

DIPLOMADOLGOZAT

Farkasházy Attila

2004.



Szent István Egyetem – Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar
Közgazdász-gazdálkodási szak kiegészítő képzés
Számviteli és Pénzügyi Tanszék

~~A HITELKÁRTYÁK ÉS BANKKÁRTYÁK~~ PIACA MAGYARORSZÁGON

Belső konzulens:

dr. Borszéki Éva

tanszékvezető egyetemi docens
Számviteli és Pénzügyi Tanszék

Külső konzulens:

Ágfay Dániel

főosztályvezető
Lakossági Hitelkezelés, -fejlesztés és Monitoring Osztály
Kereskedelmi és Hitelbank

© Farkasházy Attila

Budapest-Gödöllő, 2004. október

TARTALOMJEGYZÉK

Bevezetés	4
1. A bankkártyák kialakulása	6
2. A bankkártyák használata	15
2.1. A kártyák használata a nemzetközi piacokon	15
2.2. A kártyák kialakulása és használatuk Magyarországon	17
3. A hitelezés folyamata	21
3.1. Terméktervezés és paraméterezés	27
3.2. Termékprofitabilitás	29
3.3. Adósminősítés és hitelbírálat	33
3.4. Scoring modellezés	38
3.5. Behajtás	50
4. Portfólió-menedzsment és monitoring	53
4.1. Leading indicators	53
4.2. Coincident indicators	57
4.3. Lagging indicators	61
4.4. A kockázatkezelés jövője	62
5. Az ügyfelek és a bankok viselkedése a piacon	65
6. Epilógus	75
Összefoglalás	77
Irodalomjegyzék és egyéb források	78
Ábrajegyzék	
Táblázatok jegyzéke	

BEVEZETÉS

Hazánkban a rendszerváltás után sorra alakultak ki a nyugati piacgazdaság intézményei, azonban a hirtelen bekövetkező súlyos gazdasági problémák sok éven keresztül visszavetették a gazdaság egyes területeit. Egyik ilyen szektor volt a lakossági hitelezés, mely évtizedekig jól működött, azonban a kamatok és az infláció emelkedésével súlyos válságot élt meg. A bankszektor liberalizációja után ezért a bankok zöme hitelezési tevékenységét nem is igen terjesztette ki a lakosságra, ugyanis a gazdaságosságához szükséges hitelkamatokat szinte senki sem fizette volna meg. Így aztán a hitelezés ismételt elterjedésével a kilencvenes évek végéig várni kellett, amikor az infláció egyszámjegyűvé válása már a lakossági szektor számára is elviselhető hitelkamatokat tett lehetővé. A bankok ezután sorra jelentek meg a lakossági piacon is, és hiteltermékeik palettája folyamatosan színesedett, sőt, mára már nem pénzügyi szereplők is beléptek a piacra – természetesen bankok közreműködése által.

A lakossági hitelezés manapság egyik legjobban felfutó ága a hitelkártyák piaca, mely az elmúlt évben több mint háromszázezer új ügyfelet üdvözölt. A felfutás egyre nagyobb lendületet vesz, azonban a szektorban mégis, mintha valami nem lenne rendben. Az ügyfelek száma egyre több, a kihelyezett állomány egyre növekszik, a lakosság azonban még nem tette helyére a terméket. Ha egy nyugat-európai vagy amerikai polgár meghallja a „credit” szót, kiadásainak egy lehetséges finanszírozási formájára gondol. Feléjük természetes dolog, hogy autót, lakást, háztartási eszközöket az ember hitelre vesz, amennyiben pillanatnyilag nincsen rá fedezete, de jövedelmi helyzete lehetővé teszi, hogy az előre eszközölt vásárlást utólag a bank felé vissza tudja fizetni. Magyarországon ezzel szemben az ember a „hitel” szó hallatán adósságra, kamatokra, üres pénztárcára és fizetési felszólításokra gondol, ugyanakkor egyes ügyfelek törlesztési hajlandósága is némileg aggályos. Másrészt a magyar piac jövedelmi helyzetéből adódóan sem elég érett még ahhoz, hogy a bankok széles körben tudjanak hiteleket kihelyezni, ennek következtében a mindennapi használatra szánt hitelkártyák sokszor áruhitel módjára végzik.

Jómagam 2001 óta a CIB Bank Lakossági Hitelezési Főosztályán voltam portfólióelemző, nem sokkal ezelőtt pedig a Lakossági Termékmenedzsment Főosztályon dolgozom folyamatelemzői munkakörben. Sok száz hazai kollégámmal együtt magam is azon dolgozom, hogy ezeket a fogyasztói szokásokat megismerjem, valamint hogy milyen módon lehetne elősegíteni azt, hogy az ügyfelek a hiteltermékeket kellően ismerjék és rendeltetésüknek megfelelően használják azokat.

A dolgozatban bevezetés gyanánt megismerhetőek a külföldi és hazai bankkártya-használati szokások, tendenciák. Részletesen foglalkozom a lakossági hitelezés szerepével és folyamatával, a bírálati módszerek meghatározásával. Külön fejezet foglalkozik a hitelezési tevékenység eredményességének visszamérésére, mindezeket természetesen a hitelkártyák szemszögéből vizsgálva. A dolgozatban található mintaportfólió, és az ahhoz kapcsolódó valamennyi számítás – mind a termékkialakításnál, mind a visszamérésnél – természetesen nem valós termék eredményeit mutatja, csupán egy általam kitalált és levezetett ismertetés. Végül pedig megpróbálom megérteni a piac jelenlegi tendenciáit, a bankok és a fogyasztók jelenlegi és jövőben kívánatos viselkedési formáit.

1. A BANKKÁRTYÁK KIALAKULÁSA

Ahogy az emberiség történelmét megpróbáljuk rekonstruálni, az időben visszafelé haladva egyre töredékesebb, homályosabb információkkal rendelkezünk. Vannak ezredekkel ezelőtti civilizációk, melyekről egészen részletes emlékek maradtak fenn, de vannak helyek, ahonnan még a közeli századokban történetekről sincs szinte semmilyen információnk. Egy dologban azonban biztosak lehetünk: ahol legalább két ember volt, ott létezett kereskedelem is. Ha nagyon elvonatkoztatunk a szó eredeti jelentésétől, akkor tulajdonképpen már az ősemberek társadalmaiban is „kereskedtek” egymással, hiszen a munkamegosztás is nem más, mint az ember erőforrásainak kereskedelme – valamit adok valamiért. Ez a bizonyos „valami” a kezdetekben természetesen egészen egyszerű dolgokat jelentett, a gazdát cserélt dolgok a közösségek számára értéket képviselő dolgok voltak, állatok, termények, vagy akár kövek is. A kereskedelem fejlődésével azonban egyre inkább problémát jelentett a közös értékmérő megtalálása, illetve ha még ez adott is, sokszor a távolság miatt igen nehéz volt kezelésük. A társadalmak fejlődése során ezért mindinkább cél volt, hogy a kereskedelmet elősegítendő mindenki számára egyaránt elfogadott és viszonylag könnyen kezelhető csereeszközt találjanak. Miután már az akkori társadalmak számára is nagy értéket jelentettek a különféle nemesfémek, fémötvözetek így idővel ezek lettek a kereskedelem legáltalánosabb eszközei. Ezek egyrészt igen korlátozott mennyiségben voltak megtalálhatóak, illetve bányászatuk is igen körülményes, így mennyiségük viszonylag szabályozható volt, másrészt értékállóak, nem korrodálódnak, vagyis az általános értékmérőként való szereplés minden feltételének megfeleltek. Az első emlékek a nemesfémek – leginkább ezüst – fizetőeszközként való használatáról az i. e. III. évezredből, az ókori Mezopotámiából és Egyiptomból valók. A nemesfémek ekkoriban még leginkább nem vert érme, hanem a legkülönbözőbb alakokban, rudakban, gyűrűkben jelentek meg, értéküket pedig súlyuk határozta meg.

Az i. e. II. évezredben a nemesfémek már az egész földközi tenger régiójában elterjedtek, és a kincsképzés és felhalmozás funkciója mellett árucikként, illetve fizetőeszközként egyaránt szolgáltak. A társadalmak fejlődésével a nemes-

fémek bányászata és ebből eredően a pénzkibocsátás joga hamarosan az uralkodók monopóliuma lett. Talán ettől a kortól kezdődően nevezhetjük valóban pénznek ezeket az eszközöket, ekkor ugyanis már világosan ki is mondták, hogy a kereskedelem általános értékmérő eszközei ezek a nemesfémek. Hamurappi törvénykönyvében például az adók, a munkáért járó javadalmazás mértéke, és a büntetések egyaránt ezüstben voltak meghatározva, igaz azzal a kitételrel, hogy ezüst hiányában a gabonát is elfogadták meghatározott átváltással. Akinek pénze van, az természetesen kölcsön is adhatja azt, így a törvénykönyv kitér már a kamatokra is, melyet a törvény 20%-ban határozott meg. Az észak-mezopotámiai Esnunna király törvénykönyve szerint pedig mintegy fél kiló ezüst volt annak a büntetése, aki beleharapott egy másik ember orrába.

Az első ismert vert pénz a kis-ázsiai Lúdiai királyságból való, mely gazdagságát a területén talált nagy mennyiségű arany-ezüst ötvözetnek, az ún. élektromnak köszönhette. Érméik már szabályos súlyrendszerbe illeszkedtek, és egyik oldalukon jellegzetes állami jelképek – akkoriban többnyire állatok vagy istenek, uralkodók képmásai – voltak megtalálhatóak. Az érmeverést később több társadalom, köztük a görögök is átvették. Az érmére vert jelképek szerepe, túl a kibocsátó azonosításán, értékük meghatározását segítette, az ábrák ugyanis súlyonként változtak, így idővel a mérlegelést is el lehetett kerülni. Az arany és ezüst érmék pénzként való használatát később szinte valamennyi fejlettebb társadalom átvette. Ezek a pénzek csaknem korlátlan konvertibilitással bírtak, hiszen anyaguk megegyezett valamennyi országban, a kereskedőknek idővel azonban újabb problémával kellett szembesülniük. A különböző társadalmak közti kereskedelem egyre szélesedett, és különösen a nagy távolságokat már igen nehéz volt nagy mennyiségű fémpénzzel megtenni, de nemegyszer jelentett az is gondot, hogy az adott ország pénzerméit törvényileg tiltott volt kivinni az állam területéről, sőt Kínában ez még tartományokon belül is halállal büntetendő cselekedet volt.

„A Suban [Szecsuanban] használt vaspénzek közül a nagyobbak súlya ezer darabonként 25 katti, a közepeseké ezer darabonként 13

katti. Ekkora súlyt utazás közben kényelmetlen cipelni, ezért az utazók kényelme érdekében a vaspénzt az akkori számlaigazolásokkal cserélték fel. A váltójegy-rendszer népi kezdeményezés terméke, amit hivatalnokokra bízta, így képes volt fennmaradni.”

Ma Tuan-lin (kb. 1228-1322)

Írásos anyagok átfogó vizsgálata, idézi Lü Cu-Csien¹

Nem sokkal a II. évezred kezdete után így Kínában megjelentek az első határidős váltólevelek, 1189-ben pedig megjelent az első mai értelemben vett – pontosabban úgy ötven évvel ezelőttig, a pénzhelyettesítők megjelenéséig – papírpénz, mely az uralkodó által kiadott határidő nélküli váltóigazolás volt, és nem sokkal később széles körben el is terjedt az országban, megtörve ezzel a fém pénzek egyeduralmát. A váltó mögöttes tartalma természetesen továbbra is nemesfém volt, de megjelenési formája már csak egy értékét hordozó papírdarab.



1. ábra – A „Nagy Ming-dinasztia forgalomban lévő kincs igazolás” 1374-ből, mely 1 uncia ezüstöt ért.²

Az effajta királyi váltók idővel másutt is, kezdetben Angliában majd a világ szinte valamennyi részén elterjedtek. A váltókról lassan lekoptak a hivatalos szövegek, a nemzeti bankok által kiadott bankjegyek elkülönültek az egyéb váltóktól, manapság pedig már legalább annyira művészeti alkotások, mint hivatalos iratok. Az érmék idővel szintén csak az érték megtestesítőjévé váltak, hiszen anyaguk ma már döntően nem nemesfém, hanem egyéb olcsóbb

¹ [3] A pénz története, 149. o. – Novella kiadó, 1999.

² A pénz története – Novella kiadó, 1999.

fémötvözetek, mint például réz vagy nikkel. A modern kereskedelem és a fizetés mindennapossá válásával felvetődött a kérdés, hogy a pénz egyetlen megtestesítője az érmék és bankjegyek lehetnek-e. A bankok ugyan már jóval korábban kialakultak, a betétgyűjtés és hitelezés intézménye szinte a pénz megjelenésével egyidős, azonban ezek szolgáltatásait mindössze kereskedők és a tehetősebb arisztokraták vették igénybe, széleskörben nem voltak elterjedtek, bár a gazdaságnak kétségtelenül fontos szereplői voltak. A bank alapvetően nem csinál mást, mint a gazdaság szereplőinek megtakarításait összegyűjti, majd ezen pénzeszközök használatát időlegesen átengedi azoknak, akiknek szükségük van rá. A pénzt használóktól, vagyis a hitelfelvevőktől használati díjat, kamatot szed, viszont a pénzt nála elhelyezőknek, a betéteseknek a bank fizet kamatot. A hitelkamat természetesen magasabb a betéti kamatoknál, a kettő közötti különbség, ami a bank haszna az ügyleten (ennek természetesen csak egy része a valódi haszon, hiszen a bank működési költségeit is részint ebből fedezi, valamint a kockázatok is megjelennek). Ez a tevékenység kvázi többletpénzt teremt a piacon, hiszen ugyanaz a pénz egyszerre van valakinek a betétjeként, és valakinek a zsebében hitelként jelen, továbbá azzal is serkenti a gazdaságot, hogy a pénzt mindig arra a helyre juttatja el, ahol éppen szükség van rá. A modern értelemben vett bankok elterjedésével a fizetések már nem csupán készpénzben történhettek, hanem bankok által kiadott váltókkal, csekkekkel, sőt akár bankszámlák közötti átvezetéssel is, kialakultak tehát az ún. készpénzkímélő illetve készpénz nélküli fizetési módzatok. Ezek azonban kezdetben meglehetősen körülményesek voltak, így a mindennapi használat során nem is terjedhettek el, inkább csak a vállalatok közötti nagyobb összegek cseréltek ilyen formában gazdát.

A huszadik század második felében – a világháborút követő gazdasági talpraállás után – a lakosság is kezdte igényelni a készpénzkímélő fizetés lehetőségét, melynek több oka is volt. Az emberek nagyobb összegű fizetések esetén nemigen szerettek sok készpénzt vinni magukkal, melyben akár több évi munkájuk is benne volt. Másrészt az életszínvonal, a nemzetközi kapcsolatok és nem utolsósorban a közlekedési eszközök fejlődésével a nemzetközi turizmus soha nem látott mértékű fellendülést mutatott, az utazóknak azonban –

főleg több országon át, vagy távoli helyekre utazva – sokszor gondot okozhatott az idegen országok valutáinak beszerzése. Erre a problémára jelentek meg kezdetben az utazási csekkek, nem sokkal később pedig a hitelkártyák. Ezek kezdetben a bankok és valamely kártyatársaság által közösen kiadott egyszerű plasztiklapocskák voltak, melyen egy kidomborodó szám azonosítja a tulajdonost. A konstrukció lényege, hogy a bankszámlatulajdonos kap egy hitelkerettel rendelkező, technikai számlához kapcsolódó kártyát. Ezt a kártyát aztán valamennyi, az adott kibocsátó kártyatársaság kártyáját elfogadó kereskedőnél lehet fizetésre használni, és amennyiben a kártyatársaság nem helyi, hanem nemzetközi cég, úgy a kártya külföldön is használható. Az első kártyák valamint a leolvasók is teljesen mechanikusak voltak. A kereskedő a kártyát behelyezte egy – szaknyelven imprinternek, általam egyszerűen csak satunak nevezett – szerkezetbe, fölé helyezett egy csekkszerű, nyomásra érzékeny papírt, majd a szerkezettel a papírra rápréselte a kártyaszámot, kézzel ráírta az összeget, és a csekket a kártyatulajdonos végül aláírta. A továbbiakban a vásárlónak nem volt más dolga, a kereskedő később elszámolt a kártyatársasággal, az a számlavezető bankkal, az összeg pedig levonásra került a tulajdonos bankszámlájáról. A kártyákat kezdetben persze nem sok helyen fogadták el, ezért a napi vásárlásokat nem lehetett ezen eszközzel bonyolítani, de mondjuk szállodák, utazási irodák, repülőársaságok, autókölcsönzők, és egyes frekvenciáltabb áruházak már igen, úgyhogy – főleg utazók esetén – előnyei azért kezdtek érezhetővé válni.

