

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM

PÉNZÜGYI ÉS SZÁMVITELI KAR

SZAKDOLGOZAT

Csányi Réka  
Levelező  
Pénzügy

2021



BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM  
PÉNZÜGYI ÉS SZÁMVITELI KAR

**A magyar kereskedelmi bankrendszer stabil  
helyzete a változások tükrében**

Csányi Réka  
Levelező  
Pénzügy  
Vállalati pénzügy

Budapest, 2021

## NYILATKOZAT

Alulírott Csányi Réka büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a szakdolgozatomban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját, önálló munkám eredményei.

A szakdolgozatban felhasznált adatokat a szerzői jogvédelem figyelembevételével alkalmaztam.

Ezen szakdolgozat semmilyen része nem került felhasználásra korábban oktatási intézmény más képzésén diplomaszerzés során.

Tudomásul veszem, hogy a szakdolgozatomat az intézmény plágiumellenőrzésnek veti alá.

Budapest, 2021 év december hónap 01. nap



.....

hallgató aláírása

## Tartalomjegyzék

1	Bevezetés .....	7
2	A bankrendszer .....	10
2.1	A magyar bankrendszer történetének rövid áttekintése .....	11
2.2	Bank szervezeti felépítése .....	13
3	Bank szabályozása .....	15
3.1	A Magyar Nemzeti Bank, mint az állam központi bankja .....	15
3.1.1	Monetáris tanács: .....	16
3.1.2	Pénzügyi Stabilitási Tanács .....	17
3.1.3	Igazgatóság .....	17
3.1.4	Felügyelőbizottság .....	18
3.2	A Bázeli Bankfelügyeleti Bizottság tevékenysége .....	18
3.2.1	Basel I .....	19
3.2.2	Basel II .....	19
3.2.3	Basel III .....	20
3.3	Egyéb szabályozás: .....	21
4	A magyar bankpiacot meghatározó kereskedelmi bankok .....	22
4.1	Kereskedelmi bankok bemutatása .....	22
4.2	A bankok hitelállományának helyzete .....	24
5	A hitelezés .....	26
5.1	A hitel -és kölcsönügylet fogalma .....	26
5.2	Hiteltermékek .....	27
5.3	A hitelezés folyamata .....	28
5.3.1	Döntési kompetenciák .....	30
5.3.2	Adósminősítés .....	31
5.3.3	Biztosítékok .....	32
6	Járványügyi helyzet korlátozásainak hatása a bankszektorra .....	34
6.1	Fizetési moratórium .....	38
7	Általános elektronikus pénzügyi szolgáltatások a bankban .....	39
7.1	Bankkártya: .....	39
7.2	Internetbank szolgáltatás .....	40
7.3	Telebank szolgáltatás .....	41
7.4	SMS szolgáltatások .....	41
7.5	Mobil app szolgáltatás .....	42

8	Kutatás .....	44
9	Összegzés .....	52
10	Forrás .....	54
11	Ábrajegyzék .....	55
12	Diagram jegyzék .....	55
13	Táblázatjegyzék .....	55

## 1 Bevezetés

Dolgozatomban a magyar bankrendszert szeretném bemutatni. A bank, mint „szolgáltatás”, fontos szerepet tölt be mind a magánszemélyek, mind az ország gazdasági életében. A hosszú évek alatt több rendszerben is működött egyszintű, illetve kétszintű rendszer. A történelem során sorra jöttek létre a kereskedelmi bankok, kezdetben csak egy-kettő fedte le a népesség igényét, majd napjainkban egyre több kereskedelmi bank közül választhatunk. Számos tényező befolyásolja lakossági, illetve vállalat oldalról, hogy ki melyik bankot választja, ám összességében ugyanazt a szolgáltatást kapják meg.

Magyarországon a kereskedelmi bankok között a verseny egyre élesedik. Manapság már dominál az a szemlélet, miszerint mindenképpen újabb és újabb, jobb és jobb szolgáltatásokkal kell a bankoknak előállniuk, hogy versenyben maradjanak az új ügyfelek megszerzéséért vívott harcban, valamint a már meglévő ügyfélkör megtartásáért. Fő szempont az új szolgáltatások kialakításánál, hogy ezzel kényelmesebbé, gyorsabbá váljon a kapcsolat a bank és az ügyfél között. Ehhez nagy segítséget ad az informatika dinamikus fejlődése, amelynek napjainkban mindannyian szemtanúi lehetünk: egyre nagyobb teljesítményű számítógépek kerülnek a piacra, az információs hálózatok óriási sebességgel terjednek. Jogosan merült fel a kérdés: - e háttér mellett - az ügyfelek fejében, hogy miért kell nekik mindig megvárniuk, hogy postán megérkezzen a számlaegyenleg, emellett miért kell bemenniük még mindig a bankba, ha pénzt szeretnének utalni partnereiknek, miért kell annyi nyomtatványt kitölteniük az ügyintézés során? A kor kihívására a bankoknak válaszolniuk kellett. Megszületett egy új bankszolgáltatás: az E-Banking, amely már több éve jelen van mindannyiunk életében.

Dolgozatom célja, hogy feltárjam a magyar bankrendszer történetét, kezdetektől a mai napi helyzetig, átvezetve a fontosabb történelmi pontokon, illetve a bankrendszer általános felépítését is szemléltetve. Emellett szeretném bemutatni a magyar bankszektort, mint stabil pénzügyi közvetítőrendszert, annak működési feltételeit és szabályozási hátterét.

Dolgozatom első felében bemutatom az egyszintű, illetve a kétszintű bankrendszert. Ennek keretén belül bemutatom a régebbi típusú egyszintű rendszert, melynek lényege, hogy a központi bank közvetlen kapcsolatban állt a gazdálkodó szervezetekkel és személyekkel. Ezzel szemben a jelenlegi másik típusú rendszer, aminek értelmében a központi bank vagy más néven jegybank a kereskedelmi bankokon keresztül áll kapcsolatban a gazdálkodó személyekkel és szervezetekkel. A következő részben a bankrendszer történetének rövid áttekintéséről adok számot. A hazánkban működő jelenlegi rendszert 1987-ben vezették be. Ekkor kezdték meg működésüket a ma is ismert nagyobb kereskedelmi bankok, mint például: Budapest bank, Kereskedelmi és Hitelbank, Magyar Hitelbank.

A továbbiakban fontosnak tartom bemutatni a Bank szervezeti felépítését, vezetési struktúráját, illetve a szervezeti egységének alappilléreit is.

A következő nagyobb fejezetem a Bank szabályozásáról, illetve a Magyar Nemzeti Bank bemutatásáról szól, mint az állam központi bankja. Ezen belül bemutatom a bank négy fő szervét, azoknak részletes működését és feladatait, valamint beszélek a Bázeli Bankfelügyeleti Bizottság tevékenységéről is.

A következő részben a mérlegfőösszeg és a hitelállomány helyzete alapján bemutatom a magyar bankpiacot meghatározó kereskedelmi bankokat.

A bankok egyik fő feladata a hitel nyújtása, így fontosnak tartom bemutatni ezt a folyamatot is. Kitérek a dolgozatomban az általános hitelfolyamatra, döntéshozók meghatározására. Külön fejezetben bemutatom a biztosítéki köröket, illetve a hiteltermékeket.

A jelenlegi járványhelyzet gazdasági hatásainak következtében Magyarországon számos gazdaságélénkítő intézkedési program került bevezetésre, ami kihatással volt a hitelintézetekre, így egy külön fejezetben bemutatom a program elemeit, külön kiemelve a fizetési moratóriumot.

Kitekintésként fontosnak tartom megemlíteni az elektronikus szolgáltatások bemutatását is. Ebben a fejezetben bemutatom a jelenleg legnépszerűbb elektronikus szolgáltatásokat és felhasználásuk szükségességét, valamint ábrázolni fogom a bankfiókok számának csökkenését az elektronikus felületet igénybe vevőkkel szemben.



Dolgozatom második felében a kutatásaim eredményét dolgozom fel. Állításom szerint ma Magyarországon, mind a vállalati, valamint a lakossági területen is számos kedvező ajánlat közül válogathatnak az ügyfelek, így a banki piacon erős verseny alakul ki az ügyfelek megszerzéséért, illetve megtartásáért egyaránt. A pénzügyi szektorban dolgozók számára nehéz a stabil biztonság hirdetése, hiszen a gazdaság nem egy-egy ígérettől függ. Ezáltal a stabilitás - biztonság megőrzése nem olyan egyszerű, ahogyan ezt a banki piacon egyes bankok ígérik.

A lakosság részéről megfigyelhető a bizonytalanság, hisz a mai világban nap mint nap találkoznak hitelintézetek kedvezőbbnél kedvezőbb ajánlataival, azonban a lakosság többsége a kedvező feltételek ellenére sem vált hitelintézetet. A biztonság megléte mindennél fontosabb számukra. A megbízhatóság és a biztonság érzete létfontosságú.

Kutatásom célja, hogy felmérjem a pénzügyi szektorban dolgozók ismeretét arról, hogyan látják a magyar bankok versenyhelyzetét, a vállalatok szerepét a gazdasági élet alakulásának tükrében. A téma másik oldalát a lakosság szemszögéből vizsgálom meg arról, hogy a magyar lakosság mennyire érzi biztonságban pénzügyi helyzetét.

Állításom szerint a lakosság nyitott a bankváltásra, amennyiben kedvezőbb feltételeket kap, azonban a biztonságérzet és a megszokás fontosabb, így nem szívesen váltanak bankot a kedvező feltételek ellenére sem. A különböző bankok megzavarják az embereket a választásban, hisz mind hasonló szolgáltatást nyújtanak.

Kutatási módszerként a lakosság körében anonim kérdőívet alkalmazok. A banki szektor körében mélyinterjút készítek. A mélyinterjú keretein belül részletesen kitérek a banki szektor versenyhelyzetre, valamint ügyfél megtartás nehézségeire, illetve megvizsgálom, hogy mennyire tarthatóak a bank által támasztott ígérek. A kapott eredményeket diagrammal ábrázolom és szövegesen elemzem.

Hipotézisem: A lakosság és a vállalatok is nyitottak a bankváltásra a kedvezőbb feltételek, illetve szolgáltatások érdekében, azonban az anyagi biztonságérzet, stabilitás és a megszokás sokszor felülírja a váltással járó előnyöket. Kutatásomban így erre keresem a választ, hogy valóban fontosabb-e egyik vagy másik tényező a pénzügyi döntéseknél.

## 2 A bankrendszer

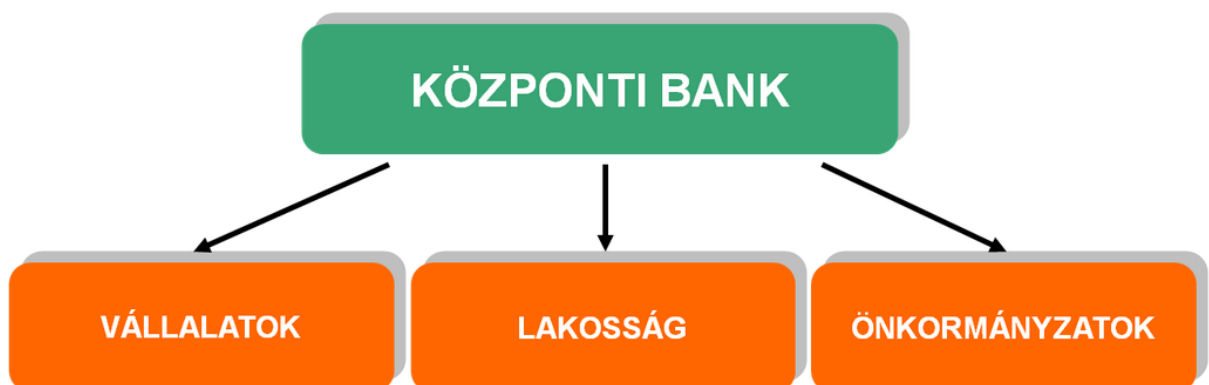
A bank, olyan intézmény, amely a tevékenységi körébe tartozó pénzügyi feladatokat vállalatszerűen végzi, azaz sajátos vállalat speciális banküzleteket folytat.

Banküzleti feladatok csoportosítása:

- Passzív bankügylet: bankbetéteket gyűjt, ezáltal tartósan passzívuma keletkezik
- Aktív bankügylet: bankhiteleket nyújt, ezáltal követelése, aktívuma keletkezik
- Fizetési forgalom lebonyolításával kapcsolatos bankügyletek: pénztulajdonos megbízása alapján követeléseket hajt be, illetve fizetéseket teljesít
- Értékpapír ügyletek
- Valuta és devizaügyletek: adás, vétel
- Egyéb pénzügyi szolgáltatás: pl. széfbérlet, letétek kezelése

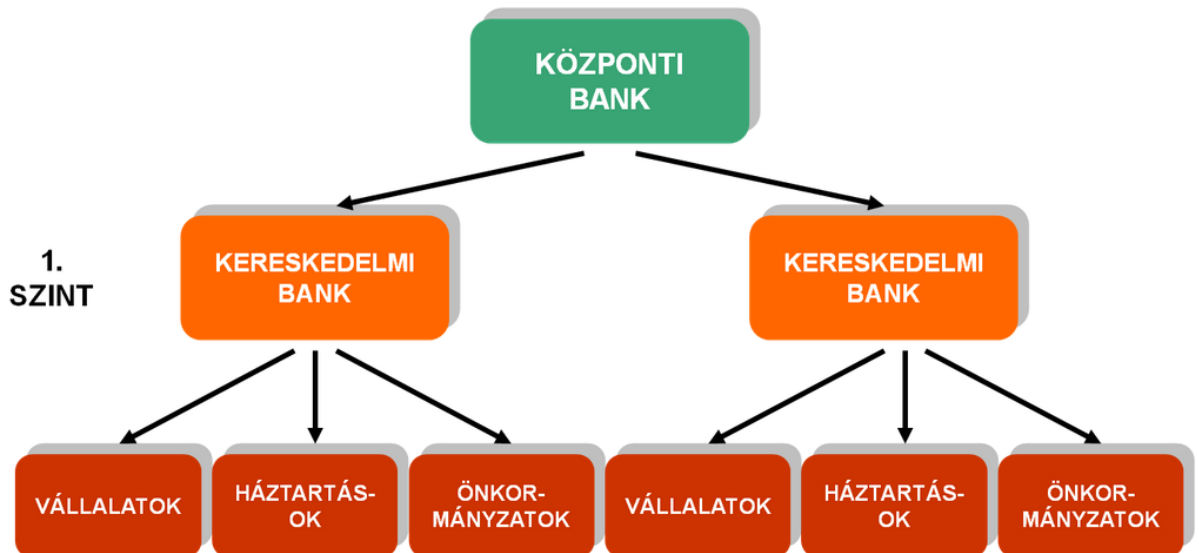
Bankrendszer típusai:

Egyszintű bankrendszer: Ezt a változatot az jellemezi, hogy egy szervezeti keretbe fogták össze a jegybanki és az üzleti banki tevékenységet, tehát a központi bank közvetlen kapcsolatban áll a gazdálkodó szervekkel, személyekkel. Vezeti számláikat és hitelt folyósít számukra.



