

DIGITÁLIS ÁLLAMPOLGÁRSÁG – DIGITÁLIS BANKI ÜGYINTÉZÉS: A MAGYAR BANKSZÖVETSÉG DIGITALIZÁCIÓS JAVASLATAI

A banki alapszolgáltatásokról a lakáshitelig, avagy lakáshitel-igénylés 15 nap helyett 15 perc alatt

Becsei András – Csányi Péter – Bógyi Attila – Máriás Endre – Gacsal Márkó – Kovács Levente¹

ABSZTRAKT

A Magyar Bankszövetség digitalizációs javaslatain keresztül bemutatjuk, hogy a banki folyamatok további digitalizálásával és a nemzetközi jó gyakorlatok felhasználásával hogyan érhető el ügyfél-élmény-javulás, illetve milyen eszközökkel növelhető a bankszektor nemzetközi versenyképessége. A javaslatok megvalósítása esetén egy sztetend lakáshitel-igénylés átfutási ideje a jelenlegi 15 napról akár 15 percre lenne csökkenthető. Ideális esetben a hitel-igényléstől számítva ennyi időre lenne szükség ahhoz, hogy a bankok kötelező érvényű ajánlata és a szerződés tervezete megérkezzen az ügyfél elektronikus postaládájába. Emellett a folyamatok átalakítása a további banki termékek és szolgáltatások igénybevételét is egyszerűsítene.²

JEL-kódok: G21, G28, Q56

Kulcsszavak: bankrendszer, digitalizáció, hitelezés, lakáshitelezés, versenyképesség,

¹ *Becsei András* alelnök, Magyar Bankszövetség; vezérigazgató, OTP Jelzálogbank. E-mail: andras.becsei@otpbank.hu.

Csányi Péter elnök, Magyar Bankszövetség Digitalizációs Munkacsoportja; vezérigazgató-helyettes, OTP Bank. E-mail: csanyi.peter@otpbank.hu.

Bógyi Attila elnök, Magyar Bankszövetség Jelzálogbanki Munkacsoport Jogi Albizottsága, vezető jogtanácsos, OTP Jelzálogbank. E-mail: bogyi.attila@otpbank.hu.

Máriás Endre főosztályvezető, OTP Bank. E-mail: endre.marias@otpbank.hu.

Gacsal Márkó vezető jogtanácsos, Magyar Bankszövetség. E-mail: gacsal.marko@bankszovetseg.hu.

Kovács Levente főtitkár, Magyar Bankszövetség; egyetemi tanár, Miskolci Egyetem. E-mail: kovacs.levente@bankszovetseg.hu.

² Jelen tanulmányhoz a szerzők hivatkozás és forrásmegjelölés nélkül felhasználták a Magyar Bankszövetség Jogi munkabizottságának, a Digitalizációs munkacsoportjának, a Lakossági hitelezési és támogatási munkacsoportjának, valamint az Ingatlanértékelési munkacsoportjának belső anyagait, javaslatait és állásfoglalásait. A szerzők köszönetüket fejezik ki az említett munkacsoportok munkájában résztvevő valamennyi banki szakembernek.

1. BEVEZETÉS: MIÉRT FONTOS A DIGITALIZÁCIÓ A BANKOK SZÁMÁRA? HOGYAN MÉRHETJÜK?

„A digitalizáció számos okból fontos a bankok számára. Először is, lehetővé teszi a hatékonyabb ügyfélkiszolgálást és ügyintézését online platformokon keresztül, minimalizálva a papíralapú folyamatokat. Emellett javítja a biztonságot, növeli a hatékonyságot és csökkenti a költségeket a digitális tranzakciók révén. Adataink gyorsabb és pontosabb elemzésével pedig segíti a döntéshozókat az üzleti stratégiák kialakításában és a piaci versenyben való helytállásban. A banki digitális elérhetőség és fejlettség mérésére szolgáló mutató például a Digital Economy and Society Index (DESI), az Európai Bizottság által létrehozott mutató. A DESI-mutató rendkívül fontos a bankok és a gazdaság más szereplői számára, mivel a digitális fejlettség és elérhetőség alapján segít értékelni az országok, és így az adott piacon működő bankok digitális környezetét. A magas DESI-indexű országokban a bankoknak nagyobb lehetősége van a fejlettebb digitális szolgáltatások nyújtására, amelyek elengedhetetlenek a versenyképesség és az ügyfélkiszolgálás terén.”

A folyamatban lévő digitalizációs forradalmat, valamint a technológiai fejlődés irányait és ezeknek az élet minden területét átszövő hatásait találóan szemlélteti, hogy a fenti kérdésre adott választ egy mesterségesintelligencia-alapú nyelvi modell fogalmazta meg a betáplált adatok felhasználásával.

A digitalizáció és a digitális ügyfélkiszolgálás mostanra a bankszektor alapkódésének részévé vált. Az országon belüli és a határon átnyúló versenyképességet egyaránt befolyásolja, hogy a hazai bankok milyen feltételek mentén tudnak részt venni a digitális átállásban. A bankszektor jogalkotóval közös digitalizációs erőfeszítéseinek eredményeit jelzi, hogy Magyarország az online banki szolgáltatások használata terén 2019 óta több helyet előre lépve, az EU átlagát meghaladó aránnyal a régió élmezőnyébe tartozik.

Az Európai Bizottság által közzétett 2023. évi digitális közszolgáltatások (e-kormányzat) almutató (eGovernment Benchmark, 2023) alapján kijelenthető, hogy Magyarország kiemelkedő fejlődést ért el az elmúlt öt évben, egyike azon öt európai országnak, amelyek legalább húsz százalékpontos javulást értek el, többek közt a 2021. év végén megújult és folyamatosan bővülő funkcionalitással rendelkező *magyarország.hu* portálnak köszönhetően. Bár a kelet-közép-európai országok közül kiemelkedik a magyar e-kormányzati teljesítmény, ugyanakkor régiós példák alapján érdemes nagyobb fókusz helyezni a jövőben arra, hogy a lakosság és vállalkozások – elsősorban digitális – banki ügyintézése során is hatékony szerepet töltsön be az e-kormányzati portál.

Európa digitális átalakulásának előmozdítása és globális versenyképességének erősítése érdekében az Európai Bizottság és a tagállamok ambiciózus célokat fogalmaztak meg a digitalizáció területén, amiket a Digital Decade 2030 szakpo-

litikai program (European Commission: Europe’s Digital Decade) keretében és a DESI-index alapján követnek nyomon. Összhangban az összeurópai keretstratégiával, Magyarország is elkészítette a Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2022–2030 (2022) dokumentumot. Ez ahhoz kíván hozzájárulni, hogy Magyarország „*a digitális infrastruktúrát, gazdaságot, oktatást és a digitális közszolgáltatásokat állítsa versenyképességi és modernizációs törekvéseinek középpontjába*”. Tekintettel a bankok jelentős szerepére a gazdaság működésében, a Bankszövetség tanulmányának egyik kiemelt célja annak bemutatása, hogy a bankszektor hogyan tudná növelni hozzájárulását Magyarország digitális versenyképességének – ezáltal közvetve a DESI-index pozíciójának – javításához.

A banki digitalizációt és a bankok digitalizációban betöltött szerepét vizsgálva figyelembe kell venni az elmúlt évek egyik fontos folyamatfejlesztői tapasztalatát, amely szerint a banki ügyfelek számára akkor jelent valódi áttörést egy digitalizált folyamat, amennyiben annak minden pontja megvalósítható papíralapú ügyintézés, felesleges adatok megadása és szükségtelen ügyfél-interakció nélkül. Ameddig a végeredmény akár banki folyamatszervezési, akár szabályozói okok miatt kompromisszumos megoldásokat tartalmaz, addig nem lehet beszélni valódi, a teljes banki ügyintézési folyamaton átívelő (*end-to-end*) online ügyfélkiszolgálásról.

A Bankszövetség ezen tanulmánya azt mutatja be, hogy a folyamatok elemek további digitalizálásával és a nemzetközi jó gyakorlatok felhasználásával milyen hatékonyságnövelés érhető el a banki ügyintézés széles skáláján, egyrészt a banki szolgáltatásokhoz való hozzáférés, másrészt a fogyasztási hitelek, harmadrészt a lakáshitelezés vonatkozásában. A tanulmány provokatív állítása szerint a javaslatok megvalósítása esetén egy sztenderd lakáshitel-igénylés átfutási ideje a jelenlegi 15 napról akár 15 percre csökkenthető. Ideális esetben a hiteligényléstől számítva ennyi időre lenne szükség ahhoz, hogy a bank kötelező érvényű hitelajánlata és a kölcsönszerződés tervezete az ügyfél elektronikus postaládájába érkezzon. Emellett a banki folyamatok átalakítása a további termékek és szolgáltatások igénybevételeit is egyszerűsítene.

A tanulmány második fejezetében az elmúlt évek digitalizációs kezdeményezéseinek eredményeit és a bankszektor működését alapjaiban meghatározó EU-s jogalkotási kezdeményezéseket mutatjuk be, a harmadik-negyedik fejezetben szerepelnek a lakáshitel-igénylés folyamatát leíró, illetve hatékonyabbá tételét célzó javaslatok, végül egy rövid összegzés és kitekintés keretében azok a folyamatban lévő innovációk kerülnek bemutatásra, amelyek befolyásolhatják a banki működés jövőjét.

2. A KÖZELMÚLT DIGITALIZÁCIÓS KEZDEMÉNYEZÉSEINEK LEGFONTOSABB EREDMÉNYEI

A Magyar Bankszövetség korábban két tanulmányban mutatta be azokat a jogalkotást és adatvagyon-gazdálkodást érintő javaslatokat, amelyek megvalósítása hozzájárulna a gyorsabb, felhasználóbarátabb és a gazdasági növekedést még hatékonyabban támogató digitális banki működés keretrendszerének kialakításához (Havas et al., 2018).

A koronavírus-járvány kitörését megelőzően megjelent 22 *pontos digitalizációs javaslatcsomag* (Becsei et al., 2019) profetikus ütemérzékkel mutatott rá az online banki szolgáltatások térnyerését megalapozó digitalizációs kitörési pontokra. A javaslatok aktualitását tovább növelte, hogy a járványhelyzet alatt a korábban személyesen intézett ügyek online platformra terelődtek, a bankoknak pedig egyik napról a másikra kellett biztosítaniuk a papíralapú és a digitális ügyintézés közti zökkenőmentes átmenetet.

A 2021-ben megjelent „A fenntartható bankolás 10 pontja” (Becsei et al., 2021) című bankszövetségi tanulmány a javaslatok horizontját fenntarthatósági és adatvagyon-gazdálkodási szempontokkal szélesítette. Az ESG-témájú javaslatok hangsúlyosabbá válása – amellet, hogy az befolyásolja a bankok működését és termékkínálatát – a papírmentes működés fontosságára, valamint a zöldhitelezéshez szükséges adathozzáférés nehézségére is felhívta a figyelmet. A banki javaslatok egyértelművé tették: a zöld szempontok és a digitalizációs törekvések kéz a kézben járnak, kölcsönösen ösztönzik és egyúttal erősítik is egymást.

Az elmúlt években a Magyar Bankszövetség javaslatainak számos eleme megvalósult, ami a kormányzat és a jegybank ilyen tárgyú intézkedéseivel együtt hozzájárult a digitális banki szolgáltatások korábbinál szélesebb körű elterjedéséhez. A kényszer szülte edukációs folyamat eredményeként olyanok is elkezdtek rendszeresen használni a digitális banki megoldásokat, akikre korábban ez nem volt jellemző (Demirgüç-Kunt et al., 2022). Az eddigi visszamérések digitális trendfordulóra utalnak, amelyet alátámaszt, hogy a bankok felmérései szerint 2020 és 2022 között kétszeresére nőtt a mobilbanki regisztrációk, továbbá több, mint 41%-kal a digitálisan aktív⁴ ügyfelek száma. A digitalizáció térnyerésének hosszú távú

3 ESG: az Environment, Social és Governance szavakból álló mozaikszó, amelyet a gazdálkodó szervezetek működésével szembeni komplex társadalmi, szabályozói és befektetői elvárások összefoglalására használnak. Az ESG-szemponrendszer a társaságok működésének környezeti hatásait, a társaság társadalmi kérdésekre adott válaszait és a felelős vállalatirányítással kapcsolatos elvárásokat egyaránt figyelembe veszi.