Nem sokkal a hitelkártyák megjelenése után a kártyáknak két alfaja alakult ki. Az egyik típust debitkártyáknak – magyarul betéti vagy számlafedezeti kártyáknak – hívják, mely a tulajdonos bankszámlájához kapcsolódik, és a számláján lévő pénz erejéig vásárolhat vele. A másik változatot creditkártyának – magyarul hitelkártyának – nevezzük. Ennek az a lényege, hogy a debittel szemben nem kapcsolódik számlához, az ügyfél havi költségeit a kártyával fizeti, a költségeket azonban időlegesen a bank állja, és azt csak a hó végén számlázza ki egyösszegben a kártyatulajdonosnak (valóságban persze e mögött is van egy technikai számla, de ennek csak az elszámolás és a nyilvántartás a szerepe). A hitelkártyák elsőként való megjelenésének egyébként – túl

az ügyfelek minél magasabb szinten történő kiszolgálásán – gyakorlati okai is voltak. Az első időkben ugyanis a kommunikáció mai szemmel nézve igencsak lassú volta miatt a debitkártyák is kissé hitelkártyaként működtek, a fizetés és az ügyfél számlájának betérhelése közt bizony nemegyszer hetek is elteltek, így a köztes időszakot a lánc szereplői tulajdonképpen meghitelezték az ügyfélnek. Másrészt, mivel a kereskedőnek nem volt lehetősége ellenőrizni, hogy a vásárlás fedezete megtalálható-e a tulajdonos bankszámláján, így tulajdonképpen „vakon” fogadta el a kártyát. Igen érdekes egyébként, hogy míg az amerikai kontinensen döntően a hitelkártyák terjedtek el, addig Európában nem örvendtek különösebb népszerűségnek, az öreg kontinensen ugyanis a debitkártyák vannak a mai napig túlnyomó többségben. Később kialakult még egy harmadik ún. charge kártya, amiről ugyan hitelre lehet vásárolni, azonban a felhasznált összeg továbbgörgetésére nincs lehetőség, a számlát hó végén teljes egészében ki kell egyenlíteni. Ez a típus kismértékben terjedt csak el Európában, ezzel szemben Amerikában jelentősebb kereslet mutatkozik iránta (az American Express kártyák ilyen típusúak). Az MNB az alábbiak szerint definiálja a három kártyatípust:

- **Debit (betéti) kártya:** *Bankszámlához kapcsolódó, készpénzfelvételre és vásárlásra (általában) egyaránt alkalmas fizetési kártya. A kártya birtokosa kizárólag számlaegyenlege erejéig vehet fel készpénzt, illetve költhet, és minden egyes művelet összegével automatikusan megterhelik bankszámláját.*
- **Credit (hitel) kártya:** *A kártyabirtokos és a bank közötti szerződésben előre meghatározott összegű hitelkerethez kapcsolódó kártya, amellyel az ügyfél kerete erejéig vehet fel készpénzt, illetve vásárolhat. Hónap végén a kártya birtokosa dönti el, hogy a tranzakciókat tételesen tartalmazó bankérintőben meghatározott határidőig teljes egészében kifizeti tartozását vagy csak a szerződésben meghatározott mértékig. A fizetési határidő előtt tartozása kamatmentes, a határidő után fennmaradó kiegyenlített összegre azonban kamatot kell fizetnie. Nem vonatkozik a kamatmentes-*

*ség a készpénzfelvételi műveletekre, ezek ugyanis a tranzakció kel-
tétől kamatoznak.*

- **Charge (terhelési) kártya:** *Abban különbözik a hitelkártyától, hogy nem feltétlen állapítanak meg hitelkeretet (de elképzelhető), és hó végén a teljes tartozást ki kell egyenlíteni a kártyabirtokosnak.*³

A fenti három típuson kívül külön szokták besorolni az ún. vegyes kártyát, mely gyakorlatilag semmiben nem különbözik a debitkártyáktól, neve onnan ered, hogy a kártyához kapcsolódó számlán rendelkezésre bocsátanak bizonyos összegű hitelkeretet is. A fenti meghatározások még annyiban pontosításra szorulnak, hogy a charge kártyák tág értelemben véve tulajdonképpen hitelkártyák, a második definíció egészen pontosan a revolving credit, vagyis a klasszikus hitelkártyát írja le.

A bankkártyák a nyolcvanas években – főleg a tengerentúlon – töretlen népszerűsége tettek szert, és rohamosan terjedtek, miközben a kommunikáció és a számítástechnika fejlődésével lehetővé vált a kártyák elektronikus autorizációja. A bankkártyákra mágnescsík került, amit a kereskedő egy elektronikus leolvasóba, szakszerű nevén POS-terminálba⁴ helyez a vásárlás-kor, az eszköz pedig telefonon keresztül kapcsolatba lép a kártyát kibocsátó bank erre fenntartott számítógépével. Miután a számítógép visszaigazolta, hogy a kérdéses összeg valóban megtalálható a tulajdonos számláján, a kereskedő egyfelől nagyobb biztonságban érezhette magát, másrészt a számítógép azonnal zárta az összeget a számlán, majd megkezdte az összeg eljuttatását a kártyatársaságon keresztül a kereskedőhöz. A technológia elterjedésével megjelentek az elektronikus kártyák is, melyek az eddig kiadott dombornyomott kártyákkal ellentétben sima felületűek voltak, és csak ilyen elektronikus terminálokon keresztül lehetett használni őket. Az elektronikus kártyák mind az elfogadó, mind a tulajdonos számára nagyobb biztonságot je-

³ [10] A fizetési kártya üzletág Magyarországon 2003., 4-5. o. – MNB, 2004.

⁴ Point Of Sale, vagyis az eladás helye

lentenek, hiszen a kereskedő tudja, hogy az összegre valóban van-e fedezet, a tulajdonosnak pedig fizetéskor a kártyához tartozó PIN-kódját⁵ is meg kell adnia, bár ez alól vannak kivételek. Az elektronikus kártyák ezért jóval olcsóbbak, és a hozzájutás is jelentősen egyszerűbb. Míg a dombornyomott kártyák éves díja többszöröse elektronikus testvéreinél, és igényléséhez sokszor a havi jövedelem bankszámlán történő jóváírása szükséges, addig elektronikus kártyát szinte bármely számlatulajdonos igényelhet. A dombornyomott kártyák ezzel szemben viszont szélesebb körben elfogadottak, és egyelőre nagyobb presztízst is képviselnek. Nagyjából ezzel egyidőben jelentek meg a pénzkidő-automaták, vagyis ATM-ek⁶ is, ami által nem csak az vált elkerülhetővé, hogy az ügyféllel egy ügyintézőnek személyesen foglalkoznia kelljen, mikor az a számlájáról készpénzt szeretne felvenni, hanem az ügyfélnek is elég csak a hozzá legközelebbi ATM-ig elmenni, és ott a nap bármely szakában pillanatokon belül pénzéhez juthat.

A bankkártyák fölénye kezdetben nem volt egyértelmű a csekkes fizetéssel szemben, sőt a kártyapiacra is megannyi nagyobb társaság versenyzett az ügyfelekért. Idővel azonban a csekkes fizetés – főleg az elektronikus plasztikok megjelenése után – teljesen háttérbe szorult, és a kártyatársaságok versenye is kezdett eldőlni. Miután Magyarországon csak a nyolcvanas évek végén jelentek meg a készpénz nélküli fizetési lehetőségek, így hazánkban a csekkes fizetés már igazából ki sem alakult. Ma a piacon ugyan még mindig több kisebb társaság is jelen van, gyakorlatilag azonban három vállalat vált meghatározóvá. Ezek a VISA, a Europay – mely a MasterCard és Cirrus/Maestro kártyák kibocsátója – valamint az American Express, utóbbi azonban főleg a „fiatal” kontinensen tudhat ügyfeleket soraiban, bár a világ többi részén is többé-kevésbé elfogadott. A társaságok általában több márkával is rendelkeznek, mely a kártya típusára, sőt olykor a megcélzott ügyfélkörre is differenciált. Más márkák testesítik meg az elektronikus kártyákat (Visa Electron, Cirrus, Maestro, Mondex, MC Electronic), a dombornyomottakat (Visa Classic,

⁵ Personal Identification Number – Személyi azonosító szám

⁶ Automated Teller Machine – Automatizált pénztárgép, a köznyelvben bankjegykidő-automata

MC Standard), az üzleti ügyfeleknek szánt Business, valamint a prémium ügyfeleknek szánt Gold vagy Platinum kártyákat.

Az utóbbi időben az internetes fizetésre használható virtuális kártyák is megjelentek, valamint új biztonsági elemként egyre nagyobb teret hódít magának az elektronikus chippel ellátott kártya is. Ezek elterjedését a kártyatársaságok szerették volna minél előbb megvalósítani, azonban a technikai átállás nehézségei egyelőre hátráltatják ezt a folyamatot.

2. A BANKKÁRTYÁK HASZNÁLATA

2.1. A kártyák használata a nemzetközi piacokon

Mára már a fejlett országokban mindennapossá vált a kártyával való fizetés. Az Egyesült Államokban olyan népszerűsége telt szer, hogy a tulajdonosok szinte elválaszthatatlan részét képezi a plasztiklap. Ebben természetesen jelentős szerepe van az elfogadói hálózat kiszélesedésének, tekintve hogy szinte mindenhol lehet fizetni kártyával, talán az újságost és a taxit kivéve. Így egy átlag amerikai polgár zsebében nemigen lapul kétszámjegyűnél nagyobb összeg egyszerre, sőt sokhelyütt a nagyobb címleteket – 50 és 100 dolláros – nem is fogadják el fizetéskor, más kérdés hogy ebben a dollár hamisíthatósága is komoly szerepet játszik.

„Egy amerikai piackutató intézet 2003-ban is feltette gondosan kiválasztott szegmenseinek az idéltlen, de örökzöld kérdést: 'Mit vinnének magukkal egy lakatlan szigetre?' A válaszadók 13,8 százaléka a bankkártyát írta be a kérdőívre. 2001-ben ez az adat még kisebb volt 10 százaléknál, ami azt jelzi, hogy azóta sokat javult az amerikaiak humorérzéke. Vagy tényleg úgy gondolják, hogy minden lakatlan szigeten van már ATM, talán pont arra a magányos pálmafára felszerelve, amelyet a karikatúránál olyan jól ismerünk. A mágnescsíkos vagy mostanában már csipes lapocska életünk részévé vált, sőt együtt élni is megtanultunk vele.”⁷

Nyugat-Európában a kártyák elterjedése nem volt olyan robbanásszerű mint a tengerentúlon, ami az öreg kontinens lakosságának konzervatívabb attitűdjéből is következik. Idővel azonban a lakosság megismerte és megkedvelte a kártyát és annak előnyeit. A kártyák népszerűsége és használatuk mértéke azonban korántsem egységes, melyben a gazdaság fejlettsége és egyéb tényezők egyaránt szerepet játszanak.

⁷ [6] Trunkó Barnabás – Előszó 6,5 millió kártyához – Bank & Tőzsde, Kártya & Üzlet különkiadás – 2003. december

1. táblázat – Bankkártyák száma és használatuk egyes európai országokban⁸

Ország	Lakosság (millió fő)	Debit kártyák száma (millió db)	POS tranzakciók száma (millió db)	100 főre jutó kártyák száma	Fizetési tranzakció db/kártya
Ausztria	8,2	5,3	140	65	26
Belgium	10,2	11,9	503	117	42
Csehország	10,3	5,7	41	55	7
Dánia	5,3	3,3	480	62	145
Észtország	1,4	1,0	35	71	35
Finnország	5,2	2,8	354	54	126
Franciaország	58,9	45,6	4.096	77	90
Hollandia	15,7	16,8	1.070	107	64
Írország	3,7	1,0	55	27	55
Lengyelország	38,7	15,1	76	39	5
Magyarország	10,0	5,0	148	50	30
Nagy-Britannia	58,7	59,4	2.994	101	50
Németország	82,2	93,1	1.375	113	15
Norvégia	4,4	4,4	455	100	103
Olaszország	57,3	23,5	527	41	22
Portugália	9,9	14,6	381	147	26
Spanyolország	39,6	53,6	612	135	11
Svájc	7,3	4,4	134	60	30
Svédország	8,9	4,9	509	55	104
Szlovákia	5,4	2,2	15	41	7

A kártyák száma a lakosságra vetítve látható, hogy leginkább a nyugat-európai viszonylatban is legfejlettebb államok esetén – a Briteknél a Benelux államokban és Németországban – a legmagasabb, bár érdekes, hogy még ennél is magasabb arányt képviselnek az ibériai félszigeten, pedig az ottani gazdaság fejlettsége azért még nem éri el a legfejlettebbek színvonalát. Lényegesen kisebb arányban terjedtek el a kártyák az északi államokban, viszont az ottani kártyatulajdonosok ezzel ellentétben nem mondhatóak inaktívnak, az első négy helyezést ugyanis négy északi országnak sikerült elérnie, egyúttal ők egyedül értek el száz feletti értéket az egy kártyára jutó fizetési tranzakciók

⁸ Forrás: European Card Review – 2004/3. (május-június)

száma esetén. Az európai kártyapiac manapság egyébként töretlen fejlődésen megy keresztül, ami egyrészt a közép-kelet-európai országok felfelé törekvése eredményez, másrészt a nyugati piac sem mondható még telítettnek.

„A növekedés üteme – amint az várható volt – az EU-hoz frissen csatlakozott közép-kelet-európai országokban a legnagyobb. [...] Ezen országokban mindössze 1992-93 körül alakult ki modern lakossági bankrendszer, és a kezdeti években a kártyahasználat csupán ATM tranzakciókat jelentett, noha már fizetésre is használhatták volna. Nyugat-Európában a debitekártyákkal történő fizetések száma 30-40%-kal emelkedik az Ír, Spanyol és Svéd piacokon, melyeken viszonylag későn kerültek a kártyák bevezetésre. A korai elfogadók – Belgium, Dánia, Franciaország, melyek a 80-as évek közepén már kiépítették nemzeti hálózatukat – a növekedés üteme 9-15%.”⁹

A további fejlődés azért is valószínű, mivel a kommunikáció, a turizmus és a technikai fejlődés virágkorát éli, a fiatalabb lakosság számára pedig a kártyahasználat már szinte természetes dolog. Az utóbbi években az interneten is megjelent a kártyával való fizetés lehetősége, ami ugyan manapság még gyerekcipőben jár, a netes vásárlás és kereskedelem terjedése azonban több mint valószínű, hogy a kártyapiacra is élénkítőleg fog majd hatni. Az utóbbi időben már kifejezetten internetes vásárlási célra jelentek meg virtuális bankkártyák, melyek tulajdonképpen csak egy kártyaszámot testesítenek meg, maga a plasztik, esetleg kartonlap csak az ügyfél számára jelzi, hogy „van egy kártyája” azzal ugyanis fizetni nem lehet, csupán meg lehet adni a rajta lévő számot vásárláskor.

2.2. A kártyák kialakulása és használatuk Magyarországon¹⁰

A magyar lakosság – elsősorban történelmi múltjából eredően – jóval később került abba a lehetőségbe, hogy a bankkártyák rendszeres használatát meg-

⁹ [7] The unstoppable growth of debit – European Card Review – Norfolk, UK, 2004/3. (május-június)

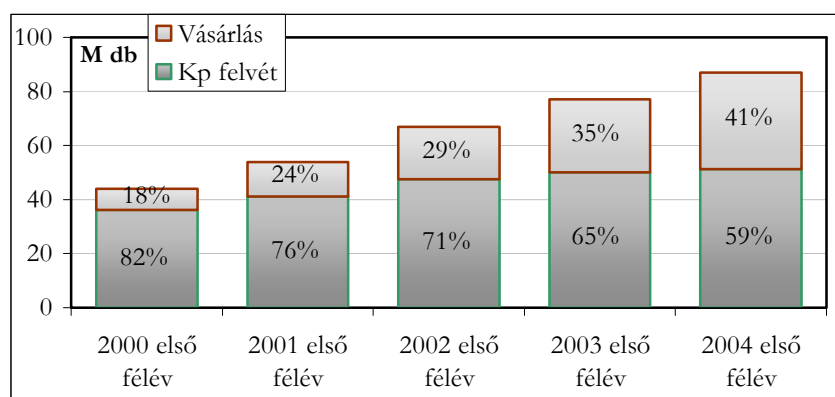
¹⁰ A fejezetben található adatok forrása az MNB 1999-2003 közötti fizetési kártya üzletágról szóló jelentései

honosítsa semmint azt nyugat-európai társaink teheték. A magyar bankok ugyanis csak a rendszerváltást követően kezdtek bankkártyák kibocsátásába. Az első években azonban továbbra is inkább egzotikumnak számított a kártya, használata nem volt elterjedt. Ekkoriban sokszor előfordult még, hogy egy üzlet pénztárába állva kifejezetten snassz volt előkapni a pénztárcából kártyánkat, ezzel ugyanis inkább ellenszenvet váltottunk ki a pénztárosból valamint a sorban mögöttünk állókból, nyilván a kártyával járó „macera” miatt. Ez a beidegződés és idegenkedés olyannyira jellemző volt, hogy még a kilencvenes évek legvégén is az egyik elektronikai nagyáruház – nevezzük nevén, a Media Marktról van szó – betelepülésének első két évben a pénztáraknál nagybetűkkel volt kiírva, hogy itt bizony kártyát nem fogadnak el, noha a kasszáknál a vásárlók zöme nem kis összegeket hagyott ott (az ügyfelekhez való hozzáállásuk egyébként is egy külön történet).