1. ábra Egyszintű bankrendszer

Kétszintű bankrendszer: Központi bank a kereskedelmi bankokon keresztül áll kapcsolatban a gazdálkodó szervekkel, személyekkel, tehát első szinten a jegybank vagy más néven központi bank áll, a második szinten pedig a kereskedelmi bankok helyezkednek el.



2. ábra: Kétszintű bankrendszer

## 2.1 A magyar bankrendszer történetének rövid áttekintése

„Magyarországon a bankok 1830-as években jöttek létre. Néhány évtized alatt létrejött az üzleti bankok széles hálózata, melyet néhány nagybank és számos kis és középbank fémjelzett. 1947-ben a bankokat államosították. A szocialista társadalmi rend létrejötte után elsőként a Szovjetunióban majd később máshol is kialakult az egyszintű bankrendszer. Ezt a változatot az jellemezi, hogy egy szervezeti keretbe fogták össze a jegybanki és az üzleti banki tevékenységet. A második világháborút követően Magyarországon egyszintű bankrendszer működött 1947 decembere és 1987 januárja között. Az így létrejött egyszintű bankrendszerben a Magyar Nemzeti Bank által ellátott kereskedelmi banki funkciók mellett a profiltisztítás jegyében további, specializált pénzügyintézeteket hoztak létre. Az egyszintű bankrendszer könnyebb irányítást jelentett, ugyanis minden egy kézben volt. Így a központi bank jobban összhangban volt a gazdasági irányítás többi elemével.” (Botos János,2017)

A jegybank vezette az állami vállalatok és szövetségek számláit, valamint finanszírozta azokat. Emellett a vállalatok kizárólag a jegybankhoz fordulhattak finanszírozási igényeik kielégítése céljából.

1987. január 1.-én kialakult a bankhálózat jelenlegi rendszere a kétszintű bankrendszer. A Magyar Nemzeti Bank központi bankként működött tovább, megvált a kereskedelmi banki funkcióitól. Ezen kereskedelmi banki funkciók végzésére külön új pénzüintézetek jöttek létre.

„A jegybank csak a monetáris politikáért felelt, a lakosság és a vállalatok pénzügyeit a szabadon választható kereskedelmi bankok kezelték. A létrejövő új kereskedelmi bankok apparátusa, fiókhálózata, ügyfélköre kevés kivételtől eltekintve a Magyar Nemzeti Banktól került át a megalakuló pénzüintézetekhez. A következő 4 kereskedelmi bank kezdte meg működését. Kereskedelmi és Hitelbank (K&H), a Magyar Hitel Bank (MHB), valamint a Budapest Bank (BB), OTP. Az újonnan alapított három kereskedelmi bankokat (K&H, MHB, BB) diverzifikált portfólióval hozták létre, azok egy az egyben megörökölték a szóban forgó jegybank-igazgatóságok ügyfélkörét. Az MHB ügyfélkörének körülbelül 60 százaléka ipari vállalat volt, az agrár gazdaság fele a K&H-hoz tartozott, míg a BB finanszírozta majdnem teljes egészében a bányákat. OTP-nél volt a kisvállalkozói hitelek 65 százaléka, illetve a lakossági betétek 81 százaléka.” (Ábel-Szakadát,1997)

„A kétszintű bankrendszer kialakításának köszönhetően a külföldi bankok is megjelentek Magyarországon, amelyek felerősítették a pénzpiacot. A külföldi bankok távol tartották magukat a kockázatos ügyfelektől. Főként Magyarországon működő külföldi vállalatokat szolgálták ki. A magyar tulajdonban lévő bankok a rossz portfóliójú hitelek, illetve kedvezőtlen kamatfeltételek miatt nem tudták a lépést tartani a külföldi bankokkal. A külföldi tulajdonban lévő bankok az anyabankokon keresztül olcsóbb forrásokhoz tudtak hozzájutni. Így jelentős nyereségre tudtak szert tenni.” (Ábel-Szakadát,1997. p 641.)

A kétszintű bankrendszerre való átállás nehézségekkel járt, mivel a kereskedelmi bankok megalakulásukkor nem rendelkeztek önálló számítógépparkkal, a Magyar Nemzeti Bank számítógépparkja segítségével bonyolították le az elszámolásokat. Ez azóta megoldódott az 1989-től működő Giro Rt. révén, mely a bankközi elszámolásokat bonyolítja. Az 1994 vége óta működő Bankközi Zsíró rendszer bruttó elv szerint naprakész elszámolást és kiegyenlítést tesz lehetővé.

## 2.2 Bank szervezeti felépítése

Minden vállalat irányításánál fontos lépés a szervezeti egységek pilléreinek alapos és logikus felépítése, így a bankrendszerben sincs ez másképp. Az összes alkotóelemnek egy közös célja van, hogy az intézmény, vagyis a bank érdekei kerüljenek előtérbe, ezzel elősegítve a pénzügyi szervezet céljainak elérését. A logikus szervezeti felépítés kialakításában olyan tényezők játszanak szerepet, amik hatással vannak arra, hogy az adott szekció milyen feladatot lát el a bankon belül. Az üzleti modell struktúráját befolyásolhatja a területi elhelyezkedés, az egyes bankfiókok mérete és befogadóképessége, illetve az esetleges leányvállalatok és anyabank közötti értékesítési csatornák megléte. A vállalatok eredményessége nagyban függ attól, hogy a szervezet egyes pilléreinek pontosan meghatározzák a feladatkörét, iránymutatást adnak hogyan támogatja a szervezet közös fő célját és segíti ennek megvalósulását.

A bankok szervezeti felépítése többféleképpen módosulhat, azonban vannak olyan, jogszabályi kötelezettségek vagy kockázatkezelési és vállalatirányítási alapelvek, amelyeket minden banknak kötelessége betartani.

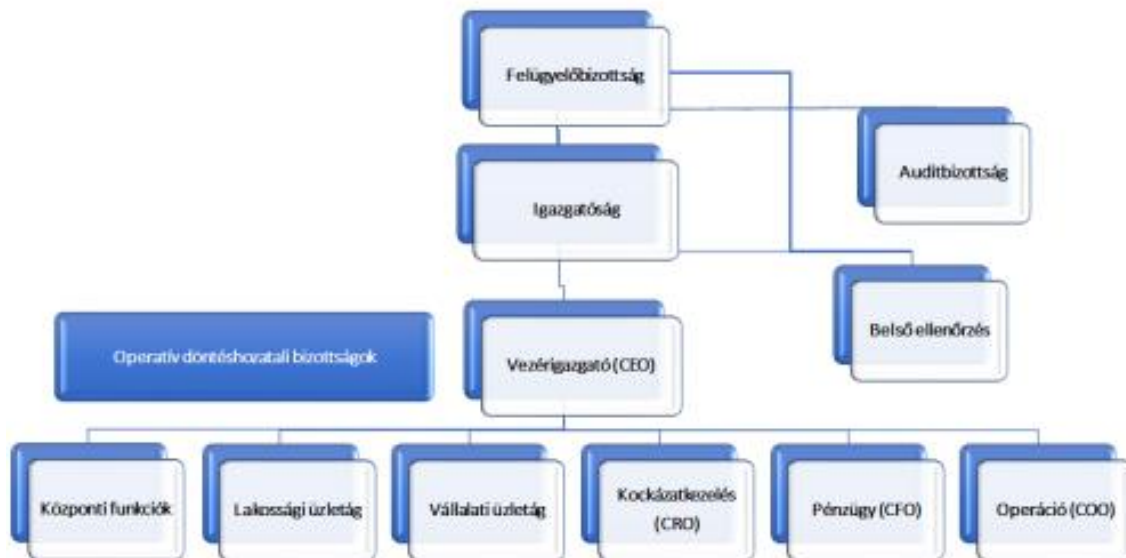
„A kötelezően betartandó elemek:

- jogszabály által kötelezően előírt szervezeti egységek (pl. belső ellenőrzés, compliance), illetve bizottságok (pl. auditbizottság, javadalmazási bizottság) működtetése;
- megfelelés a függetlenségi elvárásoknak:
  - o az üzlet adminisztrációját végző háttérműveleti területeknek függetlennek kell lenniük az üzleti területektől, egészen a felső vezetés szintjéig (pl. hitelezési üzletág – hiteladminisztráció – hitel back office; treasury – treasury mid office – treasury back office);
  - o érvényesülnie kell az ún. négy szem elvének: minden pénzügyi kötelezettséggel járó ügyletet legalább két, egymástól független személy ellenőrizzen;
  - o a kontrollfunkciókat illetően – a jogszabályi elvárásoknak megfelelően – érvényesülniük kell a függetlenségi előírásoknak. Azoknak a területeknek, amelyek ezt a funkciót töltik be, mind az ellenőrzött területektől, mind egymástól függetlenül kell működniük, hogy ellenőrző tevékenységüket maradéktalanul elláthassák. A banki szervezetek felépítése jellemzően funkcionális, a fő üzletágak szerint alakítják ki.

A szervezet a következő főbb egységekre osztható:

- üzleti területek;
- központi funkciók;
- háttértevékenységek;
- kontrolltevékenységek. A bankok részletes szervezeti felépítését és működését a Szervezeti és Működési Szabályzat (SZMSZ) tartalmazza.”

(Kovács Levente- Marsi Erika: Bankmenedzsment Banküzemtan (Budapest, 2018))



3.ábra: Példa egy bank vezetési struktúrájára

**Forrás:** (Kovács Levente- Marsi Erika: Bankmenedzsment Banküzemtan (Budapest, 2018))

### **3 Bank szabályozása**

„A bankok szabályozásának elsődleges célja a piaci kudarcok csökkentése. A bankok esetében megfigyelhető egyik legkomolyabb piaci kudarc a bank csődbe menetele. A bank csődje kihathat akár egy egész ország nemzetgazdaságára is, rosszabb esetben országhatárokon átnyúló zavart is okozhatnak. Magyar Nemzeti Bank több szabályozást hozott létre a csődök elkerülése érdekében. A bankok szabályozásának középpontjában a bankok prudens működésének biztosítása áll, amelynek elengedhetetlen feltétele a banki működés során felmerülő kockázattípusok megfelelő azonosítása, illetve kezelése, a bankon belüli védelemi vonalak (például a megfelelő tőketartalék képzése, hatékony belső kontroll rendszer működtetése) kialakítása.” (Lamanda, 2011).

#### **3.1 A Magyar Nemzeti Bank, mint az állam központi bankja**

A kétszintű, új bankrendszer középpontjában az állam központi bankja a jegybanki feladatokat ellátó Magyar Nemzeti Bank áll.

Az alábbi Öt nagybank kapott általános kereskedelmi banki felhatalmazást:

- Magyar Hitelbank Rt.
- Országos Kereskedelmi és Hitelbank Rt.
- Budapest Hitel és Fejlesztési Bank Rt.
- Magyar Külkereskedelmi Bank Rt.
- Általános Értékforgalmi Bank Rt.

Az öt nagybank mellett működtek még szakosított pénzügyintézetek és vegyes tulajdonú bankok is. (Sipos,1987.) Az így létrejött bankrendszer középpontjában, tehát a Magyar Nemzeti Bank állt, ellátva a jegybanki funkciókat, a második szintet pedig az egymással versengő üzleti bankok alkották. A Magyar Nemzeti Bankról 1991 októberében elfogadott majd többször megváltoztatott törvény helyreállította a jegybank függetlenségét. A monetáris politikáért a Magyar Nemzeti Bank felel, aminek elsődleges célja az árstabilitás fenntartása.

A 2013. évi CXXXIX. törvény, amely a jegybankra vonatkozó legfrissebb szabályozásokat tartalmazza a következőképpen határozza meg a jegybank szervezetét.

- a) „a Monetáris Tanács,
- b) a Pénzügyi Stabilitási Tanács
- c) az igazgatóság
- d) a felügyelőbizottság

(2013. évi CXXXIX. tv,4.8§) A jelenlegi szabályozás alapján a jegybanknak 4 fő szerve van.

### 3.1.1 Monetáris tanács:

A monetáris tanács a Magyar Nemzeti Bank legfőbb döntéshozó szerve, az alapfeladatokkal, az árfolyamrendszerrel, illetve a sürgősségi helyzetben lévő hitelintézeteknek történő rendkívüli hitelnyújtással kapcsolatos feladatokat látja el. A legalább öt, illetve legfeljebb kilenc tagú tanács havonta legalább egy alkalommal ülésezik.

Tagjai közé tartozik a MNB elnöke, alelnökei, és a további tagok, akiket a jelenlegi törvény szerint az Országgyűlés választ hat évre. A Monetáris Tanács tagjává az a személy nevezhető ki, aki a jogszabály szigorú meghatározása szerint, kiemelkedő elméleti, illetve gyakorlati ismeretekkel rendelkezik, monetáris, pénzügyi, illetve hitelintézeti tevékenységekkel kapcsolatban. Feltétel továbbá természetesen a magyar állampolgárság is.

A Monetáris Tanács tagjának javasolt személyt, az Országgyűlés gazdasági ügyekért felelős bizottsága meghallgatja, majd hivatalba lépése előtt a köztársasági elnök, illetve az országgyűlés előtt is esküt tesz. A tanácstag megbízatásának megszűnése a megbízási időtartam letelésével, lemondással, felmentéssel vagy hallállal következik be. (2013. évi CXXXIX. tv.5. 9§)



### 3.1.2 Pénzügyi Stabilitási Tanács

Pénzügyi stabilitáson olyan állapotot értünk, amelyben a pénzügyi rendszer, – azaz a legfontosabb pénzügyi piacok és pénzügyi intézményrendszer – megfelelően kezelni tudja a gazdasági nehézségeket, és tökéletesen el tudja látni alapvető funkcióit.