4 Digitálisan aktívnak tekinthető az az ügyfél, aki negyedévente legalább 1 alkalommal belép az internetbanki vagy mobilbanki felületre.

hatásai is kedvezők, a digitálisan érettebb gazdaságok és vállalatok nemcsak hatékonyabb működésre képesek, hanem a különböző külső sokkhatásokkal szemben is ellenállóbbá is válnak (McKinsey, 2022).

Az alábbiakban az elmúlt időszaknak a pénzügyi szektort is érintő, a Bankszövetség által legjelentősebbnek ítélt jogalkotói lépéseit, digitális fejlesztéseit és a bankszektor digitalizációt érintő kezdeményezéseit mutatjuk be.

1. Az elektronikus fizetési megoldások a gazdaság számára jelentős többletköltséggel járó készpénzhasználat hatékony alternatíváivá váltak. Ezzel összefüggésben fontos mérföldkő volt a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 5/F. §-ának 2021. január 1-től hatályos előírása, amely szerint minden online pénztárgépet üzemeltető kereskedőnek legalább egy elektronikus fizetési megoldást is biztosítania kell a vásárlói részére. Ezt a hatást erősítette az azonnali fizetési rendszer 2020 márciusi bevezetése, amely optimális pillanatban tette még ügyfélbarátabbá az elektronikus fizetéseket.

2. A papíralapú, két tanú aláírásával ellátott, teljes bizonyító erejű magánokirat elektronikus alternatívája jelentősen gyorsabbá tette a hitelezést. A veszélyhelyzeti jogalkotás (Bógyi et al., 2023) keretében bevezetett szabályozás megfelelő garanciák beépítésével biztosítja, hogy az ügyfeleknek az elektronikus rendszer útján tett jognyilatkozatai teljes bizonyító erejű magánokiratnak minősüljenek. A veszélyhelyzettel összefüggő, átmeneti szabályokról szóló 2021. évi XCIX. törvény 46. §-ában szereplő, a pénzügyi ágazatra vonatkozó szabályokat alapul véve az e-ügyintézési törvény és a 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.) rendelkezéseit módosítva és kiegészítve alakította ki a jogalkotó az elektronikus okiratok magánjogi jogviszonyokban érvényesülő szabályait. A Bankszövetségnek az új szabályozással kapcsolatos legfontosabb javaslata az volt, hogy versenyképes és versenysemleges módon támogassa a szektor digitalizációs törekvéseit. Továbbá biztosítsa a hazai intézmények által már alkalmazott elektronikus jognyilatkozat-tételi megoldások további alkalmazhatóságát.

Mindazonáltal a Bankszövetség álláspontja szerint a kormányzati kezdeményezések részeként célszerű áttekinteni, hogy minden esetben indokolt-e teljes bizonyító erejű magánokirati formához kötni egyes ügyfélnyilatkozatok megtételét, és ennek alapján javasolt enyhíteni a formai elvárásokon.

3. A digitális szolgáltatási keretszerződés új távlatokat nyitott az ügyfélkapcsolatokban. A 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.) 7. § (3) bekezdésének 2020. december 26-tól hatályos új q) pontjával bővült a pénzügyi intézmények által üzletszerűen folytatható

tevékenységek köre. Ezzel egy olyan flexibilis digitális szolgáltatási platform létrehozásának a lehetősége alakult ki a bankok és ügyfelek között, amely amellett, hogy biztonságos kommunikációs teret biztosít számukra, az ügyfél-azonosítási és termékigénylési folyamatokat is egyszerűsíti, illetve digitális szerződéstárként is funkcionál.

4. **Az ingatlan-nyilvántartási eljárások digitalizációja 2024-től a banki hitelezési folyamatokat is gyorsíthatja.** A bankszektor nagy várakozásokkal tekint az új, az ingatlan-nyilvántartásról szóló 2021. évi C. törvény hatálybalépésére, amely az automatikus döntéshozatali eljárás általános használata esetén hozzájárulhat a jelzálog-hitelezési folyamat időigényének és költségeinek csökkentéséhez. Az új eljárásra való felkészülés a bankszektor oldaláról jelentős előkészítő munkát igényel. Ez akkor tekinthető majd sikeresnek, ha az ügyfelek számára is kedvezőbb megoldást biztosít a jelenlegi papíralapú ügyintézéshez szemben, azaz a jelzálog-hitelezési folyamatot olcsóbbá, egyszerűbbé és gyorsabbá teszi.
5. **Hitelkihelyezés esetén is lehetővé vált az ingatlanok statisztikai alapú értékbecslése.** Ezzel az időigényesebb helyszíni szemlése ingatlant-értékbecslések száma csökkent, az ügyfelek pedig akár már a hitelfelvételi folyamat kezdetén pontos információt kaphatnak az ingatlan értékéről és az igényelhető hitel nagyságáról. A meghatározott feltételeknek megfelelő, nagy tranzakciószámmal rendelkező típuslakások esetén a helyszíni szemle helyett már statisztikai alapon is készülhet értékbecslés, ezzel csökkentve az időigényesebb helyszíni értékeléssel járó ingatlan-értékbecslések számát. A statisztikai értékbecslés új hitelkihelyezésekre való kiterjesztése óta eltelt, közel 2 éves időszak tapasztalatai alapján elmondható, hogy a miniszteri rendeletben és az MNB 2021-es ajánlásában (MNB, 15/2021) meghatározott feltételek biztosították az új szolgáltatás prudens bevezetését, és megfelelő alapként szolgálnak a statisztikai értékbecslésre alkalmas ingatlanok körének bővítéséhez.
6. **Családtámogatások esetén egyszerűbbé vált a közjegyzői közreműködés.** 2020. december 31-én jelent meg a 22/2018. (VIII. 23.) IM rendelet módosítása a közjegyzői díjszabásról, amely 2021. február 1-től a családtámogatások esetén egységes egyoldalú kötelezettségvállaló nyilatkozatmintát vezetett be. Ez a közjegyzők feladatait egyszerűsítette, hiszen a jogszabály által meghatározott tartalmú, egyoldalú kötelezettségvállaló nyilatkozatokat a bankok készítik elő. A csökkenő közjegyzői terhekkel arányosan az ügyfelek költségei is csökkentek a módosítás eredményeként. A minták alkalmazásával kapcsolatos kérdéseket az elmúlt időszakban megválaszolták, a közjegyzői és ban-

ki gyakorlat egyaránt egységesebbé vált. A kedvező tapasztalatok alapján a Bankszövetség támogatja azon kormányzati törekvéseket, hogy a minták alkalmazási körét bővítsék.

7. **KiberPajzs program – átfogó együttműködés a digitális pénzügyi biztonságért.** A digitalizáció az élet számos területén kézzelfogható előnyökkel jár, azonban ezeket az előnyöket számottevő kockázatok is kísérik. A digitalizációval együtt megjelenő visszaélési kockázatok tudatosítása érdekében 2022-ben a Magyar Bankszövetség és az MNB KiberPajzs néven közös oktatási és kommunikációs együttműködést indított a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, a Nemzetbiztonsági Szakszolgálat Nemzeti Kibervédelmi Intézete, illetve az Országos Rendőr-főkapitányság. Ehhez később csatlakozott az Igazságügyi Minisztérium, a Pénzügyi Békéltető Testület, a Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága, a Gazdaságfejlesztési Minisztérium és a Magyar Államkincstár is, azaz mostanra közprogrammá vált. A kezdeményezés részeként az intézmények és a piaci szereplők a Média Unió Alapítvány támogatásával átfogó kommunikációs és oktatási programot indítottak a lakosság digitális pénzügyi felelősségének fejlesztése érdekében. Az edukációs és kommunikációs kampány az online felhasználói tudatosságra, az adatvédelemre, a digitális biztonsági alapismeretek fontosságára kívánja felhívni a figyelmet, ennek birtokában az ügyfelek az online térben is biztonságban tudhatják értékeiket.

A fentiek mellett a projekt céljai között szerepel a kiberbiztonsági kérdéseket érintő hatósági és piaci folyamatok elemzése, továbbfejlesztése, illetve a szakmai tudásmegosztás a minél erősebb és hatékonyabb pénzügyi kibervédelem megvalósítása érdekében.

AZ EURÓPAI UNIÓ JOGALKOTÁSÁNAK HATÁSA A BANKI DIGITALIZÁCIÓRA

Az európai uniós jogalkotás a digitalizáció tekintetében egyre növekvő ütemben gyorsul. A lenti időhorizonton jól nyomon követhető, hogy az elmúlt években hogyan vált egyre hangsúlyosabb jogalkotási témává a digitalizáció, illetve a banki szolgáltatásokhoz való digitális hozzáférés szabályozása. A fokozódó jogalkotói nyomás nemcsak a tagállamok számára jelent intenzív implementációs teendőket, hanem a bankszektor számára is összetett és költségigényes alkalmazkodási feladatokat keletkeztet.

II. Framework for Financial Data Access (FIDA)

Ugyanekkor új javaslatként jelent meg az adatmegosztás előmozdítása érdekében a pénzügyiadat-hozzáférési keretre vonatkozó jogalkotási javaslat (Framework for Financial Data Access, **FIDA**) (Európa Bizottság Javaslat, 2023/0205/COD), amelynek célja az ügyfelek pénzügyi adatainak megosztásával kapcsolatos szabályozás kialakítása, amely alapján az ügyfeladatok széles köre válhat hozzáférhetővé a pénzügyi intézmények és más adatfelhasználók számára.

- A pénzügyi intézményeknek létre kell hozniuk egy olyan könnyen hozzáférhető online felületet (financial data access permission dashboard), amelyen az ügyfelek közérthető és áttekinthető módon ismerhetik meg, hogy milyen adataik vonatkozásában adtak hozzáférést a külső szolgáltatók részére. A felületen biztosítani kell az engedélyek korlátozásmentes visszavonását és az ismételt engedélyezést is.
- A pénzügyi intézményeknek csatlakozniuk kell egy önszabályozáson alapuló adatmegosztási keretrendszerhez (financial data sharing scheme), amelynek a feltételeit a résztvevők a rendelet adta szempontok betartásával szabadon határozhatják meg.
- A pénzügyi intézmények jogosultak arra, hogy díj ellenében adjanak át adatokat a külső szereplők számára. A hazai bankok javaslatként felmerült, hogy a PSD2 alapján jelenleg is nyújtott szolgáltatások is kerüljenek be a díj ellenében igénybe vehető szolgáltatások közé.
- A FIDA-val kapcsolatos egyik jogalkotói cél az Európai Pénzügyi Adat-tér létrehozása, amely innovatívabb és személyre szabottabb pénzügyi termékeket és szolgáltatásokat eredményezne (pl. az ügyfelek fenntartható finanszírozási igényeiknek megfelelő pénzügyi szolgáltatások kiválasztása vagy az automatizált hitelképesség-értékelés megkönnyítése a kkv-k forráshoz jutását).

III. A mesterséges intelligencia szabályozása (AI Act)

A bankszektorra gyakorolt várható hatása okán szükséges kitérni a mesterséges intelligencia (a továbbiakban: *MI*) szabályozására is, amelynek vonatkozásában több európai uniós dokumentum is hangsúlyozta a megfelelő közös európai szabályozási keret szükségességét (Európai Bizottság közleménye, 2018; Etikai iránymutatás, 2018; Fehér könyv, 2020). A 2021-es bizottsági jogalkotási javaslat egy közvetlenül valamennyi tagállamban alkalmazandó kockázatalapú megközelítésen alapuló szabályrendszerrel vázol fel. Ugyan a jelen kitekintés megírásakor a trilógustárgyalások még folyamatban vannak, de a szektornak számos feladata lesz a javaslat elfogadását követően an-

nak okán is, hogy a nagy kockázatúnak minősített MI-rendszerek (pl. banki hitelbírálati rendszerek) esetén szigorú követelményeknek kell megfelelni.