Az elfogadóhelyek és ATM-ek elterjedése – utóbbiban főleg az OTP és a Euronet Bankomat névre keresztelt szövetség jeleskedett – azonban jótékonyan hatott a piacra, és a kilencvenes évek közepén érezhetően fejlődésnek indult az üzletág. Szintén fellendülést hozott a jogalkotók azon rendelkezése, hogy a közalkalmazotti béreket kötelezően csak bankszámlára lehetett utalni, mely tömeges számlanyitási és kártyaigénylési hullámot indított el. Mivel a kilencvenes évek elején már létezett elektronikus kártya és POS-terminál (magyarul elektronikus leolvasó), így hazánkban szinte mindenhol ilyen eszközök kerültek telepítésre, ennek következtében gyakorlatilag nincs olyan elfogadóhely, ahol csak dombornyomott kártyát fogadnak el, külföldön azonban még jó eséllyel találunk ilyen helyeket. Magyarországon szinte kizárólag a Visa és a Mastercard termékei versenyeznek a piacon, a többi társaság (AmEx, Diners és saját logós) kártyái nem érik el az 5%-os részarányt sem. Az elfogadóhelyeken, mely mára már 27.241 üzletet, 2.909 ATM-et és további 9.646 POS-terminálon keresztül készpénzfelvételi lehetőséget jelent (pl. postán vagy bankfiókban) a két vezető társaság kártyái egyenlő mértékben használhatóak, de a többi márka is több ezer helyen elfogadott, elsősorban a külföldi vendégek miatt.

2003 végén összesen 6 millió 235 ezer kártya volt forgalomban, vagyis a lakosság jelentős része már rendelkezik a termékkel, a magyar kártyahasználók zöme azonban még mintha mindig nem lenne tisztában a kártyahasználat valószínű előnyeivel. A statisztikák alapján jól látható, hogy a lakosság a bankkártyát elsősorban készpénzfelvételre használja, magyarán még mindig csak azt az előnyt látja benne, hogy számlánkra utalt fizetésünkért nem kell besétálnunk bankunkba, elég csak a munkahelyünkönél található ATM-ig. Ez az arány ugyan javuló tendenciát mutat, de 2004 első félévében a tranzakciók összegének még így is csak mindössze 11%-át éri el a kártyával való fizetés, a tranzakciók száma azonban már jóval kedvezőbb, a műveletek 41%-a vásárlás. A statisztikát kellően alátámaszthatjuk magunk is, elég csak megfigyelni fizetési időszakban az ATM-eknél kígyózó hosszú sorokat.

„Ami a bankkártyák felhasználási lehetőségeit illeti, az egymillió lakosra jutó ATM-ek száma Kelet-Közép-Európában 2002-ben 232 volt, miközben az EU-ban jócskán meghaladta az 500-at. Az elfogadóhelyek sűrűségét tekintve még nagyobb a lemaradás: régióink legfejlettebb országaiban tavaly ezer főre kevesebb, mint 4.000 elfogadóhely jutott, miközben az EU-ban ugyanez az érték csaknem 13 ezer volt. Ez részben alátámasztja, részben magyarázza azt, hogy térségünkben ma még alapvetően készpénzfelvételre használják a bankkártyát.”¹¹



2. ábra – Kártyatranzakciók számának alakulása¹²

¹¹ [4] Rohamos növekedésben – Bank & Tőzsde, Kártya & Üzlet különkiadás – 2003. december

¹² Forrás: A fizetési kártya üzletág Magyarországon 2004. I. félév – MNB, 2004.

A kártyákkal történő tranzakciók azonban igen jelentős összeget mozgatnak meg, a 2003-as évben az össz forgalom nem kevesebb, mint 4.220 milliárd forint volt, ami 164 millió műveletből adódott össze. A debit és credit kártyák tranzakció számát tekintve elmondható hogy egyelőre a hitelkártyákat még nem használják annyit, mint a debit típust. A forgalomban lévő 934 ezer hitelkártyára összesen 8 millió 192 ezer darab művelet jut az első fél évre, ami mindössze havi 0,73 tranzakció, míg az 5 millió 291 ezer darab debitkártyát csaknem 155 milliószor húzták le, ez pedig 2,44 tranzakció/hó. A megmozgattott értéket nézve sem jobb a helyzet, a 118 milliárd forint hitelkártyánként 126 ezer forintot jelent, míg a 4.097 milliárdos debitkártya forgalom 774 ezret. Természetesen figyelembe kell vennünk azt a tényt is, hogy a hitelkártya használata nem korlátlan, hiszen hitelkerethez van kötve, sőt a kártya használata egyben hitelfelvételt is jelenthet, amit sokan csak szükség esetén használnak ki.

3. A HITELEZÉS FOLYAMATA

Hazánkban a modern lakossági banki termékek jelentős késéssel terjedtek el, a legmodernebbek egy része pedig még a mai napig sem igazán ismert. Ennek elsősorban történelmi okai vannak, hiszen a rendszerváltás előtt a keleti blokkban a szocialista gazdasági rendszer miatt a bankszektor – helyesebben az OTP és a kis takarékszövetkezetek – nem volt „éles” versenyhelyzetben, másrészt a nyugat effajta vívmányai sem voltak idehaza túl népszerűek. A világháborúk utáni Magyarországon a lakossági – főleg ingatlan és áruvásárlási – hitelek igen kelendőek voltak, miután a gazdaság kifejezetten stabilnak volt mondható, a családoknak nem kellett tartaniuk a kamatok hosszú távon kiszámíthatatlanságától, az adózási és egyéb feltételek folytonos változásától. A lakosság a nyolcvanas évek közepéig szinte nem is ismerte az infláció fogalmát, a munkahelyek elvesztésétől pedig a többségnek nem kellett komolyan félnie. Így egyrészt előre tervezhető volt a törlesztés, másrészt a családoknak nem kellett nagyobb tartalékokat felhalmozniuk. A bankkártya ekkoriban gyakorlatilag ismeretlen fogalom volt hazánkban, a Váci utca néhány butikján, és az elegánsabb szállodákon kívül nem is nagyon volt kártyát elfogadó hely az országban.

A rendszerváltást is részint előidéző gazdasági problémák felszínre törésével azonban a hitelfelvételi szokások megváltoztak. A 80-as évek közepén az infláció emelkedni kezdett, ami magával rántotta a kamatszinteket is. Az OTP lakáshitel kamatai megemelkedtek, cserébe viszont felajánlották minden ügyfélnek, hogy tartozásuk 45%-ának egyösszegű visszafizetése esetén a fennálló tartozást elengedik. Ezzel a lehetőséggel – mondani se kell – gyakorlatilag mindenki élt, aki megtehetette, így a lakossági hitelállomány folyamatosan csökkenni kezdett. A lakáshitel állomány 1991-ben érte el mélypontját, mikor a megelőző két évhez képest majd felére esett vissza. A kétszintű bankrendszer 1987-es megjelenésekor az MNB egyes funkcióinak leválasztásával létrejött három „utódbank” egy hallgatólagos megállapodás keretében vállalta, hogy nem tör azonnal az OTP piacára, és néhány évig tartózkodik a lakossági szektorban való megjelenéstől.

Ezt követően több új bank is megjelent hazánkban, illetve a már néhány létező, mely addig csak a vállalati piacon volt jelen, viszont a lakossági szektorra is kiterjesztette szolgáltatásait. A legaktívabb Postabank történetének első két évében 25%-os piaci részesedést ért el a lakossági szektorban, sőt egy időben az osztrák piacra való lépéssel is kísérleteztek. Mivel azonban a szinte azonnal bekövetkező és hosszán elnyúló gazdasági problémák, valamint az ehhez kapcsolódó magas infláció sokáig igen megnehezítette a lakossági hitelek terjedését, a bankok inkább csak vállalati ügyfelek hitelezésével foglalkoztak, a lakosság számára főleg betéti termékeket kínáltak. A debitkártyák ekkor kezdtek ismertté válni, sőt az elfogadóhelyek és az ATM-ek száma is idővel gyors növekedésnek indult. A fejben való átállás azonban jóval lassabban ment végbe, mivel az infrastruktúra fejlődését nem követte ilyen mértékben a kártyahasználat elterjedése. Az ügyfelek a számlához tartozó kártyát sokszor felesleges extraként fogták fel, és többnyire csak havi fizetésük egyösszegben történő felvételére használták.

A kilencvenes évek közepén az inflációs ráta a 30%-ot közelítette, amit a jegybanki alapkamat is nagyjából követett, vagyis akkoriban 40% feletti hitelkamatokat kellett volna kérni a felvevőktől, ami – pláne a lakosság akkori jövedelmi helyzetét tekintve – nyilvánvalóan nem volt elképzelhető. Az infláció – és ezáltal a kamatok – már elfogadható szintre mérséklődésével a bankok lassan elkezdtek lakossági hitelezéssel is foglalkozni. Kezdetben inkább még egyedi, vagy bankonként nagyban különböző és részlegesen átfogó belső szabályzatok alapján történt a bíráló, és főleg nagyobb összegű lakáshitelek voltak népszerűek, idővel azonban a fedezetlen hiteltermékek is teret hódítottak maguknak, valamint kezdett kialakulni a tömeges bíráló is. A lakáshitelek jelentős fellendülése egyébként 1999-ben következett be, az állami támogatási formák megjelenése által, illetve fedezetlen oldalon a Budapest Bank áruhitel konstrukciója jelentette az első komolyabb áttörést. Ha egészen pontosan akarunk fogalmazni, akkor fedezetlen hiteltermék egyébként nem létezik, legfeljebb biztosítékkal (pl. ingatlannal) nem fedezett, mivel azonban a jövedelem nyilván nem minősül túlzottan megbízható fedezetnek – akár már másnap megváltozhat az ügyfél jövedelmi helyzete, másrészt a behajtás is sokszor igen

problémás – ezért a banki terminológiában a fedezetlen megjelölést is sokszor használják.

A két termékcsaládnak alapvetően más jellemzőik vannak. Az ingatlanfedezetes hitelek jelentősebb összegűek, hosszú, akár tizenöt-húsz éves futamidőre is szólhatnak, és mint nevük is elárulja fedezet mellett nyújtottak. Miután az adósok tartós nemfizetés esetén akár saját otthonukat is elveszíthetik, így talán érthető, hogy ezek a hitelek mutatják a legjobb törlesztési arányt. A kamat mértéke ugyan függ a hitelcélától (például egy lakáscélú hitel kamata kedvezőbb egy nem lakáscélúnál, mivel a felújítás összege beépül a fedezetként szolgáló ingatlanba, növeli annak értékét, következésképp csökken a hitelezési kockázat) összességében mégis elmondhatjuk, hogy ezek kamatai a legalacsonyabbak. A kamatokat tovább csökkenti, hogy az állam az állampolgárok jelentős körét további támogatásokban részesíti. Létezik az ún. kamatkiegészítő támogatás, melyben az állam a fizetendő kamatteher egy részét átvállalja a hitelfelvevőtől, azonban ez a lakosság igen korlátozott részére érhető csak el. A másik támogatási rendszer a manapság népszerű Otthonteremtő névre hallgató hitel, melyet az állam által kialakított konstrukcióban az FHB nyújt a bankokkal szövetségben, noha a hitel a kezdeti stádiumban – a földhivatalok jóvoltából akár egy évig is – jórészt a bankoknál kamatozik. Újabban még az államilag támogatottaknál is kedvezőbb piaci kamatok érhetőek el a nemrég megjelent devizahitelekkel. Ezeknél számolni kell bizonyos árfolyamkockázattal is, azonban hazánk közeljövőben várható EMU csatlakozása miatt az árfolyam nagyobb elmozdulása már nem várható a forint utolsó éveiben. A tapasztalatokat nézve pedig az euró 1999-es indulásakor érvényes 252-es árfolyammal szemben ma 247 körüli a középárfolyam, vagyis a forint – időszakos kisiklásaitól eltekintve – stabilan tartja magát a nemzetközi pénzpiacokon.

Az ingatlanfedezetes hitelek igénylése azonban meglehetősen körülményes és nem utolsósorban időigényes folyamat, másrészt pedig érthetően nem mindenki akar jelzáloggal terhelt fedezet tudni feje felett, így nem sokkal később megjelentek a fedezetlen hitelek is, melyek magasabb kamatra és kisebb összegre ugyan, de jelentősen egyszerűbb feltételek mellett vehetőek igénybe. Míg az

ingatlanfedezetes hitelek jellemzően csak egy típusba sorolhatók, addig a fedezetlen hitelek esetén már kétfajta hiteltípus is megjelenik. Előbbi az annuitásos módon törlesztendő hitel. Ebben az esetben a felvett hitelösszeget adott futamidő alatt havi egyenlő részletekben törleszti az ügyfél, legalábbis a kamatrögzítés¹³ hossza alatt. Az annuitásos hitel törlesztésénél a kamatot minden hónapban a fennálló tőketartozás után kell megfizetni, így kezdetben a törlesztőrészlet javát a kamatteher teszi ki, mely aránya aztán folyamatosan csökken az idő múlásával. Emiatt azonban a futamidőt nem érdemes túl hosszúra meghatározni, mivel egy szinten túl a futamidő növelése már alig csökkent valamit a havi törlesztőrészleten. Fedezetlen hitelek között elsősorban a személyi kölcsönöket és áruhitelket találjuk e csoportban. Az áruhiteltek jellemzően nagyobb értékű háztartási és szórakoztató-elektronikai eszközök valamint bútorok esetén terjedtek el, egy-kétszázézes nagyságrendű hitelekkel. A személyi kölcsönök ennél nagyobb összegre – ritkán, de akár több millió forintra – és tetszőleges célra készpénzként vehetőek fel.

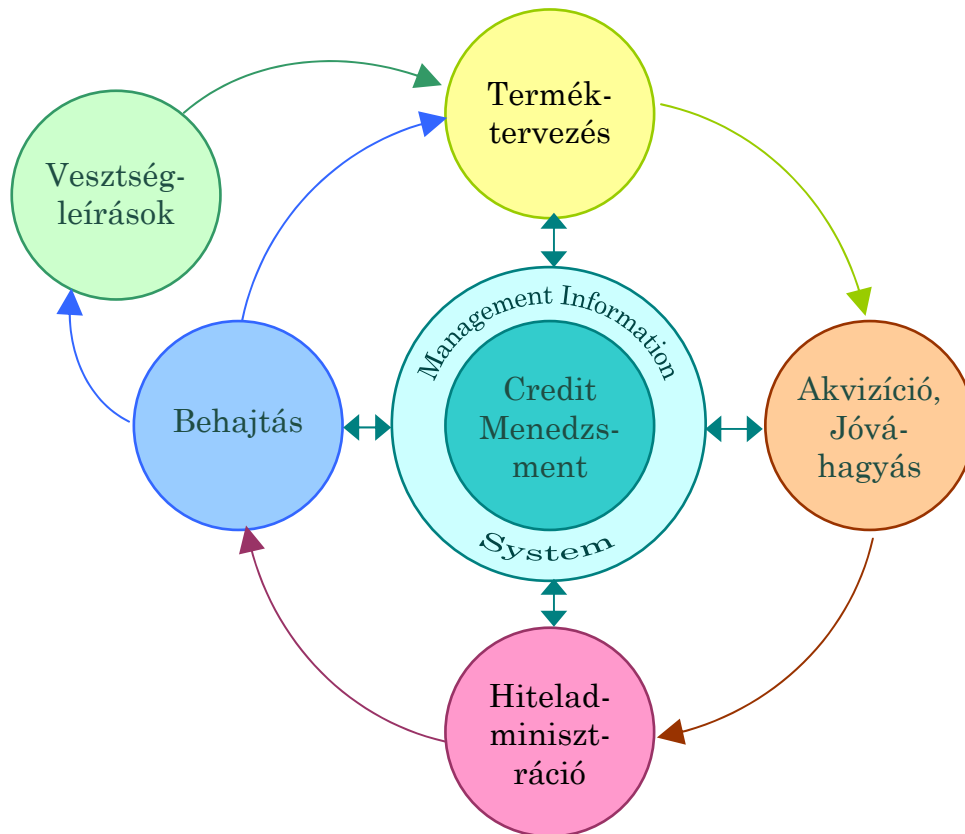
A hitelek másik családja az ún. revolváló, vagyis magyarul hitelkeret típusú termékek. Ebbe a családba tartoznak a folyószámlahitelek, majd a később megjelent hitelkártyák is. A konstrukció alapvetően különbözik az előbb megismert annuitásos hitelektől, ugyanis itt nincs futamidő és törlesztőrészlet sem. Az ügyfél egy szabadon felhasználható hitelkeretet kap, vagyis bizonyos határig negatívba mehet számláján, kamat pedig csak a ténylegesen felhasznált hitelkeret után terhelődik annak visszafizetéséig, sőt bizonyos esetben még az sem. A konstrukciók bankonként változnak, de nagyvonalakban azért igen hasonlóak. A folyószámla hitelek valamivel egyszerűbb termékek a hitelkártyáknál. Itt az ügyfél az éves díj, vagy rendelkezésre tartási jutalék fejében szabadon felhasználhatja a rendelkezésére bocsátott keretet, mintha az a folyószámláján lévő betét lenne. A felhasznált összeg után a bank azonos periódusonként – leginkább havonta – felszámítja a kamatot, amit az ügyfél szám-

¹³ Bizonyos időszakonként a bank felülvizsgálja a kamat mértékét, ezt nevezzük a kamatrögzítés hosszának, vagyis kamatperiódusnak

lájára terhelnek, neki pedig csak arra kell figyelnie, hogy a terhelésekkel és költséivel ne lépje túl a limitet.

