

A pénzügyi közvetítő rendszer jövője a Bank 4.0 világában*

Kristóf Tamás

Brett King:

Bank 4.0 – Banking Everywhere, Never at a Bank

Marshall Cavendish International, Singapore, 2018, p. 384

ISBN: 978-1-119-50650-8

A szakterületen számos, nagy visszhangot kiváltó publikációval és jelentős reputációval rendelkező, neves jövőkutató, *Brett King* ezúttal egy új pénzügyi közvetítői rendszerparadigma keretében igyekszik felvázolni a bankolás jövőjét egy soha nem látott sebességgel fejlődő világban. A korszakalkotó mű újragondolja a bankok jövőbeni üzleti modelljét, egyúttal arra is ad iránymutatást, hogy miként képzelhető el és valósítható meg a bankok jövőbeni túlélését jelenthető vízió és stratégia, a FinTech-cégek által támasztott kihívások közepette, a gyökeres átalakulás alatt álló technológiai környezetben. A kiadvány széles körű esettanulmányokat és analógiákat vonultat fel az előrejelzések igazolására, amelyekből kiderül, hogy a bankrendszer sem kivétel a más ágazatokban tapasztalható fejlődéstendenciák alól. A kiadvány fontos megállapítása, hogy a jövőben – nagyon jelentős stratégiai változtatás hiányában – erős protekcionizmus mellett sem maradhatnak fenn a tradicionális pénzügyi intézmények egy olyan világban, amelyben jelenleg óránként 200 000 okostelefont adnak el, mert azok egyszerűen nem elég gyorsak, rugalmasak és agilisak ahhoz, hogy lépést tartsanak a FinTech-cégekkel.

A bankolás fejlődéstörténete

King szerint a Bank 1.0 korszaka a Medici család tevékenységével kezdődött és 1980-ig tartott. Az időszakot a bankfiók központú, fizikai kontakt- és papíralapú értékesítés jellemezte, hiányzó vagy alacsony szintű digitalizációval. Az 1980–2007 közötti Bank 2.0 korszakában jelent meg az önkiszolgáló bankolás, amikor lehetővé vált a nyitvatartási időn kívüli hozzáférés a szolgáltatásokhoz, először az ATM-eken, majd az interneten keresztül. A Bank 3.0 időszaka az okostelefonok 2007-ben történő megjelenésével kezdődött, amely felgyorsult a mobilfizetések, a P2P és a mobilfizetésekre specializálódott kihívó bankok elterjedésével, egyre agresszívebb értékesítési csatornákon keresztül.

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

Kristóf Tamás a Budapesti Corvinus Egyetem egyetemi docense és az MTA Statisztikai és Jövőkutatói Tudományos Bizottság tagja. E-mail: tamas.kristof@uni-corvinus.hu

A Bank 4.0 2017-től vette kezdetét. A Bank 4.0 mindenütt jelen lévő, a technológiai rétegbe beágyazott, valós idejű szolgáltatást jelent, amelyben nincs a bankokkal fizikai kapcsolat. A digitális, okos, egyszerre több csatornán futó, élményszerű szolgáltatás mesterséges intelligenciára építve előre kitalálja a fogyasztói szükségleteket. A Bank 4.0 a jelentősen megváltozott ügyfélviselkedésben, valamint a világ bármely részén pénzügyi szolgáltatást nyújtó FinTech-cégek előretörésében érhető különösen tetten. A Bank 4.0 világában elengedhetetlen a technológiákban való élenjárás. A bankolásban jónak lenni önmagában kevés, sőt, inkább hátrány, mert *King* szerint a hamis elégedettség érzése a gyors alkalmazkodóképesség gátja. A bankoknak láthatatlanná kell válniuk az ügyfelek előtt, ugyanakkor a technológiai rétegbe beágyazottan a szolgáltatásoknak folyamatosan rendelkezésre kell állniuk.

Megállapítható, hogy a bankok többsége jelenleg a Bank 1.0, 2.0 és 3.0 fejlettségi szinten van. Bank 4.0 intézmény globális szinten is elvétve található, és több bank számára kilátástalan, hogy valaha eljusson erre a fejlettségi szintre. A Bank 4.0 világában, az a bank, amelyik nincs beágyazva a fogyasztók számára jelenlévő technológiai rétegbe, a változások áldozatává válik. A jövő bankárai már nem bankárok, hanem technokraták lesznek. A tradicionális banki termékek eltűnnek a piacról, és digitalizálásuk nem lesz elég az életben maradáshoz.