A Monetáris Tanács által meghatározott keretek közt, a törvény által meghatározott feladatokkal kapcsolatos döntéshozatalokat látja el. Többek között hatáskörébe tartozik a pénzügyi stabilitás érdekében folyamatosan figyelemmel kísérni a pénzügyi közvetítőrendszer egészét, és a pénzügyi piac stabilitását, illetve felméri a pénzügyi rendszer stabilitását veszélyeztető tényezőket. Elemezi az intézményeket, vagy terméktípusokat, melyek kockázatot jelenthetnek a pénzügyi piac számára. Évente meghatározza az MNB ellenőrzési tevékenységének kiemelt célterületeit is. (2013. évi CXXXIX. tv.9.13§)

### 3.1.3 Igazgatóság

A törvény megfogalmazása szerint az Igazgatóság fő célja a Monetáris Tanács, illetve a Pénzügyi Stabilitási Tanács által meghozott döntések jogszabályban meghatározott részének végrehajtása, illetve az MNB működésének az irányítása. Az igazgatóság tagjai az MNB elnöke, mint az igazgatóság elnöke és az MNB alelnökei. Az elnök feladata eljárni az igazgatóság nevében. Hatáskörébe tartozik a Monetáris Tanács, és a Pénzügyi Stabilitási Tanács által hozott döntések végrehajtásának irányítása, az MNB, számviteli beszámolójának elfogadása, illetve az osztalék fizetéséről szóló döntés meghozatala. (2013. évi CXXXIX. tv.8. 12§)

#### 3.1.4 Felügyelőbizottság

A felügyelőbizottság az MNB folyamatos tulajdonosi ellenőrzésének fő szerve. A hatáskörébe nem tartozó kérdésekben, feladatokban az igazgatóság irányítása alá tartozik, azonban, ha az igazgatóság tudomást szerez arról, hogy az általa eldöntendő kérdés a felügyelőbizottság hatáskörébe tartozik, azonnal köteles értesíteni a bizottságot. Amennyiben a felügyelő bizottság jogellenességet, mulasztást, alapszabályba ütköző tény, visszaélést észlel őt is értesítési kötelezettség terheli az Igazgatóság felé. A felügyelőbizottság tagjai az Országgyűlés által választott elnöke, az Országgyűlés által választott további három tag, a miniszter képviselője és a miniszter által megbízott szakértő. (2013. évi CXXXIX. tv. 10. 14§)

### **3.2 A Bázeli Bankfelügyeleti Bizottság tevékenysége**

1974-ben alapították a Bázeli Bankfelügyeleti Bizottságot, melynek nemzetek feletti hatásköre nincs, így ajánlások formájában határozza meg azokat a normákat, amelyek a hitelintézetek felügyeletét célozzák. A Bázeli Bankfelügyeleti Bizottság célja a bankok szabályozásának és felügyeletének megerősítése, illetve a pénzügyi stabilitás. A bázeli bizottság legfontosabb témája a tőkeszabályozás, amely azt feltételezi, hogy a pénzügyi intézmények kockázatai számszerűsíthetőek, és a számszerűsített kockázathoz megfelelő mennyiségű tőke áll rendelkezésre, amely a kockázatok megfelelő kezelését biztosítja. Az első ajánláscsomagot Bazel I. néven 1988-ban adták ki, melynek célja a hitelintézetek hosszú távú fizetőképességének fenntartása, valamint a bankrendszer stabilitásának és prudens működésének elérése volt.

### 3.2.1 Basel I

Bázel I. a hitelkockázat vonatkozásában az összes intézményre egységesen vonatkozó 8%-os tőke megfelelési követelményt írtak elő. Ez azonban nem szabályozta a bankok piaci és működési kockázat vállalását, ezért az ezekből fakadó, egyre inkább felmerülő problémák nyomán a Bankfelügyeleti Bizottság felülvizsgálta az 1988-as ajánlást, valamint új javaslatot is kidolgozott.

„A Bázel I. 1996-ban kiegészítésre került a piaci kockázatok fedezéséhez szükséges tőkekövetelmény meghatározására vonatkozó előírásokkal, amelyek segítségével lehetőség nyílt a hitelintézetek számára az egyedi kockázatkezelési módszerek alkalmazására.” (BCBS, 2005)

### 3.2.2 Basel II

2004-ben kezdeményezte a Bizottság a Basel II meghatározását, amely már a kockázatok szélesebb körére kiterjedő, komplex kockázatkezelést célozta meg,

A 4. ábra szemlélteti, hogy 3 pillérből tevődik össze a Basel II keretrendszer.

Első pillér célja a tőkekövetelmény meghatározása a piaci, működési és hitelkockázatokra.

„A második pillérbe két elem tartozik. Az egyik elem célja, hogy a bank maga is felmérje, ténylegesen milyen kockázatoknak van kitéve, elkészítse a saját kockázati térképét, és ezekre a feltárt kockázatokra saját becslési módszerrel készített gazdasági tőkekövetelményt határozzon meg. Ezt az eljárást a tőke megfelelés belső értékelési folyamatának nevezik, azaz ICAAP-nek (Internal Capital Adequacy Assessment Process). A pillér második célja, hogy ezt a belső tőkeszámítást a felügyelet megvizsgálja. Ezt a folyamatot hívják felügyeleti felülvizsgálatnak, azaz SREP-nek (Supervisory Review and Evaluation Process).” (Kovács Levente- Marsi Erika: Bankmenedzsment Banküzemtan (Budapest, 2018))

Harmadik pillér célja kockázati és pénzügyi beszámolók struktúrájának alkalmazása, kialakítása, amelyekkel különböző Intézmények összehasonlítása lehetséges.



4.ábra: A Bazel II keretrendszer pillérei

forrás: Kovács Levente- Marsi Erika: Bankmenedzsment Banküzemtan (Budapest, 2018)

### 3.2.3 Basel III

A Bazel II. elkészülése után pár évvel később újabb pénzügyi válsággal kellett szembenéznie a pénzügyi szektornak.

A 2007-ben az Egyesült Államokból induló, majd 2008-ban elterjedő nemzetközi pénzügyi válság számos hiányosságra hívta fel a figyelmet. Már maguk a Bazel II-es szabályok bevezetése is rendkívüli erőfeszítést igényelt a bankok részéről, és ebben a környezetben kellett átvészelnük egy újabb válságot. A válság során a következő hiányosságok, problémák láttak napvilágot:

- túlzott kockázatvállalás;
- túlzottan nagy méretű bankok;
- a tőke nem megfelelő veszteségviselése;
- likviditási problémák: hosszú kihelyezések rövid lejáratú finanszírozása;

A Bázeli Bizottság a felmerült problémák kezelésére, megoldására 2010-ben kiadta a Bazel III. szabályozó csomagot. Bazel II-höz képest a szabályozás fő jellemzői nem változtak. Nem változott a három pilléres rendszer, valamint a tőkekövetelmény számítás módszerei sem.

Amiben változott a BÁZEL II szabályozó csomaghoz képest, az a hiányosságokra adott választ.

- új likviditási követelmények és mutatók;
- szigorodott a tőke fogalma és elvárt szintje;
- tőkeáttétel szigorúbb szabályozása;
- új kockázati fogalmak bevezetése (elszámolási és partner) és a belső irányítási rendszerek, a javadalmazás szigorítása;

A Bizottság 2017 decemberében hozta nyilvánosságra azokat a jövőbeli változtatásokat, amelyekkel véglegesnek tekinti a Bazel III-as szabályrendszert. Ezek azok a szabályváltozások, amelyeket a szakzsargonban már Bazel IV-ként szoktak emlegetni. A változások főbb eleme a tőkeáttétel további szigorítása.

### **3.3 Egyéb szabályozás:**

Európai Unióban működő bankok szabályozására vonatkozó szabályokat az egységes szabálykönyv írja le. Ez olyan jogszabályokon és azok alapján kiadott állásfoglalásokon, értelmezésen alapul, amelyeket az Európai Unióban az összes pénzügyi intézményre, pénzügyi termékekre kötelező alkalmazni. Ennek célja, hogy ne csak az egységes szabályok érvényesüljenek (ezeket főként a Baseli szabályok határozzák meg), hanem ezeket egységesen gyakorolják és értelmezzék az unióban.

Az egységes szabálykönyv elemei:

- CRD IV direktíva és CRR-rendelet;
- az egységes szanalási mechanizmus (BRRD – Bank Recovery and Resolution Directive), a csődközeli helyzetbe került bankok rendezett szanalására szolgáló direktíva és rendszer;
  - a betétbiztosítási rendszer;
  - az Európai Bankhatóság által kiadott (az Európai Bizottság által jóváhagyott), jogszabályokhoz kapcsolódó, kötelező jellegű szabályozói (RTS – Regulatory Technical Standards) és végrehajtási (ITS – Implementing Technical Standards) technikai sztenderdek;
- EBA-iránymutatások (guidelines), ajánlások (recommendations) és állásfoglalások. (Kovács Levente- Marsi Erika: Bankmenedzsment Banküzemtan (Budapest, 2018)

## 4 A magyar bankpiacot meghatározó kereskedelmi bankok

### 4.1 Kereskedelmi bankok bemutatása

A szakdolgozatomban ebben a fejezetében a nyolc nagy kereskedelmi bankot szeretném kiemelni, bemutatni. A központi bank után a bankrendszer piramisában a nagy univerzális kereskedelmi bankok helyezkednek el.

- *OTP Bank Nyrt.:* Az OTP Bank hosszú évtizedek óta ügyfelei megbízható partnere a pénzügyekben. Az elmúlt 70 évben megállták a helyüket a piaci versenyben, majd a nemzetközi szinten is. A nemzetközi terjeszkedést a 2000-es években kezdték el. Európában több mint 1000 darab bankfiókot üzemeltet. Számos hazai és nemzetközi díjat is elnyert az évek során. Például: Global Finance, Budapesti Értéktőzsde

- *K&H Bank Zrt.:* 1987. január 1-jén alakult, így elmondható, hogy a magyarországi kétszintű bankrendszerrel egyidős. KBC bank tulajdonában van jelenleg. Több mint 200 darab bankfiókot üzemeltet.

- *UniCredit Bank Zrt.:* 1990-ben alapította az Osztrák-Magyar Monarchia egykori legnagyobb bankja, a Creditanstalt. Ezt az anyacéget 1997-ben megvette a Bank Austria, amit 2000-ben a német HypoVereinsbank akvirált. Ezt követően a magyar leányvállalat felvette a HVB Bank Hungary Rt nevet. 2005-ben a HVB-t az olasz UniCredit vásárolta fel, ami után a magyar cég 2007. február 1-jével felvette a mai nevét. Így ma a bank 100%-os olasz tulajdonban van. Országszerte körülbelül 60 fiókkal rendelkezik.

- *Erste Bank Hungary Zrt.:* A magyar piacra 1997-ben lépett be, ugyanis felvásárolta az állam tulajdonában lévő Mezőbankot. 1998. október 1-jétől működik hivatalosan Erste Bank Hungary néven. Több mint 100 darab bankfiók működik ma Magyarországon.

- *Raiffeisen Bank Zrt.:* E bank a magyar pénzügyi szféra egyik legmeghatározóbb és univerzális pénzügyi szolgáltatásokat nyújtó szereplője. Osztrák Raiffeisen Bank International AG leányvállalata. Érdekes, hogy bankfiókjainak számát majdnem felére csökkentették az elmúlt években, így ma kb. 60 darab bankfiókkal rendelkezik.

- *MKB Bank Zrt.:* A magyar bankrendszer legrégebbi tagja, 1950-ben kezdte a működést. Az évek alatt több tulajdonosa is volt. Kezdetben a BayernLB szerzett többségi részesedést a bankban, majd 2014-től a magyar állam vált az MKB Bank Zrt tulajdonosává. Később 2016-tól a METIS Magántőkealap (45%), a Blue Robin Investments S.C.A. (30%), a Pannónia Nyugdíjpénztár (10%) által alkotott konzorcium résztvevői, illetve 15%-ban részesedik az MRP-szervezet.

2021-ben megalakult a Magyar Bankholding Zrt. Egyik tagja az MKB Bank Zrt. lett, így, mint önálló bank meg fog szünni. Másik két bankkal együtt egy nagy bankcsoportot alkotnak a jövőben.

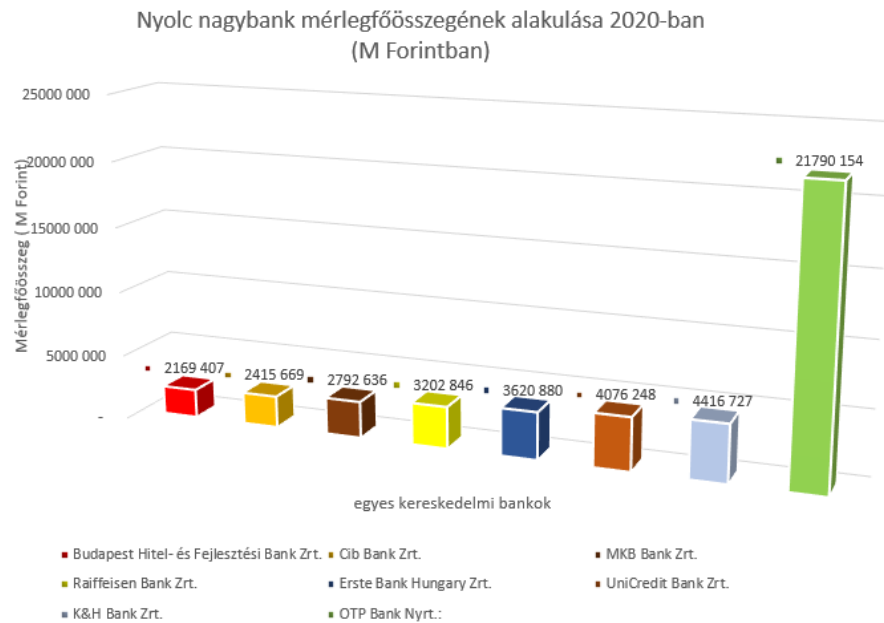
- *Cib Bank Zrt.:* Intesa Sanpaolo Csoport leányvállalata, amelyet 1979-ben hoztak létre. Kezdetben dolláralapon működő devizabank volt, azonban a hazai ügyfelek igényt tartottak a forintműveletekre is, így a kétszintű bankrendszer létrejötte után megalakult a CIB Hungária Bank RT. Így 1998-ban a CIB Hungária Bank RT Közép-európai Nemzetközi Bank Rt. egyesült és, mint forint- devizaműveletek végzésére bíró kereskedelmi bank lett.

- *Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Zrt.:*1987-ben a kétszintű bankrendszer kialakulásával jött létre. 1995-ben a GE Capital részesedést szerzett a bankban, majd tulajdonrészét fokozatosan növelve a bankcsoport 100%-os tulajdonosává vált. A bankcsoport 2015-ben állami tulajdonba került, a Magyar Fejlesztési Bank Csoporthoz tartozó Corvinus Nemzetközi Befektetési Zrt megvásárolta a GE Capital 100%-os üzletrészét. Közel 100 darab bankfiókkal rendelkezik. 2021-ben megalakult a Magyar Bankholding Zrt. Egyik tagja a Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Zrt lett, így, mint önálló bank meg fog szünni. Másik két bankkal együtt egy nagy bankcsoportot alkotnak a jövőben.

Ezt a sorrendet a felsorolt kereskedelmi bankok 2020. évi mérlegfőösszegének alakulása alapján állítottam össze, kezdve a legmagasabb mérlegfőösszeget elért OTP Bank Nyrt.-vel, végül pedig a nagybankok közül a legalacsonyabbat elérő Budapest Bankkal zárva a sort. Ugyanis, ha a bankok méretét kell meghatároznunk, arra a leggyakrabban használt összehasonlítási alapot a mérlegfőösszeg jelenti. Ezen adatokat az egyes bankok beszámolóiból és a Bankráció adataiból gyűjtöttem össze.

Fontos megemlíteni, hogy 2020 decemberében a Budapest Bank, MKB Bank és a Takarékbank részvételével megalakult a Magyar Bankholding Zrt., ami a mérlegfőösszeg és a hitelállomány szerint Magyarországon a második legnagyobb bankcsoport. A három tagbank különálló működését 2023-ban fejezi be és ezzel együtt kezdi el a szervezetenként is egységes nagybank működését is.

A lenti diagramon a nyolc nagybank 2020.évi mérlegfőösszeg eredménye látható.



