

A pénzügyi kirekesztődés a digitális fizetési térben*

Somogyvári Márta

A fizetési rendszerek digitalizálódása egyre gyorsul és feltartóztatatlannak tűnik. Ma vegyes, a készpénzre és a digitális pénzre épülő fizetési rendszereket használunk, de egyre több jegybank vizsgálja a digitális jegybanki pénz bevezetésének lehetőségét és a teljes digitalizációt is. Ennek legnagyobb gátja nemcsak a forgalomban levő készpénz mennyiség növekedése, hanem azoknak a társadalmi csoportoknak a helyzete is, amelyek nem használnak elektronikus fizetési módokat, kirekesztődnek a pénzügyi szolgáltatásokból. Ennek a jelenségnek több oka is van, ide tartozik a gazdasági és az intellektuális hozzáférés nehézsége, a digitális és pénzügyi jártasság alacsony szintje, a bankok üzletpolitikája, valamint a digitális infrastruktúrához történő hozzáférés nehézségei. A pénzügyi kirekesztődés mérséklésében segíthet a digitális hozzáférés szubvencionálása, a különböző nevelési oktatási programok, de a legátütőbb megoldást azok a fejlesztések jelenthetik, amelyek mesterséges intelligencia segítségével helyettesítik a személyes kapcsolatot. Ehhez gyors, biztonságos, transzparens, a pénzügyi kirekesztődés által érintett heterogén csoportok sajátosságait figyelembe vevő innovációkra van szükség.

Journal of Economic Literature (JEL) kódok: E42, D14, G20, G53

Kulcsszavak: pénzügyi kirekesztődés, elektronikus fizetési rendszerek, pénzügyi jártasság, digitális pénzügyek, készpénzhasználat, fizetési infrastruktúra, jövő bankja

1. Bevezetés

A 21. században a gazdaságot és a mindennapi életet is a digitális térből irányítjuk és a világról szóló információink is itt csapódnak le. A digitalizálódás megállíthatatlannak tűnik a pénzügyi világban is. A pénzügyeknek a mindennapi élet szempontjából életbevágóan fontos szegmensét jelentik a ma még vegyesen, készpénzzel vagy készpénz nélkül lebonyolítható fizetési tranzakciók. A különböző digitális fizetési módok nemcsak a felhasználó számára jelentenek új, sokszor az eddiginél gyorsabb és kényelmesebb megoldásokat, de a bankok és pénzintézetek is napról napra új technológiai kihívásokkal szembesülnek. A Covid-járvány alatt a félelem

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

Somogyvári Márta egyetemi docens a Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kara Kvantitatív Menedzsment Intézetében. E-mail: somogyvari.marta@ktk.pte.hu

A magyar nyelvű kézirat első változata 2021. március 10-én érkezett szerkesztőségünkbe.

DOI: <http://doi.org/10.25201/HSZ.20.4.6586>

a papírpénzen és a pénzerméken esetlegesen előforduló kórokozóktól jelentősen megemelte a kártyás fizetés reputációját. Ezt a folyamatot elősegítette az érintés nélküli tranzakciók összehatárának felemelése 15 ezer forintra. A nagyobb kiskereskedelmi egységekben az érintéses fizetési módok mellett elsősorban a fiatalok használják a mobilapplikációkat is. Ha csak a szakajtóban nap mint nap bejelentett újabb digitális megoldásokat, az azonnali átutalás bevezetését, a hírekben főcíme- ket elfoglaló kriptopénzek árfolyamait és a központi bankok által meglebegtetett elképzeléseket nézzük a nemzeti fizetőeszközök, vagyis a „fiat pénz” teljes digitalizációjáról, akkor hajlamosak vagyunk elhinni, hogy nemsokára búcsút mondhatunk a papírpénznek.

A számok azonban mást mutatnak. Késspénzzel szinte mindenki fizet, a késspénzt használók aránya 2015-ben még csaknem 99 százalék volt (*Illyés – Varga 2015*), és a késspénzes tranzakciók aránya a kiskereskedelemben még 2019-ben is 80 százalék volt (*MNB 2020*). A magyarországi késspénzállomány 2012 és 2019 között évente csaknem 14 százalékkal 6 500 milliárd forintra nőtt (*Végső 2020*), és a koronavírus járvány hatására 2020 decemberére ez az összeg elérte a 7 291 milliárdot¹. Ezek az adatok azt mutatják, hogy még sokáig együtt fogunk élni a késspénzzel, és ha emelkedik is a digitális eszközökkel történő fizetések száma, a késspénz mint megtakarítási forma (*Végső et al. 2018*) valószínűleg nem veszít népszerűségéből a jövőben sem. A digitalizáció ennek ellenére feltartóztathatatlan. Megkérdőjelezhetetlen érvnek tűnik, hogy az elektronikus fizetési rendszerek elősegítik a gazdaság fejlődését, és jelentős költségmegtakarítást jelentenek a társadalom számára (*Turján et al. 2011*). Ez a megtakarítás azonban azok számára, akik kiszorulnak a digitális pénzügyi világból, egyáltalán nem realizálódik. A digitalizáció előrehaladásával ezek a csoportok kiszorulnak a pénzügyi termékek potenciális vevőinek köréből, és az egyre inkább elektronikus térbe áttevődő kereskedelmi tranzakciókhoz sem férnek hozzá.

Jelen esszében azt veszem számba, hogy milyen általános érvek szólnak a fizetési rendszerek teljes digitalizációjára mellett, és ezzel szembeállítom azokat az előnyöket is, amelyeket a késspénz nyújt. Összefoglalom a pénzügyi kirekesztődésre vonatkozó szakirodalmat, és bemutatom azokat a tényezőket, amelyek egyes sérülékeny társadalmi csoportok számára lehetetlenné teszik a csatlakozást a digitalizált pénzügyi térhez és benne a digitális fizetési módokhoz. A dolgozat felhívja a figyelmet a késspénzhasználat teljes kivezetéséből adódó etikai problémákra, illetve bemutat néhány innovációs irányt, amellyel csökkenteni lehet a pénzügyi kirekesztődést.

¹ *Sajtóközlemény a Magyar Nemzeti Bank előzetes statisztikai mérlegéről.* Magyar Nemzeti Bank. <https://www.mnb.hu/letoltes/mnbmerleg-hu-202101.pdf>. Letöltés ideje: 2021. február 19.

2. Útban a készpénzmentes fizetési rendszerek felé

Az egyes országok a fizetési rendszerek digitalizációjának különféle fokozatain állnak, amit a digitális megoldások sokfélesége és a pénzforgalom digitális csatornákon lebonyolított hányada jellemez. Az újabb meg újabb FinTech-megoldások a készpénzes és újabban a kártyás fizetés kiváltására nemcsak a több kártyatársaság által kibocsátott fizikai kártyát kezelni képes elektronikus kártyákat, elektronikus pénztárcákat jelentik, hanem együtt járnak a szolgáltatók számának látványos növekedésével is. A banki és a pénzügyi szektor olyan, a nemzetközi digitális térben működő versenytársakat kapott, amelyek könnyen jutnak kockázati tőkéhez, flexibilisen tudnak reagálni a fogyasztói igényekre, és nem vonatkozik rájuk a 2008 óta egyre szigorodó mennyiségi és minőségi tökélefeleléségi követelményeket előíró Bázeli III (*Kerényi et al. 2017*), illetve az egyes országok szigorú pénzügyi szabályai és sokszor betévédelmi intézkedései sem. Mindez azt is jelenti, hogy a felhasználókat szinte semmi nem védi egy esetleges hackertámadás vagy a szolgáltató csődje esetén. Amikor valaki a Revolut segítségével szeretne tőzsdéi ügyleteket lebonyolítani és egyik pillanatról a másikra eltűnik az egyenlege vagy kiderül a német tőzsdén Blue Chipként jegyzett Wirecardról, hogy mérleghamisítással leplezte a tőkehiányát, akkor alapvetően rendülhet meg a felhasználók bizalma a FinTech-szektorban (*Zeranski – Sancak 2020*). Éppen ezért a versenyben világszerte egyre nagyobb szerepet játszanak azok a BigTech-vállalatok, amelyekben óriási piaci súlyuk és a Covid-járvány hatására robbanásszerűen növekedő felhasználói körük miatt is jobban bíznak a felhasználók, és fenyegető versenytársai lehetnek a FinTech-vállalatoknak, (amelyeket rendszerint felvásárolnak), illetve a hagyományos pénzügyi szektornak egyaránt. A Facebook Libra projektje megmutatta, hogy az egyes országok nemzeti pénzteremtési szuverenitására mekkora veszélyt jelenthet egy a nagy technológiai vállalatok által kontrollált nemzetközi fizetési ökoszisztéma bevezetése. A Libra projekt célja egy stabil devizából és alacsony volatilitású eszközökből összeállított devizakosárral fedezett, de tulajdonságait tekintve inkább a készpénzhez hasonló decentralizált és anonim, univerzális digitális fizetési rendszer kialakítása (*Brühl 2020*). A Facebook ugyan végig azt hangoztatta, hogy a projektet a pénzügyi szabályok betartásával szeretné elindítani, de nyilvánvaló, hogy az általuk elképzelt digitális fizetési rendszer nem tudja megoldani az ügyfélazonosítással és a pénzmosás megakadályozásával kapcsolatos problémákat. A Libra bevezetésének szándéka felhívta a jegybankok és a pénzügyi szabályozás figyelmét a BigTech-tőrekvések veszélyességére, és ez felgyorsította a diskurzust a jegybanki digitális pénz bevezetéséről (*Didenko et al. 2020*). A projekt látszólag megbukott, miután a világ legnagyobb központi bankjai sorra nyilvánították ki kritikájukat, de a cég nem tett le róla, hiszen a Librával elmentésben már nem egy devizakosárhoz, hanem a dollárhoz kötött új pénz, a Diem bevezetésén fáradozik.