IV. Digitális euró

A digitális jegybankpénzre vonatkozó, 2023. júniusában előterjesztett javaslatcsomag (Európai Bizottság Javaslat, 2023/0212/COD) a digitális euró létrehozására, nyilvános digitális fizetőeszközként elérhetővé tételére irányul. A fizetőeszközt az Európai Központi Bank és azon tagállamok nemzeti központi bankjai bocsáthatják ki, amelyek pénzneme az euró. A javaslatcsomag mellett, hogy meghatározza a digitális euró létrehozásának, kibocsátásának, forgalmazásának és technikai jellemzőinek szabályozási keretrendszerét – kiterve a személyes adatok védelmére és a pénzművelet elleni szabályokkal való kapcsolatra is –, külön szabályokat tartalmaz a nem euróövezeti tagállamokban bejegyzett pénzforgalmi szolgáltatókra.

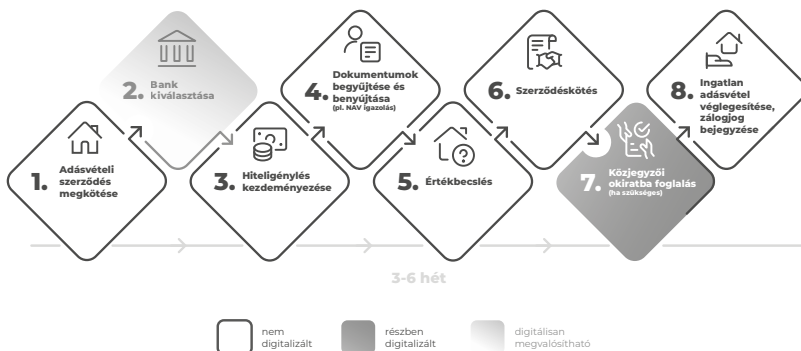
A tanulmány harmadik fejezetében a lakáshitel-igénylés folyamatának hatékonyabbá tételét célzó javaslatok szerepelnek.

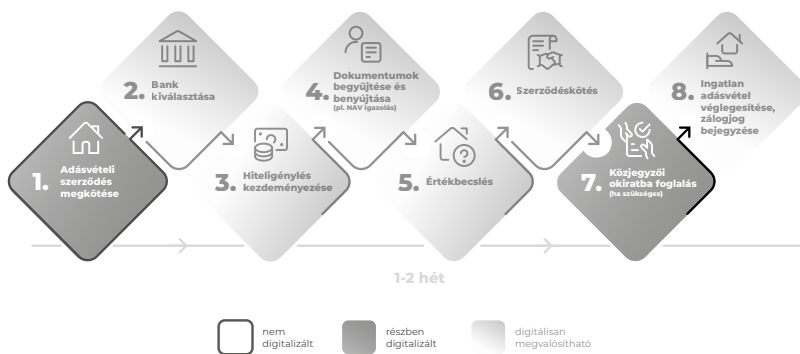
3. JELZÁLOGHITEL-IGÉNYLÉS 15 PERCEN BELÜL? A VILÁG ÉLVONALÁBA TARTOZÓ LAKÁSHITELEZÉS RECEPTJE

A hazai jelzáloghitelezés operatív hatékonysága az első fejezetben bemutatott jogalkotói lépések eredményeként a közelmúltban jelentősen javult. A korábban általánosan mintegy 45 napos átfutási idő mostanra 15 naposra rövidíthetővé vált.

2. ábra

A jelzáloghitelezés korábbi és jelenlegi folyamatábrái





Forrás: saját szerkesztés

Az elért javulás jelentős, azonban az azonnali utalások és a 0–24 órában elérhető online vásárlások korában a 15 nap még mindig hosszú időnek számít, ezért joggal vetődhet fel a kérdés, hogy mennyire lehet a jelzáloghitel-igénylés folyamatát lerövidíteni. Mennyi lenne a minimális idő, ami ahhoz szükséges, hogy az elérhető banki lakáshiteltermékekről és a fair banki szabályozásról előzetesen már tájékozódott fogyasztó az igénylést követően megkapja a bank kötelező érvényű ajánlatát és a kölcsönszerződés tervezetét? A kiinduló állítás az, hogy az adásvételi szerződés aláírását és ügyvéd általi ellenjegyzését követően egy sztenderd lakáshitel igénylésekor szinte azonnal, 15 perc alatt megérkezhetne a digitális postaládába a bank kötelező érvényű ajánlata.

Nézzük sorra a fenti állításban szereplő négy legfontosabb elemet:

- 1) Miért hangsúlyozzuk a sztenderd lakáshitel-igénylést?
- 2) Milyen esetekben érdekes egyáltalán az ügyfelek számára a lakáshitel-igénylés átfutási ideje?
- 3) Mettől meddig mérjük az átfutási időt a lakáshiteleknél?
- 4) És a legfontosabb: hogyan válhat lehetségessé a szinte azonnali lakáshitel-igénylés?

1) *Miért hangsúlyozzuk a sztenderd lakáshitel-igénylést?*

A tanulmányban a sztenderd lakáshitel-igénylés átfutási idejét elemezzük, hiszen a gyakorlati tapasztalat azt mutatja, hogy a valóságban az ingatlanhitel-ügyletek átfutási ideje a fedezetekkel kapcsolatos többletfeladatok vagy az adósok jövedelmi sajátosságai miatt az esetek egy részénél a jövőben sem lehet gyors. Ha az ingatlan tulajdonjoga nem rendezett, értelemszerűen a sztenderd válasz a hitelkérelem elutasítása lenne. Például, ha egy osztatlan közös

tulajdonnál a használati megosztás nincs használati megosztási szerződésben rögzítve, akkor az ingatlan egy része önállóan az általános folyamatban nem hitelezhető. Ha a lakáshitelhez helyszíni szemlét is igénylő állami támogatás is kapcsolódik, akkor szintén nem adható ki azonnal a lakáshitel-ajánlat. Ezért a tanulmány során egy egyszerű – banki szakzsargonnal élve „plain vanilla” – lakáshitel-igénylés lesz az alap, amikor a hiteligénylő egy már létező ingatlan 1/1 tulajdoni hányadát kívánja megvásárolni részben saját forrásból, részben bankhitelből. A továbbiakban egy ilyen sztenderd lakáshitel-igénylés átfutási idejét elemezzük, ahol az alábbi feltételek együttesen teljesülnek (ideális esetben az adásvételi szerződés tartalmát a bankok a mesterséges intelligencia segítségével ellenőrzik):

- az igényelt hitel használt lakóingatlan vásárlásához kapcsolódik,
- a hatályos szabályozás alapján statisztikai értékbecsléssel megállapítható az ingatlan forgalmi és hitelbiztosítéki értéke (jellemzően nagyobb ingatlanforgalmat elérő településrészek átlagos értékű lakásai),
- az ügyfél kizárólag 1 piaci kamatozású lakáshitelt igényel,
- a kölcsönben legfeljebb 2 nagykorú, cselekvőképes, a magyar nyelvet beszélő adós lesz, akiknek a jövedelme kizárólag magyarországi munkabér, és más szereplőt nem vonnak be a hitelbe,
- a kölcsön fedezete 1 darab ingatlan,
- a megvásárolt ingatlanban kizárólag a hiteligénylők szereznek tulajdont, hasznélvezeti jog nem terheli az ingatlant, valamint a tulajdoni lapján csak az adásvételre vonatkozó széljegy szerepel, továbbá a jogviszonyba a hiteligénylőkön kívül – akik egyben zálogkötelezettek is – egyéb szereplőt nem vonnak be.

Akkor működik optimálisan a lakáshitelpiac, ha a fenti feltételeknek legalább az ügyletek fele megfelel.

A sztenderd lakáshitel-igénylés időigényének elméleti minimuma nem tartalmazza a hiteligénylést megelőző, illetve a hiteligénylés során felmerülő kérdésekkel kapcsolatos személyes tanácsadás időigényét. Az ügyfeleknek a banki termékekkel kapcsolatos tájékozottsága, a pénzügyi edukáció szintje egyénekenként eltérő, ezért a szerzők álláspontja szerint a személyes bankfióki konzultációnak és tanácsadásnak a digitális folyamatok mellett is fontos fogyasztóvédelmi, garanciális szerepe marad.

2) *Milyen esetekben érdekes egyáltalán az ügyfelek számára a lakáshitel-igénylés átfutási ideje?*

Az ügyfelek három esetben igénylik a gyors választ a bankoktól a lakáshitelezésben:

- a) Ha általánosságban érdeklődnek, hogy adott jövedelem mellett egy átlagos ingatlant meg tudnának-e vásárolni bankhitel segítségével.
- b) Ha egy konkrét ingatlan megvásárlása kapcsán érdeklődnek, hogy kapnának-e ehhez lakáshitelt, és ha igen, milyen összegben.
- c) Ha kíváncsiak arra, hogy az adásvételi szerződés megkötését követően az előzetes igényeknek megfelelő lakáshitel-igénylésük várhatóan sikeres lesz-e.

A tanulmány az utolsó esettel foglalkozik – vagyis azzal, amikor már létrejött az adásvételi szerződés –, és ekkor vizsgálja meg a lakáshitel-igénylés átfutási idejét, ugyanis ez az eset tekinthető a legösszetettebbnek. Például az első esetben nem merülnek fel az ingatlan értékbecsléséhez kapcsolódó folyamatok, ezáltal gyorsabb átfutási idő valósítható meg. Könnyen belátható állítás, hogy ha a legbonyolultabb folyamat esetén megvalósítható az azonnali átfutási idő, akkor ez a többi esetben is teljesül.

3) *Mettől meddig mérjük az átfutási időt?*

Az előző pontban definiáltuk, hogy az adásvételi szerződés lesz a kiindulási pont, vagyis az, amikor az ügyfél az ingatlan-adásvételi szerződést vevőként aláírta, azt az ügyvéd ellenjegyezte. A hitelezési folyamat vége ugyanakkor nem a digitális folyamatok hosszától függ: a legutolsó lépés, ami a bankon múlik, a kötelező érvényű ajánlatra vonatkozó szerződéstervezet eljuttatása az ügyfélhez. Ezt – elsősorban fogyasztóvédelmi megfontolásból – több lépés is követi még a jelzáloghitelezési folyamatban:

- a) Az EU jelzáloghitel-direktívája (Mortgage Credit Directive) előírja a tagországok számára, hogy meghatározott „gondolkodási időt” írjanak elő az ügyfeleknek a szerződés elfogadása előtt, így az nem valósulhat meg azonnal. A magyar szabályozásban ez 3 napot jelent; ez az elsősorban fogyasztóvédelmi célú szabály azonban nem kerül szembe a digitalizációs javaslatokkal. A jogalkotó természetesen előírhatja, hogy az ügyfélnek kellő ideje legyen átgondolni, tényleg fel kívánja-e venni az ajánlatban szereplő lakáshitelt. A tanulmány javaslatai a feleket terhelő adminisztrációs terheket szeretnék csökkenteni, nem a hitelfelvétel átgondolásához szükséges időt rövidíteni.
- b) Vagyonbiztosítás megkötése: a jelzáloghitelek mellé a bankok legalább a felveendő hitelt és járulékait fedező vagyonbiztosítás megkötését is előír-

ják folyósítási feltételként, ennek időigénye egy másik tanulmány témája lehetne, ezért jelen elemzésnek ez nem tárgya.

- c) Az ügyfél és a bank megkötö a jelzáloghitel-szerződést. Ezt a pontot már befolyásolja, hogy az ügyfél mikor ér rá a szerződészkötésre, hiszen egyik ügyfél rugalmas, másik pedig az egyedi élethelyzetéből adódóan csak későbbi időpontban tudja aláírni a szerződést.
- d) Az ügyfelek közjegyző előtt megerősítik a kötelezettségvállalásukat. Itt az ügyfél mellett már a közjegyző elérhetőségét is figyelembe kell venni.
- e) Folyósítás: a feltételek teljesítése esetén ez az utolsó lépés ismét csak a bankon és a felek által az adásvételi szerződésben meghatározott fizetési ütemezésen múlik, de az előző pontokra tekintettel ezt a lépést szintén nem vettük figyelembe az átfutási idő meghatározásakor.

