



PÉNZÜGYI INFORMATIKA

## A fejlesztés kényszere

Soha nem látott lehetőségeket és soha nem látott feladatokat jelent a pénzügyi intézetek számára a modern digitális technológia és annak innovatív használata. Azok a bankok, amelyek nyitottan állnak a fejlesztésekhez, hajlandóak az együttműködésre a külső partnerekkel és nem utolsósorban elegendő forrással is rendelkeznek, a következő évek nyertesei lehetnek.

Érdekes kettősség jellemzi a pénzügyi szektor hozzáállását az informatikai technológiákhoz és újításokhoz. Egyfelől nem ritka, hogy 10-15 éves vagy még régebbi rendszereket használnak az alapvető banki folyamatok támogatására, másrészt sokszor a többi iparágat megelőzve vezetnek be új technológiákat (mint például a videós azonosítást). Akkor végül is konzervatív iparág a technológiát tekintve a pénzügyi szektor vagy sem?

Csányi Péter, az OTP Bank vezérigazgató-helyettese, a Digitális Divízió vezetője szerint a bankok mindig is a technológiai innováció élvonalában jártak – például a nem katonai célú vállalkozások közül elsőként használták számítógépeket a napi működésükben. Sajnálatos módon a 2008-as pénzügyi válság pont egy olyan időszakban vetette vissza több évre a szektor digitalizációs fejlődését, amikor technológiai robbanás zajlott az informatikában, írta kérdéseinkre küldött válaszában.

Ha tette is érhető némi konzervativizmus az újításokkal szemben (és korántsem csak Magyarországon), az leginkább abból fakad, hogy a bankok számára rendkívül fontos a működés stabilitása, teszi hozzá Szuhanyik János, az Oracle Hungary technológiai értékesítési vezetője. Az üzletmenet-folytonosság kulcsfontosságú a bankszektorban, és nem csak az ügyfelek miatt: a szabályozó hatóság is komolyan bünteti azokat a pénzügyi intézeteket, amelyek nem tudnak eleget tenni előírt kötelezettségeiknek. „A pénzügyi intézetek számára kiemelten fontos, hogy a legújabb technológiák könnyen illeszthetők legyenek a meglévő rendszereikhez, ezzel is biztosítva a sikeres bevezetést”, mondja az Oracle szakembere.

Számos korszerű megoldást – például az sms-értesítést a bankkártyás tranzakciókról – a magyarországi bankok jóval korábban vezettek be, mint a külföldiek

## Összhangban a nemzetközi élvonallal

Mindezzel együtt a hazai pénzügyi intézetek összességében egyáltalán nincsenek lemaradva a nemzetközi élvonalától, sőt, számtalan olyan megoldást lehetne felidézni, amelyet jóval korábban vezettek be, mint a külföldi konkurencia (például az sms-értesítés a bankkártyás tranzakciókról). Ugyanakkor az is igaz, hogy mivel a pénzügyi szektor volt az informatikai lehetőségek egyik legkorábbi használója, mára sok régi megoldást kell modernizálni, megújítani, akár

cserélni. „Ez lassítja a digitális transzformációt, és talán éppen ebben áll a következő időszak valós kihívása. Persze ez így már nem csak technológiai kérdés, hanem gondolkodásmód, módszertan és vállalati kultúra kérdése is”, teszi hozzá Csányi Péter.

Mindenképpen hatott a bankok szemléletére a fintechek megjelenése is. Nem is annyira az általuk kínált szolgáltatások voltak újszerűek, hanem az az ügyfélközpontú gondolkodásmód, amely a pénzügyi startupok működését jellemzi. Ezt mindenképpen át kellett venniük a hagyományos pénzügyi intézeteknek is, és az eredmény jól látszik az internet- és mobilbanki rendszerek fejlődésében, a folyamatok egyszerűsítésében. A bankok kezére játszik (és egyben kényszeríti is őket a folyamatos fejlesztésre), hogy az ügyfélkörük is egyre inkább igényli és használja a digitális megoldásokat, amit a Covid-járvány tovább gyorsított.