Ha a mai fizetési rendszereket és a lehetséges fejlődési irányokat nézzük, akkor három, a jövőben is lényeges paradigmát különböztethetünk meg a csak készpénzes és csak digitális fizetési rendszerek között:

- a ma általános vegyes, vagyis készpénzre és digitális fizetési módokra épülő fizetési rendszert;
- a készpénzkímélő, elsősorban digitális fizetésre épülő, de kisebb címleteket még használó fizetési rendszert;
- a digitális jegybanki pénzre (és esetlegesen a kriptopénzekre) épülő, teljesen készpénzmentes fizetési rendszert.

A készpénz kivezetése mellett felsorakoztatott érvek három csoportba sorolhatók: a digitális fizetési módok által nyújtott kényelem; a készpénz felhasználása különféle bűncselekményekre; a készpénzes fizetési rendszerek fenntartásának társadalmi és privát költségei.

Az első érv természetesen tűnik mindazoknak, akik otthonosan mozognak a digitális térben, nem hordoznak magukkal készpénzt, nem állnak sorban a bankban, egyetlen bankkártyával fizetnek a boltban vagy az internetes vásárlásaikért, otthonról intézik el a banki átutalásokat, azonnal értesítést kapnak a bankszámlájukon történt tranzakciókról.

Ugyanakkor a készpénzes fizetés sokak szerint a feketegazdaság, a pénzügyi bűncselekmények és az adócsalás melegágya (Rogoff 2016). A készpénz kétség kívül felhasználható különböző illegális tevékenységek, mint a kábítószerkereskedelem, a csempészet, a terrorizmus finanszírozására, illetve pénzmosásra. A készpénz kínálat csökkentésével és a készpénzforgalom korlátozásával azonban a mai vegyes fizetési rendszerben nem lehet érdemben csökkenteni a bűnözést, illetve a pénzmosást. Ezek ugyanis fokozatosan áttevődnek a digitális csatornákra, felhasználva a kriptopénzek, illetve a darknet által nyújtott lehetőségeket. A készpénz és a feketegazdaság kapcsolatát elemezve Cleland (2017:82) megállapítja, hogy Nagy-Britanniában a be nem fizetett adó az utóbbi tíz évben nem nőtt annak ellenére, hogy a készpénz iránti igény 75 százalékkal nőtt, és levonja ebből azt a következtetést, hogy, ellentétben a közvélekedéssel, a készpénz kivezetésével nem lehet jelentősen csökkenteni vagy netán megszüntetni az adócsalást. A Deutsche Bundesbank (DB) kicsit árnyaltabban közelíti meg a kérdést, amikor rámutat arra, hogy egyelőre nincs olyan empirikus bizonyíték, ami igazolná a készpénz kivezetésének pozitív hatását a befizetett adókra. Ezzel szemben vannak olyan tényezők, amelyek egyértelműen befolyásolják az adófizetési hajlandóságot, ilyen az önfoglalkoztatók aránya, az adómérték és a szociális hozzájárulási kötelezettség nagysága (DB 2019a:49).

A készpénz előállítás, szállítása, őrzése, az elhasználódott papírpénz és érmék pótlása bonyolult logisztikai folyamatokat feltételez, ráadásul erőforrás-igényes és drága. *Turján et al. (2011)* összesen 103 milliárd forintos megtakarítást feltételez, amennyiben a következő feltételek teljesülnek: a kártyás POS-tranzakciók elérik az évi 1 milliárd darabot, a papíralapú átutalásokat teljes egészében sikerül elektronikus útra terelni, a nyugdíjakat bankszámlákra utalni, illetve a sárga csekkes postai befizetéseket teljesen kiváltani átutalással, illetve csoportos beszedéssel. Sajnos arról nem született tanulmányok, hogy ez a megtakarítás a digitalizálódás elterjedésével realizálódott-e. Ez az összeg azonban alacsonynak tűnik a GDP-hez viszonyítva, és kérdéses, hogy valódi-e a megtakarítás, ha az összképet nézzük. Nem tudjuk, hogy a készpénz kivezetése, vagy a digitalizáció erőltetett bevezetése milyen szereplőkre ró nagyobb terhet, milyen, a banki és pénzügyi folyamatoktól független költségeket vagy nehézséget okoz a társadalom pénzügyileg sérülékeny csoportjai számára. Ezekbe a csoportokba nemcsak azok a háztartások tartoznak, amelyek nem férnek hozzá a digitális térhez, hanem azok a főleg mikrovállalkozások is, amelyek ezekkel a csoportokkal vannak kapcsolatban. Különösen nagy terhet ró a digitalizáció a kereskedelemre, hiszen a digitális fizetési módok esetében a költségek több mint felét ők állják, többek között a kártyatársaságok és bankok felé fizetendő díjak, a terminállal kapcsolatos fenntartási költségek formájában (*Schmiedel et al. 2013; Business Insider 2019*). Ugyan a kártyás tranzakciókkal kapcsolatos költségek az utóbbi időben jelentősen csökkentek, ezek a német adatok szerint még mindig hozzávetőleg 34 százalékkal drágábbak a kereskedők számára, mint a készpénzes tranzakciók (*DB 2019b*). Amíg a nagy kereskedelmi láncok számára ezek a rendszerek könnyen menedzselhetőek, a kis, kevésbé tőkeerős vagy akár kényszervállalkozások likviditását és akár fennmaradási esélyeit is jelentősen rontják.

A készpénz kivezetésével szembeni érveket két nagyobb csoportra oszthatjuk. Ezek egyrészt az egész pénzügyi rendszer stabilitására, másrészt a lakosság készpénzhez való ragaszkodására vonatkoznak. A pénzügyi rendszer stabilitását azért erősítheti a készpénz jelenléte, mert ezzel akkor is fenn lehet tartani a fizetési forgalmat, amikor a digitális csatornákon valamilyen zavar keletkezik. Ennek oka lehet a rendszer szoftveres vagy hardveres hibája, vagy valamilyen külső cybertámadás. Nem elhanyagolható problémát okozhat a villamosenergia-rendszer összeomlása, az akárcsak pillanatnyi, vagy akár napokig tartó áramszünet. Ezekben az esetekben a lakosság számára a készpénz biztonsági tartalékként funkcionálhat. A készpénz tartalékképző szerepe lehet az az ok, ami miatt a fejlett digitális pénzügyi kultúrával rendelkező országokban is magas a lakoságnál található készpénz mennyisége (*Végső 2020*). A lakosság széles rétegei számára a készpénzzel való fizetés az a fizetési mód, ami egyszerű, ingyenes és biztosítja az azonnali, különféle díjak és költségek nélküli felhasználást. Fontos szempont a készpénz anonimitása, a személyes adatok védelme is (*Greenham – Travers-Smith 2011*). A digitális fizetési csatornákkal ellentétben nem elhanyagolható a készpénz pszichológiai funkciója sem, hiszen a készpénzhez

való ragaszkodásnak gyakran érzelmi okai vannak. Ez az, amit az emberek megszoktak, ami fizikailag is megfogható, és ez a fizikai hozzáférés és a készpénzes fizetés aktusa személyesebb, mint a digitális tranzakció. Az adatok is azt mutatják, hogy a készpénz népszerűsége a digitális alternatívák ellenére ma még töretlen az egész világon (Cleland 2017).

Ha ma úgy is tűnik, hogy a készpénz sokáig velünk marad, a digitális fizetési eszközökhez való hozzáférés egyre fontosabbá válik. A készpénzmentes, vagy először csak készpénzkímélő fizetési rendszerre történő áttérésben Magyarország élen jár. Ezt bizonyítja a kiskereskedelmi fizetések digitális irányba terelése, a kötelező kártyaelfogadás az online kasszák mellé, az üzleti szférában a készpénzes fizetésekre vonatkozó megszorítások, az azonnali átutalások sikeres bevezetése. A pénzügyi világ és a fizetési rendszerek digitalizálása egyben azt is jelenti, hogy a gazdasági tranzakciók egyik legfontosabb eleme virtuálissá válik, és azok, akik nem mozognak otthonosan a virtuális világban, kirekesztődnek annak lehetőségeiből. A pénzügyi kirekesztődés hatása ezekre a társadalmi csoportokra olyan – szinte nem, vagy csak nehezen számszerűsíthető – externáliákkal jár, amiket rendszerint nem veszünk számba a digitális fizetési módok társadalmi hatásának értékelésekor.