A hitelkerettel rendelkező folyószámla mellé természetesen ugyanúgy igényelhető bankkártya, így a hazánkban elsőként hitelkártyának titulált termékek valójában nem voltak mások, mint hitelkerettel rendelkező számlához kapcsolódó debitkártyák, vagyis ez a téves megnevezés nem a valódi hitelkártyát takarta, ami ettől a konstrukciótól jelentősen különbözik. A „valódi” hitelkártya jellemzője ugyanis, hogy az ügyfél a havi kiadásait a kártyával fizeti, kamatot pedig csak akkor fizet, ha az összegyűlt tartozást a hó végén nem rendezi. Miután hazánkban a debitkártyák tömeges elterjedésére is igen sokat kellett várni, ezért a hitelkártyák megjelenése is váratott magára. Az első bankok is csak a 90-es évek utolsó éveiben jelentek meg ezzel a termékkel, sok bank – köztük a piacvezető OTP is – pedig csak az ezredforduló után lépett piacra velük. Mára azonban a hitelkártya a legjobban keresett fedezet nélküli hiteltermék, amit az is mutat, hogy több bank már differenciált termékkínálattal is rendelkezik.

A következőkben a hitelezési folyamatot fogjuk ismertetni, mely elveiben nagyjából azonos valamennyi termék esetén, azonban mi elsősorban a hitelkártyák szemszögéből fogjuk áttekinteni. A hitelezés körfolyamatát az alábbi ábra szemlélteti:



3. ábra – A hitelezés körfolyamata

Az első lépés az ötletekből kiinduló, majd azokat letisztító terméktervezési fázis, melyben a bank meghatározza, kinek és milyen terméket kíván értékesíteni. Ezután következik a termék akvizíció, ami a piaci bevezetést jelenti. A termék működtetéséhez fontos a folyamati lépéseket is kialakítani, mert egy tisztázatlan folyamat egy már bevezetett terméknel igen súlyos gondokat okozhat. Az adminisztrációs tevékenység folyamatosan zajlik mindaddig, amíg az adott termék a piacon van, és kiterjed az új ügyfelek bírálatára, illetve a már meglévőkkel való kapcsolatokra. A hitelek remélhetőleg minél kisebb hányada esetén lesz szükség a behajtási procedúra megindítására, azonban ezeknek is egy részét vélhetően nem sikerül utolérni, így sor kerülhet veszteségleírásra is. Az egész folyamatot egy külön erre a célra létrehozott szervezeti egység, a hitelfolyamat-menedzsment felügyeli, mely tevékenységét a folyamatokat összefogó információs rendszerek is segítik.

3.1. Terméktervezés és paraméterezés

Az előbbiekből már szó volt arról, hogy míg a vállalati hitelek általában egyedi bírálati folyamaton mennek keresztül, addig a lakossági hitelek nagy száma és kisebb összege, illetve az ennek következtében fellépő banki munkaerőhiány szükségessé teszi a termék alapú megközelítést, ami együtt jár különböző igényeket kiszolgáló standard termékek kialakításának szükségességével. Az ilyenfajta modern hitelezés először Amerikában jelent meg az ötvenes években. Hitelezési modellek kialakításával sokan kísérleteztek, az akkori technikai adottságok azonban még nem tették lehetővé a maihoz hasonló statisztikai elemzések készítését. Az első komolyabb ilyen modell elkészítése a Fair-Isaac vállalat nevéhez fűződik, mely a mai napig is élen jár a credit scoring kutatás és a hitelezési tevékenységet kiszolgáló rendszerek fejlesztésében.

A lakossági hiteltermékek palettája bankonként nagyjából hasonló, ám vannak hitelintézetek, melyek csak egy szeletével foglalkoznak, azzal viszont kiemelten, mint pl. egyes áruhitel intézmények. Kiemelt fontosságú azonban a termékek tervezésekor a konkurencia analízis elvégzése, mely nem csak pusztán a termékek meglétére, de azok kondícióira és a vetélytársak stratégiájára is kitér. Szükséges a jogi környezet ismerete is, ugyanis fontos szempont, hogy az ügyfelekkel a bank milyen jogviszonyt létesíthet, illetve egy esetleges balul elsült ügylet során milyen jogi eljárások ill. egyéb lehetőségek adóttak a pénz visszaszerzésére. Ehhez kapcsolódik a környezet kockázati szempontból történő vizsgálata. Fontos, hogy a bank ismerje a megcélozni kívánt célcsoport pénzügyi helyzetét, a piac és a gazdaság várható tendenciáit, a politikai környezet stabilitását és irányelveit, valamint a kulturális környezetet is. A banknak konkrétan meg kell határoznia a termékkel elérni kívánt célcsoportot, az igénylési feltételeket ugyanis nekik megfelelően kell megszabni, ehhez kell igazítani a várható veszteségeket is, nem utolsósorban azonban az is fontos, hogy a termék számukra valódi előnyöket nyújtson, melyekért hajlandóak befáradni a bankba – vagy valamely kereskedő partneréhez – és nem utolsósorban fizetni is. Célszerű ez alapján meghatározni az értékesítési csatornákat, az értékesítés régióit, az esetlegesen indítani kívánt keresztértékesítési

programokat. Ismerni kell a célcsoport tipikus szociál-demográfiai jellemzőit, és a várható fogyasztói magatartást és egyéb viselkedési jellemzőket, attitűdöket is.

Amennyiben nagyjából megismertük ezen értékeket, nekiláthatunk a termék paraméterezésének is. A termék árazását elsősorban a becsült kockázat mértékében végezzük, azonban ha az ügyfeleket tovább akarjuk szelektálni a terméken belül, akkor esetleg élhetünk kockázat alapú árazással is. Az ügyfelek igényeihez és szintén a kockázathoz igazítva határozzuk meg az adható minimum és maximum összegeket, illetve véges futamidejű hitelek esetén a futamidő korlátait is. Nagyobb összegű hitelek esetén természetesen célszerű széles korlátot alkalmazni, így egy ingatlanhitel adott esetben 20-25 éves futamidejű is lehet, kisebb összegű fedezetlen hitelek esetén azonban néhány éven túli futamidő nem célszerű. Fontos a törlesztés meghatározásának módja, ami hitelkártyák esetében nehéz feladat. Annuitásos törlesztés esetén a bank és az ügyfél szempontjából is egyszerű a helyzet, a törlesztőrészlet ugyanis adja magát a hitelösszeg és futamidő kamatokkal terhelt hányadosából, amihez már csak az esetleges kezelési költség jön. Ezzel szemben hitelkártya esetén bonyolult a visszafizetés és a kamatozás feltételeinek kialakítása, ugyanis az ügyfélre van bízva, hogy a hitelt visszafizeti-e, vagy tovább használja kamatfizetés fejében, innentől kezdve viszont számtalan lehetőség fordulhat elő. A feltételekkel kevés ügyfél van teljesen tisztában, sőt nem ritka, hogy a banki ügyintézők is csak nehezen tudnak válaszolni egy-egy feltett kérdésre. Lényeges, hogy az esetlegesen felszámított büntetések, késedelmi díjak és kamatok valamelyest rávegyék az ügyfeleket a feltételek betartására, ugyanakkor alkalmazásuk esetén az ügyfél se érezze kirívóan igazságtalannak és túlzott mértékűnek őket. A bank a hitel kihelyezéséért cserébe általában biztosítékokat kér az ügyféltől. Ennek legnagyobb szerepe a nagyösszegű, ingatlanfedezetes hitelek esetén van, azonban erre most részletesen nem térünk ki. A hitelkártyák ugyan a fedezetlen hitelek családjába tartoznak, ugyanakkor valamelyest mégis fedezetül szolgálhat az ügyfél jövedelme. A jogi elemzés azért is lényeges, hogy a bank tisztában legyen az ügyfél jövedelmének végrehajthatóságával is.

3.2. Termékprofitabilitás

Ahhoz, hogy sikeres és nem utolsósorban jövedelmező terméket tervezzünk, ismernünk kell a termékhez kapcsolódó költségeket, kockázatokat és várható hasznot is. A hitelezés során a bank – hasonlóan sok más vállalkozáshoz – elsősorban hosszú távú ügyfélkapcsolatok kialakítására törekszik, miután egy meglévő ügyfél megtartásának költsége jóval alacsonyabb új ügyfelek megszerzésénél. A megfelelően diverzifikált termékportfólió kialakításával igyekszik a lakosság minél szélesebb körének „személyre szabott” terméket kínálni, az elégedett ügyfeleknek azonban később aztán más termékek is kínálhatók. A banknak megfelelő tudással és szervezettel kell bírnia ahhoz, hogy az ügyfél igényeit minél inkább ki tudja elégíteni, és hogy ezt lehetőleg minél alacsonyabb költségekkel tegye. Miután a különböző piaci szegmensek különböző fizetési jellemzőkkel bírnak, így a termékportfólió kialakítása során az árazást is ezen kockázatokhoz kell igazítani. Ezt természetesen befolyásolják a piacon hasonló termékekkel jelentkező versenytársak kínálata, illetve az azoktól való eltérések, többletszolgáltatások értéke az ügyfél szemében. A termék profitabilitásának tervezésénél meg kell határozni a megengedett akvizíciós és feldolgozási költségeket, megfelelő hitelkeret nagyságot kell megszabni, tervezni kell annak várható kihasználtságát, de fel kell készülni az ügyfelek bizonyos mértékű lemorzsolódására, továbbá a delikvencia által okozott veszteségekre is. A lakossági hitelek profitmodelljét röviden a következőképp lehet felvázolni:

$$\begin{aligned} & \text{Nettó ügyleti bevétel (Customer Net Revenue)} \\ & - \text{Költségek (OPEX¹⁴)} \\ & \hline & = \text{Margin} \\ & - \text{Nettó hitelezési veszteség} \\ & \hline & = \text{Adózás előtti eredmény} \\ & - \text{Adó} \\ & \hline & = \text{Profit} \end{aligned}$$

¹⁴ Operation Expenses

A fenti modellnél azonban figyelemmel kell lenni arra a tényre, hogy míg a költségek jelentős része a terméktervezés és a kibocsátás során keletkezik, addig a bevételek időben csak később, a termék használatakor realizálódnak. A nettó üzleti bevétel egyik eleme a kamatbevétel és a forrásköltség különbsége, vagyis a nettó kamatbevétel (spread). A hitel forrásául elsősorban az elhelyezett betétek szolgálnak, azonban ennek hiánya esetén lehetőség van egyéb források, például bankközi kölcsön felvételére is. A kamatbevétel annuitásos hitelek esetén először a legnagyobb, majd csökken, revolving hitelkeret esetén azonban általában folyamatosan növekedve éri el a maximumot. A nettó kamatbevételen felül az ügyletből különböző díjbevételek is realizálódnak, így az éves díj, a kártyahasználatból származó – kártyatársaság által fizetett – interchange díjak, és az esetlegesen jelentkező késedelmi ill. kerettúllépési díjak.

A hitelezés költségei a körfolyamat mentén lépdelve határozhatóak meg. Egyszeri költségként jelentkezik a termékfejlesztési költség, melyek a termékjellemzők kidolgozása és a rendszerfejlesztés kiadásaihoz állnak. Ezt követik a termék akvizíciós költségek, melyek a már kidolgozott termék piaci bevezetését jelentik, és elsősorban a marketing költségeket foglalja magában. Míg az előbbi költségek termékszinten jelentkezik, addig az ezt követő költségek már egyes igénylésenként merülnek fel. Ilyen költségek az adott igénylés befogadásának, a hitelbírálatnak és a kártya kibocsátásának kiadásai, vagyis annak az operációnak a költsége, mely során az ügyfél az igényléstől számítva kézhez kaphatja a kártyát. Miután az elutasított ügyletek szintúgy keresztülmennek ugyanazon operációs folyamaton (kivéve a kártya kibocsátást), így ezt a költséget is a jóváhagyott ügyfelek kénytelenek fedezni. Miután az ügyfél használni kezdi a kártyát, a bank már jó eséllyel kezd bevételeket is realizálni az ügyleten, amin azonban továbbra is folyamatos költségek merülnek fel. Ezek a költségek normális esetben a számlakivonat, a fiókhálózat, ügyfélszolgálat fenntartásának, és az egyéb operációnak a költségei. Azonban sajnos előfordulnak olyan esetek is, amikor az ügyfél negatív viselkedéséből keletkezik a banknak költsége. Amennyiben az ügyfél komolyabb késedelembe esik, a bank intézkedik a tartó-

zás behajtásáról, de előfordulhatnak fraud események is, mely magyarul a kártyával való visszaélést, csalást jelent.

A nettó hitelezési veszteség a behajthatatlan követelések leírásából és az eladott követelések könyv szerinti értékéből adódik össze, ezt valamivel enyhítik a már leírt veszteségekből esetlegesen visszafolyt, illetve a követelések eladásából vételárként befolyt összegek. Az ilyen veszteség akkor elfogadható nagyságú, ha a margin (nettó bevétel – OPEX) és e veszteség különbsége is még eléri a tervezett adózás előtti jövedelem előirányzatot. Ahhoz, hogy ezt a tervet képesek legyünk elérni, és a veszteséget nem a portfólió egy másik termékének nyereségével kívánjuk kompenzálni, olyan árazást kell kialakítanunk, hogy a jó ügyfelek „eltartsák” rossz társaikat. Ha jobban megfigyeljük, a bankok termékínálatában megjelenő kamatszint-különbségek gyakorlatilag ezeket a kockázati különbségeket rejtik magukban. Miután az ingatlanhiteleknek a legalacsonyabb a nemfizetési kockázatuk, így ezek kamatlábai egyben a legalacsonyabbak is, igaz a bank sem tud – arányosan nézve – akkora nyereséget realizálni rajtuk. Valamivel kockázatosabbak az autókölcsönök, melyeket a fedezetlen hitelek követnek, a személyi kölcsönök, végül a hitelkártya.

Ahhoz, hogy a kitűzött termékprofitot képesek legyünk elérni, folyamatosan figyelni kell néhány kulcsmutatót. Nyomon kell követni az akvizíciós költségek alakulását, a jóváhagyási rátát, a megszerzett ügyfelek aktivitását és a kártyahasználatot, a lemorzsolódást és a hitelezési veszteségeket is. Miután az akvizíciós költség nem az egyes igénylésekhez kapcsolódik, így minél magasabb akvirált volument sikerül elérnünk, a fajlagos költség úgy csökken. Rossz termékpozícionálás esetén azonban alacsonyabb jóváhagyási rátával és alacsony kihasználtsággal kell számolnunk, ami magas fajlagos akvizíciós költséget eredményez. Ugyanakkor a túl magas jóváhagyási ráta szintúgy veszélyeket hordoz magában, hiszen az ügyfelek túl laza szűrése a rosszakat is nagyobb számban ereszti be, így az általuk okozott delikvencia nagyobb arányú veszteséget jelenthet. A feltételek módosítása természetesen más populációt enged át a rostán, ekkor a jóváhagyási ráta változása még nem jelenti önmagában a veszteség növekedését vagy csökkenését, azonos feltételek esetén

azonban a jóváhagyási arány emelése – elméletileg – rosszabb portfóliót eredményez. Az ügyfelek aktivitása néhány hónapos periódus alatt nagyjából kialakul. Van, aki kezdetben sokszor használja kártyáját, majd megunja, és a fiókba rakja, de olyanok is akadnak, kik kezdetben vonakodnak a terméktől, majd látva előnyeiket egyre inkább megkedvelik. Bizonyos idő elteltével azonban az aktivitás már csak valamilyen extra szolgáltatás esetén, különféle promóciós programokkal javítható. A termék kihasználtsági rátája ezáltal jótékonyan befolyásolható, és ez magasabb profitot is eredményez, azonban ennek is megvan a maga veszélye, ugyanis az ügyfelek eladósodása fokozott kockázatot rejt magában. Az ügyfél kezdetben csak költi hitelkeretéből a pénzt, azonban a fokozott használat később pénzügyi gondokat okozhat nála, ami a késedelmes ügyletek számának, ezáltal a behajtási költségeknek és a veszteségleírásnak az emelkedését eredményezheti. Az ügyfelek nagyobb számban történő lemorzsolódása is komoly gondokat okozhat, ez ugyanis egyrészt azt jelzi, hogy az elért célcsoportnak nem nyújt megfelelő szolgáltatást a termék, másrészt a bank az ügyfelet ilyenkor többnyire pont akkor veszíti el, amikor igazán hasznot tudna szerezni az ügyletből. Az ilyen ügyfelek tehát felemésztik az akvizíciós és kibocsátási költségek rájuk eső részét, ugyanakkor nem térítik vissza hosszútávon a beléjük fektetett tőkét és energiát. Magas akvizíciós költség esetén ezért különösen a hosszabb ügyletek fenntartására kell törekedni.

