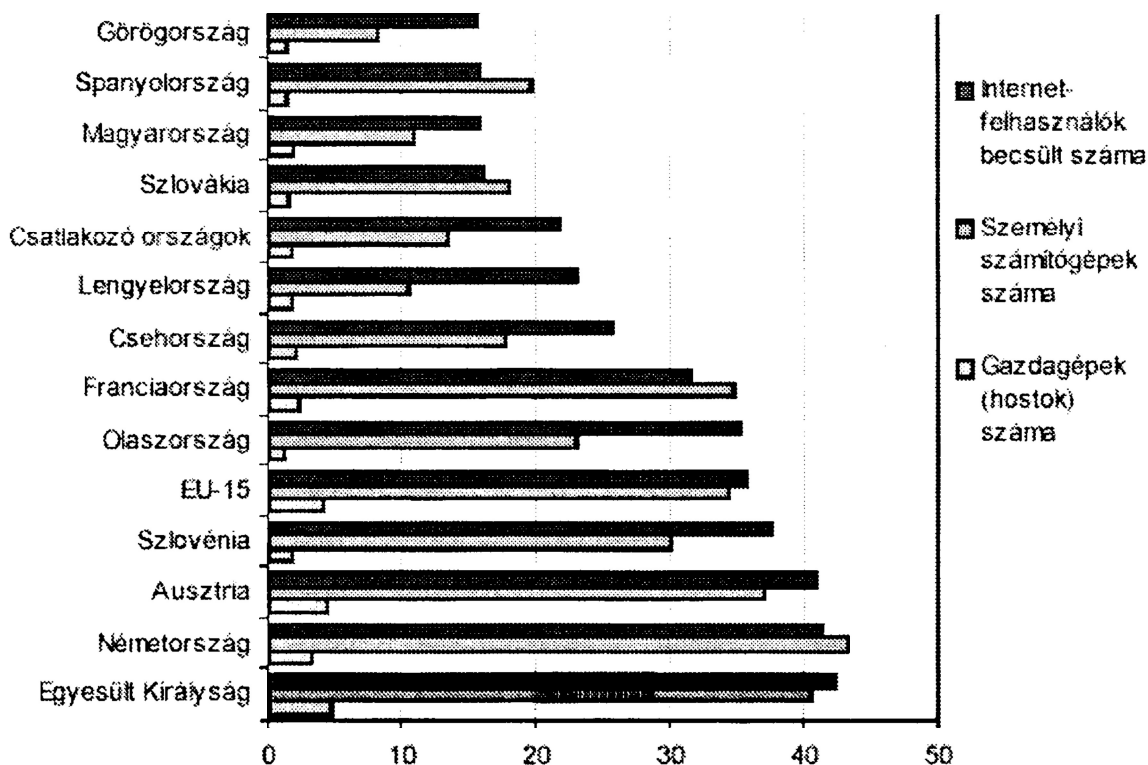
Hazánkban 2003-ban nem következett be jelentős eltérés az elektronikus kereskedelem korlátainak rangsorában. A vállalkozások által nagyon jelentősnek ítélt korlátok közül első helyen szerepel az, hogy a vállalat termékeinek és szolgáltatásainak jellege nem teszi lehetővé a számítógépes hálózaton

keresztüli értékesítést, valamint azt, hogy jobban bíznak a hagyományos személyes kontaktuson alapuló kereskedelemben. (Forrás: KSH 2005.)

Ezt követik a pénzbeni fizetés bizonytalanságai, és az alacsony vevőszám miatti korlátok. A jelentősnek ítélt korlátozó tényezők közül az előbb felsoroltakon túl elsősorban a szerződéses feltételek, szállítási határidők és garanciák, az elektronikus kereskedelmi rendszer kialakításának és működésének költségeit sorolták a kiemelt akadályok közé.

A következő (11. ábra) segítségével néhány – a hazai információs gazdaság helyzetét pontosan jellemző – mutatót vizsgáljuk meg. Az adatokból kitűnik, hogy ha a nemzetközi állapotokat vizsgáljuk az első két mutatónál (személyi számítógépek száma, és az Internet felhasználók száma) hazánk jelentős elmaradásban van az Unióhoz képest. (Forrás: KSH jelentő 2004/1 Gazdaság és társadalom)

11. ábra: Az információs gazdaság fejlettségének nemzetközi összehasonlító adatai 2002. (ezer db)



Szükséges tehát – a kissé elavult adatok ellenére is –, hogy gyors lépéseket tegyen a pozícióvesztés megállítására. Mégis az uniós adatok az újonnan csatlakozott, és a csatlakozásra váró országok számára ezen a területen az érettség, és a korszerűség mércéjét jelenti.