3. A pénzügyi kirekesztődés a digitális világban

A pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés teljes hiánya a 2010-es évek végén több mint 1,7 milliárd embert érintett a világon (Demirgüç-Kunt et al. 2018). Ők azok, akiknek nincs banki kapcsolatuk, nem kapnak hitelt, nem férnek hozzá különböző befektetési, biztosítási, megtakarítási termékekhez és szolgáltatásokhoz. A vegyes fizetési rendszerek esetében a hozzáférés hiánya látszólag nem jelenti a teljes kirekesztést, hiszen a készpénzhez mindenki, vagy majdnem mindenki hozzáfér. Az elektronikus fizetési rendszerek egyre szélesebb körű elterjedése viszont azt jelenti azok számára, akik készpénzfüggők, hogy nehezen vagy csak korlátozottan tudnak részt venni a gazdasági életben. Ez természetesen vonatkozik a háztartásokra is, hiszen világszerte a háztartások csak kevesebb mint felének van hozzáférése az alapvető pénzügyi szolgáltatásokhoz. Azok, akik az elektronikusan kifizethető szolgáltatásokhoz és termékekhez közvetlenül nem férnek hozzá és csak a készpénzes fizetési módokra hagyatkoznak, drágábban tudnak termékeket és szolgáltatást beszerezni, ha egyáltalán elérhetők számukra, és ez lecsapódik az alacsonyabb életszínvonalukban és az anyagi jólétükben is. A webshopok általában alacsonyabb haszonkulccsal dolgoznak, mint az üzletek, bizonyos összeghatár fölött ingyenes a házhozszállítás is. Akinek nincs bankkártyája, az vagy nem tud egyáltalán az internetről rendelni, vagy közvetítőkre van utalva, akik bizonyos felárért lebonyolítják helyette a vásárlást. A másik lehetőség az áruk megvásárlása azokban a különböző kereskedelmi egységekben, amelyek drágábban árulják ugyanazokat a termékeket. Amennyiben ezek az emberek vidéken, tömegközlekedéssel nehezen

megközelíthető helyen laknak, akkor bizonyos termékekért be kell utazni a városba, amihez rendszerint az informálisan utaztatással vagy fuvarozással is foglalkozó, gépkocsival rendelkező ismerősök segítségét kell igénybe venni. A kiskereskedelmi egységek vagy akár a mozgóboltok árszínvonala a falvakban jelentősen meghaladja városi üzletekét, miközben a fogyasztók között nagyon sokan kevés jövedelemmel rendelkeznek. A pénzügyi kirekesztődés így gyakran együtt jár a szociális kirekesztődéssel (Kempson at al. 2000).

3.1. A fizetési módok használata a készpénztől a digitális megoldásokig

A pénzügyi szolgáltatások széles portfóliójából a fizetési rendszerekhez való hozzáférés a legelterjedtebb, hiszen, ellentétben a hitelezéssel vagy a banki szolgáltatásokkal, készpénzt mindenki használhat. Vannak azonban olyan marginálisnak tűnő, de több százezer emberből álló csoportok a felnőtt lakosság körében, akik elvesztették a pénzügyi önrendelkezésüket. Ide tartoznak többek között azok a középkorú és idősebb emberek is, akik kognitív képességeik elvesztése miatt nem tudnak már a készpénzzel sem bánni. Közülük jelenleg sokan rendelkeznek akár bankszámlával is, mégis a környezetük, általában a családjuk intézi helyettük a pénzügyeiket. Hosszabb távot tekintve ugyanakkor elterjedt az a feltételezés, hogy amikor a mostani digitális pénzügyi rendszert használó középkorú generációk elérik az öregkort, ez egyben az idősebbek teljes felzárkózását jelentheti a digitális pénzügyi szolgáltatásokat használók körébe (Ilyés – Varga 2015; Horn – Kiss 2019). Ezt a várt teljes felzárkózást megnehezítheti az idősebb korosztályok egészségi állapotára vonatkozó néhány megfigyelés. Közülük talán a legfontosabb, hogy az idősek körében a kognitív képességek beszűkülésével járó legelterjedtebb betegség a demencia, ami egyrészt világszerte a hetedik leggyakoribb halálok volt 2019-ben (WHO 2020), másrészt a magas jövedelmű országokban a harmadik a vezető halálokok között, és az előrejelzések szerint a demensek aránya a népességben belül folyamatosan növekedni fog².

Azok, akik rendelkeznek a pénzügyeik felett, különböző mértékben használják a digitális szolgáltatásokat. A csak készpénzt használók közül sokan önkéntesen mondanak le a digitális fizetési módokról. Ebben az esetben megvan számukra a hozzáférés lehetősége, de úgy gondolják, hogy nincs rá szükségük, és kulturális vagy érzelmi okból ragaszkodnak a készpénzhez (Claessens 2006).

Az elektronikus fizetési módok felhasználóinak köre az alkalmi felhasználóktól a teljesen digitalizált, csak elektronikus pénzt használókig terjed. Az alkalmi felhasználók azok, akiknek nincs bankszámlájuk. Ők általában valamilyen szabadon, vásárlásra felhasználható prepaid kártyát használnak, de idetartozik a villamosenergia-szolgáltatás esetében az előfizetés mérőhöz szükséges kártya, a mobiltelefon egyenlegének

² Alzheimer's and other dementias – Statistics & Facts. <https://www.statista.com/topics/3722/alzheimer-s-disease-and-other-dementias/>. Letöltés ideje: 2021. január 14.

feltöltése, de Magyarországon a SZÉP-kártya használata is (bár ott a kártya mögött van egy technikai számla).

A következő csoportban azokat találjuk, akik igénylik a személyes kapcsolatot a bankszámlájukkal kapcsolatos információkkal, esetleges problémákkal kapcsolatban. Közülük sokan kényszerű felhasználók, hiszen például közalkalmazottként kötelezően bankszámlára kapják a fizetésüket, vagy bankszámlára utaltatják a nyugdíjat, de semmilyen más szolgáltatást nem használnak. Havonta egyszer felveszik a pénzt készpénz formájában a bankfiókban vagy egy ATM-automatából. Az esetleges átutalásokat papíron, a bankban adják le, a kitöltéshez igénybe veszik a banki alkalmazottak segítségét, és bár sokan közülük csoportos beszedéssel fizetik a közszolgáltatásokat, de a bankban kérnek felvilágosítást a bankszámlájuk állásáról. A személyes kapcsolatot a banki ügyintézővel azért is igénylik, mert egyedül nem boldogulnának, nincs megfelelő információjuk a banki folyamatokról, nem tudják, hogy mikor, milyen számlát érdemes fenntartaniuk. Ennek részben az az oka, hogy a tájékoztatók a banki termékekről, számlatípusokról, kondíciós listákról viszonylag nehezen érhetőek el. A bankok honlapjáról is csak hosszú keresés után lehet letölteni ezeket a hivatalos dokumentumokat, a honlap könnyebben elérhető részei a célcsoportnak szóló marketinges anyagokat tartalmaznak. Ezek a dokumentumok ugyan a bankfiókokban is kifüggesztésre kerülnek, de a banki tájékoztatás hivatalos nyelvezete nehezen érthető, a megfogalmazás túl szakmai, az információkat egy kívülálló elég nehezen tudja értelmezni. Nem véletlen, hogy az EU 2014/92/EU irányelve előírja a bankoknak a bankszámlákkal kapcsolatos érthető és transzparens tájékoztatást (EU 2014).

A digitális pénzügyi világba történő belépés legnagyobb ugrása az internetes bankolás. Ha nem is mindig különül el a készpénzhasználók és elektronikus pénzt használók köre, hiszen készpénzt ma szinte mindenki használ, de a határvonal azok között, akik a személyes banki kapcsolatot igénylik, és nem vesznek részt a digitális bankolásban és a netbankot használók között viszonylag éles. A netbankot használók aránya Magyarországon alig marad el az EU átlagától, az EU-ban 2020-ban a lakosság 57 százaléka, Magyarországon 51 százaléka használta az internetes bankolást. Ez az arány viszont nagyon alacsony az olyan legerőteljesebb lefedettségű északi országokhoz képest, mint Finnország vagy Norvégia, ahol 90 százalékon felüli a netbankot használók aránya (EC 2020).