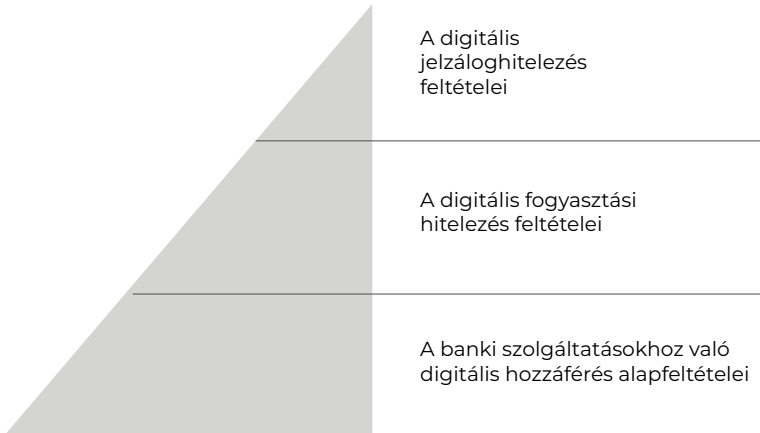
4) Hogyan válhat lehetségessé ez a szinte azonnali lakáshitel-igénylés?

A leghatékonyabb működés elérése érdekében a jelzáloghitel-igénylés folyamatát célszerű elemeire bontani, és egyenként kiszűrni a felesleges lépéseket, összehasonlni a kapcsolódó dokumentumokat, valamint felmérni, hogy a folyamat mely elemei digitalizálhatók, illetve tehetők még hatékonyabbá. A hitelezési folyamat áttekintését és az egyes lépések átalakítását az alapoknál célszerű kezdeni. Ahogy az egyes banki termékek összetettsége is piramisszerűen épül fel, úgy igaz ez a hitelezési folyamatra is, azaz akkor lehet az elejétől a végéig (*end-to-end*) digitalizált jelzáloghitelezésről beszélni, amennyiben lefektettük az ezt lehetővé tevő banki szolgáltatásokhoz való digitális hozzáférés alapköveit.

A minden korábbinál gyorsabb lakáshitel-igénylés megvalósíthatósága szempontjából a banki folyamatok digitalizálását az alábbi hármas megosztásban vizsgáltuk:

3. ábra

A banki folyamatok digitalizálási rendszere



Azonos tevékenység, azonos szabályozás elve

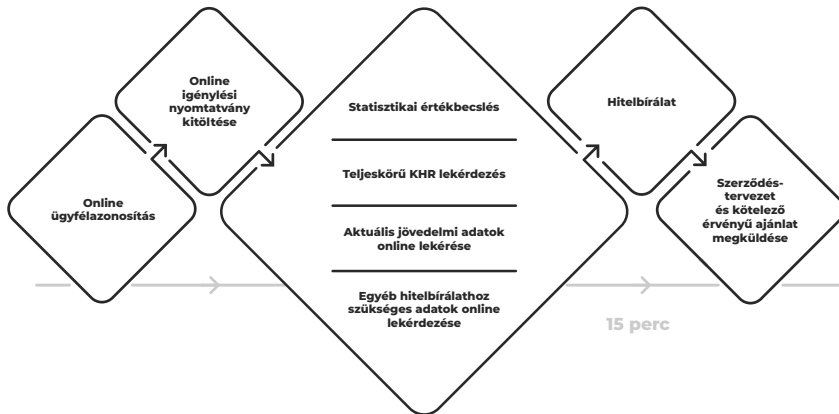
Forrás: saját szerkesztés

Az azonos tevékenység, azonos szabályozás elvnek ezúttal is alapvető jelentősége van, hiszen az egymásra épülő digitalizációs szinteknek ez biztosít stabil alapokat. A banki digitalizáció sikeressége szempontjából meghatározó a szabályozási és a felügyeleti környezet: ha megengedőbb a szabályozás a fintech/Big Tech szektorok irányában, mint a tradicionális pénzügyi intézményekkel szemben, akkor a folyamat csak egyenlőtlen versenyfeltételek és a megengedhetőnél nagyobb ügyféloldali kockázatok mellett valósulhat meg (World Bank, 2021)

Az alábbiakban azokat a nemzetközi jó gyakorlatokat és hazai kezdeményezéseket gyűjtöttük össze, amelyeket megvalósítva nemcsak regionálisan versenyképes, hanem a világ élmezőnyébe tartozó jelzálog-hitelezési folyamat alakítható ki.

4. ábra

Az ideális lakáshitel-igénylés folyamatábrája



Forrás: saját szerkesztés

- A kezdő lépés nem véletlenül indul a piramis aljáról (a későbbiekben az **1. javaslat**): az ügyfelet be kell azonosítani, természetesen online egy gyors, vélhetően már mobilbanki folyamatban. Az ügyfél 15 perc alatt reálisan ki tudja választani a számára megfelelő kondíciójú ingatlanhitelt.
- A hozzáférhető lakáshiteltermékek közti választás gyorsításához a sztenderd hiteleknel szektorszinten egységes lakáshitel-szerződési feltételek is szükségesek, amelyeket a **10. javaslatban** szereplő, egységes közhiteles nyilvántartás is biztosít.
- Az elektronikus ingatlan-nyilvántartás (**8. javaslat**) amiatt is szükséges, hogy az ingatlan adatait ne manuálisan kelljen megadnia az ügyfélnek, a banki bírálati rendszer könnyen tudja azonosítani egy adat megadása után, a szükséges adatokat ideális esetben már az ingatlan-nyilvántartásból szerzi meg a bank.
- A gyors és automatikus döntéshozatalhoz szükségesek az **5., 6. és 7. javaslatok**: a bank a már azonosított ügyfél jövedelmi és más banki törlesztési adatait – a mobilbanki felületen könnyen megadható hozzájárulást követően – valós időben átveszi, és lefuttatja az automatikus hitelbírálatot. A gyors bírálatot a sztenderd hitelek igénylési folyamatára korlátoztuk a tanulmányban, hiszen a gyakorlatban előfordulnak bonyolultabb esetek, ahol nem a gyorsaság lesz a legfontosabb faktor.

- A szélesebb körben alkalmazható statisztikai értékbecslés és az energetikai adatokhoz való hozzáférés (**9. és 11. javaslatok**) a fedezet értékelését gyorsítja, és a zöldhitelezés elterjedését támogatja.
- Az elektronikus szerződéskötési lehetőség (**3. javaslat**) egyelőre inkább a többi banki termék szerződéskötésénél válhat domináns megoldássá, azonban az új ingatlan-nyilvántartási eljárás 2024-es hatálybalépésével a lakáshitel-igényléshez kapcsolódó nyilatkozatok elektronikus aláírása is egyre nagyobb szerepet kap majd.
- A hitel futamideje alatt az ügyfélményt a **2. és a 4. javaslat** is javítja: könnyítés, ha az adatváltozásnál nem neki kell megkeresnie a bankját (**2. javaslat**), és a papíralapú levelezést is környezetbarátabb, könnyebben tárolható és visszakereshető elektronikus levelezés váltja fel.

A fenti folyamati lépésekkel kapcsolatos, általános alapelvi szintű elvárás a csalásmegelőzési, adatvédelmi és információbiztonsági szempontok fokozott érvényesítése, amit a bankszektor által jelenleg is alkalmazott, fejlett visszaélésszűrő rendszerek, a belső védelmi vonalak rendszere és erős ügyfél-hitelesítési megoldások egyaránt támogatnak.

A tanulmány előkészítéséhez megvizsgáltuk az országoként eltérő hitelezési gyakorlatokat és azokat a más hitelpiacokon már alkalmazott, innovatív megoldásokat, amelyek hozzájárulhatnak az ideális lakáshitel-igénylési folyamat megvalósításához. A nemzetközi jó gyakorlatok között ezen kívül további EU-s példákat is figyelembe vettünk, amelyek összegyűjtése és elemzése kapcsán külön köszönet illeti az előkészítésben jelentős szakértői szerepet vállaló McKinsey & Companyt. A megismert példák alapján az a kép rajzolódott ki, hogy a digitális banki szolgáltatások terén az észak-európai és balti államok járnak élen, míg a nyugat- és közép-európai országok inkább a lassabban felzárkózók, mintsem a trendalakítók közé tartoznak.

A folyamatok közti szakadékot jól érzékelteti, hogy van olyan ország, ahol több mint két tucat adat megadására, nyilatkozat elfogadására és kattintásra van szükség egy online személyi kölcsön igényléséhez és folyósításához, míg más országban a meglévő (*existing-to-bank*) ügyfelek esetén az internetbankba való belépést követően kevesebb, mit fél tucat kattintással elérhet az ügyfél a hitel folyósításáig. Ezt az egyszerűbb folyamatot nem a kevésbé prudens hitelezési feltételek teszik lehetővé, hanem elsősorban a hatékonyabb ügyfél-azonosítást biztosító integrált állami adatbázisok alkalmazása és a hitelbírálatot segítő adatbázisokhoz való széleskörű hozzáférés. A folyamati hatékonyság közti eltérés szemléletes példája annak, hogy a digitalizáció adta lehetőségek teljeskörű kihasználásával és a hitelezési folyamat ezzel párhuzamos finomhangolásával milyen jelentős hatékonyságnövekedés érhető el.

4. JAVASLATOK

4.1. Első szint – a banki szolgáltatásokhoz való hozzáférés feltételei, az alapok

1) Javasolt hatékony és ingyenes ügyfél-azonosítási és ügyfél-átvilágítási folyamat kialakítása

Hazánkban az elmúlt időszakban több előrelépés is történt az ügyfél-átvilágítás és ügyfél-azonosítás terén. A 2017-től hatályos új LIII. törvény a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról (Pmt.) és a pénzügyi szektorra vonatkozó speciális pénzmosás-megelőzési előírásokat tartalmazó MNB-rendelet⁵ számos olyan innovatív megoldás alkalmazását tette lehetővé, amelyek a korábban személyes megjelenést igénylő ügyfél-azonosítás mellett már az ügyfelek távolból történő azonosítására is alkalmasak. Az auditált elektronikus hírközlő eszközön (videobankon) keresztül történő közvetlen azonosítás mellett nemzetközi minták alapján megjelentek az olyan közvetett ügyfél-azonosítási megoldások, mint a selfies ügyfél-azonosítás (Szegfű, 2020). Ezek a megoldások az új típusú személyi igazolványban és útlevelemben található tárolóelem NFC-képes mobil eszköz általi kiolvasásával is támogathatók.

Kiemelten hasznos jogalkotói lépésként értékelte a szektor a 2015. évi CCXXII. törvényt az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól (e-ügyintézési törvény) 42/B. §-ának 2022. január 1-jei hatálybalépését, amely lehetővé tette, hogy a pénzmosás elleni küzdelemben közfeladatot ellátó pénzügyi intézmények a Pmt. szerinti ügyfél-átvilágítás során a Kormány által nyújtott azonosítási szolgáltatásokat (Központi Azonosítási Ügynök [KAÜ], az Összerendelési Nyilvántartás és a Központi Kormányzati Szolgáltatási Busz [KKSZB]) szolgáltatást díjmentesen igénybe vehessék. Tovább növelhetné ezen jogszabályi rendelkezés alkalmazási körét, hatékonyabbá téve ezáltal a banki eljárást és emelve az ügyfélélményt, ha a folyamatban az ügyfél azonosítására a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) mellett a pénzügyi intézmények számára a 2009. évi LXXXV. törvény a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról (Pft.) szerinti erős ügyfél-hitelesítéssel is lehetőség lenne. Ez utóbbi megoldás biztosítaná, hogy

5 A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény végrehajtásának az MNB által felügyelt szolgáltatókra vonatkozó, valamint az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvény szerinti szűrőrendszer kidolgozásának és működtetése minimumkövetelményeinek részletes szabályairól szóló 26/2020. (VIII. 25.) MNB -rendelet.

az ügyfél-azonosítás a bank felületén, az ügyintézési folyamatba ágyazottan valósuljon meg.

A banki ügyintézés még versenyképesebbé és ügyfélbarátabbá tehető, amennyiben a számos országban sikeresen alkalmazott teljeskörű, központi ügyfélazonosítást hazánkban is alkalmazni lehetne. Ehhez a nemzetközi jó gyakorlatok között bemutatott ukrán és skandináv példák egyaránt jó alapul szolgálnak.