Nemzetközi összehasonlításban Magyarország meglehetősen gyengén áll az Internet elterjedtségének tekintetében, aminek egyik fő oka a számítógépek alacsony száma. Magyarországon a 100 főre jutó személyi számítógépek

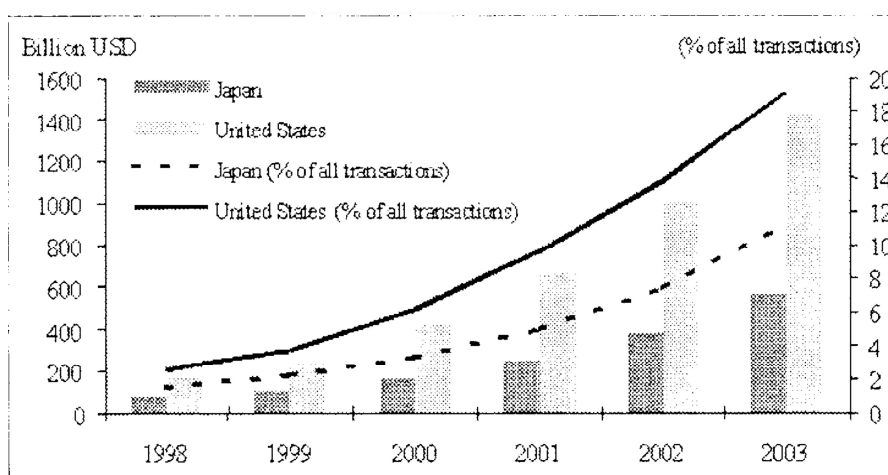
száma 10,8 volt, miközben az EU-ban pedig ez az adat 34. A 100 lakosra eső internetfelhasználók becsült száma 2002-ben Magyarországon 16 volt az Unióban 100 lakosból 36. Remélhetőleg a SULINET program segíthet ezen a problémán. (Forrás: KSH 2004.) Az **internet-előfizetések** száma 2005 elején 782 ezer volt, azaz egy év alatt 22%-ot emelkedett, amely bár nem múlta felül a megelőző két évben mért mintegy 40-40%-os növekedési ütemet, de így is jelentős mértékű. 2003-ban a gyorsabb internet-kapcsolatok rohamos terjedése volt megfigyelhető.

Magyarországon a mobiltelefonok elterjedtsége meghaladja, a vezetékes fővonalakkal való ellátottság ellenben kismértékben de elmarad az Unióra jellemző értékeket. A KSH adatai szerint (lásd 4. táblázat) 2004-ben Magyarországon 100 lakosra 35,3 vezetékes fővonal és 86,3 mobil-előfizető jutott. Az EU-ban (2002-ben) átlagosan 100 lakos közül 79,2 rendelkezett mobil-előfizetéssel és 56,7 vezetékes fővonallal.

Láthatjuk a mutatók alapján, hogy még jelentős beruházásokra van szükség Magyarországon. A szakértők előre jelzése szerint az első körben csatlakozó országok (2005–2010. között) gyorsan és szervesen bekapcsolódnak a nyugat-európai Internet-gazdaság működésébe. Bár lesznek régiók (pl.: Kelet-magyarország), amelyek még hosszabb időre kimaradnak belőle (Forrás: Török Á. 2002).

A következő (12.) ábrán, egy az OECD által készített felmérés adatait mutatom be, amelyben Japán és az USA elektronikus banki tranzakciót összesítették. A növekedési potenciál egyértelműen leolvasható mind a tranzakciók volumenében, mind az összes tranzakcióhoz viszonyított megoszlásban.

12. ábra: Az Internet alapú elektronikus szolgáltatások növekedése Japánban és az USA-ban '99.-03.



Forrás: (OECD).