Az internetes bankolás, valamint a hozzá kapcsolódó kártyás és ma már telefonos applikációkkal történő fizetések pozitív tapasztalatai, az ezzel járó kényelem és a rendszerhez való non-stop hozzáférés igénye megalapozhatja a FinTech fizetési módok használatát is. Ezek ma nagyon sokrétűek. Ide tartoznak többek között az internetes, kártya nélküli fizetési megoldások; a netes POS-terminálként funkcionáló fizetési kapuk, melyek összekötik az e-kereskedelem résztvevőit és a bankokat; a mobil P2P (peer to peer) fizetési megoldások; a fizikai bankkártyák mögötti technikai

számlákkal kapcsolatot tartó mobil pénztárcák, a külföldön dolgozó vendégmunkásokat és az otthon maradt családtagokat összekötő digitális nemzetközi pénzküldési szolgáltatók; a mobiltelefonos fizetési rendszerek (*Business Insider 2019*).

3.2. A hozzáférés és a használat megkülönböztetése

A digitális fizetési rendszerekhez való hozzáférés valójában a kínálati oldal megfelelő szolgáltatásainak és termékeinek elérhetőségét jelenti. Amennyiben a kínálati oldal megtalálja a megfelelő célcsoportokat, akkor a kínálat és a kereslet közös metszeteként jutunk a felhasználókhoz. A használatból kimaradók köre két csoportra osztható: olyanok, akik önkéntesen rekesztik ki magukat a digitális fizetési rendszerek használatából, illetve olyanok, akik valamilyen külső vagy belső okból rekesztődnek ki a használatból (*Claessens 2006*).

Vajon miért rekesztik ki magukat önkéntesen bizonyos potenciális felhasználók a digitális fizetési rendszerek használatából annak ellenére, hogy sem a rendelkezésükre álló infrastruktúra, sem a digitális jártasságuk nem akadályozná meg ezt? Az egyik gyakorlati ok az, ha fizetésüket, illetve jövedelmüket készpénzben kapják, így nem éri meg azt havonta befizetni a bankszámlára. A használat elutasításának másik, általános oka az elektronikus pénz virtualitásában keresendő. Akik bankkártyát használnak vagy bankszámláról utalnak, azoknak sokszor nem egyértelmű, hogy mire és mekkora összeget költenek, és azt sem tudják, hogy éppen mekkora összeg van a számlájukon. Ez pedig oda vezethet, hogy nem tudják megfelelően beosztani a jövedelmüket. A nemzetközi felmérések is azt mutatják, hogy sokkal könnyebben osztják be az emberek a pénzüket, ha az megfogható, fizikai formában létezik. A banki kapcsolatokkal nem rendelkezők mintegy 31 százaléka mondta egy nagy-britanniai kutatásban, hogy ezért nem rendelkezik banki kapcsolatokkal (*Lloyds Bank 2017*).

3.3. A nem önkéntes kirekesztődés okai

Ahhoz, hogy meg tudjuk ítélni, milyen termékekre és szolgáltatásokra lenne szükség a digitalizálódás penetrációjának fokozásához, fel kell tárnunk azokat az okokat, amelyek miatt a népesség viszonylag jelentős aránya még mindig a készpénzhez van kötve (*Demirgüç-Kunt et al. 2008*). Annak, hogy sokan kényszerűen rekesztődnek ki a digitális fizetési rendszerből, vannak olyan szubjektív és objektív elemek, amelyek gyakran egymást erősítik. Ezeket az akadályokat két nagy csoportra oszthatjuk. Az első csoportban a digitális fizetési szolgáltatásokhoz való hozzáférés akadályait, a másodikban a banki kínálatból adódó kirekesztődést elősegítő tényezőket és a szabályozással összefüggő problémákat találjuk.

3.3.1. A digitális pénzügyi fizetési infrastruktúra elérhetősége

A pénzügyi infrastruktúrához történő hozzáférés történhet személyesen vagy digitális módon. Ugyan van már példa Magyarországon is olyan lehetőségre, hogy

interneten, videós azonosítással nyissunk bankszámlát vagy intézzük el a számlával kapcsolatos ügyeinket, de ezek csak úttörő lehetőségek, viszonylag jó digitális jártasságot és folyamatos nagy sebességű internetes hozzáférést feltételeznek. Az általános módszer az, hogy a számlanyitáshoz személyesen be kell menni a bankfiókba, a készpénzfelvétel is csak a bankban, vagy ATM-ből, esetleg a postafiókban történhet. Nem véletlen, hogy *Ilyés és Varga (2015)* a szociodemográfiai tényezők felsoroláskor kiemeli, hogy a település nagysága alapvetően befolyásolja a bankszámlás lefedettséget, és a kistelepüléseknek a hatása negatív a banki szolgáltatások igénybevételére. A településtípus így egyértelműen meghatározza a banki szolgáltatások fizikai elérhetőségét (*Horn – Kiss 2019*). A magyar bankfiókhálózat az utóbbi időszakban jelentősen zsugorodott. 2008-ban még több mint 4 400 bankfiók volt az országban (Helmeczi 2010), ezzel szemben a Magyar Nemzeti Bank (MNB) bankfiók- és ATM-keresője 2021 elején már csak 1 844 bankfiókot mutat. A hazai települések 78 százalékában nincs bankfiók, csak Közép-Magyarországon és a Dél-Alföldön megfelelő a bankfiók sűrűsége, vagyis csak itt érhető el szinte minden településen pénzügyintézet (*El-Meouch et al. 2020*). A többi területen, ahol a pénzügyileg különösen sérülékeny, aprófalvakban lakó szegény lakosságot találjuk, nem csak a bankfiók hiánya, hanem a hiányzó tömegközlekedés is jelentős hátrányt jelent a pénzügyi infrastruktúrához való hozzáféréshez (*El-Meouch et al. 2020*).

Magyarország az egy főre eső ATM-ellátottság terén a Világbank 2019-es adatai alapján Szlovákia szintjén áll, de jelentősen elmarad Horvátországtól és még Romániától is.³ Az addig dinamikusan növekvő ATM-telepítés a világban 2011-től jelentősen lelassult, 2017-ben pedig láthatóan megállt (*World Bank 2021*). 2021 februárjában 4 685 ATM-et találunk az országban. A pénzfelvétel a postán is történhet, ez 2021-ben 2 554 postafiókot jelent. A kisebb vidéki fiókok korlátozott nyitvatartása miatt azok, akik dolgoznak, nehezen vehetik igénybe a postán elérhető, ugyancsak korlátozott banki szolgáltatásokat. A digitális fizetési rendszerekhez való széleskörű hozzáférés a vidéki területeken nincs megoldva, de maga a pénzfelvétel valamilyen módon a nagyobb településeken megoldható.

A bankfiók számának csökkenése nem csak a magyarországi bankkonszolidációval függ össze. Ez olyan öngerjesztő folyamat, amit elősegít a digitális pénzügyi megoldások elterjedése is. Ha az ügyfelek netbankon intézik az ügyeiket, és a fizetések eltolódnak az elektronikus irányba, akkor csökken az igény a személyes kapcsolatokra, ami a bankfiók kihasználtságának csökkenését vonja maga után. A pénzügyi szolgáltatásokat nyújtó FinTech-cégek által generált verseny negatívan hat a bankok nyereségességére is (*Scardovi 2017*). Ezt tetézik a klasszikus bankokra vonatkozó egyre szigorodó előírások. Az új, gyakran nemzetközi szolgáltatásokat nyújtó FinTech-cégek szabályozása ugyanis ma még meglehetősen laza. A bankok az élesedő versenyre költségcsökkentéssel reagálnak, ami miatt egyre több bankfiókot

³ 100 ezer lakosra kb. 61 ATM jut (*World Bank 2021*).

zárnak be. A vidéki lakosság hozzáférése a banki szolgáltatásokhoz már régi probléma az egész világon.

A digitális hozzáférés alapvető feltétele a megfelelő digitális eszközök birtoklása és az internetkapcsolat. Magyarországon 2018-ban a háztartások 48 százaléka rendelkezett lappal, 42 százalékukban volt asztali számítógép, 15 százalékukban tablet, és szinte minden háztartásban volt egy vagy több mobiltelefon (KSH 2018). Arról, hogy hány háztartásban nem található internetezésre alkalmas infokommunikációs eszköz, nincs adat, de amikor a Covid19-járvány miatt digitális tanrendre álltak át az iskolák, sok vidéki kistérségen az internetkapcsolat, a digitális eszközök és a villamos energia hiánya jelentette a legnagyobb problémát. A tanodákkal rendelkező falvakban végzett felmérés szerint a tanulók több mint egyharmada nem tudott bekapcsolódni a digitális oktatásba⁴. Az internetes lefedettség tekintetében az ország viszonylag jól áll, hiszen a vezetékes szélessávú hálózat a háztartások 94 százalékára terjed ki, a nagysebességű szélessávú lefedettség 90 százalék, a 4G-lefedettség 97 százalék. Ha a használatot tekintjük, akkor már sokkal rosszabb a kép. A rendszeresen internetező 2019-ben a lakosság 80 százalékát teszik ki, az internetfelhasználók 66 százaléka használja a netbankot, ami a 2017-es 49 százalékot tekintve nagyon nagy emelkedés. Ezzel szemben viszont a lakosság 9 százaléka egyáltalán nem használ internetet. A mobil-szélessáv használata az EU-ban a legalacsonyabb, Magyarországon 100 előfizető közül csak 70 használja a mobilnetet. Az Európai Bizottság DESI kompozit indexe alapján, ami a technológiai előrehaladást (a szélessávú internet kiépítettségét és használatát, a szélessávú mobilinternet elterjedtségét és az árazását), a társadalom képzettségi szintjét, az internethasználat elterjedtségét és az e-kormányzást tartalmazza, Magyarország az EU 28 országa közül a 21. helyen áll (EC 2020). A digitális pénzügyi megoldások használatához elengedhetetlen infrastrukturális feltételek a legszegényebb vidéki, szegregált háztartások kivételével ugyan rendszerint rendelkezésre állnak, de azok használata nem tükrözi a lehetőségeket.