1. diagram: Nyolc nagybank mérlegfőösszegének alakulása 2020-ban

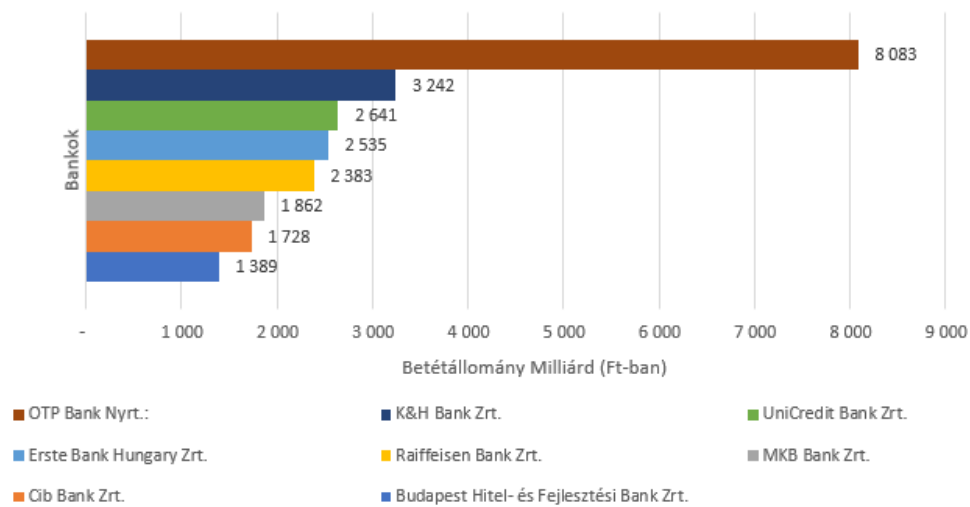
Forrás: egyedi tervezés

## 4.2 A bankok hitelállományának helyzete

A bankok méretéről árulkodó mérlegfőösszeg mutató után a közvetlen versenytársak hitel- és betétállományi adatainak elemzését tartom fontosnak. A mérlegfőösszeg elemei között a legnagyobb súllyal az ügyfelekkel szembeni követelések –forrásoldalról pedig az ügyfélbetétek – szerepelnek, a hitel- és betétállományi adatok nagymértékben korrelálnak a mérlegfőösszeg trendjével.

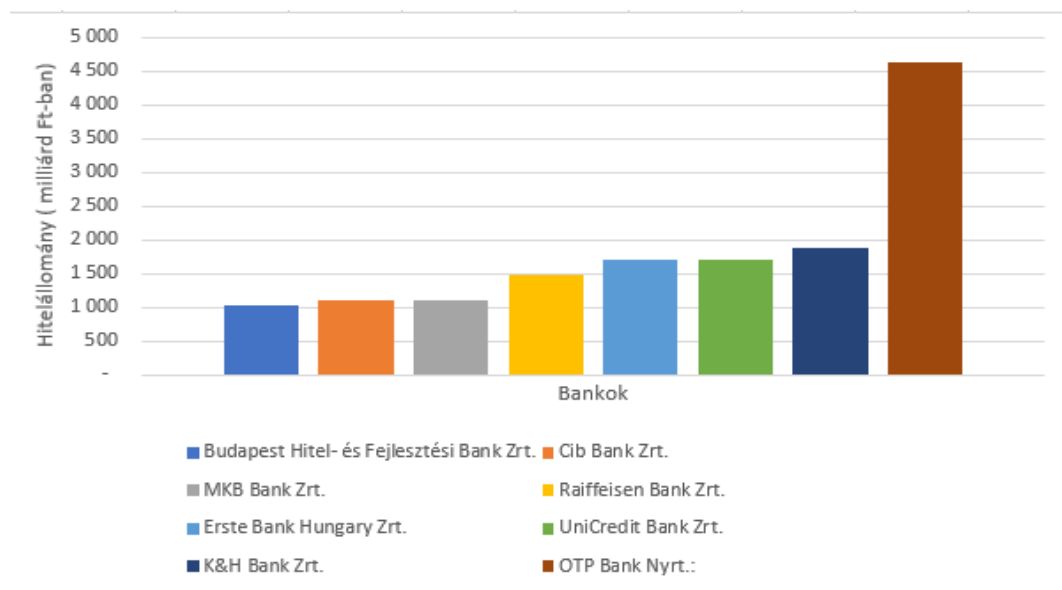


A 2. diagrammon látható a korábban felsorolt nagybankok 2020. évi betétállománya és a 3. diagramon látható a 2020. évi hitelállomány



2. diagram: A nyolc magyar nagybank betétállománya mFt-ban

forrás: adatok az egyes bankok 2020. évi beszámolóiból, egyedi szerkesztés



3. diagram: A nyolc magyar nagybank hitelállománya mFt-ban

forrás: adatok az egyes bankok 2020. évi beszámolóiból, egyedi szerkesztés

A kereskedelmi bankok alapvető tevékenységi köre a betétgyűjtés és hitelkihelyezés, így mindegyik piaci szereplő igyekszik az általa megfelelőnek ítélt kockázatvállalási policy szerinti keretek között a legtöbb hitelt kihelyezni.

A diagramokon jól leolvasható, hogy az OTP Bank mérlegfőösszegének, betétállományának, valamint a hitelállományának is szinte kétszer-háromszor akkora az értéke, mint más bankoknak. OTP Bank Nyrt. már a kétszintű bankrendszer kialakulásakor jelen volt hazánk banki piacán, így a lakosság és a vállalati területen is ismertté vált korábban. A másik hét bank hitel, - betétállománya szinte azonos skálán helyezkedik el. Azonban az OTP Bank Nyrt. mögött második legnagyobb banknak a K & H Bank Zrt-t nevezném meg. Magyarország betétállománya évről évre magasabb, ez a járványnak köszönhetően 2020-ban jelentős mértékben emelkedett, ugyanis a vállalatok és a lakosság is a megtakarítás felé hajlott.

## **5 A hitelezés**

A bankoknak számos feladatuk van, mégis a bank szó hallatán az egyik kulcsszó, ami eszünkbe jut, az a „hitel” szó. Így fontosnak tartom a hitelezési folyamat bemutatását általánosan, amit ebben a fejezetben teszek meg.

### **5.1 A hitel -és kölcsönügylet fogalma**

A hitelezési tevékenység során gyakran szinonimaként használják a hitel- és kölcsönnyújtás fogalmát, azonban a különbségtételre a gyakorlati tevékenység során feltétlenül szükség van.

Hitelről akkor beszélhetünk, ha a pénzüintézet hitelszerződés alapján kötelezettséget vállal arra, hogy jutalék ellenében meghatározott hitelkeretet bocsájt az igénybevevő rendelkezésére. A hitel lényege, hogy a hitelt felvevő személy egy meghatározott ideig a hitelkeret teljes összegét vagy egy részét szabadon használhatja.

Kölcsönről akkor beszélünk, ha a pénzüintézet kölcsönszerződés alapján meghatározott összeget rendelkezésre bocsájt az igénybevevőnek. Az adós, kötelezettséget vállal arra, hogy a kölcsön összegét a szerződésben foglaltak szerint a meghatározott határidőre visszafizeti. A kölcsön csak a meghatározott célra lehet fordítani.

## 5.2 Hiteltermékek

A vállalati hiteltermékeket az alábbiak szerint csoportosítjuk:

- sztenderd, általános vállalati hitelek
- Strukturált vállalati hitelek, projekthitelek
- Egyéb hiteltípusú termékek:
  - o faktoring
  - o garancia, kezességvállalások
  - o követelések adás-vétele
  - o pénzügyi lízing

A sztenderd, általános hiteleket általában a futamidő alapján szokták csoportosítani. Rövid lejáratú hitelek és hosszú lejáratú hitelek. A rövid lejáratú hitelek esetében a hitelcél általában a likviditás egyensúlyban tartása, fenntartása. A futamidő maximum egy év lehet. A legjellemzőbb hitel típus a folyószámlahitel és a rulírozó hitel.

A folyószámlahitel esetében a bank egy hitelkeretet biztosít a vállalkozónak, amelyet a keret erejéig szabadon felhasználhat, a keret feltöltése ellenében. Ez a hitel a folyószámlán szerepel, így a napi bevételekkel könnyen visszatölthető a hitelkeret. Ezzel ellentétben a rulírozó hitel egy hitel számlán van nyilvántartva, így mindig egy adott összeget a megadott időben tud lehívni az adós.

A hosszú lejáratú hitelek általában egy hosszú lejáratú tárgyi eszköz beruházását finanszírozza. Az ilyen típusú hitelek a beruházási hitelek. A futamidő több, mint egy év. A törlesztési ütem, itt nem a futam idő végén esedékes, hanem havonta, negyedévente egyenlő részletben történik.

Strukturált vállalati hitelek egyedileg vannak kezelve a bankokban, ugyanis nagyobb az eladósodottság és a kockázat ezen hiteleknél. A hitelszerződés összetettebb, bonyolultabb a sztenderd hiteleknél.

A lakossági hiteltermékeket alábbiak szerint csoportosítjuk:

- Jelzáloghitel
  - o lakáscélú
  - o egyéb ingatlan
  - o szabad felhasználású
- Fogyasztási hitel
  - o személyi kölcsön
  - o folyószámlahitel
  - o áruhitel, gépjárműhitel
  - o hitelkártya
- lízing
  - o gépjármű

A jelzáloghitel, olyan hitel, amelynek a fő fedezete a hitelfelvevő által nyújtott ingatlan vagy a megvásárolni kívánt ingatlan. A hitelt hosszabb táv és kedvező kamatok jellemzik. Fogyasztási hitelek esetében a fedezet a jövedelem, vagyontárgyak vagy kezési felelősségvállalás. A lakossági hiteleknél ez a hiteltípus a legkockázatosabbnak számít, így a feltételek sem olyan kedvezőek. Ennél a típusnál a bankok nagy valószínűséggel számolnak a fizetési nehézségekkel.

### **5.3 A hitelezés folyamata**

A banki tevékenység közül a hitelezés az egyik legfontosabb. A hitelezés kockázattal jár, így a banknak megfelelően kell eljárnia minden egyes kölcsön kihelyezésénél. Fontos, hogy a tevékenység megfeleljen az alapvető szabályoknak és a hitelezés ne veszélyeztesse a betétesek pénzeszközeit és megfelelő profitot biztosítson.

A hitelezésnek 3 fő lépése a következő:

1. A kérelem benyújtástól a kölcsön folyósításig terjedő feladatok. Ide tartozik a kérelem befogadása, elbírálása, kölcsönszerződés megkötése és folyósítása
2. Ellenőrzési feladatok a folyósítást követően. Biztosítékok ellenőrzése, kölcsönösszeg, járulékok rendszeres fizetésének vezetése
3. Nem a meghatározott időben történő fizetés vagy nem fizetés esetén történő eljárás.



5.ábra: A hitelezési folyamat

forrás: Kovács Levente- Marsi Erika: Bankmenedzsment Banküzemtan (Budapest, 2018)

A fenti kép az ügyfélszerzéstől a hitel visszafizetésig történő lépéseket írja le. A sales kollégának először is ügyfelekkel kell tárgyalnia és megtalálni azt, aki nyitott egy esetleges hitel felvételre. Ez több tárgyalással is járhat. Ha sikerült az ügyfelet meggyőzni, akkor egyedi ajánlatot szükséges készítenie, ami alapján az ügyfél eldöntheti, hogy igényli-e vagy sem.

A pozitív döntés következő lépése a hitelkérelem befogadása, itt szükséges az összes dokumentumot benyújtania a hitelfelvevőnek, ami alátámasztja, hogy ő jogosult lehet a hitelfelvételre, illetve jogában áll a meghatározott módon visszafizetni. A sales kolléga ezek alapján elkészíti az előterjesztést, amiben leírja, hogy a hiteligénylő miért is lenne jogosult a hitelre, mik azok az érvek, amik bizonyítják, hogy a jövőben vissza tudja majd fizetni. E leírás alapján a döntéshozók meghozzák a végső döntést.

Pozitív döntés után készítik el a szerződést, amely az ügyfél és a bank részéről is aláírásra kerül. Aláírást követően, amennyiben rendben vannak a folyósítási feltételek, akkor a folyósítás megtörténik és az ügyfél az összeget felhasználhatja a hitel céljára.

A bank részéről ellenőrzés történik a szerződésben meghatározottak szerint. Ez történhet havonta, negyed évente, illetve évente is. A folyamatnak akkor van vége, amennyiben az ügyfél sikeresen visszafizette a felvett hitelt és a velejáró díjakat is.

A hazai bankrendszer jelenleg igen magas átfutási idő mellett kínál lehetőséget a legnépszerűbb lakossági hiteltípusok felvételére. Magyarországon egy lakáshitel felvételének körülbelül felét tehetik ki a bankon belüli folyamatok, a hitelkérelem vizsgálata és elbírálása, valamint a kölcsön folyósítása, másik felét pedig az olyan adminisztratív lépések, mint a jövedelemigazolás beszerzése, az ingatlanfedezet értékbecslése, valamint a kölcsönszerződés közjegyzői hitelesítése. A jellemzően kisebb összegű, fedezetlen személyi hitelek esetén, habár a folyamat jelentősen rövidebb, még így is átlagosan néhány napba telhet a kölcsön folyósítása új ügyfelek számára. A megoldás ezekre a problémákra a fejlettebb digitális lehetőségeket kínáló hitelezésben/bankrendszerben rejlik. (Nagy Benjámin –Zágonyi Ádám Hitel gyorsan, kényelmesen? Digitálisan! MNB Szakmai cikkek-2019.10.29., 2. o)

### 5.3.1 Döntési kompetenciák

Minden egyes bank belső szabályozása határozza meg, hogy az ügyfeleivel kapcsolatos üzleti tevékenységek lebonyolítása során felmerülő döntéseket milyen szinten hozhatja meg. A különböző szinteken lévő döntéshozók döntéshozatalát az összeghatár szabja meg. A legfontosabb döntési szintek: Igazgatóság, Vezérigazgató, Központi cenzúra bizottságok, Eszköz-Forrás Bizottság, a fiókhálózat területi elvén működő cenzúra bizottságok.

Az Igazgatóság döntési hatáskörébe tartozhat a nagy hitelt igénybe vevő ügyfelek hitelügyleteinek engedélyezése belső hitelek odaítélése, a befolyásoló részesedéssel bíró ügyfelek hiteleinek engedélyezése.

A központi döntéshozók hatáskörébe tartozhat a kiemelt ügyfélkör meghatározása, az ügyfél minősítő rendszerek elfogadása, felülvizsgálata, a különböző banki szolgáltatások bevezetése, fejlesztése.

A területi elven felálló vagy esetlegesen az adott fiókban működő cenzúrabizottság döntési jogköre a kisebb összegű és kisebb kockázatú ügyekben való döntésre korlátozódik.