A delikvencia túlzottan magas szárnyalása esetén ugyan elvben emelkednek a büntetőkamatok és egyéb büntető jellegű díjakból származó bevételek, azonban ezek realizálása igen kétséges, rendszerint közel sem fedezi az így kiesett veszteséget, amit a behajtási költségek még tovább emésztenek. Az időbeni felkészülés jegyében a bank – jogszabály alapján – köteles céltartalékot képezni a várható veszteségekre. Ez alapján a bank az ügyfeleket késedelmük alapján öt kategóriába kell, hogy sorolja, és tőketartozásuk bizonyos hányadának megfelelő összeget el kell különítenie arra az esetre, ha ezek a hitelek nem térülnének meg. A kategóriába sorolás, vagyis a tartalékképzési elvek megalkotása azonban egyes esetekben igen problémás, ugyanis amennyiben egy ügyfél több hitellel is rendelkezik, felmerül a kérdés, hogy melyik termékénél mutatott viselkedése az irányadó. Ha mondjuk egy ügyfél 90 napon túli késedelemben esik

hitelkártyájával, melyen néhány tízezer forint tőketartozás áll fenn, ugyanakkor több milliós ingatlanhitelét gond nélkül fizeti, ill. fordítva, vajon melyik kategóriába sorolandó. Sőt, terméken belül is felmerül a kérdés, hogy késedelem esetén a befizetéseket milyen sorrendben számolják el a kamat, a tőke és egyéb díjhátralékok között. Ezekre a problémára különböző súlyozási, ill. elsőbbségi módszereket szoktak alkalmazni, egységes gyakorlat azonban nem alakult ki. A bank a céltartalékon kívül további kockázati tőketartalékot is képezhet mérlegében, ami a céltartalékkal nem fedezett várható veszteségekre nyújt fedezetet, ez utóbbi az értékvesztés és a várható veszteség különbségének megfelelően változik. A várható veszteség becslésére az ún. Flow Rate mutató (lecsorgási ráta) használható, ami megmutatja, hogy az egyes késedelmi kategóriákban elhelyezkedő ügyletek milyen arányban „csúsztak tovább” a következőbe, vagyis mekkora részükre nem történt befizetés. A Flow Rate-tel jól megfigyelhető, hogy a kisebb késedelemben lévő ügyfelek egy része alapvetően jóhiszemű, ezért megmenthető, a jelentősebb delikvenciát mutatók azonban már ritkán vehetők rá a pozitív magatartásra, itt ugyanis az ügyfelek jelentős része rendre tovább csúszik le a létrán.

3.3. Adósminősítés és hitelbíráló

A hitelezés – mint bármely más befektetés – kockázatos tevékenység. A bank a betétesek pénzét egy másik személy rendelkezésére bocsátja, azonban haszon egyáltalán csak akkor realizálódhat az ügyletből, amennyiben az ügyfél a számára rendelkezésre bocsátott összeget a megfelelő ütemben vissza is fizeti. Annak érdekében, hogy a kihelyezett hitelek legnagyobb része valóban meg is térüljön, a bank minden igénylő esetén adósminősítést kell, hogy végezzen. A hitelbíráló egyrészt törvényi kötelezettség, másrészt pedig a bank jól felfogott érdeke is, hiszen meg kell győződni arról, hogy a kihelyezett hitel olyan személy(ek)hez kerül, akinek életkörülményei, jövedelmi helyzete lehetővé teszi a hitel törlesztésének biztosítását. A kártyák többsége ugyan kérhető óvadéki betét elhelyezése mellett is, ez azonban elhanyagolható százalékban fordul elő, másfelől túl sok logika sincs benne – az óvadék mértéke gyakorlatilag meggyezik a hitelkerettel – ezért a későbbiekben nem is foglalkoznánk vele.

A minősítési eljárás és azok elveinek kidolgozásával a bankokban általában külön kockázatkezelési részleg foglalkozik, mely nyomon követi a már futó hiteleket is, és ezek tapasztalatai alapján próbálja rendre a leghatékonyabbá tenni a minősítési eljárást. Ezek az elvek azonban merőben különbözhetnek a hiteltermékek jellemzőitől függően, ezért átfogóan a bank egészére nem is igazán lehet kidolgozni ilyeneket, célszerűbb minél inkább specifikált eljárásokat kialakítani. Miután a lakossági üzletágban a hitelezési tevékenység viszonylag kis összegekben – már a vállalati hitelekhez viszonyítva – de nagy számban történik, ezért a bírálati folyamat nagyrészt standardizált. Egyedi bírálatra természetesen azért van példa, de az ügyfelek döntő többsége egy előre pontosan meghatározott menetrend szerint méretik meg. A fedezett hitelek családja alapvetően különbözik a fedezetlen hitelektől. Utóbbi – még ha általában jóval szerényebb összegekről is van szó – lényegesen kockázatosabb, hiszen a lakáshiteleknél a fizetési hajlandóság igen magas, sőt probléma esetén a fedezetből is visszaszerezhető a hiányzó összeg. Ezzel szemben a személyi hiteleknél, hitelkártyáknál az esetlegesen szükséges sikeres behajtás sokkal nehezebb és bizonytalanabb. A fedezetlen hitelekben belül azonban további alapvető különbségek vannak az egyes terméktípusok között, így a hitelkártyák bírálati elvei – ha hasonlítanak is a személyi kölcsönéhez – szerencsésebb, ha kifejezetten a hitelkártya igénylők populációjához igazodnak.

A hiteligénylés befogadásának és a bírálat megkezdésének alapvető feltétele, hogy az igénylő megfeleljen bizonyos minimum hitelezhetőségi követelményeknek. Ezek legtöbbször jövedelemre és munkaviszonyra vonatkozó szabályok, attól is függően, hogy a terméket milyen célcsoportnak szánják. Az utóbbi években előfordul, hogy egy hitelintézet akár több fajta hitelkártya terméket kínáljon az ügyfelek különböző szegmenseinek. Esetemben, a CIB Banknál a Hitelkártya névre hallgató termék magasabban pozicionált ügyfelek számára ajánlott, míg a 2002-ben bevezetett Bevásárlókártya nevű termék alacsony hitelkerettel, és belföldi korlátozással az ügyfelek szélesebb köre számára érhető el, miután az alacsonyabb hitelösszeg miatt a bírálat is enyhébb feltételeket támaszt.

Amennyiben az igénylés a fentiek alapján befogadható, úgy megkezdődik a hitelbírálat. Ennek egyik legobjektívebb eleme az ügyfél fizetési múltjának feltérképezése. Egyéni jellemzőitől függően bonyolult statisztikai módszerekkel ugyan besorolható bizonyos kategóriákba, azonban ha már volt hiteltartozása bármely hitelintézetnél, sokkal jobban megismerhető fizetési hajlandósága. Saját bankunknál nem okoz különösebb nehézséget számlamúltjának vizsgálata, idegen bankok esetén azonban már csak korlátozott információk állnak rendelkezésre. Miután minden banknak közös érdeke, hogy az adósokról információkkal rendelkezzen, kialakultak hitelinformációs rendszerek, melyek az ügyfelek fizetési múltjáról őriznek alapvető adatokat. Ennek két alfaja létezik, pozitív illetve negatív lista. Nyugat-Európában és az Egyesült Államokban jól fejlett rendszer alakult ki mindkét tekintetben, Magyarországon azonban sajnos csak ez utóbbi létezik. A pozitív lista lényege, hogy azon ügyfelek, akik tartozásukat megfelelően törlesztik későbbi hitelfelvételeik során ne essenek át újra és újra az olykor meglehetősen fárasztó és bonyolult bírálati procedúrán, továbbá a bankot se terhelje annak lebonyolítása. Természetesen ezek az ügyfelek sem kapják azonnal zsebbe a pénzt, de jóval könnyebben juthatnak el a folyósításig. Hazánkban a lakossági hitelezés megjelenésekor ugyan voltak kisebb próbálkozások – részint bankközi listára, de közszolgáltatók bevonásával is – azonban egyrészt az érintettek tartózkodása, valamint jogi adatvédelmi aggályok miatt jelenleg nincs egyetlen ilyen működő rendszer sem.

„Ezt a javaslatot mindig elutasítottam, most is ezt fogom tenni” – mondta Péterfalvi Attila a Népszava azon információja kapcsán, hogy banki vezetők hamarosan újabb egyeztetést kezdeményeznek vele a pozitív adólista kérdésben. Közlése szerint hivatalba lépése óta többször tárgyaltak már e témában. Nincs egyetlen olyan érv sem, amely indokolná ’az adatvédelem háttérbe szorítását’. [...] ’Van egy negatív adólista azokról, akik nem fizetnek. Miért kellene a rendszeren fizetőkéről központi nyilvántartást vezetni?’ – tette fel a kérdést Péterfalvi Attila, aki szerint az, ’aki nincs rajta a negatív adólistán, azt pozitív adósnak kell tekinteni’. Az adatvédelmi biztos szerint egy

*pénzintézetnek 'semmi köze hozzá', hogy ügyfelének másik banknál milyen tartozása van.'*¹⁵

Az adatvédelmi biztos elzárkózása bizonyos szempontból érthető, azonban vélhetően kevésbé veszi figyelembe azt a tényt, hogy egy ilyen lista létezése a (jó) ügyfeleknek legalább annyira hasznukra válna, mint a bankok számára, miután a kockázat csökkenése a kamatokra is jótékony hatással lehet. Azzal a kijelentésével, hogy a banknak semmi köze az adós hitelezési múltjához pedig mindössze annyit tudnék hozzátenni, hogy egyrészt szinte az összes hitel igénylőlapján – melyet az ügyfél büntetőjogi felelőssége tudatában ír alá – feltesznek erre vonatkozó kérdéseket, másrészt a bank saját belátása szerint alakítja ki a bírálati feltételeket, vagyis sok mindenhez köze lehet. A kérdéseket pedig elsősorban nem saját maga, hanem a betétesek és a jó adósok védelme érdekében teszi fel.

*„A hitelállományok bukási valószínűsége és így a hitelek kockázati felára csökkentésének egyik elengedhetetlen feltétele a fejlett hitelreferencia szolgáltatás létezése. Hazánkban a magas színvonalú hitelreferencia szolgáltatás megvalósításának azonban jelenleg számos, a jogi környezetből származó akadálya van. Ezt a problémát az erőteljesen felfutó hitelállomány növekvő kockázata miatt mindenképpen orvosolni kell. [...] Az EU tagországaiban működő adós- és hitelinformációs cégeket többnyire a hitelnyújtásban érdekelt piaci szereplők közösen hozták létre, de működnek a kormányzati szervek által létrehozott cégek és profitorientált magánvállalkozások is.”*¹⁶

A pozitív lista létrejöttének másik fő gátló tényezője – szemben a fent említett, EU országokban tapasztaltakkal – az érintettek, elsősorban a piac legnagyobb szereplője, az OTP vonakodása. Ez az ő szempontjukból tulajdonképpen érthe-

¹⁵ [12] Nem lehet pozitív adóslista – Index – 2004. július 8.
<http://index.hu/gazdasag/ghirek/?main:2004.07.08&185351>

¹⁶ [5] Tanulmányok a bankszektor középtávú fejlődési irányairól, 71. o. – MNB Műhelytanulmányok 26. – 2002. október

tő, mivel a fizetési múlt ismerete jelentős versenyelőny is a piacon, ezeket az információkat pedig nyilvánvalóan nem akarja megosztani a többi bankkal.

A pozitív listával szemben a BAR – Bankközi Adós- és Hitelinformációs Rendszer – névre hallgató negatív adatbázis töltése törvényileg kötelező minden bank számára, és elviekben minden olyan hiteltartozás törlesztését elmulasztó ügyfelet tartalmaz, aki 90 napon túli késedelembe esett és a tartozás összege a mindenkori minimálbért meghaladja. A listából csak az adósság rendezését követő öt év elteltével lehet kikerülni, addig viszont gyakorlatilag egyetlen bank sem nyújt hitelt az illetőnek. A listában azonban semmilyen további információ nincs a tartozást illetően, ezért a bank nem tudja, hogy az illető egy többmilliós ingatlanhitelt nem fizet már akár évek óta, vagy csupán egy nyaralás alkalmával felejtette el befizetni kisösszegű tartozását, melyet nem sokkal később rendezett is. Az ügyfélnek továbbá szinte semmilyen lehetősége nincs a védekezésre. Ebben a helyzetben a közeljövőben szerencsére javulás várható, és a tartozás tényén túl várhatóan lesznek információk annak mértékéről, idejéről és néhány további jellemzőről is.

„Az érintett úgy kerül fel az adósok feketelistájára, hogy az ellen nincs védekezési lehetősége. A 'listás' pedig nemigen számíthat kedvező döntésre esetleges újabb hitelkérelmének elbírálásakor. Az igazságügyi tárca méltánytalannak tartja, hogy a rossz adós öt évig szerepel a regisztrációban, tekintet nélkül arra, mekkora kölcsönből, hogyan, mennyit törlesztett, mivel tartozik, illetve miért – neki felróható okból-e, vagy önhibáján kívül – mulasztott. [...] A törvényben rögzített ötéves határidő várhatóan nem lesz kevesebb. Ám a mainál árnyaltabban tennének különbséget adós és adós között, azt is jelezve: egy újabb hitelkérelem teljesítésénél kinél lehet enyhe s kinél nagy, alapos megfontolást igénylő a kockázat. Ez nem pusztán az érintettek, hanem a bankok előnyére is válna, hiszen olyan ügyfeleket kap-

nának vissza, akik csak kisebb hiba, tévedés, vagy vis maior miatt kerültek ki a jó adósi körből.”¹⁷

3.4. Scoring modellezés¹⁸

A bírálati lépések legnehezebben megalkotható része az ún. igénylési scorecard – magyarul talán pontozótábla –, mely különböző statisztikai módszerekkel igyekszik megjósolni az ügyfél fizetési hajlandóságát annak jellemzőiből. A termék igénylésekor a kérelmezőnek az igénylőlapon személyes adatain túl általában bizonyos demográfiai jellemzőiről, jövedelmi helyzetéről és pénzügyi szokásairól is számot kell adnia, melyet a bankok többnyire a leendő adós

4. ábra – Bevásárlókártya igénylőlapon

¹⁷ [1] Jobb lesz a rosszadós-lista – Világgazdaság – 2004. október 14.

¹⁸ A fejezet egyes részeinek készítése során felhasznált egyéb források:

[8] Applying Data Mining Techniques Using Enterprise Miner Course Notes (SAS tanfolyami jegyzet) – SAS institute – Cary, NC, USA, 2003.

[9] Bevásárlókártya scoring projekt elemzési dokumentáció – CIB Bank belső elemzés – 2004.

értékelése miatt kérnek tőle. A scoring segítségével az igénylő az adatok kiértékelése során kap egy pontszámot, amelyen ha megfelelő értéket ér el, akkor az ügylet jóváhagyásra javasolt, ellenkező esetben pedig elutasításra. Miután a scorecard kialakítása az egyik legbonyolultabb kockázatkezelési eljárás, ezért az alábbiakban megalkotásának egy lehetséges folyamatát fogom bemutatni. A szemléltetést példákkal is próbálom kiegészíteni, mivel azonban egy ilyen scorecard a bankok egyik legféltettebb titkát képezi, ezért a példaként bemutatott scorecardban nem egy valós termék score elkészítésén fogunk végighaladni, a mintaportfólió és a kérdések azonban így is magukba foglalják a score-képzési alapelveket és néhány tipikus, minősítéshez használt változót.