3.3.2. Gazdasági hozzáférés

Hiába állnak rendelkezésre a megfelelő hálózati infrastrukturális feltételek, ha a deprivált háztartások nem tudják megfizetni. Világszerte a háztartások alacsony jövedelme az egyik legkifejezettebb indikátora annak, hogy ki használ csak készpénzt (Greenham – Travers-Smith 2011), de ugyanez az összefüggés kimutatható a GDP-vel is (Bech et al. 2018). A magyar kutatások is megerősítik ezt (Horn – Kiss 2019). Ha megkíséreljük összeszedni, hogy milyen költségtényezők befolyásolják a digitális infrastruktúrához való hozzáférést, akkor a villamos energia ára, a vezetékes és

⁴ Amit a digitális tanrend felszínre hoz: sok helyen nem hogy digitális tudás, de megfelelő tér, vagy áram sincs – tanodák, roma közösségi szervezetek és szülők tapasztalatai. https://www.rosaparks.hu/wp-content/uploads/2020/06/K%C3%B6z%C3%B6ss%C3%A9gi_kutat%C3%A1s_r%C3%B6v.pdf. Letöltés ideje: 2021. január 14.

a mobilinternet ára az, ami gátja lehet az esetlegesen rendelkezésre álló infrastruktúrára történő kapcsolódásnak. A szegény családban élő emberek az első jövedelmi tizedben mintegy 1 millióan vannak, nagyon alacsony, éves 500 ezer Ft körüli jövedelemmel, és a második tizedbe tartozó újabb 1 millió ember jövedelme sem éri el az éves 1 millió forintot⁵. A villamos energia rendelkezésre állása ugyan magától értetődőnek tűnik Magyarországon, de nagyon sok olyan szociális helyzete miatt védendő fogyasztó van, aki viszonylag nagy hátralékot halmozott fel. A kikapcsolt fogyasztói helyek száma 2017-ben csaknem 100 ezer volt⁶, 2019-ben az egy éven túli tartozással rendelkező fogyasztók száma kicsit meghaladta a 300 ezret⁷. Számukra a vezetékes internet és a mobilinternet is megfizethetetlen. A legolcsóbb netes tarifák havi 4–5 ezer forint körül vannak, vagyis a legszegényebbek számára éves jövedelmük csaknem 10 százalékát tenné ki a vezetékes internet igénybevétele. A mobilinternetet még a jobb jövedelemmel rendelkezők közül sem használja mindenki, a mobiltelefon-használat tarifái ugyanis a legmagasabbak közé tartoznak az Unióban (EC 2020). A legsérülékenyebbek és legszegényebbek számára a digitális infrastruktúrához kapcsolódás a mai jövedelmi viszonyok alapján lehetetlen. Számukra a készpénz az egyetlen olyan univerzális fizetési eszköz, amihez külön költségek nélkül hozzáférhetnek, és amit mindenütt azonnal fel tudnak használni (Végső et al. 2018).

3.3.3. Intellektuális hozzáférés

Ahhoz, hogy valaki megfelelőképpen használja az infokommunikációs eszközöket, és megtanulja, hogyan kell használni az elektronikus pénzt, két dologra van szükség: digitális készségekre és pénzügyi jártasságra. A magyar lakosság digitális készségei még az alapszintű készségeket tekintve is az uniós átlag alatt vannak, 49 százalék az Unió 58 százalékával szemben, és ez az utóbbi években sajnos nem mutatott pozitív irányú fejlődést (EC 2020). Az iskolázottsággal nő a digitális fizetési eszközöket használók aránya, de a csak 8 általánossal, sőt még a szakmunkásképzővel rendelkezők is jelentősen lemaradnak, ha esetleg van is bankszámlájuk, nem használnak bankkártyát (Ilyés – Varga 2015). Ennek nem csak az lehet az oka, hogy a kevésbé iskolázottak közül azok, akik meg is tudnák fizetni a pénzügyi infrastruktúrához való hozzáférést, nem tudják kezelni a számítógépet vagy az okostelefont, de nagyon gyakran a fizetésük egészét vagy egy részét is készpénzben kapják, vidéken laknak, sokszor alkalmi munkából tartják el magukat, és ezért úgy gondolják, nincs is szükségük elektronikus fizetési eszközökre. A digitális jártasság hiánya egyértelműen megállapítható az idősebb generációk esetében, a magasabb kor egyértelműen

⁵ Egy főre jutó bruttó és nettó jövedelem jövedelmi tizedek szerint. Központi Statisztikai Hivatal. https://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_zhc047.html. Letöltés ideje: 2021. január 14.

⁶ *Eladósodottság és hátralékosság*. Éves jelentés a lakhatási szegénységről 2018. <https://www.habitat.hu/mivel-foglalkozunk/lakhatasi-jelentesek/lakhatasi-jelentes-2018/eladosodottsag-es-hatralekosság/#6>

⁷ Hátralékos fogyasztók száma energiahordozók és a fizetési késedelem időtartama szerint (db). <https://habitat.hu/sites/lakhatasi-jelentes-2020/adattar/>. Letöltés ideje: 2021. január 14.

növeli a készpénzhasználatot az elektronikus megoldásokkal szemben (Ilyés – Varga 2015, Greenham – Travers-Smith 2011).

Az intellektuális hozzáférés másik fontos tényezője a pénzügyi tudatosság (Kovács – Terták 2019). A különböző felmérések a világban azt mutatják, hogy nemcsak az alacsony, de a közepes és magas jövedelmű országokban is alacsony a pénzügyi tudatosság szintje. Ide tartozik a pénzügyek és az egyes intézmények ismerete, olyan pénzügyi készségek, mint a kamatos kamatszámítás, valamint a pénzügyi tervezés és a pénz kezelése, befektetése. Ha a demográfiai tényezőket tekintjük, akkor jellemző, hogy a nők, az idősek, a szegregációban élő kisebbségek pénzügyi tudatossága alacsony, míg a magasabb jövedelem és a magasabb iskolázottság növeli a pénzügyi tudatosság szintjét (Xu – Zia 2012).

3.3.4. A banki kínálatból és a pénzügyi szabályozásból adódó kizáró tényezők

A rendezetlen státusz, a rossz banki előélet, a bírósági végrehajtás is gyakran megakadályozza a bankszámlanyitást és/vagy -használatot. Magyarországon a bankszámlanyitáshoz ugyan elvileg nem kell lakcímkártya, de a bankok a magyar állampolgároktól azt rendszerint megkövetelik. A bankszámlákkal szemben azok is preferálják a tiszta készpénzhasználatot, akik eladósodtak és a tartozásukat levonják a számlájukra érkező fizetésükből vagy egyéb jövedelmükből.

A pénzügyi szolgáltatásokból sokan a banki folyamatok és a bankok üzletpolitikája miatt rekesztődnek ki (Kempson et al. 2000; Gosztonyi – Havran 2021; Kirwan 2021). Az általános banki gyakorlat esetében ide tartozik az is, amikor az ügyfél túl kockázatosnak bizonyul. Ez ellen a gyakorlat ellen lépett fel az EU a bankszámlákról szóló direktívájával, amiben előírta a tagállamok bankjainak, hogy minden európai polgár számára biztosítaniuk kell az alapszámlát (EU 2014). Vannak olyan bankok, amelyek egy bizonyos üzletkört céloznak meg, ezért a többi potenciális, de nem kívánatos ügyfelet elriasztják a termékek igénybevételét szabályozó kondíciók. Ilyen követelmény például egy bizonyos nagyságú jövedelem beérkezése, vagy bizonyos számú átutalás végrehajtása az adott számláról. Ilyenkor a bankok célzott marketinggel csak azokat próbálják megszólítani, akiket szívesen látnának az ügyfelek között. Ide tartozik az árazás is, a számlavezetési díjak, illetve a készpénzfelvételi díjak, a netbankolás díja – ez is lehetőséget ad arra, hogy csak azok az ügyfelek vegyék igénybe az adott szolgáltatást, akik meg tudják fizetni, vagy akik nagyobb forgalmat generálnak és így hozzájárulnak a banki profithoz. Az utolsó üzletpolitikával összefüggő tényező, amit Kempson és szerzőtársai (2000) megemlítenek, az az önkéntes kirekesztődés, amit a banki eljárásoktól való félelem ösztönöz. Sokan azért nem veszik igénybe a banki szolgáltatásokat, mert úgy gondolják, úgymint visszautasítják őket társadalmi státuszuk vagy jövedelmi helyzetük miatt.