### 5.3.2 Adósmínősítés

„Az adósmínősítés az ügyfelek előzetes kockázati felmérését jelenti. Az eltérő kockázati jellemzők miatt az adósmínősítési rendszerek különböznek attól függően, hogy azok milyen ügyféltípusra vagy ügyfélszegmensre vonatkoznak. Az ügyfelek minősítését a törvény is előírja a bankok számára. Ennek eredményeképpen a potenciális adósok különböző osztályokba sorolódnak kockázatoságuk mértékének megfelelően.” (Kovács Levente- Marsi Erika: Bankmenedzsment Banküzemtan, 146 oldal)

A lakossági ügyfeleknél a jövedelmük és a vagyoni helyzetük ingadozása jelenti a hitelkockázatot. A kockázatelemzés főként a vagyon ingadozására jellemző tényezőket vizsgálja, többek között a vagyont, jövedelmet, családi állapotot, meglévő vagyoni helyzetet. A mai modern technológiának köszönhetően gördülékenyen történik az elemzés. A statisztikai módszer nevét pontozáson alapuló adósmínősítésnek hívják, idegen néven scoring típus. Ez lehetővé teszi a pénzügyi intézetek számára a gyors és tömegszerű hitelezést. Objektíven pontozzák az ügyfeleket és egy adott pontot el nem érő ügyfél számára a bank nem, vagy csak egyéb feltétel mellett nyújt hitelt.

A vállalati ügyfelek esetén egyedi vállalatelemzés történik, amelynek a célja, hogy a bank helyesen megítélhesse az ügyfél hitel-visszafizetési képességét és hajlandóságát. A felmérése során a vállalatra és annak iparágára jellemző pénzügyi mutatókat, arányszámokat számszerűsít a bank, többek között a tőkeellátottság mutatót és a jövedelmezőségi mutatót. A kapott eredmények alapján dönti el a bank, hogy finanszírozza-e a vállalatot, és ha igen, milyen mértékben és milyen kockázati felár mellett teszi meg. Az adósmínősítés ez esetben nagymértékben a pénzügyi beszámoló, tervek gondos tanulmányozására épül.

### 5.3.3 Biztosítékok

Kiegészítő fedezetként szolgálnak az ügylet mögé bevont biztosítékok, arra az esetre, ha az ügyfél a bankkal szemben vállalt fizetési kötelezettségeknek nem tud megfelelni, teljesíteni és a hitel felmondásra kerül. A bank csak ebben az esetben érvényesíti a biztosítékokat, ami részben vagy egészben megtéríti a hitelt. A biztosítékok lehetnek személyi, illetve dologi biztosítékok is.

Személyi biztosítékok a következők lehetnek:

**Kezesség:** vállalkozás, jogi személy által nyújtott kezesség vagy magánszemély, aki kötelezettséget vállal arra az esetre, hogy amennyiben az alapszerződés kötelezettje nem fizet, akkor ő fog helyette teljesíteni. A mulasztás bekövetkezésekor a kezesnek kötelező a fizetést teljesíteni, amennyiben felszólítják rá.

**Garancia:** Ez a garantáló bank önálló kötelezettségvállalása, de nem csak a bank, hanem magánszemély vagy vállalkozó is vállalhat garanciát. Ebben az esetben a garanciát kibocsájtó bank vállalja, hogy felszólításkor fizet a kedvezményezett javára.

**Biztosítás:** Egy biztosító által kibocsátott, adott ügyletre szóló biztosítás, más néven kötvény. Ismertebb típusai a hitelbiztosítók által biztosított vevőkövetelések vagy biztosításból származó követelések zálogosítása

**Támogató nyilatkozat:** A támogató nyilatkozat más néven comfort levél. Ez a biztosítéki típus a kezességnél gyengébb nyilatkozat, amelyben egy adott szintű kötelezettséget vállal.



Dologi biztosítékok a következők lehetnek:

Zálog/jelzálog: A zálogjog birtokba vehető dologon, átruházható jogon vagy követelésen fennálló jog. Ennek alapján a zálogjogosult a pénzben meghatározott vagy meghatározható követelését – más követeléseket megelőző sorrendben – kielégítheti, ha a biztosított szerződés kötelezettje nem teljesít. Jelzálogjog esetén a zálogjog jogosultja nem birtokolhatja a zálogtárgyat, az a zálogkötelezett birtokában marad, azonban az elzálogosítás tényét egy nyilvántartásba (pl. ingatlan-nyilvántartásba) bejegyzik.

A zálogjogokat csoportosíthatjuk a zálogtárgy alapján is:

„o Ingóságon alapított jelzálog: Az ingó jelzálogjog olyan biztosíték, amely esetén a zálogjogosult követelésének biztosítékául meghatározott dolgot köt le zálogul (de a zálogjogosultat nem illeti meg a zálogtárgy birtoklásának joga.) Hitelezés során a gyakorlatban ingó zálogjogot a cég egyes eszközein (gépen, készleten) alapítanak.

o Jogon (licensen, védjegyen, szabadalmon), üzletrészen vagy követelésen alapított zálogjog.

o Vagyont terhelő zálogjog: Jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság esetében annak a részleteiben meg nem határozott, teljes vagyona vagy annak önálló gazdasági egységként működtethető vagyონrésze is lekötethető zálogul.”  
(Kovács Levente- Marsi Erika: Bankmenedzsment Banküzemtan, 149 oldal)

Óvadék: Speciális zálogjog, ugyanis a zálogtárgy pénz, betétszerződésből eredő követelésen, fizetésiszámla- követelés, értékpapír vagy egyéb pénzügyi eszköz.

Azonban az említett biztosítéki típusok mellett a bank alkalmazhat kovenánsokat is. Ez sokszor már az alapszerződésbe beépítésre került a kötelezettségvállalás fogalmával. A kovenáns olyan megállapodás, amely kötelezi az adóst bizonyos tevékenységek elvégzésére, illetve bizonyos tevékenység tiltására. Ezek a kötelezettség vállalás szerves része.

## **6 Járványügyi helyzet korlátozásainak hatása a bankszektorra**

Fontosnak tartom a dolgozatomban a bankpiacot meghatározó döntések, programok áttekintését, amit a járványügyi helyzet korlátozásainak következtében vezettek be.

A világjárvány, koronavírus a gazdaság minden területére hatással volt, így a pénzügyi közvetítőkre is. A COVID-19 gazdasági hatásainak következtében Magyarországon számos gazdaságélénkítő intézkedés program került bevezetésre, ami kihatással volt a hitelintézetekre. A járvány bekövetkezése számos területen problémát okozott, nem tudták a munkájukat megfelelően végezni, azonban vannak olyan területek, amik ebben az időszakban fellendülést tapasztalhattak.

Vállalatok számára bevezetett hitelprogramok:

Vállalkozások számára számos hitel került meghirdetésre a gazdaság élénkítő program keretein belül. A Magyar Nemzeti Bank a mikro-, kis és középvállalatok számára Növekedési Hitelprogramot nyitott meg NHP Hajrá! néven, 1500 milliárd keretösszeggel, míg a nagyvállalatok számára Növekedési Kötvényprogramot 450 milliárd keretösszeggel. Ezt a hitelt a cég korszerűsítésére, működésére vagy akár bővítésére is fordíthatták, de hitelkiváltás is történhetett vele. Számos Ügyfél választotta ezt a lehetőséget az alacsony kamat miatt.

A gazdaságélénkítő programjából fontos szintén kiemelni a Magyar Fejlesztési Bank hitelprogramjait a Kamatmentes Újraindítási Gyorskölcsön hitelprogramot és az MFB Versenyképességi Hitelprogramot. Ezeket szintén a kkv szektorban a mikro-, kis- és középvállalkozások vehetik igénybe.

A legnépszerűbb gazdaságélénkítő program a Széchenyi Kártya program, amelyet kifejezetten a járvány miatti nehézségek kezelésére vezettek be. A konstrukciót mikro-, kis és középvállalatok vehetik igénybe. A kedvezményes feltételek mellett, magasabb állami támogatás, alacsony hiteldíjak jellemzik a terméket. A program célja, hogy a vállalkozások részére likviditási forrást biztosítsanak, illetve a veszélyhelyzet lejártát követően normál üzletmenetbe vissza tudjanak állni, valamint a növekedés lehetőségét is megalapozza.

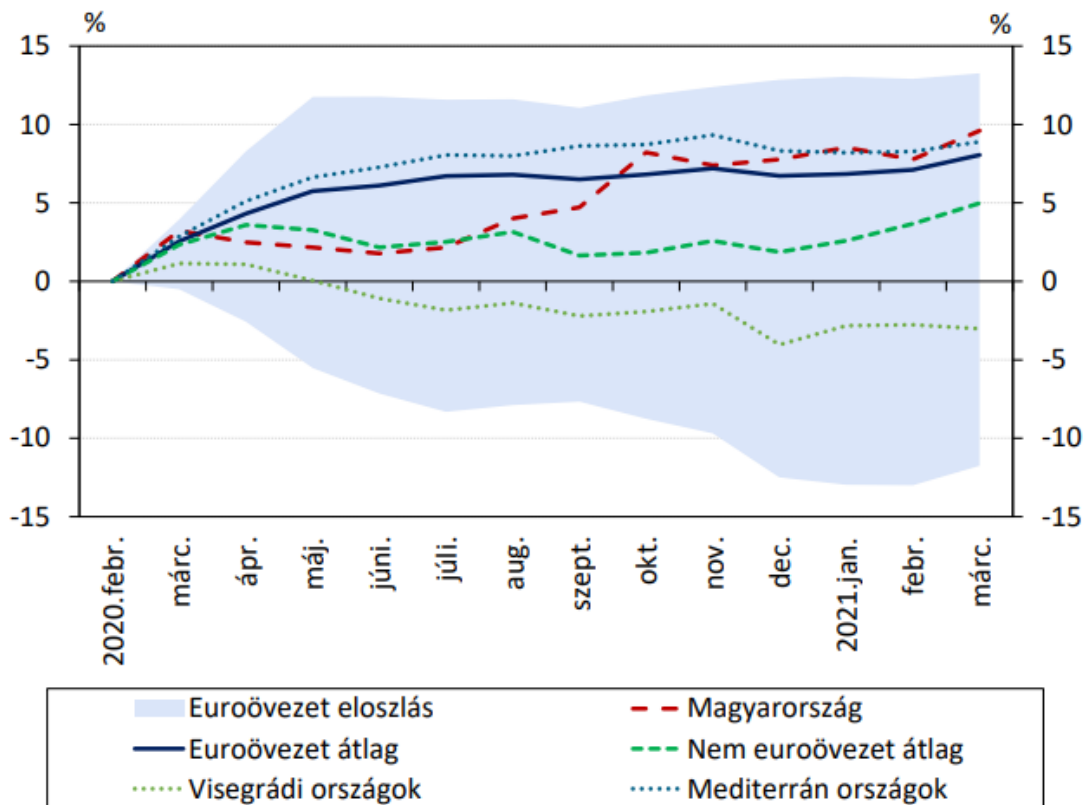
Széchenyi Kártya Program termékei:

- Széchenyi munkahelymegtartó hitel
- Széchenyi kártya folyószámlahitel plusz
- Széchenyi likviditási hitel
- Széchenyi beruházási hitel plusz
- Széchenyi beruházási hitel GO!
- Agrár Széchenyi beruházási hitel GO!
- Széchenyi turisztikai hitel GO!
- Széchenyi kártya folyószámlahitel GO!
- Széchenyi likviditási hitel GO!

Ezen termékek igénylésekor lehetőség van az Európai Bizottság Állami támogatás ideiglenes kerete alapján 90 %-os készfizető kezességvállalásra, amit a Garantiqa Hitelgarancia Zrt. nyújt. A Garantiqa Hitelgarancia Zrt. elsődlegesen a kkv szektort támogatja úgy, hogy kezességet vállal arra, hogy az adós helyett fizeti a pénzügyi intézményeknek a tartozást, amennyiben az adós nem tesz eleget a fizetési kötelezettségeknek. Majd ezt követően a Garantiqa Zrt. az adóstól megállapodás szerint behajtja az összeget. Ez a kezességvállalás lehetőséget ad számos kezdő vállalkozásnak, hogy elegendő forráshoz jusson

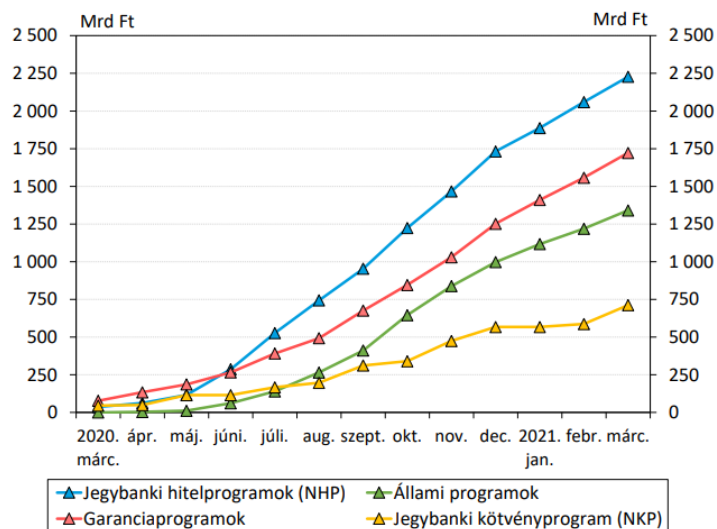
A Magyar Nemzeti Bank 2021 júniusi jelentése szerint a hazai hitelállomány bővülése a jegybanki és az állami hitelprogram bevezetésének, illetve a fizetési moratóriumnak köszönhető. Az európai uniós összehasonlításban kimagasló Magyarországon a hitelállomány, ugyanis a lakossági hitelállomány 14,5 százalékkal, míg a vállalati hitelállomány 9,4 százalékkal nőtt 2020 során. A növekedés elérésben a fizetési moratórium törlesztés visszafogása nagy szerepet játszott, hiszen olyan gazdasági szereplők is finanszírozáshoz jutottak, akik a szigorú hitelfelvétel miatt nem jutottak volna új forráshoz a moratórium hiányában. Érdekesség, hogy 2020 év második felében a kibocsátott új hitelek 50 százaléka NHP keretein belül valósult meg. A kis- és közép vállalkozások a bevezetett új hitelprogramoknak köszönhetően számos beruházást tudtak megvalósítani.

A lenti diagramon is jól látható, hogy Magyarországon a vállalati hitelállomány növekedő tendenciát mutat. A Magyar Nemzeti Bank jelentésében Magyarországot a Visegrádi országokkal, Mediterrán országokkal hasonlította össze. A koronavírus megjelenése óta körülbelül 10 százalékkal bővült a vállalati hitelállomány, amely az eurozóna tagország átlagos értékét jelentősen meghaladja. A többi visegrádi országban 3 százalékkal csökkent a hitelállomány.



4. diagram: Kumulált tranzakciós vállalati növekedési ütem nemzetközi összehasonlításban

Forrás: Magyar Nemzeti Bank- Pénzügyi Stabilitás Jelentés, 2021, június



5 diagram: A koronavírus-járvány hatására bevezetett jegybanki és állami hitelprogramok szerződés kötése

Forrás: Magyar Nemzeti Bank- Pénzügyi Stabilitás Jelentés, 2021, június

„A jegybanki programok között az NHP Fix és NHP Hajrá szerepel, míg az állami programok közé az EXIM, az MFB, illetve a Széchenyi Kártya programjai tartoznak. A programok közötti átfedések miatt az egyes programok volumene nem összeadható. A hitelprogramok a teljes pénzügyi közvetítőrendszerre vonatkoznak.”