Nemzetközi jó gyakorlatok

A szomszédos országok digitális fejlődését illetően Ukrajna jelentős lépéseket tett az elmúlt években, amit részben a Covid19-járvány, majd a sajnálatos orosz invázió kényszerített ki. Az ukrán állam 2019-ben vezette be a következő generációs e-kormányzati portálját, az úgynevezett Diia (*Motkin, 2023*), ami az elmúlt évek fejlesztéseit követően lehetővé teszi, hogy az ukrán állampolgárok teljesen digitálisan intézzék hivatali ügyeiket. Ma egy ukrán állampolgárnak nem szükséges egyéb fizikai dokumentumot magánál hordania, személyazonosító adatait és egyéb okmányait – összesen tizenkét különböző dokumentumot – az okostelefonja segítségével is hitelt érdemlően tudja igazolni egy, az applikáció által generált egyedi QR-kóddal indítva, a mögöttes rendszerintegráció segítségével. A mindenre kiterjedő lakossági ügyintézés mellett – például a szülők az újszülött gyermekük okmányaihoz is teljesen digitálisan és azonnal hozzáférhetnek –, új vállalkozások indítását is el lehet intézni teljesen digitálisan.

A közeli EU-országok közül Bulgária e-kormányzati megoldását érdemes kiemelni. Bár Bulgária az Európai Bizottság által nyomon követett Digitális Gazdaság és Társadalom Index alapján 2022-ben – 2021. évi adatok alapján – az európai uniós országok között a sereghajtók között volt, ugyanakkor az elmúlt időszakban jelentős digitális mérföldkövet valósított meg a Registry Information Exchange System⁶ (ún. RegiX) nevű rendszer létrehozásával. Ebben a rendszerben hatvankét különböző bolgár hivatal adatbázisát kötötték össze, így lehetővé vált az ügyféladatok hivatalok közötti automatizált megosztása, az ügyfél szempontjából pedig megvalósult az „egyszeri adatbevétel” elve.

Mind az ukrán Diia, mind a bolgár RegiX jelentősen megkönnyíti a digitális ügyfélutak létrehozását a pénzügyi szolgáltatások területén, ugyanis

6 <https://info-regix.egov.bg/public>.

a helyi pénzügyi intézmények az ügyfél beleegyezése mellett hozzáférést kaphatnak annak digitálisan elérhető – a bank számára indokoltan szükséges – személyes adataihoz. Sikeres azonosítást követően az ügyfél adatai, például születési adatok, lakcím, családi állapot, céges tulajdonrész, valamint Ukrajna esetén az ügyfél személyi igazolványának elektronikus másolata – a fenti közhiteles hatósági nyilvántartásokból automatikus információátadással – ingyenesen és könnyen hozzáférhető módon elérhetőek lesznek a pénzügyi intézmények számára.

Norvégiában, Svédországban és Finnországban egyaránt egy BankID⁷ elnevezésű megoldás támogatja az állampolgárokat. Az eIDAS rendelet elvárásainak megfelelően kialakított – az ukrán megoldáshoz hasonlóan QR-kód-alapú – ügyfélazonosításra és minősített elektronikus aláírásra egyaránt alkalmas megoldás mindhárom országban a bankok közti összefogás eredményeként alakult ki, és mostanra a digitális közszolgáltatásokhoz való hozzáférés legelterjedtebb azonosítási és e-aláírási megoldásává vált. A BankID elterjedtsége rendkívül nagy, tulajdonképpen valamennyi banki kapcsolattal rendelkező természetes személy rendelkezik vele; a BankID létrehozásában a pénzügyi intézmények segítenek az ügyfeleknek.

Dániában a MitID⁸ használata terjedt el, amely lehetővé teszi a biztonságos azonosítást a MitID-applikáción keresztül.

Észtországot általánosan a digitális állampolgárság pionírjai között szokás emlegetni. Az úgynevezett e-Stonia⁹ program első lépései a 20. század utolsó évtizedére nyúlnak vissza, az első digitális banki szolgáltatások 1996-os bevezetése ösztönözte az elektronikus közigazgatás kiépítését, és lefektette az elektronikus állampolgárság bevezetéséhez szükséges bizalom alapköveit. A 2002-ben bevezetett, kötelező e-ID és elektronikus aláírási szolgáltatás a felnőtt lakosság 98%-át lefedi. Észtt becslések szerint csak az elektronikus aláírási megoldás alkalmazásával a GDP 2%-át kitevő megtakarítást értek el. Litvániában az észthez hasonló rendszer működik, az állam által kibocsájtott eID-kkal lehet aláírni szerződéseket.

Észtország mellett a másik két balti állam, Lettország és Litvánia is élen jár a digitális állampolgárság terén. A régióban az állami azonosítási megol-

7 <https://www.bankid.no/en/privte/>; <https://www.bankid.com/en>.

8 <https://www.mitid.dk/en-gb/>.

9 <https://e-estonia.com/story/>.

dások mellett piaci szolgáltatók szolgáltatási is megjelentek, a Mobile-ID¹⁰ és Smart-ID¹¹ egyaránt elterjedt a lakosság körében.

Belgiumban az It's Me¹² elnevezésű megoldás biztosítja az állampolgárok számára a biztonságos azonosítás és az elektronikus aláírás lehetőségét.

Valamennyi fent ismertetett megoldás közös jellemzője, hogy nem csupán technológiai szempontok figyelembevételével alakították ki azokat, hanem a felhasználói élményt, a használat egyszerűségét is végig szem előtt tartották.

2) Javasolt a változó ügyfeladatok nyomon követésének egyszerűsítése

Az ügyfelekkel való kapcsolattartás során gyakran felmerülő problémát jelent, hogy az ügyfelek jelentős része nem tesz eleget a megadott adataival kapcsolatos változásbejelentési kötelezettségének. Az ügyfeladatok változásának nyomon követésében segítséget jelenthet a telekommunikációs cégek és közműszolgáltatók által használt Adatváltozás Kezelési Szolgáltatás¹³ (AVSZ) – vagy egy ezzel egyenértékű, opt-out elven működő kormányzati alternatív szolgáltatás – bevezetése a pénzügyi szektorban.

Nemzetközi jó gyakorlatok

A Finnországban működő bankok a Digital and Population Data Services Agency (DDV)¹⁴ keresztül tömeges adatátadás útján tudják frissíteni az ügyfelek rendelkezésükre álló adatait. A szolgáltatás használatához nem szükséges az ügyfelek hozzájárulása, azonban időbeli korlátozás nélkül tehetnek opt-out nyilatkozatot, amennyiben nem szeretnék, hogy velük szerződéses kapcsolatban álló bankok automatikus értesítést kapjanak az aktuális adataikról.

10 <https://www.mobile-id.lt/en/for-businesses/>.

11 <https://www.skidsolutions.eu/services/smart-id/>.

12 <https://www.itsme-id.com/en-BE>.

13 A területi közigazgatás működésével kapcsolatos egyes kérdésekről, valamint egyes törvényeknek az Alaptörvény tizenegyedik módosításával összefüggő módosításáról szóló 2022. évi XXII. törvény 6. fejezete.

14 <https://dvv.fi/en>.

3) Az elektronikus szerződéskötés és az elektronikus aláírás a digitális állampolgárság alapkövei

A DESI-index eredményeit elemezve megállapítható, hogy azok a trendalakító országok válhatnak versenyképesé a megváltozott világgazdasági viszonyok között, ahol a köz- és magánügyeket a digitális állampolgárság vívmányaira alapozva intézik. Magyarország az Ügyfélkapun keresztül digitálisan elérhető közszolgáltatások terén számottevő eredményeket ért el. A kormányzat által elfogadott és a Digitális Magyarország Ügynökség által koordinált Nemzeti Digitális Állampolgárság Program, illetve a Nemzeti Elektronikus Közigazgatási Stratégia¹⁵ célja egybecseng a bankszektor ez irányú törekvéseivel. A program ugyanis egy olyan digitális irattárca kialakítását célozza, amelyen keresztül a digitális személyazonosítás és a jognyilatkozat elektronikus aláírása mobilalkalmazáson keresztül történik. Ez támogatható azzal a törekvéssel, hogy a digitális személyazonosítást és az elektronikus aláírás lehetőségét minden állampolgár számára alanyi jogon, ingyenes állami szolgáltatásként biztosítsák. A hazai és nemzetközi példákon alapuló bankszövetségi javaslat, hogy a digitális állampolgársághoz kapcsolódó digitális irattárca alkalmazása minden állampolgár számára automatikusan, külön hivatali ügyintézés nélkül legyen hozzáférhető. Javasolt továbbá, hogy olyan, elsősorban mobil- és felhőalapú elektronikus aláírási megoldást alakítsanak ki, amelynek használatához nem szükséges külön eszköz (pl. kártyaolvasó) telepítése.

Az ügyfelek számára biztosított elektronikus aláírás mellett az egyedi igényekhez igazodó és folyamatosan elérhető hitelezés biztosítása érdekében a pénzügyi intézmények elektronikus aláírási megoldásait is célszerű áttekinteni. A hét minden napján 24 órában online hozzáférhető, egyszerű tömeges hiteltermékek esetén a személyes cégjegyzés nem valós alternatíva, azonban az eIDAS rendeletben szabályozott, minősített elektronikus bélyegzőt (electronic seal) a szektor megfelelő megoldásnak tartja erre a célra.

A fentiek mellett – bár jelen tanulmány elsősorban a lakossági hitelezés szempontjából mutatja be a javasolt intézkedéseket – fontos megjegyezni, hogy a magyar gazdaság versenyképességének javítása érdekében kiemelt figyelmet szükséges fordítani a kis- és középvállalkozások (kkv-k) digitális kompetenciáinak javítására is. Igaz ez különösen annak fényében, hogy a magyar kkv-k digitális érettség szempontjából a sereghajtók között vannak a 2023. évi DESI-index releváns almutatója (Digital Intensity Index, 2022) alapján.

15 <https://www.dmu.gov.hu/documents/prod/Nemzeti-Elektronikus-Ko--zigazgata--si-Strategia-2022-2030.pdf>.

Nemzetközi jó gyakorlatok

A digitális azonosítás kapcsán már hivatkozott Észtország, Litvánia és a BankID-t használó skandináv országok az elektronikus aláírások terén is előremutató mobilalapú megoldásokat hoztak létre.

Belgiumban a korábban már említett „It’s Me” nevű, bankok és telekommunikációs cégek által életre hívott mobilalkalmazást digitális személyazonosítás mellett elektronikus aláírásra is használják. A banki termékek igénybevételéről szóló szerződés egy bizonyos összeghatárig az internet-banki/mobilbanki felületen köthető meg, míg magasabb hitelösszeg esetén az It’s Men keresztül történik az aláírás.

4) Javasolt a papíralapú kommunikáció digitális útra terelése

A hitelintézetek és ügyfelek közötti, jelenleg térítvevényes postai úthoz kötött kommunikáció digitális útra terelése a hitelintézetek azonosított elektronikus csatornáin keresztül javasolt. Amennyiben szükséges, akkor ez például a cégkapu-ügyfélkapu, cégkapu-cégkapu tárhely kommunikációval kiegészítve valósítható meg. A kommunikáció elméleti lehetősége már jelenleg is adott, amennyiben a pénzügyintézet hivatali kaput igényel, azonban emellett fontos szempont lenne a kézbesítésre („kézbesítési fikció”) vonatkozó szabályozás megalkotása ebben a relációban is, hasonlóan az állam-állampolgár közötti viszonyban jelenleg is elérhető jogi előírásokhoz.

Nemzetközi jó gyakorlatok

A digitális úton történő ügyfél-tájékoztatás jó példája Szlovénia, ahol a pénzügyi intézmények a legtöbb banki termék és szolgáltatás kapcsán megtehetik, hogy az ügyfeleknek nyújtott szerződéseket, rendszeres és egyszeri tájékoztató leveleket (például hirdetménymódosítás) az internet- és mobilbankban található ügyféltárhelyre küldik. A megvizsgált szlovén banki megoldásban a dokumentumok kézbesítésével, valamint elolvasásával kapcsolatos visszajelzést a rendszer automatikusan biztosítja, sőt azon ügyfelek részére is elérhető a megoldás egyszerűsített verziója – és ezáltal megoldott a papírmentes kommunikáció –, akik nem rendelkeznek digitális banki szerződéssel.