4. A pénzügyi kirekesztés megszüntetésének lehetséges irányai

Azok a társadalmi szereplők, akik tudnak valamit tenni a digitális pénzügyi rendszerből való kirekesztés elkerülésére, nagyon sokfélék. Ilyen az állam mint szabályozó hatóság, az oktatási rendszer, a bankok, a FinTech-cégek, köztük az infokommunikációs innovációs startuptok, a BigTech-cégek, a kiskereskedők, illetve a keresleti oldalon maguk a felhasználók is.

2021. január 1-től Magyarországon minden online kasszával rendelkező kiskereskedelmi egységnek kötelezően el kell fogadnia az elektronikus fizetést. Ahhoz, hogy ez érdemben csökkentse a készpénzhasználatot, meg kell teremteni a felhasználói oldalon is az elektronikus fizetés iránti keresletet. Hogyan lehetséges ez a pénzügyi kirekesztődéssel sújtott rétegek esetében? Az EU-s előírások célrendszerei elsősorban az infrastrukturális előfeltételeket és az egész társadalom digitális jártasságának elősegítését célozzák, de nem fókuszálnak külön a speciális helyzetű csoportok nem önkéntes pénzügyi kirekesztődésére. A Magyar Nemzeti Digitalizációs stratégia is megemlíti a problémát, és külön kiemeli a mélyszegénységben élők, romák, vidéken magányosan élő idősek csoportját, akiknek a digitális jártasságát „célzott tudatosító és kommunikációs programokkal” szeretnék javítani (NDS 2019:115). Látható, hogy elsősorban nem a digitális infrastruktúrához való hozzáférés lehetőségének hiánya az, ami Magyarországon meggátolja a pénzügyi digitális infrastruktúrához való hozzáférést. Sokkal nagyobb akadály az intellektuális mellett a gazdasági hozzáférés hiánya. Amennyiben Magyarországon is elismernénk, hogy a digitális rendszerekhez, vagyis az internethez való hozzáférés alapjog, amit az államnak közjósággként kell biztosítania, akkor nagyrészt megszüntethetnénk a gazdasági hozzáférés nehézségeiből adódó hátrányokat, és ez megkönnyítené az alsóbb jövedelmi tizedekbe esők számára is a digitális hozzáférést. A digitális infrastruktúrák használatával kapcsolatos fix költségek támogatása és így a pénzügyi rendszerhez történő hozzáférés elősegítése a szegénység elleni küzdelemben fontos érv, aminek a hatásosságáról és jogosságáról heves vitákat találunk a szakirodalomban, különösen a század elején (Demirgüç-Kunt et al 2008; Bech et al. 2015). Az ezzel kapcsolatos deklarációk közül a legfontosabb talán az észt példa. Észtország ugyanis emberi jogként definiálja a hozzáférést az cyberspace-hez, és ezt gyakorlatilag ingyen biztosítja az állampolgárok számára. Ez lehetővé teszi az állampolgárok és az állami szervek közötti kizárólagos digitális kapcsolattartást is⁸.

Az internethez történő hozzáférés biztosítása mellett az alsó jövedelmi tizedekbe eső háztartások esetében ingyenesen vagy jelképes összegért kellene biztosítani a digitális eszközöket is. Ez a rászoruló rétegek, különösen a gyerekek és a fiatalok számára megkönnyítené az online oktatáshoz való hozzáférést is, és logikusan

⁸ Estonia is a digital society. <https://www.visitestonia.com/en/why-estonia/estonia-is-a-digital-society>

következő lépés lenne az ingyenes tankönyvek után, amit akár ki is válthatna. Egy ilyen lépéssel és természetesen a hozzá kapcsolódó, a célcsoportok sajátosságaira szabott oktatási programokkal át lehetne hidalni azt a szakadékat is, amely a bankfiókok hiányából, illetve az aprófalvas, elmaradt régiókban a rossz közlekedés miatti elérhetetlenségükből adódik. Így a digitális hozzáférésre ráépülhetne a pénzügyi rendszerhez való hozzáférés, és elérhetővé válnának az elektronikus fizetési rendszerek és más pénzügyi szolgáltatások is.

Bármilyen módon is biztosítjuk az infrastrukturális és a gazdasági hozzáférést a digitális fizetési rendszerekhez, az intézkedések csak akkor lehetnek sikeresek, ha mellette az intellektuális hozzáférés akadályait is lebontjuk. A pénzügyi ismeretek oktatása már elkezdődött mind a középiskolákban, mind az általános iskolákban, ami a jövőre nézve bizakodásra adhat okot⁹. A Pénz7 program szerepel a magyar kormány által 2017-ben elfogadott „A lakosság pénzügyi tudatosságát fejlesztő stratégia” c. dokumentumban is¹⁰. Kérdés azonban, hogy ezek a programok mennyiben jutnak el a legszegényebb, legszegregáltabb települések iskoláiba. A 7–8. osztályosoknak szóló, kiváló színvonalú és ötletes tankönyv célcsoportjába az átlagos vagy jó körülmények között élő családok gyerekei tartoznak (*Burkáné et al. 2017*). A mélyszegénységben élő és gyakran olvasási, szövegértési problémákkal küzdő, gyenge matematikai vagy algebrai tudással rendelkező diákok számára az ő életkörülményeiket tükröző és a megfelelő számolási készségeket és infokommunikációs felhasználói jártasságot begyakorló oktatási anyagokat kellene készíteni.

Hogyan lehet lebontani az intellektuális hozzáférés akadályait azok számára, akik eddig kiszorultak a digitális térből, vagy éppen nem tudják, esetleg nem merik használni az internetes banki felületeket? A legtöbb magyar netbank még a digitális világban jártas felhasználók számára sem tűnik felhasználóbarátnak. Egy 2015-ös felmérés szerint a vizsgált netbankok csak 50–70 százalékot érnek el a felhasználói felület és a felhasználói élmény tekintetében¹¹. A pénzügyi kirekesztődés által érintett csoportok számára olyan könnyen használható, a felhasználók logikáját és adott esetben korlátozott digitális készségeit figyelembe vevő rendszerekre lenne szükség, amelyek ügyfélbarátok, egyszerűek, érthetőek, ahol könnyen lehet navigálni, nem megjegyezhetetlen és logikátlanul kialakított piktogramokra épülnek, és amelyek csak azokat a funkciókat tartalmazzák, amelyekre a felhasználónak szüksége van.

Ezeket az új rendszereket, új szolgáltatásokat, a kirekesztődő felhasználók speciális igényeinek a figyelembevételét aligha várhatjuk a hagyományos bankoktól. Túl

⁹ *Indul a PÉNz7 pénzügyi és vállalkozói témahét.* <https://penziranytu.hu/indul-penz7-penzugyi-es-vallalkozoi-temahet>. Letöltés ideje: 2021. január 14.

¹⁰ *Pénzügyi tudatosság fejlesztésének stratégiája.* <https://www.okosanapenzel.hu/Media/Default/ASZ-videok/P%C3%A9nz%C3%BCgyi%20tudatoss%C3%A1g%20fejleszt%C3%A9s%C3%A9nek%20strat%C3%A9gi%C3%A1ja.pdf>

¹¹ *Internetbankok használhatósági elemzése.* <https://ergonomx.hu/modszertan.php>. Letöltés ideje: 2021. január 14.

sokrétű a „nem felhasználók” tábora, hiszen ide tartoznak az idősek, esetleg kognitív nehézségekkel küzdők, a szegény, szegregált társadalmi csoportok vagy kisebbségek, de azok az önfoglalkoztató kényszervállalkozók is, akik teljes egészében rá vannak utalva a hivatalos ügyeik és még az átutalások intézésében is a könyvelőikre. A pénzintézetek nem ismerik ezeknek a csoportoknak a sajátosságait, illetve nem is szeretnék foglalkozni velük, mert túl sok költséggel járnak, és gyakran a banki üzleti stratégiájuk is kizárja ezt. Ezt a folyamatot a lakosság szegényebb rétegeinek hitelezésében is megfigyelhetjük, ahol a bankok helyett a hitelezést a helyi kereskedők, a helyi uzsorások, vagy az erre szakosodott, nagy helyi ügynökhálózattal dolgozó, a hitelfelvevőkkel személyes kapcsolatot tartó, nagyon magas teljes hiteldíjmutatóval dolgozó pénzügyi cégek veszik át.