(<https://www.mnb.hu/letoltes/penzugyi-stabilitasi-jelentes-2021-junius.pdf>)

letöltve:2021.10.27)

A diagramon jól szemléltethető, hogy a jelentős növekedés 2020 második felében történt. Dolgozatomban már említésre került, hogy a legnépszerűbbek a jegybanki hitelprogramok voltak (Növekedési Hitelprogram - NHP Hajrá!)

Összefoglalásként elmondható, hogy a kkv szektorba bevezetett új hitelek kedvezőek voltak a vállalkozások számára. A számokból is látszik, hogy sokan éltek a lehetőséggel. Számos kis és középvállalkozásnak likviditási, fejlődési lehetőséget nyújtott.

## 6.1 Fizetési moratórium

Magyarországon a bankokat leginkább a fizetési moratórium bevezetése érintette meg. Ugyanis számos család, vállalat kényszerült arra, hogy ingatlanok, ingóságok megvásárlásához kölcsönt vagy egyéb hitelkonstrukciókat vegyenek igénybe. Így a hitelfelvevőknek havonta a kölcsön törlesztő részleteit szükséges volt megfizetni a bank felé.

A koronavírus járvány okozta gazdasági helyzetben számos munkavállalót elbocsájtottak vagy fizetés nélküli szabadságra küldtek, hogy munkáltatók maguk ne kerüljenek a csőd szélére. Ennek következtében az igénybevett hitel, kölcsön törlesztőrészletének fizetése is kérdésessé vált. Ha ez a válságos helyzet rendezés nélkül maradt volna, akkor több száz család kerülhetett volna anyagi bizonytalanságba. A Kormány az említett probléma elkerülése érdekében elrendelte a 2020. március 18-ig fennálló kölcsönök hitelek törlesztésének felfüggesztését. A program eredetileg 2020. decemberig tartott, majd a kormány a járványhelyzet elhúzódása miatt 2021. június 30-ig meghosszabbította, végül a családoknak, vállalkozásoknak nem volt szükséges fizetni a törlesztőrészletet 2021. október 31.-ig. A jelen állás szerint többek között az álláskeresőknél, nyugdíjasoknak, 25 év alatti gyermeket nevelő szülőknek 2022. június 30.-ig nem szükséges fizetnie. A fizetési moratórium főként jelzáloghitel, személyi kölcsön, lakáshitel, gyorskölcsön, autóhitel, hitelkártya, áruhitel, folyószámlahitel, diákhitel, vállalati hitelre vonatkozik. A fizetési moratórium automatikusan járt minden személynek, akinek bevezetés napján fennálló hitel tartozása volt, azonban az adós kérhette a törlesztés fizetést a szerződés szerint. Számos olyan személy, vállalat volt, aki nem kívánt élni a moratórium lehetőségeivel.

Akik éltek a törlesztési moratórium lehetőségével, azoknak a fennálló hitele meghosszabbításra került, vagyis a hitel lejáratát későbbi dátumra került áthelyezésre, illetve számolniuk kellett a plusz kamattal, díjak felhalmozódásával.

Az MNB statisztikája szerint a lakosság és a vállalatok körében is a pénzügyi helyzetük lehetővé tette a felvett hitelek törlesztését, azonban mégis részt vettek a programban és a fizetési moratóriummal éltek.

A fizetési moratórium hazai pénzügyi rendszere kockázatot jelent nemzetközi megítélés alapján is. Az Európai Unióban összesen hat országban van érvényben a hitelmoratórium.

Összegzésképpen elmondható, hogy egy ilyesfajta világjárvány kihívást jelent a társadalom, a tudományos szakma, a gazdasági élet valamennyi szereplőjére. A Kormány igyekezett mindent megtenni a problémák elkerülése érdekében.

## **7 Általános elektronikus pénzügyi szolgáltatások a bankban**

Kitekintésként fontosnak tartom az elektronikus pénzügyi szolgáltatások bemutatását. Hiszen, ha nem egy pénzügyi szolgáltatónál, cégnél dolgozó személyt kérdezzük meg, hogy mi jut a bank szóról eszébe, biztosan állíthatom, hogy az elektronikus szolgáltatás alternatívái közte lesznek.

Manapság szinte naponta halljuk az a kifejezést, hogy az „online bankoké a jövő”. A bankok az országban versenyt űznek egymás között a jobbnál jobb szolgáltatások bevezetéséről, hiszen az ügyfél érdekében, minden egyszerűsítést igyekeznek bevezetni. Azonban a bankoknak alaposan át kell gondolni az újdonságok, újabb szolgáltatások piacra dobását, hisz a lakosság a költségek csökkentése miatt lehet, hogy tömegesen állnak át az új ingyenes módszerekre.

Ebben a fejezetben bemutatom a jelenleg népszerű elektronikus pénzügyi szolgáltatásokat.

### **7.1 Bankkártya:**

Manapság a bankkártya már az életünk része. A bankkártya készpénzfizetést helyettesítő eszköz. Kétféle típusa létezik, betéti bankkártya és hitelkártya. A betéti bankkártya a személynek a fizetési számlájához kapcsolódik, míg a hitelkártya egy meghatározott hitelkerethez. A bankkártyán mindenkinek a saját neve szerepel, névre szóló, így más nem tudja használni. A védelem érdekében egyedi négyjegyű pin kóddal lehet csak fizetni.

A bankkártya segítségével készpénz vehető fel különböző ATM-ekből. (itt fontos megjegyezni, hogy minden bank saját ATM-mel rendelkezik, ám nem csak a saját bankunktól lehet felvenni készpénzt). Utóbbi években újdonság, hogy az ATM-be befizetni is lehet összeget. Így a készpénz értéke könnyedén (olcsóbban) a számlára tehető. Mai jogszabály alapján havonta kétszer összesen 150 000 Forintig lehetőség van az ingyenes készpénz felvételre. A korlátok meghaladtát követően költség ellenére tudunk készpénzt kivenni. Ennek díja bankonként eltérő.

Magyarországon olyan üzletekben, szolgáltatóknál fizethetünk ezzel a fizetőeszközzel, akik rendelkeznek POS terminállal. Az érintéses fizetés 15 000 Ft összeghatárig PIN - kód nélkül lehetséges. Az összeg fölött csak PIN-kód megadásával lehetséges a fizetés. Nem csak a boltokban, hanem interneten keresztül is lehet bankkártyával fizetni. A megadott felületre a bankkártya száma, a tulajdonos neve, bankkártyán szereplő CCV kód szükséges, illetve az erős ügyfél hitelesítés érdekében 2021. január 1-jétől az elektronikusan indított tranzakcióknál egy hitelesítést is kell alkalmaznia a bankoknak. Ez lehet SMS-ben kapott PIN-kód, jelszó vagy akár ujjlenyomat is. Ez a biztonság érdekében fontos.

A kártyához különböző limiteket is be lehet állítani. Naponta maximum mekkora összeget vagy hány alkalommal lehet készpénzt felvenni, valamint vásárlásra fordítani.

## **7.2 Internetbank szolgáltatás**

Az elektronikus szolgáltatások közül a legnépszerűbb, leggyorsabb lehetőség az ügyek intézésére. Az internetbankot a számlavezető banknál szükséges igényelni, ahol beállításra kerül egy felhasználói azonosító és egy jelszó.

Az internetbankon belül általánosabb szolgáltatások közé sorolandó a számlainformáció, aktuális egyenleg lekérése, átutalások rögzítése, illetve lekérése, kivonatok megtekintése, átvezetések a számlák között. Speciális szolgáltatások közé sorolandó a mobiltelefon feltöltése, limitek beállítása, módosítása, részvény árfolyamai ellenőrzése, online mobilbank igénylése.

A fent felsorolt lehetséges teendők csak egy rész, amit valójában el lehet intézni az internetbankon keresztül. Ennek a szolgáltatásnak díja az egyes bankoknál különböző.



### 7.3 Telebank szolgáltatás

Ügyfelek öröme, a pénzügyintézetek telefonon keresztül is elérhetőek, így nem szükséges a bankfiókba elmenni. A telebanki szolgáltatásnál először automata telefonszolgálat majd ügyintéző segíti az ügyfeleket. Ha a kérdező általános információt szeretne megtudni akkor nem szükséges az azonosítás, azonban, ha személyes adatokat szeretne, akkor az azonosítást szükséges elvégeznie.

Nem ügyfél-azonosításhoz kötött szolgáltatások az általános kérdések a pénzügyintézetről, illetve információ a pénzügyi intézmény termékeiről és szolgáltatásairól, kamatokról, kondíciókról.

Az azonosításhoz kötött szolgáltatások közé tartoznak a számlaegyenlegről, számlatörténetről kiadott információk. Átvezetés, forintutalás indításában nyújtott segítségek. Kivonatok, igazolások letöltése, igénylése.

### 7.4 SMS szolgáltatások

Telefonon, internetbankon kívül mobiltelefonon is igénybe vehető pénzügyi szolgáltatás. Ezeket ellenőrző szolgáltatásnak hívják. A számlatulajdonos akár azonnal értesülhet minden tranzakcióról, amely a bankkártyáján történik, akár jóváírás vagy levonás.

„számlafigyelő szolgáltatás:

- eseti átutalási megbízásokról (terhelés, jóváírás);
- állandó megbízások teljesítéséről, annak elutasításáról;
- közüzemi megbízások, valamint más szolgáltatásokhoz kapcsolódó díjak (pl.: biztosítási díj, internetszolgáltatás díja, közös költség) teljesítéséről, annak elutasításáról;
- fióki, postai és ATM-en keresztül történő készpénz ki- és befizetésekről;
- betét funkciókról: lekötés, visszavezetés, számlára történő jóváírás;
- limitfigyelés: az ügyfél által megadott limithatárok (pl.: bankkártya használatra, közüzemi számlák leemelésére, a számláról történő átutalásokra vonatkozó) túllépése miatt nem teljesült megbízásokról sms értesítést küld a rendszer;

### kártyafigyelő szolgáltatás:

- belföldi és külföldi bankkártya tranzakciókról;
- készpénzfelvételi és vásárlási tranzakciókról;
- sikeres és sikertelen bankkártya műveletekről;
- bankautomatán keresztül történt készpénzbefizetésekről.”

(<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/bankszamlak/szolgáltatások/sms-szolgáltatások>

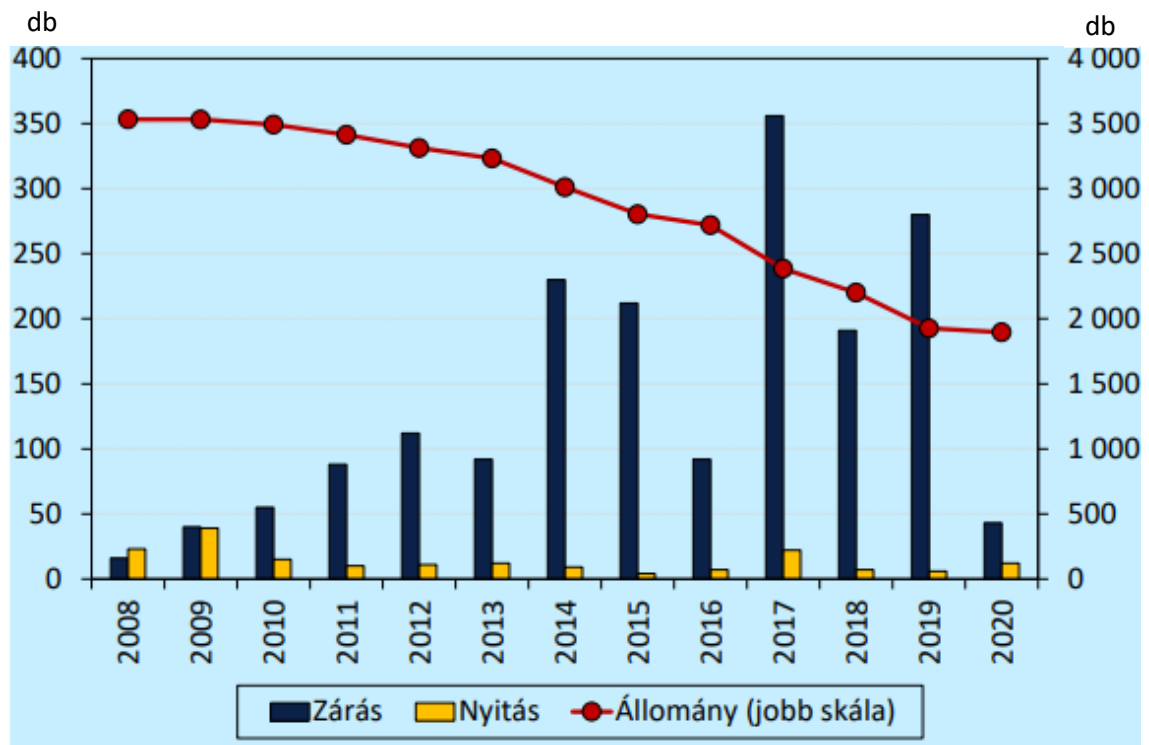
letöltve:2021.10.21.)

## **7.5 Mobil app szolgáltatás**

A legújabb szolgáltatás a mobil applikáció, amely a legkedvezőbb a fiatalok számára, hiszen telefonon keresztül bárhol, bármikor elérhető. A bankoknak nem túl kedvező, hiszen díjmentes a szolgáltatás. Így számos Ügyfél ezért felmondta a fizetett szolgáltatásait, ugyanis ugyanazon teendőket el tudják végezni az applikáción keresztül is. Például: utalás, számlainformáció lekérdezés, limitmódosítás, kártyaaktiválás

A fent felsorolt szolgáltatások a bank „kulcsa”, hiszen az Ügyfelek napi szinten szeretik ellenőrizni a kiadásokat, bevételeket vagy akár utalni. Fontos számukra, hogy ezt minél könnyebben, gördülékenyebben megtehessek. Szerintem az elektronikus szolgáltatások fejlesztése folyamatos, mindig lesznek újabb és újabb technológiák, aminek köszönhetően egy jobb szolgáltatás jöhet létre. A szolgáltatások gyors fejlődésének köszönhetően a bankfiókok háttérbe szorulnak, hiszen az ügyfelek, ha tehetik, nem személyesen intézik ügyeiket. A bankfiókok száma a válságig, 2008-ig emelkedő tendenciát mutatott, mind Magyarországon, mind az Európai Unióban. Azonban a válság kitörése óta hazánkban a fiókbezárás jellemző. 2019 -ben 44 százalékkal volt kevesebb bankfiók az országban, mint 2008-ban. Ez azt jelenti, hogy jelentősen megnövekedett azon települések száma, ahol nincs bankfiók. 2020 végén a statisztikai adatok szerint 2456 bankfiók nélküli település volt Magyarországon. A fenti elektronikus szolgáltatások helyettesítik a fizikai banki infrastruktúrát, azonban mai napig kérdéses a hatékonysága.