Magyarország lakossági hitelezési történetének kezdetekor a scoring kialakítása meglehetősen nehéz volt, mivel a bankok nem támaszkodhattak semmilyen előzetes tapasztalatra, legalábbis az adott célcsoportot tekintve, így megoldásként maradt a becsléseken, szakértői rendszereken (generic scorecard) alapuló minősítés, illetve a külföldről, elsősorban Nyugat-Európából vásárolt – illetve egyéb úton megszerzett – modell. Ezek a megoldások azonban kevésbé megfelelőek, mivel vagy olyan feltételezéseken alapul, melyeket semmilyen tapasztalat nem támaszt alá – az élet néha meglepően más, mint a logika diktálná –, másik esetben pedig, mivel a nyugati és hazai népesség demográfiai megoszlása illetve fizetési attitűdje igencsak eltér egymástól, ezért egy odakint még igen jól működő scoring is meglehetősen bizonytalanul teljesít idehaza. Az elmúlt időben azonban már lehetőség nyílt saját scorecard fejlesztésére is, mivel az évek során a kihelyezett hitelekből összegyűlt egy olyan adatbázis, mely már megfelelő számú ügyletet tartalmaz – „megfelelő” számú delikvenssekkkel¹⁹ – ahhoz, hogy abból az adott rétegre vonatkozóan elemezhetővé váljanak a delikvencia kialakulásának okai, ill. e populáció eltérése a nem delikvens portfóliótól. A Magyar Nemzeti Bank egy műhelytanulmánya a következőket írta 2002-ben a kockázatkezelésről:

¹⁹ Delikvens ügyfélnek szaknyelven a fizetési késedelembe esőket nevezzük, delikvenciának pedig portfólión belüli arányukat. A kifejezés az angol delinquency szóból származik.

„Magyarországon jelenleg szűk körben használnak hitelkockázati modelleket. Csak pár éve indultak be azok az informatikai fejlesztések, amik egyáltalán lehetővé teszik egy olyan adatbázis felállítását, amely a statisztikai alapú hitelkockázati becsléseket megalapozná. Amennyiben ezek az adatbázisok megbízhatónak bizonyulnak, még mindig jó pár év szükségeltetik ahhoz, hogy olyan mennyiségű és minőségű adat álljon rendelkezésre, amivel a modellezés elkezdhető. Mivel tehát a hitelkockázat szofisztikált vizsgálata még Nyugaton is számos kérdést vet fel, hazai implementációjuk nem várható széles körben az elkövetkező esztendőkből.”²⁰

Nos, az informatikai eszközök és a szükséges üzleti tudás még ilyen rövid viszonylatban is sokat fejlődtek, nem beszélve a hiteltermékek elterjedésétől, mely mára már egy olyan adatbázis alapjául szolgálhat, hogy abból megfelelő előrejelzéseket lehessen kialakítani.

Amikor egy bank bevezet egy új hitelterméket, kezdetben megpróbál egy már meglévő és hasonló jellemzőkkel bíró terméken kifejlesztett scoringot alkalmazni, azonban az új termék sokszor alapvetően más célcsoportot kívánt elérni, így tartani lehet attól, hogy a használt scorecard nem fogja megfelelően ellátni feladatát, ezért – amint erre lehetőség nyílik – új scorecardot kell majd fejleszteni. Ahhoz azonban, hogy az adott szegmensek hatékonyan értékelő score szülessen, bizony akár éveknek is, de legalábbis másfél-két évnek el kell telniük a megfelelő minta összegyűléséig, hiszen ha statisztikailag elemezhető mennyiségű minta már korábban rendelkezésre is áll, az ügyfelek viselkedése csak igen lassan válik megismerhetővé. A már meglévő score ugyan többé-kevésbé ellátja feladatát, de egyrészt a delikvenseket nagyobb arányban enged be, másrészt kizár olyan igénylőket is, melyeket egyáltalán nem kéne. A fejlesztés elhatározásakor általában felsővezetői szinten is komoly vita folyik, hogy a jövőben a termék minél szélesebb körű értékesítésére vagy a szigorúbb hitelbírálatra fektessék inkább a hangsúlyt. Az osztályok között a hitelbírálati

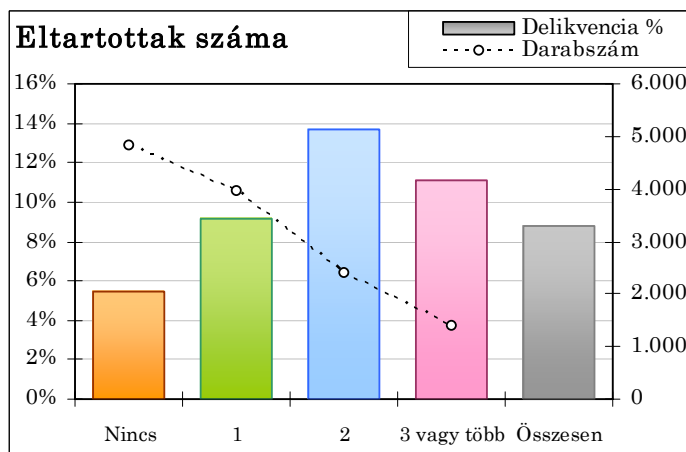
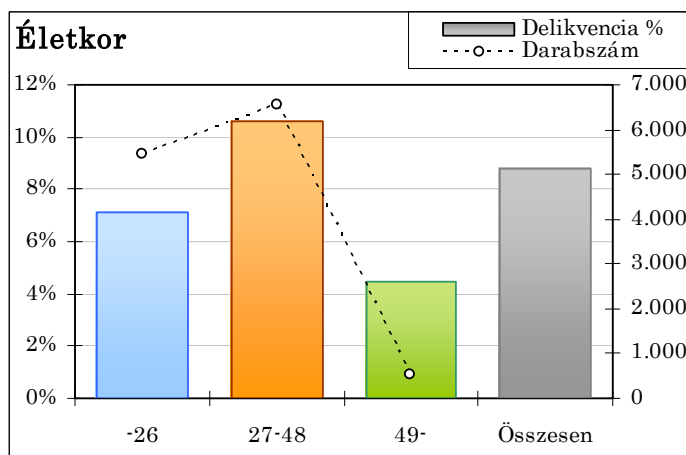
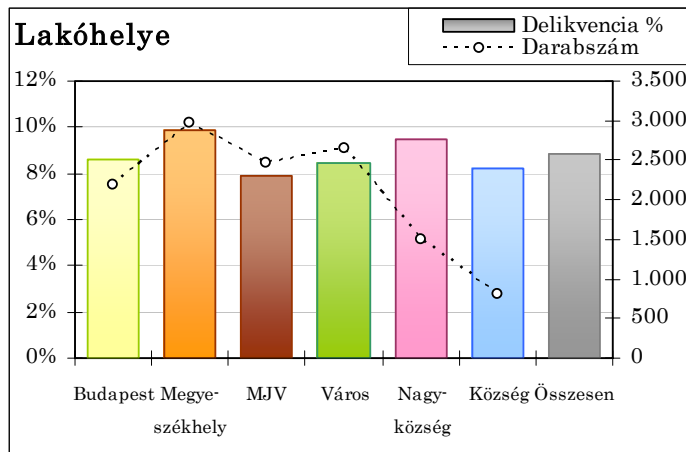
²⁰ [5] Tanulmányok a bankszektor középtávú fejlődési irányairól, 114. o. – MNB Műhelytanulmányok 26. – 2002. október

elvek folyamatos harca zajlik, ahol míg a sales-es és marketinges kollégák a „no risk, no business” jelmondatot hangoztatják, addig a kockázatkezelők zöme a „no business, no risk” elvet helyezi előtérbe. Ezt a problémát egyébként egyes nyugati országokban úgy próbálják meg áthidalni, hogy a kockázatkezelési és a sales-es team egyazon osztályon dolgozik, és közös, kompromisszumra épülő munkájukkal hatékonyan tudják érvényesíteni mindkét irányvonal érdekeit.

A scorecardot igen sokféle módszer szerint lehet képezni, az egészen egyszerű becslésektől az igen magas szintű üzleti tudást és adatbányászati lehetőségeket felvonultató szoftverek segítségével. Miután a bankok többségében – vagy valamely partnerüknél – rendelkezésre áll megfelelő mélységű elemzésére szolgáló program, ez utóbbi menetén fogunk végighaladni. A scorecard képzése során egy ötlépcsős menetrendet fogunk követni, mely általános menete mindenfajta adatbányászati tevékenységnek. A lépések tehát:

- Mintaadatok összeállítása
- Adatok feltárása
- Adatok rendezése
- Modellezés
- Összemérés

A munka első fázisa tehát a forrásul szolgáló adatokat tartalmazó rendszerekből az adatok kinyerése és összeállítása. A definiált célváltozó nyilván a delikvencia lesz, az azonban már vitára adhat okot, hogy mekkora késedelem esetén minősítjük rossznak az ügyfelet. Megoszlanak a vélemények, azonban mindenképp érdemes tartósan delikvens ügyfeleket kiválasztani, 60 vagy 90 napos késedelemmel, sőt szigorúbb vizsgálat esetén a jók körét pedig csak a 0 vagy 30 napon belüli késedelemmel rendelkező ügyfelekre szűkíteni, kiszűrve ezáltal a bizonytalan besorolású ún. szürkezónát. A delikvencia helyzet pedig lehetőleg ne csak egy adott pillanat alapján legyen meghatározva, hanem az ügyfél teljes fizetési múltját vizsgálja. Ezután meg kell határozni a vizsgálni kívánt jellemzők (input változók) tág körét, melyek lehetnek egészen egyszerű bináris (igaz/hamis), ordinális, intervallum, vagy akár diszkrét értékeket tar-



5. ábra – Néhány score változó delikvencia vizsgálata

nál is hasonló tendenciák mutatkoznak, akkor a vizsgálat valószínűleg valós összefüggést tárt fel, ha azonban a validation set nem igazolja vissza a fejlesztési állomány eredményeit, akkor a megfigyelés inkább csak a véletlennek köszönhető.

talmazó nominális változók is. Amennyiben a minta elemszáma túlságosan nagy, fennáll a veszélye, hogy a modellező szoftver csak nehezen tud megbirkózni a feladatokkal, ezért adott esetben érdemes lehet mintavételezéssel leszűkíteni az adatbázist. Ahhoz, hogy az eredmények ellenőrizhetőek legyenek érdemes az adat partícionálása is. Ebben az eljárásban az adatot véletlenszerűen szétválasztjuk egy fejlesztési (training) és egy ellenőrző (validation) állományra. A felosztás nem kell, hogy fele-fele arányú legyen, a validation állományra elegendő lehet az adat 30%-a is, azonban figyelni kell, hogy a célváltozó azonos arányban forduljon elő mindkét állományban. A felosztás célja, hogy a tréningállományon megfigyelt összefüggéseket később összevethessük az ellenőrző állománnyal. Ha utóbbi-

Az összeállítás után következik a használni kívánt változók kiválasztása, amire nézzünk át néhány konkrét példát is. Az eddig használt scorecardban szerepelt többek között az életkor. Az elemzés során kiderült, hogy a 27 évnél fiatalabbak kevésbé tartoznak, mint a 27-48-as korosztály, ezért az új score modellben őket érdemes lehet magasabb pontszámmal „jutalmazni”. Noha az ennél is idősebbek még náluk is sokkal jobban teljesítettek, látható hogy erről a szegmensről igen kevés minta áll rendelkezésre, így ugyan ők is magas pontot kapnak, nem szabad jelentősen eltérően pontozni, mivel ez az eredmény nagyobb valószínűséggel köszönhető a véletlennek. A lakóhely ugyancsak score-tényező volt, azonban az elemzés során kiderült, hogy az adott termék esetében ez a jellemző gyakorlatilag teljesen véletlenszerű eloszlást mutat a delikvenciát illetően, így a következő modellből vélhetően ki is marad. Megnéztünk néhány olyan elemet is, mely nem volt jelen az előző scoreban, az adat viszont szintén rendelkezésre állt az ügyfelekről. Így derült ki, hogy például igen élesen asszociálnak az ügyfelek a delikvenciával attól függően, hogy hány eltartott van a családban. Eszerint nullától felfelé, egészen két eltartottig nő a delikvencia, a három vagy még több eltartottal rendelkezők azonban valamivel rosszabbak. Ez tehát, úgy tűnik érdemes arra, hogy az új score fejlesztésénél számolni lehessen vele. A rendelkezésünkre álló információk alapján tehát igen érdekes összefüggésekre is fény derülhet. Néha nem is gondolnánk, hogy a logikával mennyire ellentétes lehet az ilyen kutatások eredménye, így igénylőskor jó, ha minél több oldaláról megismerjük az ügyfelet, de persze „kifagatni” sem szabad, hiszen az ügyfél joggal zárkózna el a túlzott érdeklődéstől.

„Németországban az igénylőktől megkérdik, hogy letöltötte-e katonai szolgálatát. Gyakori kérdés – ahogy a legtöbb nem amerikai hitelezőnél is – a családi állapot és az ügyfél neve. Olaszországban igen kíváncsiak a születés helyére (provinciájára). Franciaországban és Belgiumban az igénylőnek általában meg kell adnia származási országát, anyanyelvét és annak idejét, mióta az országban tartózkodik. Japánban nagy figyelmet fordítanak az igénylő munkahelyére, annak méretére és az ott dolgozók számára. [...] Gyakran rákérdeznek az igénylő életkorára is, azonban a feldolgozáskor még valamire figye-

lemmel kell lenni, ugyanis sok idősebb és tradicionálisabb japán életkorát valamely császár halálától kezdődően számolja.”²¹

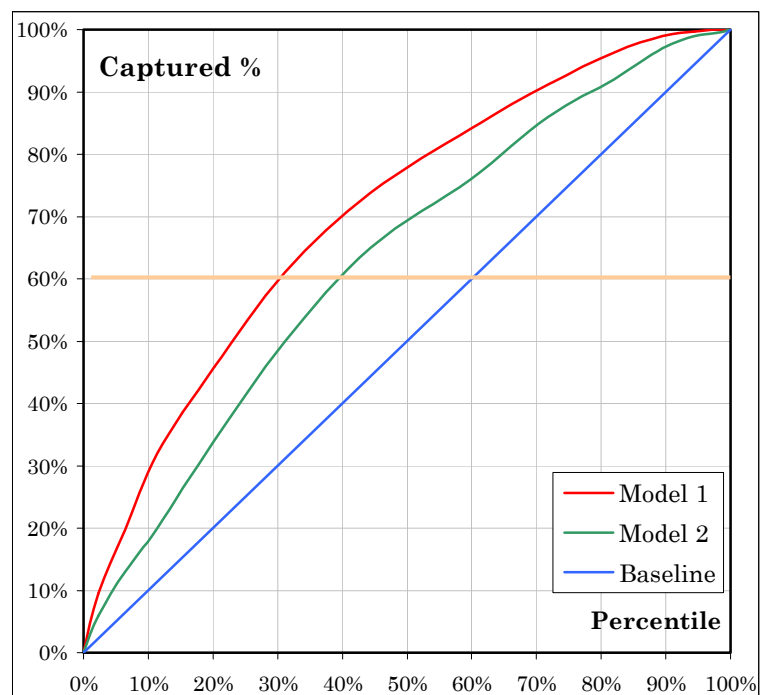
A harmadik fázis az adatok megtisztítása és rendezése. Mivel az adatok minősége nem mindig megfelelő, másrészt az idő során a bank különböző adatokat is kérhet az ügyfelektől, így tökéletes adatbázist lehetetlen készíteni. Hibásan rögzített adatok esetében különféle adattisztítási módszerekkel javítható az állomány, hiányzó adatok esetében viszont valamilyen behelyettesítés szükséges. Ez lehet a sokaság eloszlásával hasonló, azok leggyakoribb értéke, vagy valamilyen konstans érték is. Amennyiben egy változó esetében a kitöltöttség aránya meglehetősen alacsony, úgy sajnos kénytelenek vagyunk kihagyni a további elemzésből. Szintén kiesnek azok a változók is, melyek túlságosan sokféle értéket vehetnek fel, vagy akár minden rekordnál egyedi (pl. azonosítók), illetve ha túl erős összefüggést mutat a célváltozóval – ekkor ugyanis lehetséges, hogy a célváltozóból származtatott adatról van szó –, illetve ha ellenkezőleg, nem mutat semmiféle összefüggést vele. Miután a túl sok értéket felvehető változókat önmagában nehéz elemezni, ezért szükség szerint kategóriaváltozókká alakítják valamilyen összefüggés alapján, ezek ugyanis már sokkal jobban csoportosíthatóak a további elemzéshez. Hasonló okokból szintén javasolt csoportokba rendezni a folytonos változókat is, lehetőleg minél élesebben elkülönülő tartományokká. A szelektálást szoftver végzi, azonban kézi beavatkozás is lehetséges. A program egy speciális kódot futtat, mely lehetővé teszi, hogy a csoporton belüli Weight of Evidence értékek összegzéséből származó Information Value a lehető legnagyobb legyen. A nem megfelelően csoportosítható változók esetében azok elhagyását javasolja, az elemzésre érdemeseknél pedig a csoportváltozókat továbbítja. Azoknál a változóknál, melyeknél nem kellett csoportosítást végezni, hasonló eljárással, mondjuk Khi-négyzet vagy R-négyzet próbával ellenőrizhetjük a magyarázóerő mértékét, melynek eredményeképp ezek esetén is kiválaszthatjuk a további elemzésre érdemes változókat. Utolsó transzformációként érdemes még kiszűrni a szélsőséges értékeket

²¹ [2] Edward M. Lewis – An Introduction to Credit Scoring, 45. o. – Fair-Isaac – San Rafael, CA, USA, 1992.

hordozó rekordokat. Az extrém értékek ugyanis nagymértékben befolyásolhatják a későbbi számításokat, miközben jelentőségük elenyésző, sőt ezek az értékek nemegyszer feltáratlan adatrögzítési hibák eredményei.