Ha a banki kínálat változására nincs nagy esély a közeljövőben a pénzügyi kirekesztődés csökkentése érdekében, akkor kik azok a szereplők, akiknek a segítségével megcélozhatók a piramis alján található rétegek? Vajon van-e arra lehetőség, hogy olyan csoportokat is bevonjunk a digitális pénzügyek felhasználói közé, akikről lemondanak a hagyományos pénzintézetek? A bankfiókok bezárása a társadalom lelegezetebb rétegeit bünteti, és a bankok nem igazán fektetnek be olyan szolgáltatásokba, amelyek pótolják a bankfiókban igénybe vehető személyes kapcsolaton alapuló ügyintézés. Itt olyan alternatív megoldásokra van szükség, amelyek nemcsak a digitális térbe helyezik át a fizetési tranzakciókkal és a hitelezéssel kapcsolatos szolgáltatásokat (Boobier 2020), de elérhetővé is teszik mindenki számára. A megoldást a mesterséges intelligencia felhasználása és a digitális térben a természetes nyelven történő kommunikáció jelenti. A jövő fizetési rendszereit működtető vállalkozásoknak meg kell tanulniuk valamennyi digitális eszközön, legyen az számítógép, tablet vagy mobiltelefon „ugyanazon a hangon”, ugyanazon a módon kommunikálni a felhasználóval, és nem a programozói logikát, hanem a felhasználók logikáját követve kialakítani a banki interfészeket. Vagyis nagyon hatékony, transzparens és radikálisan egyszerű szolgáltatást kell nyújtani. A pénzügyi kirekesztődés csökkentése tekintetében a legnagyobb jelentősége a verbális, vagyis hangutasításos interfészeknek van. A jövő fizetési szolgáltatója chatbotok segítségével beszélget a felhasználóval (Bhattacharyya 2017), aki szóban, írásban vagy akár a megfelelő képek érintésével közli a mondandóját. Mesterséges intelligencia értelmezi a beszélgetést, összehasonlítva az adott szituációt az ügyfél eddigi tranzakcióival, illetve a hasonló tranzakciók felhőben tárolt viselkedési mintáival. A ma elterjedt, egyszerű költségvetési funkciókkal felruházott pénzügyi asszisztensek a banki appokban nem védik meg a felhasználót attól, hogy rossz pénzügyi döntéseket hozzanak, sőt az appokat használók gyakrabban halmoznak föl adósságot¹². Így célszerű az új, pénzügyi jártassággal nem rendelkező, vagy akár a kognitív hanyatlással küzdő csoportok számára olyan mesterséges intelligencián alapuló megoldás kialakítása, ami nem

¹² *Want to manage your money better? Ditch your banking apps.* www.finextra.com/newsarticle/32933/want-to-manage-your-money-better-ditch-your-banking-apps. Letöltés ideje: 2021. január 14.

csak a fizetési folyamatokat bonyolítja le, hanem ellenőrzi és végrehajtja az előre beállított szabályok szerint a háztartások költségvetésének beosztását, a közüzemi számlák kifizetését, figyeli a napi költségeket, felhívja a figyelmet az eddigi fizetési szokásoktól való hirtelen eltérésekre, és adott esetben meggátolja a kirívóan magas vagy szokatlan tranzakciókat.

Az a jövő, amikor a digitális banki asszisztens mind anyanyelvi, mind kulturális értelemben a saját nyelvükön szólítja meg az ügyfeleket, és mindenki számára érthetően magyarázza el a fizetési tranzakciókat és pénzügyi folyamatokat, sőt meg is óvja őket a meggondolatlan kiadásoktól, még messze van. Az ezt kifejlesztő vállalatok nem feltétlen a pénzügyi szférából jönnek. A BigTech-cégek, így pl. a Google, az Amazon, az Apple és a Facebook széleskörű és nap mint nap bővülő tapasztalatokkal rendelkeznek a mesterséges intelligencia, a beszédfelismerés, a szövegek értelmezése terén. Az ő szervereiken, az ő felhőjükben van a szociális média végtelen adathalmaza, amivel bármilyen célból részletesen profilírozni tudják a felhasználókat. De az ő rostájukon is kiesnek a nem-felhasználók, a digitális analfabéták. Nem tudjuk, hogy mennyit kell még várni ezekre a digitális pénzügyi appokra, és ha az angol nyelvű változatok legelső variánsai már működnek is, ki tudja, meddig tart ezek magyartítása mind nyelvi, mind kulturális tekintetben.

A szűkülő személyes banki elérhetőség és a fokozódó digitalizáció miatt a pénzügyi kirekesztettek száma mind Magyarországon, mind Európa többi országában a közeljövőben is tovább növekedhet. Ezeknek a meglehetősen heterogén csoportoknak speciális, az ő igényeikre és pénzügyi jártasságukra, illetve járatlanságukra szabott megoldásokra van szükségük. Az egyetlen olyan infokommunikációs eszköz, ami szinte mindenki rendelkezésére áll, a mobiltelefon. Ahogy Kínában is a felhasználók nagy tömegei a készpénzről a bankkártya használata nélkül álltak át a mobiltelefonnal elérhető fizetési rendszerekre, úgy ez hazánkban is megfontolandó fejlesztési iránynak tűnhet a kirekesztett csoportok számára. A közeljövő csak akkor hozhat áttörést, ha olyan új szereplők, új FinTech-cégek jelennek meg, amelyek képesek közvetítőként fellépni a digitális pénzügyekben járatlanok és a bankok között. Ez azt jelenti, hogy felvállalják azt a kommunikációs terhet a kirekesztődött csoportokkal, amire a bankok nem képesek, aggregálják a keresleti oldalt, és adott esetben csak a „back-end” fizetési folyamatok lebonyolítását bízzák a bankokra. Ez olyan innovatív megoldásokat jelent, amelyekkel egyszerű, biztonságos, mindig elérhető fizetési szolgáltatásokat nyújtanak az eddigi kizárólagos készpénzt használóknak. Ahhoz, hogy ez sikerüljön, az első lépés azoknak az okoknak a feltárása, amelyek megakadályozzák, hogy viszonylag széles társadalmi rétegek részt vegyenek a digitális pénzügyekkel fémjelzett modern gazdaságban.

5. Összefoglalás

A pénzügyek digitalizációja egyre jobban előrehalad, és ez érinti a pénzügyi szolgáltatások teljes spektrumát, köztük a fizetési rendszereket is. A jegybankok jövőre vonatkozó tervei is vizsgálják a digitális jegybanki pénz bevezetését, amit a készpénz használatának drasztikus korlátozása és hosszabb távon a készpénz teljes kiszorítása követhetne. A készpénz kivezetésére vonatkozó fő érvek a következők: a készpénz anonimitása lehetővé teszi a pénzmosást, az illegális tranzakciók kiegyenlítését, megkönnyíti a korrupciót; a készpénzforgalom fenntartása magas költségekkel jár, amit a társadalom visel. A mai vegyes, digitális megoldásokra és készpénzre épülő fizetési rendszer azonban azt is megmutatja, hogy milyen veszélyekkel járna a teljes digitális átállás. A készpénz biztonsági tartalékként is felfogható, és így növeli a fizetési rendszerek ellenállóképességét olyan külső sokkok esetében, mint a digitális infrastruktúra teljes vagy részleges bedőlése hackertámadásoknak vagy akár a villamosenergia-ellátás összeomlásának következtében. A készpénzhasználat a társadalom szociálisan és/vagy pénzügyileg sérülékeny csoportjai számára biztosítja a lehetőséget a gazdasági és társadalmi életben történő aktív részvételre. Azok a tényezők még sokáig fennállnak, amelyek miatt a társadalom viszonylag jelentős csoportjai részben vagy teljesen kiszorultak a digitális pénzügyi térből, és nem tudják vagy nem akarják alkalmazni a készpénzmentes fizetési módokat. Ide tartozik a digitális infrastruktúrához való fizikai, intellektuális és gazdasági hozzáférés, illetve ezt alapvetően befolyásolja a szolgáltatást nyújtó bankok és FinTech-cégek profitorientált üzletpolitikája is. Éppen ezért a jövő digitális fizetési rendszereinek, a készpénz teljes kivezetését célzó elképzeléseknek csak megfelelő körültekintéssel, a társadalmi egyenlőtlenségek mélyítése nélkül szabad reális alternatívává válniuk. Ahhoz, hogy a digitális pénzügyi fizetési módok penetrációja kiterjedjen a pénzügyi kirekesztődés által érintett csoportokra is, szükség van olyan új digitális innovációkra, amelyek figyelembe veszik ezeknek a meglehetősen heterogén csoportoknak a jellegzetességeit, és képesek rájuk szabni a szolgáltatásokat. A pénzügyi fizetési rendszerekhez való hozzáférést akadályozó tényezők bemutatásával és kategorizálásával ehhez a folyamathoz szerettem volna hozzájárulni.