Az Online ügyintézés teljeskörű szolgáltatása lehetőséget nyújt mindenki számára. Hazánkban az egy főre jutó internet előfizetések száma alapján elmondható, hogy szinte mindenki számára elérhetővé váltak ezen szolgáltatások, illetve a bankfiók zárás hatására érezhetővé vált a digitális infrastruktúra kiépítése és kihasználása. Többek között a készpénzfelvételhez szükséges utazási idő növekedése ösztönözheti a társadalmat gyakoribb bankkártya használatra.



6. diagram: Bankfiók nyitások, zárások és az állomány alakulása Magyarországon 2008. szeptember és 2020. december között

Forrás: Magyar Nemzeti Bank- Pénzügyi Stabilitás Jelentés, 2021, június

## 8 Kutatás

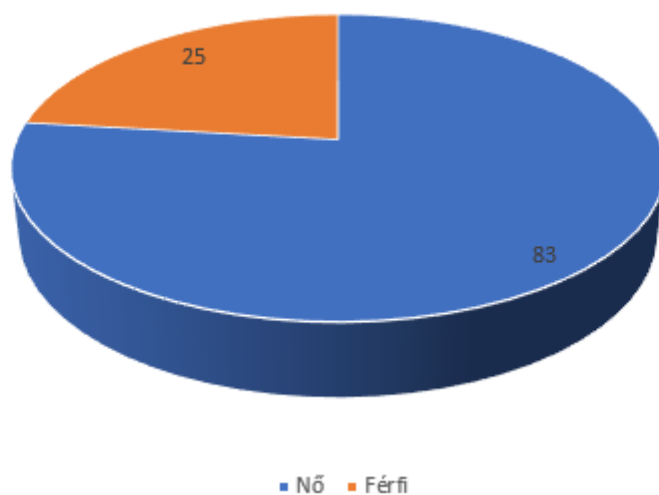
Szakedolgozatom elkészítéséhez kutatási módszerként anonim kérdőívet és mély interjútatást alkalmaztam. Elsőként a lakossági kérdőívre kapott válaszokat elemzem és értelmezem. Ennek keretében megkértem a kitöltőket, hogy a saját meglátásuk szerint válaszoljanak a saját pénzügyi intézményükkel kapcsolatban feltett kérdésekre. A kérdőívem 13 kérdésből állt, melynek elosztása a következőképp alakult: az első részben személyesebb típusú kérdéseket tettem fel, melyben rákérdeztem a kitöltő nemére, korára, lakhelyére és beosztására. A kérdőív második felében többek között arra voltam kíváncsi, hogy az aktív dolgozók hogyan vélekednek a mai banki versenyhelyzetről, mi az, amit megváltoztatnának, ha megtehetnének, illetve az általuk preferált bankkal mennyire vannak megelégedve.

A kérdőív készítésekor feltételeztem, hogy a válaszadóknak fontos a mindennapokban a banki versenyhelyzet és a megbízhatóság, biztonságérzet, ennek okán zárásként megkérdeztem, hogy ha hosszú idő után bankváltásra kényszerülne, mitől tartanának a legjobban.

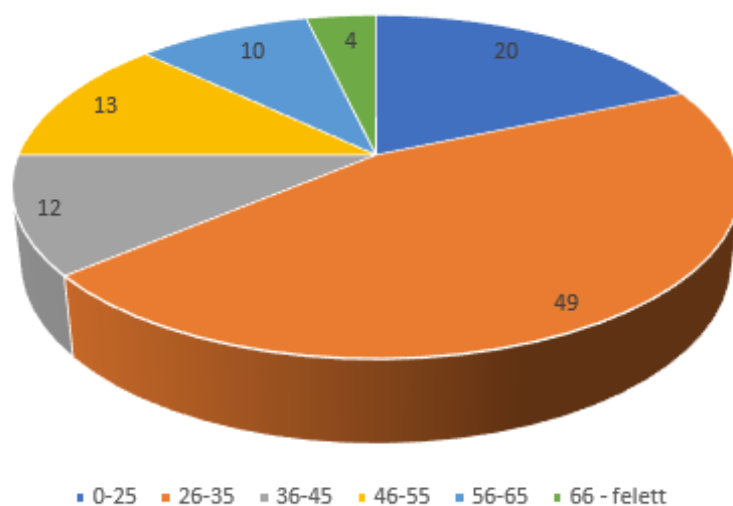
Főbb kérdések:

- Meg van elégedve a jelenlegi bankjával?
- Ha Önt megkeresné egy másik Bank, nyitott lenne a bankváltásra?
- Melyik ajánlat keltené fel érdeklődését, egy esetleges bankváltáskor?
- Mennyire érzi biztonságban a pénzét a bankban?
- Megtakarítását a bankszámláján tartja?
- Ha nem tartja a pénzét a számláján, miért nem, mitől fél?
- Ha hosszú idő után bankváltásra kényszerülne, mitől tartana a legjobban?

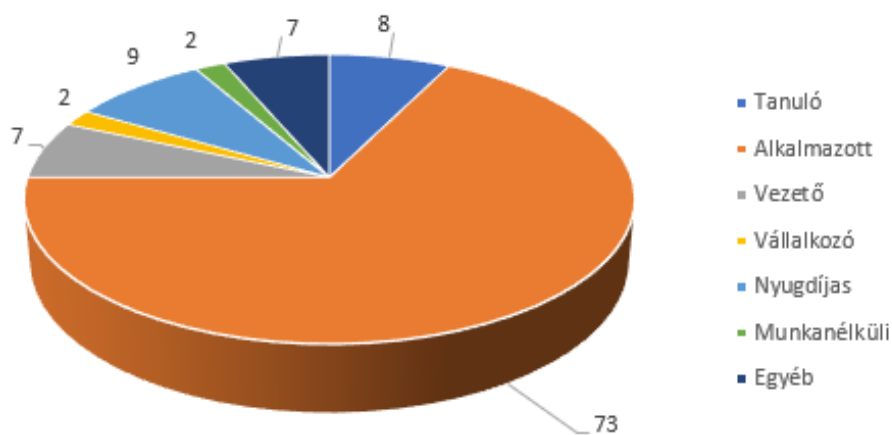
A kérdőívet 108 fő töltötte ki, melynek a nemek aránya meglepő, ugyanis 76,9 % nő és csupán 23,1 % férfi adott választ a kérdésekre. Az életkorok száma megoszló 49 fő esik a 26-35 év közötti korosztály közé, 12 fő a 36-45 év közé, 45-55 évesek és az 56-60 évesek száma majdnem megegyezik 13 és 10 fő. 66 év fölött 4 fő töltötte ki, akiket feltételezek, hogy nyugdíjasok már. Az alábbi három kördiagram ezt szemlélteti.



7. diagram: Nemek aránya (egyedi szerkesztés kérdőív alapján)



8. diagram: Életkor szerinti arány (egyedi szerkesztés kérdőív alapján)



9. diagram: Foglalkozások aránya (egyedi szerkesztés kérdőív alapján)

A kérdőívemben fontosnak tartottam a személyek beosztására való rákérdezést, hiszen egy – egy pozíció más jövedelemmel rendelkezik, ami befolyásolhatja a befektetés mértékét, illetve a megbízhatóságot, melyet a bank iránt feltételez. Ugyanis a nagyobb jövedelmű embereknek nagyobb biztonságérzet szükséges, mint a kevesebb jövedelműeknek. 108 főből elmondhatom, hogy a legtöbb kitöltők száma alkalmazott (73 fő) és 9 fő nyilatkozott, hogy vállalkozó vagy vezető beosztásban dolgozik. 26 fő tanuló, gyakornoki, diákmunka pozícióban dolgozik vagy munkanélküli, illetve családayaként otthon van jelenleg.

Az 5. és a 6. kérdésben a jelenlegi bankkal kapcsolatos kérdést tettem fel. A válaszadók több mint 60%-a teljeskörűen meg van elégedve a bankjával, azonban csupán 52 fő mondta, hogy ha egy másik Bank megkeresné egy esetleges bankváltással kapcsolatban, akkor nem lenne rá nyitott. Azt véltem felfedezni, hogy a válaszadók meg vannak elégedve, azonban mégis nyitottak lennének a változásra, ha van rá lehetőség.

A 7. kérdésben a következőt kérdeztem meg: Egy esetleges bankváltáskor milyen ajánlat keltene fel érdeklődését. A választható válaszokat én adtam meg, így az alábbi hét válasz közül választhattak. Többet is megjelölhettek. (a válaszadók 100%=108 fő)

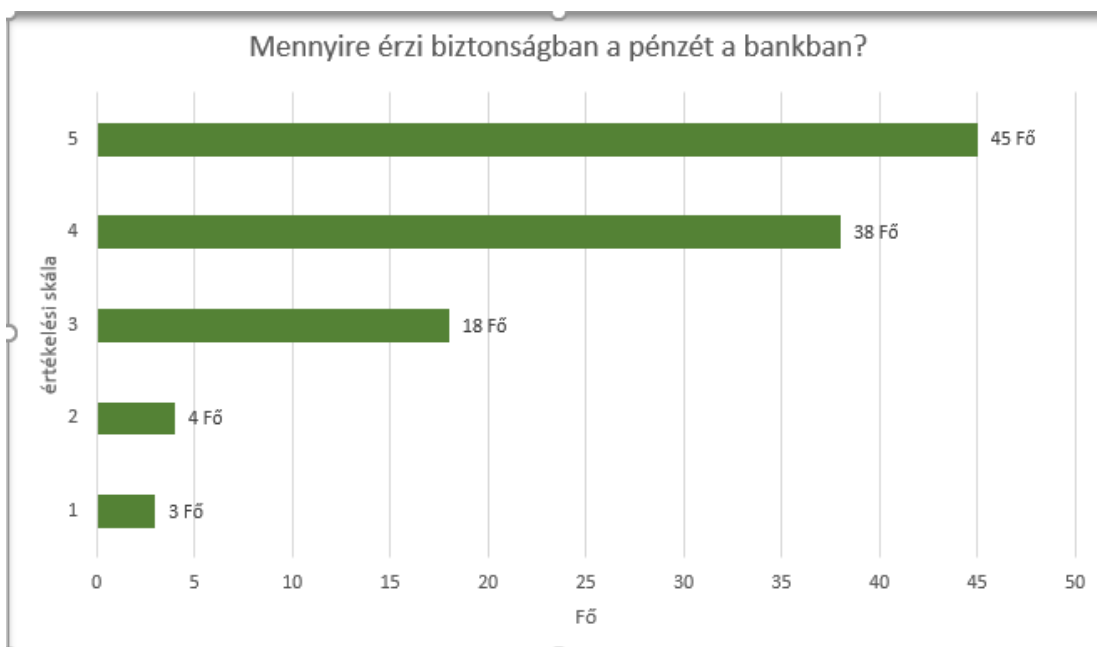
Ingyen számlavezetés	71 Fő
Kedvező hitel feltételek	28 Fő
Hűség idő alapján kedvező díjak	41Fő
Korlátlan pénzfelvétel lehetőség	44Fő
Ingyen biztosítás számla mellé	44 Fő

Hűség idő alapján kedvező díjak	1 Fő
Egyéb	11 Fő

1.táblázat:7. kérdésre kapott válaszok (Kérdőív alapján)

Ahogy a fenti táblázatban is jól látható, hogy a legkedvezőbb az ingyenes számlavezetési díj lenne, amivel a kitöltők egy esetleges bankváltáson elgondolkodnának. A „korlátlan pénzfelvételi lehetőség” és az „ingyen biztosítás számla mellé” lehetőség 44 főt is elgondolkodtatna. Az egyéb lehetőség közé díjmentes bankkártyát, ingyenes internetbankot, személyesebb ügyintézészt írták.

A 8-9. kérdésben a megtakarításukra kérdeztem rá. Mennyire érzik biztonságban a pénzüket, illetve hol tartják. A lenti táblázatban jól látható, hogy 79% 4-5 pontot adott erre a válaszra, így elmondható, biztonságban érzik a pénzüket a bankban. Azonban a megtakarításukra szánt összeget mégsem szívesen tartják ott. Részben értékpapírba, állampapírba fektetik be, ha lehet, illetve készpénzben tárolják.



10. diagram:8. kérdésre kapott válaszok eloszlása (Kérdőív alapján)

Már említettem, hogy szerintem a lakosságnak fontos a megbízhatóság, biztonságérzet, így kíváncsi voltam, hogy ha bankváltásra kényszerülnek, akkor mitől tartanak a legjobban. A sok papírmunka és utánajárás mellett a bizonytalanságtól tartanak, hogy a megszokott dolgokat, új intézkedésre kell lecserélni. Illetve a felmerülő költségeket is megemlítették.

Összességében a kérdésekre kapott válaszokból következtethető, hogy a válaszadók, amennyiben egy kedvezőbb ajánlatot kapnak, elgondolkodnak az esetleges bankváltáson, azonban nem szívesen váltanának az esetleges felmerülő problémák, bizonytalanság miatt. Félnék a bizonytalanságtól, vagyis a megszokáshoz jobban ragaszkodnak.

Anonim kérdőív elemzés után a mélyinterjúra kapott válaszokat értékelem. A mélyinterjúban öt kérdést tettem fel, amelyre három értékesítő kolléga adott választ. Az értékesítő kollégák különböző életkorúak és különböző tapasztalattal rendelkeznek. Fontos volt számomra, hogy banki oldalról a választ ne egy nézőpont alapján kapjam meg.

A kérdőív megírása előtt azt feltételeztem, hogy valóban a lakosság, illetve a különböző vállalatok nyitottak a váltás felé, azonban a megbízhatóság, biztonságérzet, megszokás fontosabb.

Interjú kérdései:

- Hány éve dolgozik a bankban?
- Dolgozott-e valaha másik bankban, hasonló területen? Ha igen milyen különbséget érzett a két bank értékesítési módszerei között?
- Hogyan látja Ön a bankok helyzetét Magyarországon?
- Milyen esélyei vannak a kis bankoknak az ügyfélszerzésben?
- Mik a hazai nagy bankok előnyei és hátrányai, amelyek befolyásolják az ügyfelek döntését?
- Mik a legfontosabb kérdések egy ügyfél részéről a számlanyitáskor, illetve hitelfelvételkor?
- Ügyfél szerzési tapasztalatról meséljenek



A kollégák 25, 9 és 4 éve dolgoznak a banki területen. A legidősebb kollégának van a legtöbb tapasztalata a bankok működésére. Elmondta, hogy az értékesítésben minden egyes banknak egyéni tervei, céljai vannak, amelyeket rajtuk keresztül próbálnak elérni, így nagy nyomás nehezedik rájuk, mint értékesítőkre. A bankok a versenyhelyzetben próbálják felül múlni egymást, figyelik ki, mikor milyen új terméket, újítást vezet be. Nekik abszolút naprakész kell lenni, ami nem könnyű feladat, hisz a lakosságot és a vállalatokat is napi szinten keresik meg a kollégák különböző ajánlatokkal. Sokszor rajtuk keresztül értesülnek az újdonságokról, ami bevezetésre került a versenytársnál.