Skandináviában a Digipost¹⁶ (Norvégia) az e-Boks (Svédország és Dánia), a Kivra¹⁷ (Svédország) és az OmaPosti¹⁸ (Finnország) elnevezésű szolgáltatókon keresztül az állampolgárok digitális postafiókjába érkeznek a küldemények többsége. A digitalizáció térnyerését azzal is ösztönözik, hogy a papíralapú levelezés igénybe vehető ugyan, de magasabb díjazás mellett.

4.2. Második szint – a digitális fogyasztási hitelezés feltételei

5) Javasolt a valós idejű jövedelem-adatbázishoz való hozzáférés biztosítása

Ahhoz, hogy a bankok az ügyfél kockázati profiljához leginkább igazodó hitelajánlatot tudjanak nyújtani, elengedhetetlen a hitelfelvevő valós jövedelmi adatainak pontos ismerete. A munkáltatói jövedelemigazolás beszerzési és ellenőrzési folyamata az ügyfelek és a bankok számára is többlépcsős, papíralapú, hosszadalmas adminisztratív folyamatot jelent. Ezért az MNB, a NAV és a BISZ Zrt. által kialakított Jövedeleminformációs Rendszert (JIR) a bankszektor jelentős innovációként értékelte. A 2020 februárjától elérhető szolgáltatás papírmentes szolgáltatást tesz lehetővé, amelynek keretében az ügyfélkapuval rendelkező ügyfelek a NAV honlapján kezdeményezhetik a jövedelmi adataik összeállítását és átadását a megjelölt pénzügyi intézményeknek.

A JIR-rendszer alkalmazása az alábbi javaslatok megvalósítása esetén tovább javítható:

- a) Az ügyfélnek a jövedelemigazolást az ügyfélkapun keresztül szükséges megkérnie a NAV-tól, majd ezt követően ugyancsak az ügyfélkapun keresztül kell ellenőriznie a megkapott adatokat, és itt kell megadnia, hogy mely hitelintézetek kaphatják meg azokat. A többlépcsős folyamat időben nem minden esetben „versenyképes” azon megoldásokkal (pl. a jelenlegi személyi kölcsön, hitelkártya, ill. áruhitel igénylési folyamatai), amikor az ügyfél kinyomtatja otthon a bankszámlakivonatát, és azt csatolja a hitelkérelméhez (akár elektronikus formában online csatorna vagy Open API-n történő lekérdezés esetében).

Ezért a folyamat egyszerűsítése érdekében javasolt, hogy a jelenlegi KHR-lekérdezéshez hasonló folyamatot alakítsanak ki a jövedelemlekérdezéseknél

¹⁶ www.digipost.no/en.

¹⁷ <https://kivra.se/en/private>.

¹⁸ www.posti.fi/en.

is, azaz az ügyfél előzetes hozzájárulása alapján, de további ügyfél-interakció nélkül kérdezhesse le a hitelintézet a jövedelmi adatokat.

- b) Bár a keresetkimutatás-lekérdezési rendszer bevezetése valóban komoly lépés a digitalizáció területén, sajnos azonban jelenleg a kérelem időpontját megelőző 2. hónaptól kezdődően visszamenőleg 12 hónapra kapja meg a hitelintézet a NAV jövedelem-adatbázisában rendelkezésre álló adatokat, azaz a 2 hónapos adathiány miatt az ügyfél igényléskori jövedelmére vonatkozó információval nem rendelkezik a hitelintézet, ami bírálati szempontból vet fel problémát, továbbá a munkaviszony esetleges időközbeni megszűnésére vonatkozóan sem tartalmaz adatot a kimutatás. Ezen információk hiányában a hitelintézetek a munkáltatók közvetlen megkeresésével ellenőrzik az adatokat. Javasolt, hogy a lehetőségekhez mérten a legfrissebb, aktuális adatokat tartalmazza az adatbázis.
- c) A vállalkozói jövedelmek nem ismerhetők meg a rendszeren keresztül – javasolt, hogy ezek is kerüljenek be a lekérdezhető jövedelem körébe, és a bankok a nettó jövedelemről kapjanak visszajelzést.
- d) A banki hitelbírálati szempontból fontos lenne, hogy a bankok információi kapjanak a munkaviszony határozott vagy határozatlan voltáról. Javasolt a nyomtatvány kiegészítése úgy, hogy az elektronikus keresetkimutatásban is szerepeltessék ezeket az adatokat.

A fenti problémák egy részére megoldást jelenthet a hazai fejlesztésű Verify¹⁹ applikáció, amely a rendszerhez csatlakozó munkáltatók munkavállalói számára biztosítja, hogy néhány kattintással megosszák a munkáltatói jövedelemigazolásukat. A felhasználás korlátját egyelőre az jelenti, hogy csak a regisztrált munkáltatók esetén érhető el a szolgáltatás, azaz a bankok számára a JIR és Verify nyújtotta szolgáltatások előnyeit kombináló megoldás jelenthetne igazi előrelépést.

Nemzetközi jó gyakorlatok

Romániában a lakossági ügyfelek hiteligenyélése során 2015 óta gyakorlatilag csak egy személyi igazolványra van szükség, még munkáltatói igazolást sem kell az ügyfeleknek felmutatniuk. Ugyanis a pénzügyi intézmények – az ügyfelek hozzájárulásával – két évre visszamenően hozzáférhetnek az adóhatóság valós idejű jövedelmi adatbázisához (ANAF). Emellett, szintén

¹⁹ <https://www.salarify.hu/verify>.

a lekérdezést megelőző két évre, megtalálhatók az adatbázisban az ügyfelek munkáltatóinak adatai is.

Ehhez hasonló szolgáltatást biztosít a helyi pénzügyi intézmények részére a bulgáriai társadalombiztosítási intézet (NSSI), annyi különbséggel, hogy az ügyfél munkaviszonyának teljes történetével kapcsolatban is tájékozódhat a lekérdező bank, ami javíthatja az adott ügyfél hitelezhetőségével kapcsolatos döntést.

A nyílt bankolás (open banking) is természetesen lehetőséget biztosíthat a bankoknak, hogy az idegen banki ügyfelek számlaforgalmához való hozzáféréssel megállapíthassák az ügyféljövedelmet, és ezáltal elemezhesék a finanszírozhatóságot. Jó példa a Tink²⁰ elnevezésű európai open banking platform 2022-ben indított fizetős szolgáltatása, ami lehetővé teszi többek közt az Egyesült Királyságban működő bankok számára, hogy az ügyfél hozzájárulását követően azonnal ellenőrizhesék ügyfeleik jövedelmét.

Norvégiában, Svédországban és Finnországban az előző évi adózott jövedelemre vonatkozó adatok nyilvánosan elérhetőek. Valós idejű jövedelmi adatok lekérése azonban nem lehetséges. Svédországban a bankok gyakran a Upplysningscentralen²¹ elnevezésű hitelinformációs cégtől kéri le az ügyfél jövedelemadatait, nem feltétlenül kérnek az ügyféltől jövedelemigazolást hitelkérelmek elbírálásához.

6) Javasolt a hitelbírálatot támogató adatkörök bővítése

Az online vásárlási szokások átalakulásából és a szigorúbb banki szabályozásból adódóan a fintech- és Big Tech cégek mára több és részletesebb adattal rendelkeznek az ügyfeleik fizetési szokásait illetően, mint amelyekhez a bankok hozzáférhetnek, így akár pontosabb hitelbírálati folyamatot alakíthatnak ki (*Buchak et al., 2018*). Az adatok szélesebb köréhez való hozzáférés nemcsak a határon átnyúló szolgáltatókkal szembeni versenyképesség növelése miatt lenne előnyös, hanem azért is, mert ennek segítségével a bankok pontosabban állapíthatnák meg az ügyfél kockázati karakterét, ezáltal személyre szabott és jellemzően olcsóbb hitelt ajánlhatnának. A Bankszövetség a korábbi tanulmányaiban is javaslatot tett az ügyfelek fizetési fegyelmének értékeléséhez szükséges, hozzáférhető adatkörök bővítését pl. a közüzemi számlákkal összefüggő tartozásadatokkal, ennek megvalósítását továbbra is célszerűnek tartjuk. Egy ilyen jogalkotói lépésnek velejá-

20 <https://docs.tink.com/market-capabilities/aggregation?market=GB>.

21 <https://www.uc.se/>; <https://www.uc.se/om-uc/vara-kallor/>.

rója az új adatkörök prudens használatát garantáló adatvédelmi keretrendszer kialakítása.

Nemzetközi jó gyakorlatok

Több környező országban is találni jó példákat arra, hogy milyen addicionális, pénzügyi intézmények által nyújtott hiteleken túlmutató adatok biztosításával lehet javítani az ügyfelek hitelezhetőségével kapcsolatos döntéshozatal hatékonyságát.

Az ilyen jellegű adatbázisokat már hosszú ideje alkalmazó Csehország mellett a korábban említett bolgár e-kormányzati megoldás, a RegiX lehetőséget biztosít olyan adatok lekérdezésére is, mint például egy adott ügyfél állami szervek felé történő tartozása (pl. adótartozás) vagy bírósági eljárásokkal kapcsolatos információ. A szlovén SISBON-rendszer²² szintén tartalmaz adatokat a bírósági ügyekkel, csődeljárásokkal kapcsolatban, valamint a pénzügyi intézmények mellett telekommunikációs vállalatok által nyújtott – főként mobiltelefon-vásárlási céllal felvett –, rövid lejáratú kölcsönök adatait is biztosítja. Ez utóbbi adatkör rendelkezésre áll a szerb hitelinformációs rendszerben is.

Több kiváló nyugat-európai példa közül érdemes kiemelni a német hitelinformációs rendszert, a SCHUFA-t²³, amely nemcsak pénzügyi intézményektől, hanem biztosítóktól, energiaszolgáltatóktól, telekommunikációs vállalatoktól, valamint az e-kereskedelmi szektortól is gyűjt törlesztési adatot nagyságrendileg 68 millió lakossági és 6 millió vállalati ügyféllel kapcsolatban, így a hitelezési döntéshozatal során a bankok – és egyéb nem banki finanszírozók – teljeskörű képet kapnak a hitelignélőkről.

7) Javasolt a kötelező pozitív KHR bevezetése, az elérhető adatkörök finomhangolása

A jelenleg hozzájárulás-alapú, pozitív hiteladatbázis megnehezíti, hogy a hitelezők transzparens képet kapjanak az ügyfelek havi adósságszolgálatának mértékéről. Mivel a hitelfelvevők szabadon dönthetnek arról, hogy a hitelkötelezettségeikkel kapcsolatos adatokhoz a pénzügyi intézmények hozzáférhetnek-e, a jövedelemarányos törlesztőrészlet-szabályok alkalmazásának prudenciája megkérdőjelező-

²² <https://sisbon.si/o-sistemu-sisbon>.

²³ <https://www.schufa.de/schufa-en/about-us/company/how-schufa-works>.

dik. A kötelező, általánosan hozzáférhető pozitív hitelnyilvántartás bevezetése a hitelügyintézési folyamat gyorsításával és a pontosabb kockázatértékelésből fakadó előnyök révén támogatná a gazdasági növekedést, és javítaná Magyarország nemzetközi versenyképességét (Béres–Grosz, 2016).

A pozitív KHR bevezetése mellett a bankok számára kockázatmentes szempontra, hogy az ügyfelekkel való kapcsolattartáshoz szükséges valamennyi adat (így a lakcím mellett a telefonszám és az e-mail-cím) folyamatosan, még az ügyfelek fizetési nehézségei esetén is a rendelkezésre álljon. Ennek érdekében javasolt biztosítani, hogy a hitelintézetek a szerződés felmondását követően is kötelezően kezeljék a kapcsolattartási adatokat.