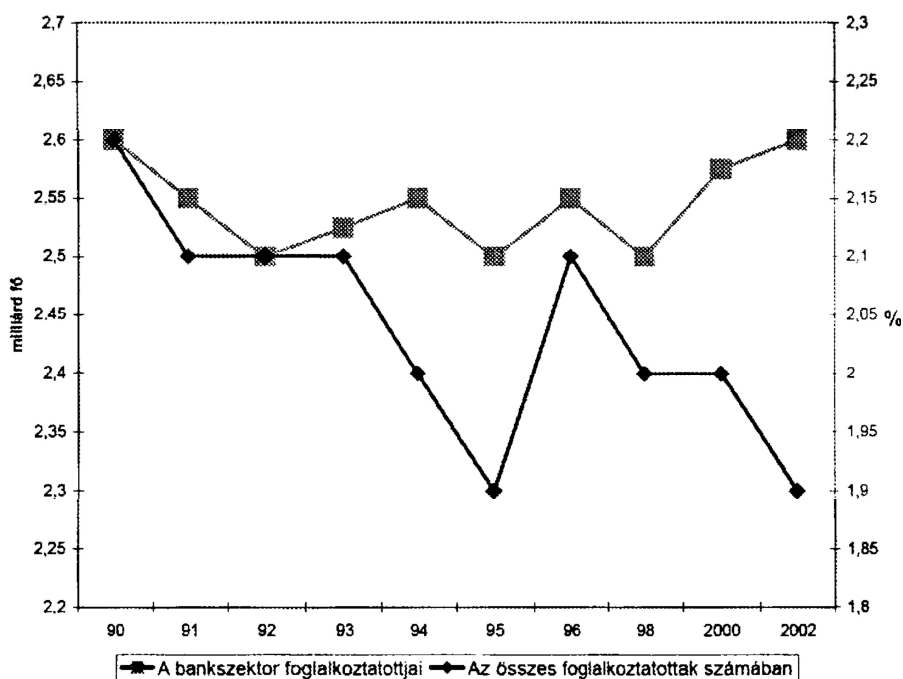
Érdemes tehát befektetni az elektronikus banki rendszerek fejlesztésébe (ahogy a felmérések előrejelzései is mutatják), hiszen azok a bankoknak számos előnyt nyújtanak. Elsősorban megtakarításokat hoznak, hiszen ezek a banki tranzakciók lényegesen olcsóbbak, mint a hagyományos fiókok, vagy a telefonos ügyfélszolgálatok tranzakciói. Sőt vannak mennyiségileg ki nem fejezhető előnyök is, pl.: tökéletesebb ügyfélszolgáltatások, új ügyfelek szerzése, a régiók megtartása, jobb image és versenypozíció, az ügyfelek és a részvényesek elégedettsége.

Tényleg valódi veszélyt jelentenek az új típusú „bankok” a hagyományosoknak?

A válasz nemleges. Számos példa is mutatja, hogy nem sokan hagyják el a hagyományos bankokat és térnek át az Internetre; inkább több számlát nyitnak, és mindenhol a számukra legkedvezőbb szolgáltatásokat veszik igénybe. Tehát mindkettőnek van létjogosultsága, megférnek egymás mellett (Forrás: *Telecomputer 1999*).

A következő (13.) ábra segítségével azt szeretném bizonyítani, hogy a bankszektor alkalmazottainak száma egy OECD felmérés szerint az USA-ban, nem csökkent, hanem növekvő tendenciát mutat.

13. ábra: Az USA bankszektorának foglalkoztatottjai, az összes foglalkoztatotthoz viszonyított aránya



Forrás: (OECD adatok alapján saját szerkesztés).

Tehát tömeges elbocsátásokra nem kell számítani a banki szféra dolgozóinak. A cél tehát az, hogy a rutinfeladatokat az olcsóbb elektronikus csatornákra tereljék, míg a bizalomra épülő, bankfiókokat igénylő szolgáltatásoknál a színvonalat erősítsék.

A hazai bankszektor döntő többsége felismerte a Web, és a rádióhullámokban rejlő interaktív lehetőségeket, s már a közeli jövőben várhatóan lényegesen nagyobb figyelmet fog szentelni ezek kifejlesztésére. Bár az e-banking szolgáltatásokat még mindig kevesen használják rendszeresen hazánkban, mégis kijelenthetjük hogy, lassan de biztosan nőtt az elmúlt években az elektronikus banki szolgáltatásokat használó lakossági és vállalati ügyfelek száma. *(Forrás: Figyelő 2002.)*

A hazai bankrendszer főbb gazdasági mutatói, (pl. az összesített mérlegfőösszeg a GDP-hez képest) még mindig alacsonyak kb. (60-70%) a Nyugat-Európában mért értékekkel összehasonlítva (200% körül mozog). *(Forrás: Mong A. 2002)*. Tehát mind a gazdaság növekedése, mind a lakosság pénzügyi kultúrájának fejlődése a magyar bankok számára bőven kínál még lehetőségeket, mind a hagyományos, mind az elektronikus szolgáltatások tekintetében.

„...A XXI. piaci versenyben az nyer, aki az információt a leggyorsabban birtokolja, és a leghatékonyabban használja fel...” *(Forrás Gellért A. 2001. 248. o.)*. Banknyelvre lefordítva: a bankoknak át kell értékelní a korábbi Információs Technológiájuk szerepét, és vezetési módszerüket, mert pusztá költségtényezők számításai helyett egyértelműen bebizonyosodott, hogy a jövőbeni előnyszerzés fontos eszközévé léptek elő az Elektronikus Banki Szolgáltatások.