Nemsokára eljön annak az ideje, amikor az éttermekben, a szórakozóhelyeken, a metróban és a repülőtereken lévő kamerák automatikusan képesek lesznek meghatározni az ügyfelek fizetőképességét és hitelstátuszát. Az ügyfélazonosítás az arcon keresztül fog történni, ezért a szórakozáshoz nem kell mobiltelefont, készpénzt, plasztikkártyát és személyi igazolványt magunkkal vinni. Az arc alapján a felhő válik mindenki útlevelévé, mögötte a hitelképességet igazoló big datával. Az ezekből kiolvasott jóságot mindenhol nagy tisztelettel fogadják, míg a megbízhatatlanságot elutasítják.

King előrejelzései az előttünk álló tíz évre

A szerző a fejlődéstendenciák, a kihívások és a jövőalternatívák részletes feltérképezését követően az alábbi előrejelzéseket fogalmazta meg a 2025–2030 közötti időszakra, amelyekkel nehéz lenne vitatkozni:

- A legnagyobb betétgyűjtők már 2025-ben a vezető technológiai cégek (Alibaba, Amazon, Google, Tencent, Apple), illetve a FinTech-cégek lesznek.
- 2025-ig világszerte hozzávetőlegesen 3 milliárd olyan ügyfél lép be a pénzügyi közvetítői rendszerbe, akik életükben nem jártak bankfiókban.
- 2025-ben *minden nap* több ember fog tranzakciót végrehajtani számítógépen, okostelefonon, valamint a hangalapú és a kiterjesztett valóságban, mint akik évente legalább egyszer ellátogatnak valamelyik bankfiókba.

- 2025-ben több pénzügyi tanácsadásra fog sor kerülni mesterséges intelligencián alapuló algoritmusokon és szoftvereken keresztül, mint ma világszerte a pénzügyi intézményekben dolgozó tanácsadó szakemberek közreműködésével.
- 2025-re a napi e-kereskedelem és mobilkereskedelem mintegy negyede hangvezérelt vagy szoftver ágens vezérelt lesz, és a hangalapú támogatások 25–30 százalékkal magasabb bevételre számíthatnak, mint a nem hangalapú versenytársaik.
- 2025-re a világ legnagyobb lakossági bankjai a bevételük többségét digitális csatornákon keresztül realizálják.
- 2030-ra legalább egy tucat ország nagyrészt készpénzmentes lesz, beleértve Kína városi lakosságát, a skandináv országokat, Szingapúrt és Ausztráliát.
- 2030-ig a mesterséges intelligenciának tulajdoníthatóan a jelenlegi banki dolgozók több mint 30 százaléka veszítheti el állását, jöllehet egy kis részük helyett adattudósok, viselkedés pszichológusok és technokrata guruk fognak dolgozni.

A túlélés kulcsa a Bank 4.0 világában

King úgy véli, hogy azoknak a bankoknak a számára, amelyek a megszokott tradíciókkal vannak átitatva, rengeteg bankárral, régi core-rendszerrel, szabályzat-dömpinggel, és a bevételüket a fióki forgalomra építik, valószínűleg már túl késő van a túléléshez, mert képtelenek lesznek a technológiai rétegbe beágyazott bankká váláshoz szükséges transzformációs folyamatot időben megvalósítani. Hamarosan a tőkepiaci elemzők egyszerűen megkérdőjelezzik a fiókhálózattal rendelkező bankolás fenntarthatóságát, és megkezdődik a tradicionális bankrészevnyek leértékelődése, ami az elsorvadáshoz vezető út jól látható jele lesz.