Nemzetközi jó gyakorlatok

A SISBON, azaz a szlovén központi hitelinformációs rendszer kötelező pozitív adólistát biztosít a pénzügyi szolgáltatóknak a hitelbíráló folyamatán a lakossági ügyfelek esetén, míg a SISBIZ ugyanezt biztosítja a vállalati szegmensre vonatkozóan. Azaz nem fordulhat elő, hogy a más pénzügyi intézményeknek történő adatátadással kapcsolatos hozzájárulás megtagadásával az adott ügyfél kapcsán csak negatív adatokat láthatnak az érdeklődő pénzügyi intézmények. Amellett, hogy a kötelező pozitív adólista csökkenti a hitelezési folyamat során szükséges ügyfényilatkozatok számát – ezáltal javítva a hitelfelvétellel kapcsolatos ügyfelutalást –, a pozitív hiteladatok teljeskörű elérhetősége segítené a pénzügyi intézményeket abban, hogy hatékonyabban mérjék fel a hitelfelvevők hitelképességét.

A fentiek mellett Németországban az úgynevezett SCHUFA-rendszeren keresztül érhetőek el a pozitív hiteladatok, míg Finnországban a közelmúltban vezették be a pozitív hitelnyilvántartást, Észtországban pedig 2024/25-ben tervezik elindítani a szolgáltatást.

Emellett azt is érdemes megfontolni Norvégia, Svédország, Németország, és több környező ország példái alapján, hogy a pénzügyi intézmények ne csak a minimálbér összegét meghaladó, 90 napon túl fennálló, folyamatos késedelem esetén láthassanak negatív adatot az ügyfelekkel kapcsolatban. Jó példa Szerbia, ahol a tartozás összegétől függetlenül láthatóak a 60 napos késedelemmel rendelkező ügyletek, illetve Románia, ahol két hitelinformációs rendszer is működik – egy kötelező állami és egy pénzügyi intézmények által közösen alapított magán –, amelynek a segítségével gyakorlatilag bármilyen késedelmes ügyletet összegzathatártól függetlenül láthatnak az érintett bankok.

Szlovákiában a már folyósított hitelek mellett a hiteligénylések adatait is tartalmazza a hitelinformációs rendszer; a hazai adatok ilyen irányú bővítése szintén javíthatja a hitelbírálati rendszerek pontosságát.

4.3. Harmadik szint – a digitális és fenntartható jelzáloghitelezés feltételei

8) Bankszövetségi javaslat az új, elektronikus ingatlan-nyilvántartási eljárás optimális kihasználására

Az új ingatlan-nyilvántartásról szóló 2021. évi C. törvény a tervek szerint 2024-ben lép hatályba. A jelenlegi papíralapú ügyintézés helyett bevezetni tervezett elektronikus folyamat az automatikus döntéshozatal meghonosításával áttörést hozhat az ingatlan-nyilvántartási ügyintézés terén, amennyiben a jelzálogjog-bejegyzés a mostani hosszabb átfutási idő helyett tényleg néhány másodperc alatt megtörténik. Mindazonáltal a jelenlegi szabályozás szerint az új eljárás többleterőforrást igényelne a bankoktól, hiszen míg jelenleg a banki munkavállalók aláírásával ellátva is benyújtható a jelzálogjog-bejegyzési kérelem, addig az új törvény alapján kötelező lesz a jogi képviselő részvétele az eljárásban. Ezzel a bankok belső folyamata új adminisztratív elemekkel bővül, és a költségek is növekednek, ezért javasolt, hogy az eljárás ne csak gyorsabb, de olcsóbb is legyen, hiszen ezen túl tulajdonképpen a banki munkavállalók végzik el azt a munkát, amit korábban a földhivatali ügyintézők végeztek. Megfontolandó ezért a hatályos ingatlan-nyilvántartási törvényben szereplő megoldás fenntartása oly módon, hogy a jelzálogjog bejegyzésével és törlésével kapcsolatos kérelmet a hitelintézetek erre a célra kijelölt munkavállalói nyújthassák be az elektronikus rendszerben, jogi képviselő közreműködése nélkül.

Jogi képviselő – azaz kamarai jogtanácsosok – kötelező közreműködése esetén javasolt továbbá, hogy opcionálisan a közjegyzők is eljárhassanak jogi képviselőként a jelzálogjog, illetve elidegenítési és terhelési tilalom bejegyzésekor.

Amennyiben ez a lehetőség biztosított, úgy a hitelintézetek a működési modelljükhöz igazodóan dönthetnek arról, hogy belső erőforrásból, jogtanácsosok igénybevételével vagy közjegyzők közreműködésével kívánják eljárni a jelzálogjog-bejegyzéskor.

Nemzetközi jó gyakorlatok

Norvégiában, Dániában és Svédországban már működik az elektronikus ingatlan-nyilvántartás, Finnországban pedig a hazaival párhuzamosan indul majd.

Dániában a Tinglysning²⁴ nevű digitális ingatlan-nyilvántartási rendszer teszi lehetővé az ingatlanokhoz kapcsolódó jogok és tények bejegyzését, módosítását és törlését.

Angliában 2022-ben indult el az ingatlanokkal kapcsolatos ügyek digitális elintézését biztosító platform, a Digital Registration Service (DRS)²⁵. A DRS-en keresztül bejelenthető és módosítható az ingatlan bérbeadása, megterhelése, illetve a tulajdonosok adatai is.

9) Javaslat a statisztikai értékbecslés szélesebb körű alkalmazására

Az elmúlt időszak egyik legsikeresebb digitalizációs jogalkotói lépése volt a statisztikai módszer alkalmazási körének kiterjesztése az új hitelkihelyezésekre. Ezzel Magyarországon az Európai Unió egyik legprogresszívebb szabályozása alakult ki. Az időigényesebb helyszíni szemlés értékbecslésnél gyorsabb és rugalmasabb statisztikai módszer rövid idő alatt az ügyfelek által kedvelt megoldássá vált. Ez biztosította, hogy a hitelfelvevők már a hitelfelvételi folyamat kezdetén pontos információt kapjanak az ingatlan értékéről és az igényelhető hitel nagyságáról. Ezen kézzelfogható előnyök ellenére a megoldás – elsősorban a kockázatokhoz képest szigorú alkalmazási feltételek miatt – egyelőre csak a hitelügyletek töredékénél alkalmazható.

A statisztikai módszer alkalmazási körének bővítése céljából javasolt, hogy a jelenlegi 60%-os hitelbiztosítéki értékkorlát helyett a piaci érték 60%-át ne haladhatta meg a kitettségek a hitelkérelem elbírálásakor megjelölt értéke. A javasolt módosítás elfogadása mellett a hitelfedezeti arány (LTV-ráta) jogszabályi maximuma továbbra is jelentősen szigorúbb maradna, mint a helyszíni szemlés értékelésekre – forinthiteltek esetében – jelenleg érvényes, a forgalmi érték 80%-ában meghatározott korlátozás, azonban a várakozások szerint a statisztikai módszerrel értékelt ingatlanok köre nőne.

24 <https://www.tinglysning.dk/tinglysning/landingpage/landingpage.xhtml>.

25 <https://www.gov.uk/guidance/digital-registration-service>.

A fenti javaslatok mellett a jövőben célszerű megvizsgálni annak a lehetőségét, hogy a statisztikai módszer alkalmazható legyen lakások mellett azonos típusú családi házak értékelésére is. Továbbá javasolt, hogy az értékelhető települések listáját a megfelelő tranzakciószám alapján határozzák meg.

Nemzetközi jó gyakorlatok

Több országban már hosszabb időszakra visszanyúló tapasztalatok vannak a statisztikai értékbéslés alkalmazása kapcsán, megbízhatóan működik a folyamat.

A legtöbb esetben a módszertan használati köre meghatározott célra (pl. újraértékelésekre) korlátozott, azonban Németországban, Hollandiában és Dániában a hazaihoz hasonló, előremutató szabályozás működik, és garanciális feltételek mellett a statisztikai módszertan a hitelbírálathoz megelőző értékbéslés elkészítéséhez is használható (EMF, 2006):

10) Javasolt az elektronikus, egységes közhiteles nyilvántartáson alapuló azonnali végrehajthatóság biztosítása

A kormányzat digitalizációs törekvéseivel összhangban célszerű megvizsgálni egy digitális nyilvántartási rendszer kialakításának lehetőségét, amely a mostaninál idő- és költséghatékonyabban biztosítaná a követelések nyilvántartását és a jogérvényesítést. Ezt a célt egy, a hitelbiztosítéki nyilvántartáshoz hasonló rendszer felállításával támogathatja, amely egyben a hitel jogviszonyhoz kapcsolódó kölcsön- és biztosítéki szerződések, illetve kötelezettségvállaló nyilatkozatok nyilvántartásaként funkcionálna. Ez a jelenlegi papírdomináns ügyintézéshez képest egy teljesen új rendszer felállítását jelentené.

11) Javasolt az ingatlanok energetikai adataihoz való ingyenes hozzáférés biztosítása

A DESI-index alapján az adatokhoz való nyitott hozzáférés terén Magyarország a 27 tagállam közül a 24. helyen áll. A jelentős hazai adatvagyon hatékonyabb kihasználása egyszerűsítene a banki hitelekhez való hozzáférést, egyúttal jelentősen javíthatná az ország gazdasági versenyképességét.

A hatékonyabb adatgazdálkodás fontosságára a zöldjelzáloghitel-termékek kialakításának és az első hazai zöldjelzáloglevelek kibocsátásának tapasztalatai is rávilágítottak. A hazai lakóingatlan-állomány energetikai jellemzőire vonatkozóan hozzáférhető adatok jellemzően egyedi tudományos kutatásokhoz kapcsolódnak, és a használt módszertanoktól függően jelentős eltérést mutatnak (Bene et al.,

2023) Az ESG-szemponthoz támogató kötvénykibocsátás volumenének növelése, illetve a zöldhitelezés ösztönzése szempontjából kiemelt jelentősége van a jelenleginél szélesebb körű hozzáférésnek az energetikai adatokhoz (Ritter, 2021).

Ennek keretében javasolt

- a) a lakóingatlan-állomány energetikai szempontból legjobb 15%-ának évenkénti meghatározása az EU-taxonómiában szereplő elvárásoknak való megfelelés céljából,
- b) az ingatlanok kWh/m²/év-ben kifejezett primer energiaigény-adataihoz való ingyenes hozzáférés és a tömeges adatlekérdezés biztosítása (a Lechner Tudás-központ oldalán jelenleg csak a besorolás betűkódja érhető el).

Az EU-ban folyamatban van az épületenergetikai irányelv (EPBD) felülvizsgálata is; az egyeztetések során az egyik leghangsúlyosabb elem az ingatlanok energetikai adataihoz való hozzáférés biztosítása a piaci szereplők részére.

Nemzetközi jó gyakorlatok

Svédországban a Boverket²⁶, míg Dániában a Boligejer nevű állami adatbázisokon keresztül a bankok ingyenesen hozzáférnek az ingatlanok energetikai adataihoz. Spanyolországban 2023-ban indult el az egyelőre 11 régió ingatlanainak energetikai adatait tartalmazó adatbázis (Energetikai Adatbázis, 2023)

Olaszországban a Sistema Informativo sugli Attestati di Prestazione Energetica²⁷ országos összesítésben és tartományonként is részletes, ingyenesen hozzáférhető adatokat tartalmaz a lakóingatlanok energetikai hatékonyságáról. Az adatbázis immár több mint 5 millió energetikai tanúsítvány adatait tartalmazza.

²⁶ www.boligejer.dk.

²⁷ <https://siape.enea.it/>.

5. MIT HOZHAT A JÖVŐ? ÖSSZEGZÉS

A tanulmányban tárgyaltak szerint a fent bemutatott digitalizációs javaslatok megvalósítása esetén a banki ügyfélkiszolgálás hatékonysága tovább növelhető, és a magyar bankszektor nemzetközi versenyképessége is javítható. Mindazonáltal a technikai fejlődés és az ezzel párhuzamosan változó fogyasztói szokások a bankokat is folyamatos adaptációra és innovációra ösztönzik, ezért mintegy öszszegzésként célszerű már most számba venni a hitelezési folyamatok lehetséges jövőbeli fejlődési irányait.