Az adatok megfelelő előkészítése és a változók kiválasztása után a modellezési fázisban elkészül maga a scorecard. Nyilván az adott változó alapján elkülöníthető delikvencia-arányok alapján határozzák meg a tulajdonságra kapható értéket (minél alacsonyabb a delikvencia annál magasabb a pontszám), a scorecardon belül pedig a minél erősebben szűrő feltételek szerepelnek nagyobb aránnyal (szórással). Az elemzés ennél természetesen mélyebb dolgokat is vizsgál, így például a delikvens ügyfelek között is meg lehet különböztetni több alcsoportot. Egyrészt érdemes megvizsgálni azokat az ügyfeleket, akik már rögtön az első törlesztőrészlet fizetését elmulasztják (first payment defaulterek), illetve érdemes különböztetni a „jóhiszemű” delikvenseket (azon ügyfél, aki az első felszólítás után törleszt, és később nem esik jelentősebb késedelembe, joggal feltételezhető, hogy a termék nem ismeréséből, vagy egyéb hasonló okból felejtett el

fizetni). Előbbi esetben például – ami gyakran párosul igen magas delikvenciával – érdemes megfontolni, hogy az adott ügyfélkört már alapfeltételből utasítsa el a bank, a jóhiszemű ügyfelek esetén pedig nem kell szigorúan lepontozni őket, hiszen a magas delikvenciát ez esetben nem a túlzott eladósodás, csupán az ügyfelek hanyagsága okozta.



6. ábra – Lift Chart

A score képzésnél általában több módszert is alkalmaznak párhuzamosan, amiket később összevetnek egymással, és ezek közül választják ki a végleges táblát. Az effajta összemérésre több módszer is kínálkozik, ezek egyike az ún. Lift Chart elkészítése. Az ábra megmutatja, hogy a célváltozó szerint kettéválasztott állományt milyen hatékonysággal sikerült elkülönítenünk egymástól a kikalkulált scorecarddal. A mellékelt ábrán látható formátum azt mutatja meg, hogy score szerint növekvő sorrendben haladva az állományon (x-tengely) a rosszak mekkora hányadát sikerült kiszűrni (y-tengely). Jól látható, hogy az első (piros) modell jóval hatékonyabb a másodiknál (zöld), hiszen a várhatóan delikvens igénylőket már alacsonyabb tartományban elfogja, míg párja ma-

2. táblázat – Alkalmazható új scorecard

Karakterisztika	Érték	Pontszám	Span
Életkor	26 éves vagy fiatalabb	95	41
	27-48 éves	61	
	49 éves vagy idősebb	102	
Havi nettó jövedelme (Ft)	25.317-ig	32	18
	25.318-41.780-ig	37	
	41.781-62.384-ig	45	
	62.385-87.509-ig	48	
	87.510-nél több	50	
Foglalkozása	Fizikai beosztott	42	29
	Szellemi beosztott	68	
	Vállalkozó	51	
	Vezető	71	
	Egyéb	47	
Eltartottak száma	Nincs	72	37
	1	59	
	2	35	
	3 vagy több	46	
Házasság?	Igen	61	18
	Nem	43	
Lakóhely típusa	Társasház	15	15
	Családi ház	5	
	Egyéb	0	

gasabb score-tartományokba is több rossz ügyfelet enged be. Ha a rekordok 10%-ánál rápillantunk teljesítményre, akkor azt látjuk, hogy az első modellnél az ez alatti tartomány a rossz ügyletek 30%-át tartalmazza (3-as lift érték), míg a másikon ugyanezen arány még a 20%-ot sem éri el (kb. 1,8-as lift érték). A rekordok felénél pedig az első modell a rosszak majd 80%-át kiszűrte, a második viszont éppen csak 70%-ot fogott el. Az így győztes első scorecard végül tehát a fent található lett. A scorecardban jól látszik, hogy bizonyos változók értékei alapján kapható pontszámok csak kismértékben térnek el egymástól, míg egyesek nagy befolyással bírnak a végső score értékre. Az utolsó oszlopban található span (a legmagasabb és legalacsonyabb kapható pontszám különbsége) értéke ezt a távolságot mutatja meg.

A fejlesztés utolsó lépcsője még hátravan. Ugyan kialakult az ügyfeleket lepontozó scorecard, azonban a minősítéshez tudni kell, milyen értéknél van az a határ, ahol a jó ügyfelekből szerzett profit a lehető legmagasabb. Magasabb sávokban természetesen a delikvencia alacsonyabb, azonban ez a pontozás sok jó ügyfelet is kiszűr, vagyis túl magas cutoff (határérték) megállapítása indo-

3. táblázat – Gains Table

Score Minimum (Cutoff)	Count	Cumulative Count	Number of Goods	Cumulative Number of Goods	Number of Bads	Cumulative Number of Bads	Marginal Badrate	Cumulative Badrate	Approval Rate
357	258	258	258	258	0	0	0,0%	0,0%	2,1%
345	438	696	435	693	3	3	0,7%	0,4%	5,5%
332	624	1.320	616	1.309	8	11	1,3%	0,8%	10,5%
320	943	2.263	913	2.222	30	41	3,2%	1,8%	18,0%
308	1.281	3.544	1.224	3.446	57	98	4,4%	2,8%	28,2%
296	1.500	5.044	1.422	4.868	78	176	5,2%	3,5%	40,1%
283	1.947	6.991	1.833	6.701	114	290	5,9%	4,1%	55,6%
271	1.669	8.660	1.527	8.228	142	432	8,5%	5,0%	68,9%
259	1.377	10.037	1.207	9.435	170	602	12,3%	6,0%	79,9%
247	1.102	11.139	950	10.385	152	754	13,8%	6,8%	88,6%
234	613	11.752	478	10.863	135	889	22,0%	7,6%	93,5%
222	528	12.280	414	11.277	114	1.003	21,6%	8,2%	97,7%
210	286	12.566	180	11.457	106	1.109	37,1%	8,8%	100,0%

kolatlanul sok jó ügyfelet ejt ki. Túl alacsony cutoff meghatározása pedig olyan magas delikvenciát eredményezhet, amely veszteségessé teheti a terméket. A meghatározás leggyakoribb eszköze az ún. Gains tábla elemzése, mely score-sávokra bontva megmutatja az egyes rétegek jellemzőit, mint például a rosszak aránya a sávban és kumuláltan, vagy a jóváhagyási arány.

Noha a határ meghúzása mindig nehéz kérdés, a tapasztalatok azt mutatják, hogy a rosszak nagyjából 40%-át be kell engedni ahhoz, hogy a terméken realizálható maximális profitot érje el a bank. A táblázat és az előző elv összevetése szerint tehát a cutoffot valahol 270 körül érdemes meghúzni, mivel itt még elegendő nagyságú populációt engedünk át a scoringgal, és a delikvencia is elfogadható nagyságú ahhoz, hogy a jó ügyfeleken realizált bevételek fedezzék a rosszak által keletkezett veszteséget. Ha rápillantunk az előbb látott Lift Chartra, akkor látjuk, hogy a kiválasztott score esetén az ügyfelek 70%-át átengedhetjük, és csak az alsó 30%-ot kell visszautasítanunk. Az elvetett scorecard-változat használata esetén ez az arány 40% lett volna.

„Az optimális határérték megállapítása elméletben egyszerű dolog. Amennyiben ismert a jóktól elvárt nettó jövedelem és a rosszaknak megengedett nettó veszteség, könnyedén megállapítható, hány jó ügyfélnek kell ellensúlyoznia egy rossz ügyfél által okozott veszteséget. [...] A gyakorlatban azonban nem ilyen egyszerű a helyzet. Igen bonyolult ugyanis előre meghatározni a jó ügyfeleken ténylegesen realizált profitot, illetve a rosszak által okozott valódi veszteséget. Én legalábbis senkiről sem tudok, aki egyáltalán megpróbálta volna.”²²

A cutoff meghúzása valóban nem egyszerű feladat, nyugtasson meg azonban minket az a tény, hogy a határérték a tapasztalatok alapján menet közben is változtatható, pusztán ennek elvétése miatt még nem szükséges új scorecard kidolgozása.

²² [2] Edward M. Lewis – An Introduction to Credit Scoring, 86. o. – Fair-Isaac – San Rafael, CA, USA, 1992.

Miután elkészítettük scorecardunkat, amivel meghatározzuk, hogy az adott ügyfél számára nyújthat-e egyáltalán hitelt a bank, fontos lépés az adható hitelösszeg megállapítása. Ennek módszertana hitelintézetenként és hiteltermékeként eltérő lehet. Nincs kialakult gyakorlat, miután minden hitelező a saját maga által használt módszerre esküszik, alapvetően azonban négy módszer szokott számításba jönni. A klasszikus módszer az igényelt hitelösszeg és jövedelem arányán alapszik, vagyis annak vizsgálata, hogy az igénylő jövedelmének mekkora hányadát tudja hiteltörlesztésre fordítani. Alapesetben minimálisan elvárt jövedelemszinteket szoktak kikötni, ami felett bizonyos hitelösszeg adható. Kifinomultabb eljárás azonban, ha az adható hitelösszeget a jövedelem valamilyen szorzó általi számításával képezzük. Ez az eljárás igen könnyen alkalmazható, valamint könnyen is kommunikálható, azonban hátrányokkal is szembe kell néznünk. Számításunk többnyire valós képet mutat az igénylés pillanatában, azonban az igénylő jövedelmi helyzete rövid időn belül megváltozhat, elbocsáthatják, vagy épp előléptethetik, ami után máris értelmét veszti a kalkulált teherbíró képesség. Nem vesz figyelembe továbbá például regionális sajátosságokat sem, elég ha csak a hazánk keleti és nyugati régiója közti árszínvonal, vagyis a megélhetés költségének különbségéről beszélünk, illetve egyéb gazdasági változások következményeivel sem számol. Valamilyen jövedelem-teherbíró képességet természetesen célszerű számolni, de inkább ajánlott irányadó eljárásnak tekinteni, mintsem precíz előrejelzőnek. Széleskörű használata ellenére nem sikerült komolyabb összefüggéseket kimutatni a jövedelmi helyzet és hitelképesség között.

Másik módszer a score pontszám alapján megállapított adható hitelösszeg. Elképzelhető ugyanis, hogy az ügyfél score-pontszámát nem pusztán „fekete-fehér” mutatóként használjuk fel, de ilyen értelemben is értékeljük. Nem ritka az az eljárás sem, hogy a bankok ún. kockázati árazást alkalmaznak, vagyis egy bizonyos alacsonyabb score-régióban jóváhagyják ugyan az ügyletet, de csak magasabb kamatláb és esetleg egyéb megszorítások fejében. Miután a scorecardok alapelve, hogy a hitelképesség legjobb előrejelzője a múltbéli teljesítmény, így adható hitelösszeg esetén is érdemes lehet használni.

Azokban az országokban, ahol a negatív ügyféllistákon kívül léteznek pozitív adósnylvántartási rendszerek is, melyek az ügyfél korábbi hiteleinek fizetési adatait is tartalmazzák, az innen nyert információk is segítséget nyújtanak a bírálatkor. A rendszer alapja hasonló a scoringnál megismerthez, azzal a nem elhanyagolható különbséggel, hogy itt nem a termékportfolióról, hanem konkrétan az adott ügyfélről állnak rendelkezésre korábbi törlesztési adatok, az pedig valószínűsíthető, hogy akkora összeget, melyet korábban vissza tudott és hajlandó is volt fizetni, az új igényléskor is elbír, továbbá az ügyfélnek is van már bizonyos tapasztalata a hitellel járó terhekről – és ezt a bank is tudja. Miután azonban hazánkban egyelőre nem működnek ilyen rendszerek, ezért sajnos ez a lehetőség nem áll rendelkezésre, a bank csupán a nála korábban felvett hitelekről tud ilyen információkat. A negyedik módszer a fedezet alapján történő hitelképesség megállapítás, ez utóbbi azonban hitelkártyák esetén értelemszerűen nem alkalmazható.

3.5. Behajtás

Amennyiben az ügyfél esedékes befizetéseit nem teljesíti határidőre, vagyis késedelembe esik, úgy a bank kénytelen intézkedni annak megszerzéséről. Ennek sokféle módja van a telefonhívástól kezdve a peres eljárás megindításáig, melyek alkalmazását a behajtási eljárási rend szabályozza. A behajtási politikát már a terméktervezés idején célszerű legalább nagyvonalakban meghatározni, mert az adott célcsoport és a várható kockázat már nagyjából előrevevő, hogy az ügyfelek hány százaléka fog bekerülni a folyamatba, esetleg többször is. A behajtást először még csak finom figyelmeztetésekkel kezdik, végső esetben azonban a jogi lépések sem kizártak. Az igényléskor éppen ezért fontos, hogy az ügyfél adjon meg minél több valós elérhetőséget, a behajtást ugyanis nagyban hátráltatja, ha még arra is energiát kell pazarolni, hogy egyáltalán el lehessen érni az illetőt. A behajtás stratégiája bankonként igen eltérő lehet. Van olyan pénzügyintézet, mely a bírálathoz keményebb feltételeket alkalmaz, ezáltal kisebb de jobb minőségű portfoliót tudhat magáénak, viszont olyan szereplők is vannak, akik szándékosan széles körben terjesztik hitelei-

ket, behajtási részlegük viszont igen nagy létszámú, és az eljárás során inkább itt használnak jóval keményebb eszközöket.

Ha az ügyfél késedelembé esik, úgy rendszerint már az első néhány napon történik valamiféle intézkedés. Ez általában egy szolid figyelmeztető telefonhívás, melyben felhívják az ügyfél figyelmét az elmaradásra és kérik annak befizetését. Több termék esetén kimutatták statisztikák – amit szóban a behajtók is alátámasztottak – hogy az ügyfelek döntően jóhiszeműek, csupán nincsenek igazán tisztában a termék jellemzőivel. Az első felszólítás után ugyanis nagyrészt szinte azonnal fizetett, és később nem is esett késedelembé, az elmulasztott fizetés tényéről pedig a hívásig nem is tudtak. Ez a hitelkártyákra különösen igaz, ami nem is csoda, ha a fizetési lehetőségek és feltételek bonyolult szabályait nézzük. Amennyiben a telefonos megkeresések eredménytelenek, úgy levélben is kérik az ügyféltől a tartozás kiegyenlítését. Az ügyfelek nagy része ezen módszerekkel rávehető a törlesztésre, azonban vannak olyan delikvenssek, akik anyagi helyzetüknél fogva nem tudnak, vagy egészen egyszerűen nem is akarnak fizetni. Banktól függ, hogy általában mennyi ideig próbálkoznak az ilyen „puha” eszközökkel, azonban három-négy hónap elteltével már mindenképp ajánlatos drasztikusabb módszerekhez nyúlni.