Érdekesnek véltem, hogy az interjú alanyok a bankok helyzetét Magyarországon máshogy gondolják. Egyik interjúalany véleménye szerint jelenleg fejlődésben van a magyarországi piac, de a nemzetközi ügyletek számának növekedésével egyre inkább azok a bankok kerülnek előtérbe, akik jelen vannak a nemzetközi piacokon is. A kisebb bankok létjogosultsága egy idő után megszűnik (de legalábbis minimálisra csökken) és a nagyobb bankok veszik át a helyüket. Úgy gondolja, hogy inkább azok a bankok vannak előnyben, amik, ha nem is teljesen, de külföldi tulajdonban állnak.

A másik két interjúalany inkább a jelenlegi helyzetet emelte ki, hiszen mai napig az OTP Bank a legnagyobb a hazai piacon, azonban a közel jövőben másik három magyar bank (MKB, Takarékbank, Budapest Bank) egyesül és igyekszik felvenni a versenyhelyzetet vele. Ez hosszútávon az ügyfeleknek kedvező is lehet. Többen is várják már, hogy milyen új lehetőségek nyílnak meg a banki piacon.

A negyedik kérdésem az volt, hogy milyen esélyei vannak a kis bankoknak az ügyfélszerzésben. Az alábbi válaszokat kaptam:

A kisebb bankoknak kisebb a bevétele, így kisebb a költségvetése is, ennek értelmében a marketingre kevesebb összeget tudnak költeni. Az ügyfeleket kevésbé tudják megfogni, elérni ezáltal, azonban a termék variációknak, az alacsonyabb költségeknek köszönhetően sikerül nekik is új ügyfeleket szerezni és évről évre bővülni.

Az ügyfélszerzés régiótól függ, hisz egy vidéki régióban viszonylag kevesebb bank van jelen, így az ügyfelek és a partnereik is jóval inkább ragaszkodnak egy bankhoz, így ezek az ügyfelek kevésbé árérzékenyek. Egy nagyobb városban viszont az ügyfeleknek is több lehetősége van választani - itt valószínűleg inkább azt a bankot fogják választani, aki ugyanazt a szolgáltatást vagy terméket olcsóbban tudja eladni, amit viszont méretükből és ügyfélkörükből adódóan inkább a nagyobb bankok engedhetnek meg.

A fenti válaszok alapján elmondhatom, hogy a kisebb bankoknak kisvárosokban nagyobb esélyük van az ügyfél megszerzésére, mint a nagyvárosokban, illetve a marketing, reklám is nagyban befolyásolja az ügyfeleket.

Az ügyfél döntését számos előny és hátrány befolyásolja. Előnyök közé az alábbiakat sorolták:

- Az ügyfeleknek fontos, hogy személyesen be tudjanak menni a bankfiókokba ügyet intézni, így a központi helyen elérhető bankfiókok létfontosságúak.
- A vállalati ügyfeleknek a dedikált kapcsolattartó megléte lehet kulcsfontosságú, ami nem kötött fióki ügyintézéshez. A gördülékenyebb ügyek intézése nagy előny az ügyvezetők számára
- Szélesebb termékpaletta, mind lakossági és vállalati ügyfelek számára
- A nagyobb ügyfélkörrel rendelkező bankok miatt, nagyobb a valószínűsége, hogy az ügyfél és partnere ugyanazon banknál bankol, így az utalások díja jelentősen alacsonyabb lehet
- Egy bank számára előny a hírnév, számos olyan ügyfél van, aki már a reklámból értesül az új termékekről. Így nem kell minden egyes termékkel felkeresni az ügyfeleket

Hátrányokhoz az alábbiakat sorolták:

- Előfordulhat, hogy nagyobb ügyfélszám mellett kisebb kapacitás jut egy-egy ügyfélre.
- Ha egy banknál érezhető a politikai orientáció, az nem minden esetben a legjobb, hisz lehetséges, hogy pont emiatt nem választják az adott bankot.
- A nagyobb bankok nem feltétlenül kényszerülnek arra, hogy engedjenek az áraikból, így az árérzékeny ügyfelek esetén nagyobb az esély az ügyfélvesztésre.

Az értékesítő kollégák napi kapcsolatban vannak ügyfelekkel, így a következő kérdés volt számukra a legkedvezőbb: Mik a legfontosabb kérdések a számlanyitáskor, illetve hitelfelvételkor? Az ügyfélkör elég széles a mai világban. Mindenki igyekszik a számára legmegfelelőbb bankot kiválasztani. Passzív oldalon többek között számlavezetésről, díjakról, kedvezményekről kérdeznek, de van, akinek a programok gyorsasága, kezelhetősége fontos. Aktív oldalon a felvehető hitel nagysága az elsődleges kérdés, illetve, hogy milyen lehetőségek vannak, amennyiben egy adott termékre nem jogosultak.

Utolsó kérdésem az ügyfélszerzési tapasztalatról szólt. Itt a kollégák nagyon lelkesen mesélték sikerélményeiket és kudarcaikat. Elmondták, hogy az ügyfelek érdeklődése határtalan, azonban egy-két kérdés után ki lehet szűrni, hogy ki az, aki komolyan gondolja az esetleges bankváltást.

Számos olyan ügyfél van, aki a kedvező feltételeket meghallgatja és utána saját számlavezető bankjánál próbál hasonló díjakat beállítani. Amennyiben sikerül is az ügyfelet meggyőzni a váltásról a bizonytalanságtól félnek, Fontos, hogy az elején míg az adott ügyfél megszokja az internetbankot, banki szokásokat, addig „fogjuk a kezét”.

Nincs egyforma lakossági és vállalati ügyfél!

A kérdésekre kapott válaszok megerősítettek abban, hogy a lakossági és vállalati ügyfelek nyitottak az újdonságra, azonban, ha a lehetőség adott a váltásra, akkor megtorpannak és félnek a bizonytalanságtól. Hazánkban számos bank van jelen, ahol szinte ugyanazt a szolgáltatást nyújtják, így a döntés sem egyszerű számukra.

Összegzés

A két kérdőív segítségével, mind a lakossági oldalról, mind a bank oldaláról megfigyelhettem különböző nézőpontokat. Az anonim kérdőívet 108 fő töltötte ki, míg a mélyinterút 3 fővel végeztem el. A kérdésre kapott válaszok, adatok megerősítettek benne, hogy az ügyfelek mit tartanak előnynek, mi az a szolgáltatás, tényező, ami miatt bankot váltanának. Előnynek tartják a széles termékpalettát, a sokoldalú választási lehetőséget, amennyiben kedvezőbb feltételeket hallanak, mint a jelenlegi számlavezető banknál lévő. Szolgáltatások közé az ingyenes internetbankot, mobilbankot, biztosítást sorolták.

A bizonytalanság végig jelen van az élet minden szakaszában, így ebben a témakörben is megjelenik. A népesség, ha lehet elkerüli, direkt nem generálja a bizonytalanságot maga köré.

A kérdőívben és a mélyinterjúban egy azonos kérdést tettem fel. A lakosság felé az volt a kérdés, hogy mi az a termék, szolgáltatás, ami miatt váltanának. Míg a mélyinterjúban, azt a kérdést tettem fel mi az a termék, szolgáltatás témakör, amit feltesznek egy esetleges bankváltáskor. Mind a két szemszögből hasonló témaköröket, válaszokat kaptam. A költségcsökkentés, lehetőségek, újdonságok mindig magával ragadják az ember figyelmét.

## 9 Összegzés

Dolgozatomban igyekeztem a magyar bankrendszer alapjait széleskörűen bemutatni. Részletesen felvázoltam az egy - és kétszintű bankrendszer jellemzéseit, illetve a történelmi kialakulásukat. Fontosnak tartottam bemutatni a bank szervezeti felépítését, vezetési struktúráját, illetve a szervezeti egységének alappillérét is, amelyet egy ábra segítségével tettem meg. A dolgozat jelentős részét kiteszi a Magyar Nemzeti Bank bemutatása, ami az állam központi bankja, így a 4 fő szervezeten keresztül szemléltettem működését. (Monetáris Tanács, Pénzügyi Stabilitási Tanács, Igazgatóság, Felügyelőbizottság). A bankpiacot meghatározó kereskedelmi bankok közötti sorrendet a 2020. évi mérlegfőösszeg és hitelállomány számai alapján állítottam fel és mutattam be, valamint megemlítem a Magyar Bank Holding Zrt.-t, ami 2020. decemberében alakult és hazánkban a második legnagyobb bank lesz. A számok alapján leszűrhető, hogy az OTP Bank-nak voltak a legnagyobb értékei.

A bankok egyik fő feladata a hitel nyújtása, így fontosnak tartottam bemutatni ezt a folyamatot is. Kitértem az általános hitel folyamatára, döntéshozók meghatározására. Külön fejezetben bemutattam a biztosítéki köröket, illetve a hiteltermékeket.

A jelenlegi járványhelyzet gazdasági hatásainak következtében Magyarországon számos gazdaságélénkítő intézkedési program került bevezetésre, ami kihatással volt a hitelintézetekre, így egy külön fejezetben bemutattam a program elemeit, külön kiemelve a fizetési moratóriumot.

Kitekintésként fontosnak tartottam az elektronikus szolgáltatások részletes bemutatását, hiszen a mai világban ezen szolgáltatások használata kerül előtérbe. Ebben a fejezetben bemutattam a jelenleg legnépszerűbb elektronikus szolgáltatásokat és felhasználásuk szükségességét, valamint a bankfiók jelenlegi helyzetét.

Összességében elmondhatom, hogy a bankrendszer, banki szolgáltatások egy széles témakör, amelyből igyekeztem egy szeletet bemutatni.

A dolgozatom második felében a kutatásom eredményét mutattam be. A hipotézisem az, hogy a lakosság és a vállalatok is nyitottak a bankváltásra a kedvezőbb feltételek, illetve szolgáltatások érdekében, azonban az anyagi biztonságérzet, stabilitás és a megszokás sokszor felülírja a váltással járó előnyöket. A dolgozatom bevezetésében említettem már, hogy állításom szerint a lakosság nyitott a bankváltásra, amennyiben kedvezőbb feltételeket kap, azonban a biztonságérzet, a megszokás fontosabb, így nem szívesen váltanak bankot a kedvező feltételek ellenére sem. A kutatásomat alátámasztja egy anonim kérdőív, amit 108 fő töltött ki, és egy mélyinterjú, amire három értékesítő kolléga adott választ. Így a két kérdőív segítségével, mind a lakossági oldalról, mind a bank oldaláról megfigyelhettem a nézőpontokat. A kérdésre kapott válaszok, adatok megerősítettek benne, hogy az ügyfelek mit tartanak előnynek, mi az a szolgáltatás, tényező, ami miatt bankot váltanának. Előnynek tartják a széles termékpalettát, a sokoldalú választási lehetőséget, amennyiben kedvezőbb feltételeket hallanak, mint a jelenlegi számlavezető banknál lévő. Szolgáltatások közé az ingyenes internetbankot, mobilbankot, biztosítást sorolták.

Az állításom kutatását azért tartottam fontosnak, mert nap, mint nap hallom munkámból kifolyólag, illetve beszélgetések során, hogy ha kapna egy jobb ajánlatot, lehetőséget vagy akár egy kedvező hitelkonstrukciót egy másik banknál, ahol nem vezet számlát, akkor örömmel bankot váltana. Azonban ez a kutatásomnak ellent mond, hiszen az emberek mégsem mernek belevágni az újdonságba, változásokba. Ez az életnek bármelyik részére igaz lehet, nem csak erre a témakörre.

## 10 Forrás

- BCBS (2005): Amendment to the Capital Accord to incorporate market risks, <https://www.bis.org/publ/bcbs119.pdf> (Letöltés dátuma: 2021.09.18.)
- Tajti Zsuzsanna- 2011. TIZEDIK ÉVFOLYAM 5. SZÁM- 499-512 o.- A bázeli ajánlások és a tőke megfelelési direktíva (CRD) formálódása
- SOMOGYI VIRÁG – TRINH TUAN LINH- A Bazel III. szabályozás várható hatásainak elemzése Magyarországon -2010. KILENCEDIK ÉVFOLYAM 5. SZÁM- 397-415
- Lamanda, G. (2011). Banki működési kockázatok kezelésének szabályozása és gyakorlata, Budapest.
- Magyarország 2020.évi nemzeti reform programja- 2020. április
- Pénzügyi Stabilitási Jelentés. Magyar Nemzeti Bank- 2020. november
- Pénzügyi Stabilitási Jelentés. Magyar Nemzeti Bank- 2021. június
- [https://www.bankszovetseg.hu/Public/publikacio/Bankmenedzs\\_bank%C3%BCzemtan.pdf](https://www.bankszovetseg.hu/Public/publikacio/Bankmenedzs_bank%C3%BCzemtan.pdf) (letöltve:2021.10.31.)
- <https://www.portfolio.hu/bank/20210602/megerkezett-a-friss-magyar-banki-rangsor-igy-tett-be-a-koronavirus-a-legnagyobbaknak-486164> (letöltve:2021.10.20.)
- [https://penzugysziget.hu/index.php?option=com\\_content&view=article&id=612:hitelezes&catid=79&Itemid=70](https://penzugysziget.hu/index.php?option=com_content&view=article&id=612:hitelezes&catid=79&Itemid=70) (letöltve: 2021.10.24.)
- <https://www.mnb.hu/letoltes/nagy-benjamin-zagonyi-adam-hitel-gyorsan-kenyelmesen-digitalisan.pdf> (letöltve:2021.10.24.)
- [https://www.bankszovetseg.hu/Public/publikacio/Bankmenedzs\\_bank%C3%BCzemtan.pdf](https://www.bankszovetseg.hu/Public/publikacio/Bankmenedzs_bank%C3%BCzemtan.pdf)
- <https://bank360.hu/torlesztesi-moratorium> (letöltve:2021.10.31)

## 11 Ábrajegyzék

- 1.kép: Egyszintű bankrendszer
2. kép: Kétszintű bankrendszer
- 3.ábra: Példa egy bank vezetési struktúrájára
- 4.ábra: A Bázeli II keretrendszer pillérei
- 5.ábra: A hitelezési folyamat

## 12 Diagram jegyzék

- 1.diagram: Nyolc nagybank mérlegfőösszegének alakulása 2020-ban
- 2.diagram: A nyolc magyar nagybank betétállománya mFt-ban
- 3.diagram: A nyolc magyar nagybank hitelállománya mFt-ban
- 4.diagram: Kumulált tranzakciós vállalati növekedési ütem nemzetközi összehasonlításban
- 5 diagram: A koronavírus-járvány hatására bevezetett jegybanki és állami hitelprogramok szerződéskötései
- 6.diagram: Bankfiók nyitások, zárások és az állomány alakulása Magyarországon 2008. szeptember és 2020. december között
- 7.diagram: Nemek aránya
8. diagram: Életkor szerinti arány
- 9.diagram: Foglalkozások aránya
10. diagram: 8. kérdésre kapott válaszok eloszlása

## 13 Táblázatjegyzék

- 1.táblázat: 7. kérdésre kapott válaszok