Furcsának, de igaznak tűnik *King* megállapítása, hogy a FinTech-cégek önmagukban nem tudják teljesen legyőzni a bankokat, mivel a bankszámlákért folytatott háború igazi győztese a technológiai réteget uraló hang, kiterjesztett valóság és mesterséges intelligencia ágensek, a mindennapi kereskedelmi és üzenetváltást lebonyolító platformok, valamint az okosasszisztensek lesznek. A jövő bankszámlája az aktivált, felhőalapú értéktár lesz, amely a technológiai rétegen keresztül reagál, ahol az ügyfél tranzakciót szeretne végrehajtani. Ez nem applikáció, nem webside és nem is bankfiók. Az állandóan jelen lévő „mesterségesintelligencia-bankár” lesz a közvetítő az ügyfél és a pénzügyi világ között. A hirdetések nem az ügyfelet, hanem a mesterségesintelligencia-bankárt célozzák. A pénzügyi közvetítők kifejlesztik a technológiát, amelynek segítségével eljuttatják a szolgáltatásaikat a mesterségesintelligencia-bankárhoz, amely a legmegfelelőbbet kiválasztja közülük.

Sok tradicionális bank vélekedik úgy, hogy a felügyelet nem fogja megengedni a fentiek bekövetkeztét, de ez nevenséges. A leghamarabb felébredt felügyelet (pl. Sanghaj, Hong Kong, Szingapúr, London, de az MNB is ide sorolható!) már

létrehozták a felügyeleti „homokozót” (sandbox), megvalósítják a nyílt bankolást, együttműködnek a FinTech-cégekkel, szabályozzák a kriptovalutákat, mert tisztában vannak azzal, hogy a jövő pénzügyi szolgáltatásai ma épülnek ki, és nem állnak a transzformáció útjába. A felügyelet azzal tudja javítani a jelenlegi bankok fennmaradási esélyét, ha lazít a személyes ügyfél-azonosítással és a felhő-plattformmal kapcsolatos előírásokon.

King az alábbiakban foglalja össze a túlélés legfontosabb elemeit a Bank 4.0 világában:

- *Termékek helyett élmények* – a termékparadigma teljes újragondolása szükséges ahhoz, hogy az ügyfelek számára valóban hasznosak legyenek a banki szolgáltatások a technológiai rétegben, a bankokkal fizikaikapcsolat-mentesen.
- *Nem kell több bankár* – bankárok helyett olyan innovatív tehetségeket kell alkalmazni, akik mélységében tisztában vannak a hangalapú, gépi tanulási, blockchain, felhőintegrációs, biometrikus és ügyfélélményt nyújtó technológiákkal.
- *Az adat az új hajtóerő* – a jövő bankolása nem a jelenlegi tranzakciós vagy hitel-referencia-adatokon alapul, hanem a valós idejű banki szolgáltatás leszállításához kontextust teremtő adatokon, hiszen ezek táplálják a mesterséges intelligenciát.
- *A meglévő rendszer nem kifogás* – a meglévő rendszerarchitektúra nem lehet kifogás arra, hogy ne teremtsünk impozáns élményt az ügyfeleknek. Ekkor sürgősen új csapat szükséges a szükséges middleware, felhő- és FinTech-megoldások erőltetett ütemű megteremtésére, ezáltal a rések betömésére. Az agilitás a Bank 4.0 felé vezető út kulcsa.
- *Mesterséges intelligencia* – a technológiai rétegben nyújtott valós idejű pénzügyi tanácsadási paradigmaváltás kulcsa a mesterséges intelligencia.
- *Ne otthon próbáld ki* – Az agilitás kulcsa annak felismerése, hogy a FinTech-cégek tevékenységének bank általi reprodukálása több éves késleltetéssel és jóval költségesebben lehetséges, mint a megfelelő technológia licenszelése profi külső szolgáltatótól. A FinTech-cégekkel közös felhőben és applikációs interfészen való együttműködés elengedhetetlen.
- *Nyisd ki a kimonót, ne gátold a blockchaint* – az adatmegosztás hatékonyságának és biztonságának erősítésével auditálható és engedélyezett, nyílt bankolás teremthető meg, ami elengedhetetlen egy olyan világban, amelyben az ügyfélkapcsolatok 80 százalékát az adatok megfelelő értelmezése határozza meg.

Zárszóként a szerző reményét fejezi ki, hogy mindenki készen áll az elkövetkezendő Bank 4.0 világra, mert az mindenképpen bekövetkezik, akár felkészültünk rá, akár nem.