Konklúzió

Az előadás témájaként a hazai bankszektor pénzügyi szolgáltatásait választottam. Az elektronikus banki szolgáltatások tárgyalását a szolgáltatások kialakulásával vezettem be. Ezek után a hazai szakirodalom segítségével csoportosítottam az elektronikus banki szolgáltatásokat (kártyákkal kapcsolatos, Telebank, Office/Home banking, Mobil banking, Internet banking szolgáltatások). A felsorolás után minden egyes szolgáltatást röviden jellemeztem, illetve néhány aktuális információval felvázoltam a hazai bankszektor – az adott szolgáltatásban betöltött – helyzetét.

Az utolsó fejezetben az elektronikus banki szolgáltatásokban rejlő lehetőségeket, esetleges növekedési potenciálokat foglaltam össze. Számos adattal bizonyítottam, hogy igenis érdemes, és kötelező a bankok számára komoly figyelmet fordítani a jövőbeni on-line technológiák bevezetésére, és fejlesztésére.

Az elektronikus szolgáltatások általam felsorolt számtalan előnye közül véleményem szerint a legfontosabb tényező az a megtakarított idő, illetve felszabaduló **dolgozói háttér**, amellyel a bank – más, sokkal jövedelmezőbb területekre átirányítva (pl.: biztosítás) – jelentős nyereségekre tehet szert.

Irodalomjegyzék

- Arcanian Consulting (2002. május–június): Arcanian internetes láthatósági tanulmány, <http://www.arcanian.hu>.
- Bellresearch: Magyar telekommunikációs jelentés 2003.
- E-Times (1999. február): Terjeszkedőben a Call Center, <http://www.e-times.hu/99febr/>,
- Figyelő (2002): E-bankolás Magyarországon, Lassan de biztosan, 2002. június 20. 32–33. o.
- Fűrész G. (2002.) Elektronikus csatornák a pénzügyi szolgáltatások piacán, Elektronikus-gazdaság 2002. I. félév, KÓD Gazdaság és Médiakutató Intézet, 133–157. o. <http://www.kod.hu>,
- Gellért A. – és szerzői kollektívája (2001): Digitális pénzügyek. KJK, Budapest
- Györi E. (2002): Online bankoké a jövő, e-Times 1. évfolyam, 4. szám 2002. június–július, 16. o.
- Keszy-Harmath Z.(2004.): Fizetési kártya üzletág Magyarországon 2004. (MNB kiadvány)
- KÓD Gazdasági és Médiakutató Intézet (2004/a): Internetes gazdasági várakozások: Fókuszban a pénzügyi szektor <http://www.gki.hu>,
- KÓD Gazdasági és Médiakutató Intézet (2004/b): Internetes gazdasági várakozások: Fókuszban a kis- és középvállalkozások
- KÓD Gazdasági és Médiakutató Intézet (2004/c): Internetes gazdasági várakozások: Fókuszban az üzleti szféra
- KÓD Gazdasági és Médiakutató Intézet (2004/d): Pénzügyek az Interneten: elektronikus banki szolgáltatások hazai trendjei,
- KÓD Gazdasági és Médiakutató Intézet (2004/e): Pénzügyek az Interneten: kereskedelmi hálózatok és cégek
- KSH: Statisztikai évkönyv 2005
- KSH: KSH jelenti 2004/1 Gazdaság és társadalom 17–21. o. <http://www.ksh.hu>,
- KSH (2005): Az információs és kommunikációs eszközök állománya és felhasználása a gazdálkodó szervezeteknél 2003
- KSH (2005) Sradat online információs szolgáltatás: <http://www.ksh.hu>
- KSH: Időszakos kiadvány (2004): Távközlés és számítástechnika
- Jókuti A. (2002): Mobilfizetés, zsákomban a párom, Bank&Tőzsde különszám: Pénz a hálón, E-finance Magyarországon, 21.-23. o.
- Magyar Nemzeti Bank kiadvány (2001. február): Jelentés a pénzügyi stabilitásról, Tanulmányok: Az elektronikus banki szolgáltatások Magyarországon, 81–91. o.
- Mong A.(2002): Bankszektor helyzete 2001. Figyelő, 2002. március 21., 56–58. o.

- Mong A.(2003): Internet bankok biztonsága, rések a pajzson. Figyelő, 2003. január 16., 50–51. o.
- Telecomputer: 3. évfolyam, 9. szám (1998. május 18.): A jövő pénztárcái.
[http://www.net.hu/ Deutsch/telecomputer/3_9/](http://www.net.hu/Deutsch/telecomputer/3_9/),
- Telecomputer: 4. évfolyam, 21. szám (1999. november 29.): fenyegetik az új bankok a régiakat,
- Török Á. (2002): Az elektronikus gazdaság kibontakozása az európai Unió közép-európai tagjelölt országaiban, Külgazdaság, 2002/5, 5–22. o.