## A felhő elkerülhetetlen

A Covidnak persze nem csupán pozitív hatásai voltak a pénzügyi intézetek digitalizációs terveire. A pandémia és az abból fakadó bizonytalanság nyomán szűkültek az informatikai költségvetések (is), amelyekből ráadásul egyéb kényszerű fejlesztéseket kellett finanszírozni. Ilyen kényszerű lépés volt például minden bank esetében a távmunka feltételeinek kialakítása, illetve az új szabályozói igényeknek való megfelelés. A hitelmoratórium egyik pillanatáról a másikra történő bejelentése és bevezetése például óriási nyomást helyezett a banki informatikai szervezetekre, amelyeknek rohamtempóban kellett kialakítani és beüzemelni a szükséges informatikai háttérrel – miközben éppen csak befejezték az azonnali fizetési rendszer (AZUR) szintén kötelező kialakítását. Egyre nagyobb az érdeklődés és nyitottság a felhőszolgáltatások igénybevételeire. Ezek fő elméleti előnye az azonnali bevethetőség és az elosztott költségmodell – a gyakorlatban azonban a belső folyamatoknak és a felügyeletnek való megfelelés kapcsán, valamint a szükséges integrációk miatt az előkészítések akár több hónapot is igénybe vehetnek. A felhőszolgáltatások (ideértve a kész alkalmazásokat, a felhős infrastruktúrát, illetve a privát rendszereket és a publikus felhők kombinációját is) egyértelműen a közeljövő legfontosabb technológiai trendjei között vannak.

A digitalizálódó világ egyik legfontosabb következménye, hogy minden vállalkozásnak gyorsan kell reagálnia a piaci változásokra. A bankok esetében ez egyrészt azt jelenti, hogy rövid határidővel kell leszállítani

az üzleti területek által igényelt megoldásokat, amibe ritkán fér bele a saját infrastruktúra kiépítése. Másrészt, a már működő megoldások, rendszerek mögé olyan infrastruktúrát kell kiépíteni, amely rugalmasan képes követni az igények hullámzását, esetleges hirtelen megugrását, ugyanakkor nem jelent túlzott terhet a beszerzése és üzemeltetése. A felhő nem egyszerűen csak egy új informatikai platform, de újítja költségmodell is, amely kifejezetten lehetővé teszi az innovatív üzleti próbálkozásokat és kompatibilis a digitális banki szolgáltatások egyre terjedő előfizetési modelljével. Így, még ha nem is lehet megszűzni az adat- és folyamatintegrációt, a biztonsági követelmények kielégítését (hagyományos rendszerek esetén sem), az üzlet mozgásteret, rugalmassága nagyságrenddel is jobb lehet a felhőszolgáltatások által”, teszi hozzá Szuhanyik János.

## A háttér hatalmának hanyatlása

A közeljövő egy másik nagy kérdése, amellyel (szinte) minden nagy banknak szembe kell néznie, hogy mi legyen

### Technológiák a távolabbi jövőből

Több olyan technológia is feltűnt a horizonton, amelyek egy-két éven belül még nem okoznak érezhető változást a pénzügyi intézetek működésében, de hosszabb távon komoly hatással lehetnek rájuk.

#### Mesterséges intelligencia

Ezt lehet a legkevésbé jövő időben emlegetni, hiszen számos banki funkciót támogatnak már most is MI-vel vagy legalábbis gépi tanulással. Amit azonban most látunk, nem fogható ahhoz, ami pár év múlva várható ezen a területen. Az MI segítségével a bankok sokkal hatékonyabban tudják elemezni a rendelkezésükre álló óriási adatvagyonot, és felszabadíthatják a munkatársakat a repetitív feladatok elvégzése alól.

#### Blokklánc

Nem a Bitcoin, és a többi kriptovaluta, hanem a mögöttes álló technológia, amely megkönnyíti a tranzakciók nyilvántartását és hitelesítését. A technológia használható (egyebek mellett) a fizetési szolgáltatásokban, a csalásfelderítésben, a hitelkérelmek feldolgozásában vagy az okosszerződésekben. Egy Accenture-becslés szerint a befektetési bankok 10 milliárd dollárt tudnának megtakarítani, ha blokkláncot alkalmaznának a klíringfolyamatokban.

#### Kvantumszámítógépek

A kvantumszámítógépekkel már folynak ígéretes kutatások, bár a mindennapi üzleti problémák megoldása még várat magára. Ugyanakkor a kvantumszámítógépek szinte határtalan számítási teljesítménye óriási lehetőségeket rejt magában. Bár egyúttal meg kell birkózni azzal is, hogy a jelenleg használt titkosítási módszereket egy csapásra elavulttá teszik.



CSÁNYI PÉTER, OTP BANK

FORRÁS: OTP BANK

a központi, „core” rendszerekkel. Ahogy Csányi Péter is utalt rá, ezeket sok helyen kell modernizálni, ám éppen központi szerepük miatt a bankok nem egyszer igyekeznek ezt a feladatot elodázni. A csere ugyanis egyrészt olyan óriási erőforrásokat igényel minden területen, ami szinte lehetetlenné teszi az egyéb fejlesztéseket, másrészt óriási kockázatokkal is jár – az esetleges sikertelenség jóformán megbéníthatja a bankot.