A personalizáció és a mesterséges intelligencia növekvő szerepe

A gépi tanulás és a mesterségesintelligencia-alapú megoldások további térnyerése még gyorsabb és személyre szabott hitelajánlatok előállítását teszik lehetővé, figyelembe véve a hiteligénylő egyedi igényeit és kockázati karakterét. Az ügyfelek egyre növekvő „digitális lábnyomából” kinyerhető – elsősorban az online vásárlásokhoz kapcsolódó – adatok hozzájárulhatnak a még pontosabb és személyre szabottabb hitelbírálati megoldások kialakításához (*Agarwal et al., 2020*), korábban nehezebben hitelezhető rétegek válhatnak ezáltal finanszírozhatóvá (*Berg et al., 2019*). A mesterséges intelligencia szerepe a kiberbiztonság terén is számottevő lehet, az ilyen jellegű kiberbiztonsági rendszerek ugyanis képesek lesznek alkalmazkodni és tanulni az elkövetői mintákból, ezzel hatékonyabbá téve az ilyen típusú visszaélések észlelését és megelőzését (*Bagó, 2023*).

Az innovatív szerződéskötési megoldások térnyerése

A hatályos szabályozás – elsősorban fogyasztóvédelmi szempontok miatt – lehetővé teszi ugyan a lakáshitel-szerződés megkötését elektronikus úton, azonban ez csak a felek együttes fizikai jelenlétében történhet – azaz az ügyfeleknek a szerződéskötési szándékuk komolyságát hangsúlyozandó, legalább egy alkalommal személyesen is meg kell jelenniük a bankfiókban. A hazai lakosság pénzügyi tudatosságának fejlődése esetén javasolt megvizsgálni annak a lehetőségét, hogy a szerződéskötés is az online térben, biztonságos banki csatornán (pl. videobankon vagy internetbankon) keresztül jöjjön létre.

Az okosszerződések forradalmasíthatják a hitelezést

A blokklánalapú megoldások beépítése a banki működésbe erősítheti a lakáshitelezési folyamat biztonságosságát, transzparenciáját és hatékonyságát. A sokak szerint forradalmi okosszerződések alapjaiban alakíthatják át a szerződések előkészítésével, megkötésével és tárolásával kapcsolatos folyamatokat.

Az okoszemüvegek és a virtuális bankfiókok megtörhetik a mobileszközök primátusát

A mesterségesintelligencia-alapú szolgáltatások elterjedése a pénzügyi szolgáltatások terén elkerülhetetlen. A fejlesztések ezen a téren a beszéd- és gesztusalapú kommunikációt helyezik előtérbe, ami együtt járhat a jelenleg legelterjedtebb érintőképernyős eszközök (mobiltelefon, tablet, okosóra) háttérbe szorulásával. Sokan az AR (augmented reality)²⁸ alapú okoszemüvegek és VR (virtual reality)²⁹ eszközök elterjedését várják a következő évtizedtől, ami nemcsak a banki szolgáltatások elérési módját változtathatja meg gyökeresen, hanem a virtuális fiókok megjelenésével a bankfiókok szerepét is újradefiniálhatja (*The Economist*, 2023).

HIVATKOZÁSOK

- AGARWAL, S. – ALOK, S. – GHOSH, P. – GUPTA, S. (2020): Financial Inclusion and Alternate Credit Scoring: Role of Big Data and Machine Learning in Fintech. Indian School of Business, New York University, https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3507827.
- BAGÓ, P. (2023): Kiberbiztonság és a mesterséges intelligencia kapcsolata. *Gazdaság és Pénzügy*, 10(2), 196–221, <https://bankszovetseg.hu/Public/gep/2023/196-221%20Bago.pdf>.
- BECSEI, A. – BÓGYI, A. – CSÁNYI, P. – KAJTOR-WIELAND, I. – KOVÁCS, L. (2021): A fenntartható bankolás 10 pontja. *Gazdaság és Pénzügy*, 8(3), 244–271, https://bankszovetseg.hu/Public/gep/2021/244-271%20Becsei_P.pdf.
- BECSEI, A. – BÓGYI, A. – CSÁNYI, P. – KOVÁCS, L. (2019): A jövő bankja, a bankok jövője – a Magyar Bankszövetség digitalizációs javaslatai. *Gazdaság és Pénzügy*, 6(3), 299–310, <https://www.bankszovetseg.hu/Public/gep/2019/299-310%20BecsBodCsaKo.pdf>.
- BENE, M. – ERTL, A. – HORVÁTH, Á. – MÓNUS, G. – SZÉKELY, J. (2023): A magyarországi lakóingatlan-állomány energiaigényének becslése. *Hitelintézeti Szemle*, 22(3), 123–152, <https://hitelintezetiszemle.mnb.hu/letoltes/hsz-22-3.pdf>.
- BÉRES, A. – GROSZ, G. (2016): Kötelező pozitív adólista: ettől lehetnek olcsóbbak a hitelek. <https://www.mnb.hu/letoltes/joberes-grosz-kotelezo-pozitiv-adoslista-ettol-lehetnek-olcsobbak-a-hitelek.pdf>.
- BERG, T. – BURG, V. – GOMBOVIC, A. – PURI, M. (2019): On the Rise of FinTechs: Credit Scoring Using Digital Footprints. FDIC-CFR, Working Paper Series, <https://www.fdic.gov/analysis/cfr/2018/wp2018/cfr-wp2018-04.pdf>.
- BÓGYI, A. – GACSAL, M. – GRENCZER, B. – KOVÁCS, L. – MARTONOVICS, B. (2023): A veszélyhelyzeti jogalkotás, a hiteltörlesztési moratórium és a kamatplafon hatása a banki szerződésekre, In:

28 A kiterjesztett valóság vagy augmentált valóság (angolul augmented reality, AR) a valóság egyfajta virtuális (látszólagos) kibővítése, amikor például egy erre a célra létrehozott szemüveget használva, a valós környezetbe virtuális elemeket vetítünk.

29 Számítógépes környezet által létrehozott, a háromdimenziós teret szimuláló kép vagy mesterséges környezet, amely a felhasználó egyedi akcióira speciális elektronikus eszközök segítségével látszólag természetes módon válaszol. Az interakció gyakori eszköze egy belülről képernyővel felszerelt sisak vagy érzékelőkkel felszerelt kesztyű.

- BODZÁSI, B. – CSEHI, Z. (szerk.) (2023): *A COVID-19 és a gazdasági jog: A koronavírus-járvány és a rendkívüli jogrend hatása a magyar gazdasági jogi szabályozásra*. Magyar Jogász Egylet, 55–95, <https://cdn-60b7abf2c1ac185aa47cf636.closte.com/wp-content/uploads/sites/50/2023/05/covid-19-gazdasagi-jog.pdf>.
- BUCHAK, G. – MATVOS, G. – PISKORSKI, T. – SERU, A. (2018): Fintech, Regulatory Arbitrage, and the Rise of Shadow Banks. *Journal of Financial Economics*, 130(3), 453–483, <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2018.03.011>.
- DEMIRGÜÇ-KUNT, A. – KLAPPER, L. – SINGER, D. – ANSAR, S. (2022): The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19, World Bank, <http://hdl.handle.net/10986/37578>.
- Digital Intensity Index (2022): https://ec.europa.eu/eurostat/cache/metadata/Annexes/isoc_e_dii_esmsip2_an1.pdf.
- Economist, The* (2023): Twilight of the screen age – So long iPhone. Generative AI needs a new device. Is this the twilight of the screen age? Oct. 5, <https://www.economist.com/business/2023/10/05/so-long-iphone-generative-ai-needs-a-new-device>.
- EMF (2006): Joint paper on the use of automated valuation models in Europe. <https://www.europeanavmalliance.org/files/eea/Downloads/EMF%20EAA%20Paper%20on%20AVMs.pdf>.
- Energetikai Adatbázis (2023): <https://edificioseficientes.gob.es/es>.
- Etikai Iránymutatás (2019): Az Európai Bizottság által 2018 júniusában létrehozott, mesterséges intelligenciával foglalkozó, magas szintű független szakértői csoport megbízható mesterséges intelligenciára vonatkozó iránymutatása. https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2014_2019/plmrep/COMMITTEES/JURI/DV/2019/11-06/Ethics-guidelines-AI_HU.pdf.
- Európai Bizottság (2020): Fehér könyv a mesterséges intelligenciáról: a kiválóság és a bizalom európai megközelítése. https://commission.europa.eu/system/files/2020-03/commission-white-paper-artificial-intelligence-feb2020_hu.pdf.
- Európai Bizottság (2023a): eGovernment Benchmark 2023 – Insight Report. <https://sitic.org/egovernment-benchmark-2023/>.
- Európai Bizottság (2023b): Europe’s Digital Decade: digital targets for 2030. https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_en.
- Európai Bizottság Javaslat (2023/0209/COD): Az Európai Parlament és a Tanács Irányelve a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról és elektronikuspénz-szolgáltatásokról, a 98/26/EK irányelv módosításáról, valamint az (EU) 2015/2366 és a 2009/110/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről. https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:e09b163c-1687-11ee-806b01aa75ed71a1.0015.02/DOC_1&format=PDF.
- Európai Bizottság Javaslat (2023/0210/COD): Az Európai Parlament és a Tanács Rendelete a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról és az 1093/2010/EU rendelet módosításáról. https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:04cc5bd5-196f-11ee-806b01aa75ed71a1.0008.02/DOC_1&format=PDF.
- Európai Bizottság Javaslat (2023/0205/COD): Az Európai Parlament és a Tanács Rendelete a pénzügyi adatokhoz való hozzáférésre vonatkozó keretről, valamint az 1093/2010/EU, az 1094/2010/EU, az 1095/2010/EU és az (EU) 2022/2554 rendelet módosításáról. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52023PC0360>
- Európai Bizottság Közleménye (2018): Mesterséges intelligencia Európa számára. [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52018DC0237R\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52018DC0237R(01)).
- NOVAK, J. – JÁNOSKUTI, L. – HAVAS, A. – PURTA, M. – MARCINIÁK, T. – IGNATOWICZ, K. – ROZENBAUM, K. – YEARWOOD, K. (2018): The Rise of Digital Challengers. How digitization can become the next growth engine for Central and Eastern Europe. Perspective on Hungary.

McKinsey, <https://www.mckinsey.com/~/media/mckinsey/featured%20insights/europe/the%20rise%20of%20digital%20challengers%20perspective%20on%20hungary/rise-of-digital-challengers-perspective-on-hungary.pdf>.

Magyar Nemzeti Bank (2021): 15/2021. (X.29.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek ingatlanokkal összefüggő kockázatainak kezeléséről. <https://www.mnb.hu/letoltes/15-2021-ingatlan-ajanlas.pdf>.

McKinsey (2022): Digital challengers on the next frontier in Central and Eastern Europe. <https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/digital-challengers-on-the-next-frontier-in-central-and-eastern-europe>.

MOTKIN, A. (2023): Ukraine's Diia platform sets the global gold standard for e-government. *Atlantic Council*, <https://www.atlanticcouncil.org/blogs/ukrainealert/ukraines-diia-platform-sets-the-global-gold-standard-for-e-government/>.

Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2022–2030 (2022): <https://kormany.hu/dokumentumtar/nemzeti-digitalizacios-strategia-2022-2030>.

RITTER, R. (2021): Van eszköz a magyarországi ingatlanok energetikai állapotának javítására. Úton a minősített zöld jelzaloglevél felé. <https://www.mnb.hu/letoltes/21-03-02-ritter-renato-a-magyarorszagi-ingatlanallomany-energetikai-allapota.pdf>.

SZEGFŰ, L. (2020): Otthonról is azonosíthatjuk magunkat és szerződhetünk a bankkal. <https://www.mnb.hu/letoltes/szegfu-laszlo-elektronikus-ugyfel-azonositas.pdf>.

World Bank (2021): Consumer Risks in Fintech: New Manifestations of Consumer Risks and Emerging Regulatory Approaches. Policy Research Paper, <https://documents1.worldbank.org/curated/en/515771621921739154/pdf/Consumer-Risks-in-Fintech-New-Manifestations-of-Consumer-Risks-and-Emerging-Regulatory-Approaches-Policy-Research-Paper.pdf>.

Törvények:

2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról.

2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól.

2009. évi LXXXV. törvény a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról.

2017. évi LIII. törvény a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról, a területi közigazgatás működésével kapcsolatos egyes kérdésekről, valamint egyes törvényeknek az Alaptörvény tizenegyedik módosításával összefüggő módosításáról szóló 2022. évi XXII. törvény 6. fejezet.

Rendelet:

22/2018. (VIII. 23.) IM rendelet a közjegyzői díjszabásról.