Felhasznált irodalom

Bech, M. – Faruqui, U. – Ougaard, F. – Picillo, C. (2018): *Payments are a-changin' but cash still rules*. BIS Quarterly Review, March, pp. 67–80. https://www.bis.org/publ/qrtrpdf/r_qt1803g.pdf

Beck, T. – Senbet, L. – Simbanegavi, W. (2015). *Financial Inclusion and Innovation in Africa: An Overview*. Journal of African Economies, 24(Issue suppl_1), i3–i11. <https://doi.org/10.1093/jae/eju031>

- Bhattacharyya, S. (2017): *WTF is Conversational Banking?* DigiDay. 7 February. <https://digiday.com/media/what-is-conversational-banking/>. Letöltés ideje: 2021. január 14.
- Boobier, T. (2020): *AI and the Future of Banking*. Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781119596165>
- Brühl, V. (2020): *Libra – A Differentiated View on Facebook’s Virtual Currency Project*. *Intereconomics*, 55(1): 54–61. <https://doi.org/10.1007/s10272-020-0869-1>
- Burkáné Szolnoki Ágnes – Merényi Zsuzsanna – Székely Júlia (2017): *Küldetések a pénz világában*. <https://penziranytu.hu/sites/default/files/tananyag/tankonyv/Kuldetesek%20a%20penz%20vilagaban%20tankonyv.pdf> Letöltés ideje: 2021. január 14.
- Business Insider (2019): *The Payments Ecosystem*. The biggest shifts and trends driving short- and long-term growth and shaping the future of the industry. Business Insider Intelligence, November.
- Claessens, S. (2006): *Access to Financial Services: A Review of the Issues and Public Policy Objectives*. *World Bank Research Observer*, 21(2): 207–240. <https://doi.org/10.1093/wbro/lkl004>
- Cleland, V. (2017): *Insights into the Future of Cash*. Bank of England. <https://www.bankofengland.co.uk/-/media/boe/files/speech/2017/insights-into-the-future-of-cash.pdf>. Letöltés ideje: 2021. január 14.
- DB (2019a): *Cash demand in the shadow economy*. Deutsche Bundesbank Monthly Report March 2019, pp. 43–58. <https://www.bundesbank.de/resource/blob/793190/466691bce4f27f76407b35f8429441ae/mL/2019-03-bargeld-data.pdf>
- DB (2019b): *The costs of payment methods in the retail sector*. Deutsche Bundesbank Monthly Report June 2019, pp. 65–79. <https://www.bundesbank.de/resource/blob/800766/0462923c3587a2d98f2c2db5b71047ae/mL/2019-06-kosten-zahlungsmittel-data.pdf>
- Demirgüç-Kunt, A. – Beck, T.H.L. – Honohan, P. (2008): *Finance for All? Policies and Pitfalls in Expanding Access*. Policy research report, World Bank.
- Demirgüç-Kunt, A. – Klapper, L. – Singer, D. – Ansar, S. – Hess, J. (2018): *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. Washington, DC: World Bank.
- Didenko, A. – Zetzsche, D.A. – Arner, D.W. – Buckley, R.P. (2020): *After Libra, Digital Yuan, and COVID-19: Central Bank Digital Currencies and the New World of Money and Payment Systems*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3622311>

- EC (2020): European Commission: *A digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (DESI), 2020*. https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=66944. Letöltés ideje: 2021. január 14.
- El-Meouch Nedim Márton – Fellner Zita – Marosi Anna – Szabó Beáta – Urbán Ákos (2020): *Az uzorahitelezés nagyságrendi és területi becslése*. *Hitelintézet*, 19(2): 107–132. <https://doi.org/10.25201/HSZ.19.2.107132>
- EU (2014): *Directive 2014/92/EU of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on the comparability of fees related to payment accounts, payment account switching and access to payment accounts with basic features*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32014L0092>
- Gosztonyi, M. – Havran D. (2021): *Highways to Hell? Paths Towards the Formal Financial Exclusion: Empirical Lessons of the Households from Northern Hungary*. In: *The European Journal of Development Research* <https://doi.org/10.1057/s41287-021-00434-9>
- Greenham, T. – Travers-Smith, F. (2011): *Cashing Out: The hidden costs and consequences of moving to a cashless society*. RSA Action and Research Center. <https://www.thersa.org/globalassets/pdfs/reports/rsa-cashing-out.pdf>. Letöltés ideje: 2021. január 14.
- Helmecci István (2010): *A magyarországi pénzforgalom térképe*. MNB tanulmányok 84, Magyar Nemzeti Bank. <https://www.mnb.hu/letoltes/mt-84.pdf> Letöltés ideje: 2021. január 14
- Horn Dániel – Kiss Hubert János (2019): *Kinek nincs ma bankszámlája Magyarországon?* *Hitelintézet*, 18(4), 35–54. <https://doi.org/10.25201/hsz.18.4.3554>
- Ilyés Tamás – Varga Lóránt (2015): *Mutasd, mivel fizetsz, megmondom, ki vagy – A pénzforgalmi szokásokat befolyásoló szociodemográfiai tényezők*. *Hitelintézet*, 14(2): 26–61. <https://hitelintezetiszemle.mnb.hu/letoltes/2-ilyes-varga.pdf>
- Kempson, E. – Whyley C. – Caskey, J. – Collard, S. (2000): *In or Out? Financial Exclusion: A Literature and Research Review*. Financial Services Authority, London. <http://www.bristol.ac.uk/media-library/sites/geography/migrated/documents/pfrc0002.pdf>. Letöltés ideje: 2021. január 14.
- Kerényi Ádám – Molnár Júlia (2017): *A FinTech-jelenség hatása – Radikális változás zajlik a pénzügyi szektorban?* *Hitelintézet*, 16(3): 32–50. <https://doi.org/10.25201/HSZ.16.3.3250>
- Kirwan, S. (2021): *Financial inclusion*. Agenda Publishing Limited.

- Kovács Levente – Terták Elemér (2019): *Financial Literacy Theory and Evidence*. Verlag Dashöfer, Bratislava. <https://bankszovetseg.hu/Public/publikacio/Financial%20literacy.pdf>. Letöltés ideje: 2021 október 16.
- KSH (2018): *A háztartások életszínvonala, 2018*. Központi Statisztikai Hivatal. <https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/hazteletszinv/2018/index.html>
- Lloyds Bank (2017): *Consumer Digital Index 2017: Benchmarking the Digital and Financial Capability of Consumers in the UK*, Lloyds Bank.
- MNB (2020): *Fizetési rendszerjelentés 2020*. Magyar Nemzeti Bank. <https://www.mnb.hu/letoltes/fizetesi-rendszer-jelentes-2020.pdf>
- NDS (2019): *Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021–2030*. Innovációs és Technológiai Minisztérium, Belügyminisztérium. <https://2015-2019.kormany.hu/download/f/58/d1000/NDS.pdf>
- Rogoff, K.S. (2016): *The Curse of Cash*. Princeton University Press. <https://doi.org/10.1515/9781400883219>
- Scardovi, C. (2017): *Digital Transformation in Financial Services*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-66945-8>
- Schmiedel, H. – Kostova, G.L. – Ruttenberg, W. (2013): *The social and private costs of retail payment instruments: a European perspective*. Journal of Financial Market Infrastructures, 2(1): 37–75. <https://doi.org/10.21314/jfmi.2013.020>
- Turján Anikó – Divéki Éva – Keszy-Harmath Zoltánné – Kóczán Gergely – Takács Kristóf (2011): *Semmi sincs ingyen: A főbb magyar fizetési módok társadalmi költségének felmérése*. MNB-tanulmányok 93, Magyar Nemzeti Bank. <https://www.mnb.hu/letoltes/mt93.pdf>
- Végső Tamás (2020): *A magyarországi készpénzkereslet változásának összehasonlító elemzése*. Hitelintézeti Szemle, 19(1): 90–118. <https://doi.org/10.25201/HSZ.19.1.90118>
- Végső Tamás – Belházyne Illés Ágnes – Bódi-Schubert Anikó (2018): *Készpénz vagy kártya? A magyar lakosság fizetési szokásainak feltáró elemzése*. Pénzügyi Szemle, 63(4): 455–479.
- Xu, L. – Zia, B. (2012): *Financial Literacy around the World – An Overview of the Evidence with Practical Suggestions for the Way Forward*. Policy Research Working Paper 6107, The World Bank, June 1–56. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/264001468340889422/pdf/WPS6107.pdf>
- WHO (2020): *The top 10 causes of death*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/the-top-10-causes-of-death>

World Bank (2021) *Automated teller machines (ATMs) (per 100,000 adults)*. <https://databank.worldbank.org/reports.aspx?source=2&series=FB.ATM.TOTL.P5>

Zeranski, S. – Sancak, I.E. (2020): *The Wirecard Scandal: The High-speed Rise and Fall of a FinTech Company and Its Implications for Developed and Developing Economies*. Oxford Business Law Blog. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.19897.80482>