Még az is lehet, hogy nem is lesz szükség a core banki rendszerek klasszikus cseréjére. Ezeken a nagy, korábban rendszerint monolitikus rendszerek ugyanis nagy változásokon mentek át az utóbbi időben. Ott van például az Oracle FlexCube rendszere (erre cserélte le néhány éve korábbi megoldását az MKB Bank), amelyre folyamatosan érkeznek olyan újítások, amelyek korábban nem tartoztak a core banking funkciók közé. „Szállítóként nekünk követnünk kell az ügyfelek igényeit, ők pedig könnyen integrálható, üzembiztos megoldásokat szeretnének, amelyek kapcsolódnak a modern alkalmazásokhoz. Ilyen alkalmazás például a kampánymenedzsment, a marketingautomatizáció vagy éppen a többcsatornás ügyfélszolgálat támogatása. Ezek az alkalm-

A modern alkalmazások – például a kampánymenedzsment, a marketingautomatizáció, a többcsatornás ügyfélkiszolgálás – egyre inkább elválnak az alattuk lévő technológiai és infrastrukturális rétegtől



SZUHANYIK JÁNOS, ORACLE HUNGARY

zások egyre inkább elválnak az alattuk lévő technológiai és infrastrukturális rétegtől”, világítja meg Szuhanyik János, miért nem lehet többé zárt, monolitikus rendszerekről beszélni. Hasonló gondolatokat fogalmazott meg nemrégiben *Vinnai Balázs* is a *Portfolio.hu*-nak adott interjújában. A szakember, aki július elején elnöki főtanácsadóként csatlakozott a Magyar Bankholding Zrt-hez, legfőbb feladata pedig a csoport digitális technológiai transzformációjának támogatása lesz, így nyilatkozott: „Ma már nem az alaprendszer a kulcselem egy bankban, sokkal inkább a digitális csatornák és az ügyfélélmény a fő kérdés. Ezeket a digitális platformokat és új generációs banki megoldásokat már nem a back-enden, hanem a fronthoz minél közelebb próbáljuk végrehajtani. Nem lesz minden funkció és termék egy rendszeren, és nem lesz tökéletesen összeillesztve egy monolit egységgé, és nem is ez a cél.”

## Az ügyfélélmény mindenek felett

Még egy szempontból óriási szükség van a banki rendszerek korábinál jóval nagyobb fokú nyitottságára – ez pedig a külső szolgáltatókkal, például a fintech-cégekkel való együttműködés. A kezdeti felbuzdulás után már senki nem beszél arról, hogy a fintechek leváltanák vagy pláne legyűrnék a hagyományos bankokat – az új kulcsszó az együttműködés, a szolgáltatások integrálása lett.

Ehhez olyan nyitott platformokat kell építeniük a bankoknak, ahol a tranzakciókat rögzítő és végrehajtó központi rendszerek zökkenőmentesen, gyorsan, ugyanakkor biztonságosan tudnak kommunikálni mindazokkal a front-end megoldásokkal, amelyeket akár maga a bank, akár egy külső fél kínál az ügyfeleknek. Az ilyen együttműködések révén a bankok teljesen új üzleti modellekkel és technológiákkal is viszonylag kockázatmentesen kísérletezhetnek, miközben a háttérrendszerek és a front-end lazább kapcsolódása jövőállóbbá teszi a teljes infrastruktúrát. Mindez pedig rendkívül fontos lesz az új ügyféligenyek kielégítése szempontjából. A felhasználók hozzászoktak a személyre szabott, kényelmesen, bármikor igénybe vehető szolgáltatásokhoz (például az online vásárlásnál), és ugyanezt várják el a bankjuktól is. Ne kelljen bankfiókba járni, ne kelljen a munkaidőhöz igazodni, ne keressenek olyan ajánlatokkal, amelyek nem illenek a jövedelméhez, és még hosszan lehetne sorolni az elvárásokat.

A digitális ügyfélélmény biztosítása minden bank esetében az egyik legfontosabb feladat lesz a közeljövőben. Ehhez viszont gyakorlatilag az összes technológia (nyílt háttérrendszerek, internetes és mobil megoldások, fejlett adatelemzés, automatizált folyamatok) összehangolt alkalmazására lesz szükség. Cserébe a kiaknázható üzleti előnyök is óriásiak. „Az inkumbens pénzügyi intézetek számára nyújtja a legnagyobb lehetőségeket a digitális transzformáció, mert az ügyfélkapcsolatok esetében a digitális csatornáknál és a 7×24-es eléréseknél tudunk a legtöbbet előre lépni. Ezzel egy univerzális bank működési komplexitását tudjuk egyszerűbbé, gyorsabbá, érthetőbbé tenni, és ebben rejlik a digitális technológiák ereje”, fogalmazott Csányi Péter.

Schopp Attila