Amennyiben a bank feladta a jó szóval történő meggyőzés lehetőségét, közvetlen intézkedések történnek a hiányzó összeg visszaszerzésére. A bank – és az ügyfél – ekkor választhat a hitel esetleges átütemezése és a behajtási folyamat jogi lépésekkel történő folytatása között, ekkor azonban már mindkét lehetőséggel együtt jár a hitel felmondása. Hitelkártyák esetén az ügyfél számára fel lehet ajánlani a fennálló tartozás annuitásos hitelre – pl. személyi kölcsönre – való átkonvertálását, amit az ügyfél egyenlő, viszonylag kis részletekben törleszthet. Amennyiben az ügyfél nem él ezen lehetőséggel, úgy nehezebb helyzetbe hozza magát, a felmondás után ugyanis a bank egyösszegben követeli tőle a tartozás teljes összegét, ami jóval nagyobb terhet ró rá. Miután jelen esetben kis összegű hitelekről beszélünk, így a banknak nem célszerű egy hosszú, akár több évig tartó bírósági pert megindítania, lévén hogy az esetek többségében néhány tízezer, esetleg egy-kétszáz ezer forintról van szó. Jóváhagyás ese-

tén ezért olyan biztosítékokról ajánlatos gondoskodni, melyek által a hosszadalmas bírósági procedúra megkerülhető. Ilyen lehet például az ügyfél által aláírt fizetés-átutalási nyilatkozat, melyben felhatalmazza munkaadóját, hogy késelelembe esése esetén jövedelmének egy részét a bank számára utalja mindaddig, amíg a tartozást ki nem egyenlítette. A munkaadók általában eleget szoktak tenni a bank erre irányuló kérésének, esetenként azonban visszatartják azt. Nagyobb hitelösszeg esetén ezért előfordul, hogy a bank a hitelszerződést közjegyzői okiratba foglaltatja, ezáltal a bírósági bizonyítási eljárás során nem kell tisztázni a szerződés megkötésének részleteit, a bíróság ugyanis azt a közokirat alapján kész tényként kezeli. Miután a jövedelem bizonyos elemei nem tilthatók ilyen célra – még bíróság által sem – így a bírálat során érdemes odafigyelni, hogy az ügyfél jövedelme milyen elemekből tevődik össze. Ilyen elem pl. a családi pótlék, az ugyanis elviekben a gyermeké, nem pedig a szülő vagyona. Amennyiben a fenti eljárások sem vezetnek eredményre, a bank dönthet, hogy saját maga indítja-e meg a bírósági pert, vagy inkább – bizonyos mértékű veszteséget elkönyvelve – külső behajtó céget bíz meg a további eljárással. Utóbbi esetben a hitel teljes visszaszerzéséről ugyan lemond a bank, a maradék része azonban biztos bevétel, nem beszélve arról, hogy a további procedúra költségei és kockázatai már nem a bankot, hanem a faktoring céget terhelik. Amennyiben semmilyen eljárás nem vezet eredményre, és az ügyfél nem fellelhető, vagy nincs végrehajtható vagyona, úgy a fennálló tartozást sajnos teljes egészében veszteségként kell leírni.

4. PORTFOLIÓ-MENEDZSMENT ÉS MONITORING

Miután kialakítottuk hitelezési politikánkat fontos, hogy döntéseink következményeit folyamatosan figyelve tovább finomítsuk a termékpalettát és a bírálati elveket, ezért a portfóliónkon zajló folyamatokat ajánlatos rendszeresen figyelemmel kísérnünk. A legfontosabb feladatok, hogy a teljesítményt összevessük az üzleti tervben, a termékprogramban meghatározottakkal, valamint a többi piaci szereplő teljesítményével is összehasonlítsuk.

4.1. Leading indicators

Az első feladat, hogy a jelenlegi üzletmenet irányát megértsük, ne pusztán csak az új ügyfelek mennyiségét és a felvett hitel nagyságát, de az ügyfelek minőségét is vegyük figyelembe. Fontos, hogy az igénylők valóban a meghatározott célcsoport alanyai legyenek, mert feltehetőleg ők fogják majd oly módon használni termékünket, ahogyan azt a tervezés során elképzeltük. Ezért fontos annak visszamérése is, hogy a termék bírálati feltételeit az ő számukra átléphetően határoztuk-e meg, de ugyanakkor nem pozicionáltuk-e túl alacsonyan termékünket. Az analízis alapja a populáció értékesítési csatornák, régiók, demográfiai megoszlás és fizetési tapasztalat alapján történő megkülönböztetése. Ezek az ún. leading indikátorok. Az adóminősítési pontszámok eloszlása az ügyfélminőséget jelzi vissza számunkra, már amennyiben feltételezzük, hogy a besorolásukra használt scorecard valóban jól értékel. A jövedelmi szint, a munkahely és az ágazat a célpiac elérését mutatja, illetve a vállalt kockázat mértékét. A fizetési múlt, az eladósodottság mértéke, és a keretek kihasználtsága az ügyfélstabilitás, vagyis a hitel visszatérítési esélyének megítélésében segít. Tipikus indikátorok a jóváhagyás és elutasítás aránya, az átlagos hitelkeret limit, az átlagos életkor és jövedelem, az eladósodottság szintje, mióta ügyfele a banknak, és hasonlók.

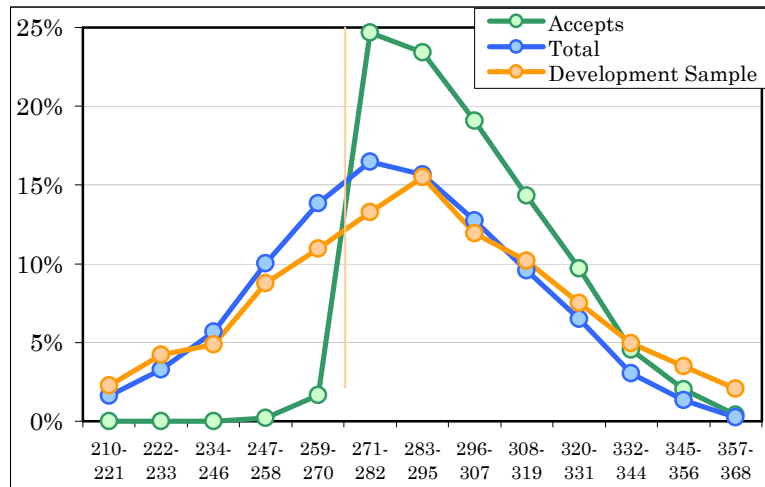
A performancia mérés az első hónapokban rendszerint nem könnyű, miután az új scoringgal elbírált ügyfelek száma sem túl nagy, továbbá nem telt még el elegendő idő ahhoz, hogy az ügyfelek viselkedési jellemzői kialakuljanak (ma-

gyarul a rosszak késedelembé esznek). Az első hónapokban éppen ezért nem is szoktak messzemenő vizsgálatokba bocsátkozni, néhány ezres minta, mely legalább fél éves múlta visszanyúl azonban esetleg már elemezhető adatokkal szolgálhat. Ezzel szemben az angolul Population Stability névre hallgató tábla szinte azonnal használható a scorecard fejlesztési és a jelenleg bejövő minta közti eltérés, illetve általában a bejövő populáció minőségének mérésére. A tábla csak a jóváhagyott és a scoring miatt elutasított igényléseket tartalmazza. Az egyéb ok miatt elbukott ügyleteket azért nincs értelme vizsgálni, hiszen ők eleve nem részei a bank által elérni kívánt célcsoportnak, így az egyáltalán scrolni kívánt ügyfeleknek sem. Ezeket az adatokat összehasonlítjuk a vele egy tartományban lévő fejlesztési mintabeli adatokkal, amit egyrészt grafikusan is szemlélhetünk, másrészt a belőlük számított Population Stability Index nevű divergencia mutató számszerűen is értékeli a két portfólió viszonyát. Az index számításakor az új minta és a fejlesztői minta százalékos megoszlásának különbségét megszorozzuk azok hányadosának természetes alapú logaritmusával, majd a soronkénti értékeket összegezzük, így megkapjuk a teljes állományra érvényes Stability Indexet: $(TL\% - DS\%) \times \ln(TL\% / DS\%)$.

4. táblázat – Population Stability Chart

Score Intervals	Accepts			Rejects			Total (Ac.+Rj.)		Development S.		Marginal Badrate	Stability Index
	Units	Group %	Total %	Units	Group %	Total%	Units	Total %	Units	Total %		
210-221	0	0%	0%	82	5%	2%	82	2%	286	2%	37,1%	0,0022
222-233	0	0%	0%	166	10%	3%	166	3%	528	4%	21,6%	0,0022
234-246	0	0%	0%	287	17%	6%	287	6%	613	5%	22,0%	0,0013
247-258	7	0%	0%	498	30%	10%	505	10%	1.102	9%	13,8%	0,0017
259-270	56	2%	1%	641	38%	13%	697	14%	1.377	11%	12,3%	0,0067
271-282	831	25%	16%				831	16%	1.669	13%	8,5%	0,0069
283-295	789	23%	16%				789	16%	1.947	15%	5,9%	0,0000
296-307	642	19%	13%				642	13%	1.500	12%	5,2%	0,0005
308-319	482	14%	10%				482	10%	1.281	10%	4,4%	0,0004
320-331	327	10%	6%				327	6%	943	8%	3,2%	0,0015
332-344	153	5%	3%				153	3%	624	5%	1,3%	0,0095
345-356	68	2%	1%				68	1%	438	3%	0,7%	0,0203
357-368	13	0%	0%				13	0%	258	2%	0,0%	0,0372
Total	3.368	100%	67%	1.674	100%	33%	5.042	100%	12.566	100%	5,7%	0,0904

Az index értékét általában 0,1-ig minősítjük jónak, a felett kb. 0,25-ig már bizonyos torzulásról beszélhetünk, felette viszont bátran ki-
mondhatjuk, hogy a be-
érkező populáció nem
reprezentálja a tervben
megfogalmazottat. A



7. ábra – Score Distribution Chart

fenti számítás eredmé-

nye 0,09 lett, vagyis portfólióink nagyjából illeszkedik a scorecard fejlesztés során használt mintához. A jók eloszlása és a sávonkénti badrate (rosszak aránya) szorzatösszegeként kapott 5,7% mutatja, hogy a jóváhagyások score értékei alapján ekkora delikvencia várható a terméken. Ha grafikusán is felvázoljuk az eloszlást láthatjuk, hogy alacsonyabb tartományokban az új mintából nagyobb arányban szerepelnek, mint a fejlesztői mintában, magasabb tartományban pedig a korábbi minta szerepel valamelyest jobban. Ez alapján megállapíthatjuk, hogy az új portfólió valamivel gyengébb, mint a fejlesztői minta volt, legalábbis az új scorecard alapján.

Szintén a populáció minőségének mérésére szolgál az ügyfelek minősítésének karakterisztikánkénti mérése. Ebben score változónként és azon belül is jellemzőnként megvizsgáljuk a jelenlegi és fejlesztői populáció megoszlását. A két minta jellemzőnkénti megoszlása különbségének score pontszámmal megszorított összege mutatja, hogy az oda sorolt ügyfelek hány ponttal térítik el a populációt a mintától, ezek összege pedig kiadja, hogy az adott score karakterisztika hogyan befolyásolja ugyanezt.

5. táblázat – *Characteristic Analysis Chart (részlet)*

Eltartottak száma	Score Value	Total Units	Total %	Dev. Sample Units	Dev. Sample %	Diff. %	Points Diff.
Nincs	72	1.733	34,4%	5.147	41,0%	– 6,6%	– 4,7
1	59	1.591	31,6%	3.716	29,6%	2,0%	1,2
2	35	1.120	22,2%	2.678	21,3%	0,9%	0,3
3 vagy több	46	598	11,9%	1.025	8,2%	3,7%	1,7
Total	–	5.042	100,0%	12.566	100,0%	–	– 1,6

A jelen példa alapján elmondhatjuk, hogy az eltartottak számának másként alakulása következtében 1,6 ponttal romlott az adott populáció minősítése.

Bírálati rendszerünket abból a szempontból is célszerű megvizsgálni, hogy az igénylések milyen arányban kerülnek el valamilyen módon a standard folyamatot. Miután a standardizált módszerek tendenciák alapján működnek, ezért az igénylők nagy részére a kimutatott tulajdonságok valószínűleg igazak is, azonban egyes esetekben a bíráló számára nyilvánvaló, hogy az ügyfél hitelképességét a standard bírálati feltételek tévesen tükrözik, így az ez alapján hozott döntés nem lenne helyénvaló. Ezen esetekben az erre jogkörrel rendelkező hitelbírálok felülbírálnak az ilyen döntést. Felülbírálat előfordulhat score pontszám, alapfeltétel, hiányos dokumentáció miatt, vagy akár a bíráló pusztán megérzésére alapozva. A döntés pozitív és negatív irányú egyaránt lehet, sőt amennyiben az adott terméken kockázati árazás van, úgy esetenként a hitel feltételei is megváltoztathatók. Az override alkalmazása bizonyos mértékig elfogadott, azonban ha túl nagy arányban fordul elő, felmerül a kérdés, hogy a döntési szabályok megfelelőek-e.

6. táblázat – *Override analízis*

Score	Összesen	Jóváhagyott	Elutasított	Jóváh. %	Override %
Cutoff alatt	2.110	63	2.047	3,0%	3,0%
Cutoff felett	3.821	3.305	516	86,5%	13,5%
Összesen	5.931	3.368	2.563	56,8%	9,8%

A fenti tábla a korábban már megismert Population Stability riport kiegészítése, az egyszerűség kedvéért azonban az egyes score-sávok szerinti megoszlást

most nem írtuk ki. Ez az elemzés csak a scoring override-ot vizsgálja, a jelen példában láthatjuk, hogy 63 ügyfelet – a cutoff alattiak 3 százalékát – pozitív elbírálásban részesítettünk annak ellenére, hogy scoring miatt el kellett volna utasítani őket, ugyanakkor 516 olyan ügyfelet utasítottunk el, akik a kellő pontszámot elérték, más szempontból azonban mégsem feleltek meg a kívánalmaknak. Az összességében 9,8%-os override ráta nem mondható alacsonynak, de elfogadható mértékű.

4.2. Coincident Indicators

Miután kellően feltérképeztük bírálati folyamatainkat, megfelelő méretű minta összegyűlése után nekiláthatunk a folyósított portfólió minőségének megismeréséhez, ami a gyakorlatban a delikvencia elemzését jelenti. A fizetési hajlandóságot vizsgálhatjuk termékszinten is, de a „vintage-szemlélet” alapján érdemes lehet a portfólió szeletekre bontása különböző bírálati elvek, score érték, vagy más jellemzők alapján is. A vizsgálatokat végezhetjük pillanatfelvétel módjára, amikor az ügyletek aktuális állapotát nézzük, de érdemes a trendek idősoros elemzésére is figyelmet fordítani. Az ilyen jellegű elemzéseket nevezük coincident vizsgálatoknak.

Az egyik legegyszerűbb módszer, ha az aktív ügyleteket aktuális állapotuk alapján késedelmi kategóriákba soroljuk, és ez alapján vizsgáljuk a delikvenciát. A tőke alapján számított delikvencia arány valamint a minősítési kategóriák alapján előbecsült céltartalék mutatja, hogy mekkora pénzügyi veszteség várható, az ügyfelek száma alapján számított pedig inkább marketing szempontból érdekes, a várhatóan elvesztett egyéneket mutatja. Az összeállításoknál érdemes két fajta delikvencia arányt is számolni, ha meg akarjuk különböztetni a számottevő késedelembe esett, de még megmenthető ügyfeleket – esetünkben ez a 30 napon túli mutató – illetve azokat, akiket (főleg egy kisösszegű fedezetlen hitelek esetén) nagy valószínűséggel elveszít a bank – ezek pedig a 90 napon túliak.

7. táblázat – Delikvencia analízis

Days Overdue	Credit Line HUF	Principal HUF	Units	Principal %	Units %	Provision HUF
Current	-431.900.000	-267.095.871	2.648	84,5%	84,1%	-15.347
1-30	-61.350.000	-21.091.580	274	6,7%	8,7%	-140.395
31-60	-11.300.000	-8.213.861	78	2,6%	2,5%	-482.306
61-90	-7.550.000	-5.840.622	65	1,8%	2,1%	-2.814.690
91-120	-3.800.000	-3.581.303	41	1,1%	1,3%	-2.345.006
121-150	-3.550.000	-3.714.960	15	1,2%	0,5%	-1.651.937
151-180	-800.000	-934.915	7	0,3%	0,2%	-6.204.682
180+	-3.400.000	-5.802.906	19	1,8%	0,6%	-7.608.149
Total	-523.650.000	-316.276.018	3.147	100,0%	100,0%	-21.262.512
30+	-30.400.000	-28.088.567	225	8,9%	7,1%	-21.106.770
90+	-11.550.000	-14.034.084	82	4,4%	2,6%	-17.809.774

A jelen példában a tőke alapján számított 30+ delikvencia 8,9%-os, míg a 90+ 4,4%-os. Ilyen arány hitelkártya, és hasonló kockázatú termékek esetén még elfogadható, de nem ad okot túlzottan nagy öröme. Ha a delikvenciát idősorosan vizsgáljuk, akkor néha megfigyelhető, hogy az arány görbeszerűen, kis-mértékben fel-le hullámzik. Ezt a „mosolygörbét” mindössze a szezonálitás okozza, értelemszerűen vannak ugyanis időszakok, amikor a háztartások kiadásai megnövekednek (pl. őszi beiskoláztatás, karácsonyi időszak, stb.) és ez időszaki kilengéseket okoz. Idősebb portfóliónál megfigyelhető – elsősorban annuitásos, vagyis véges futamidejű hitelek esetén – hogy a delikvencia egy idő után nemhogy stabilizálódik, de enyhén vissza is hajlik, vagyis csökken. Ennek azon magatartás az oka, hogy a hitel lejártá felé már kissé fellelegeznek az ügyfelek, és az utolsó hónapokban még nehézségek árán is inkább kigazdálkodják a törlesztőrészletre valót, mint hogy késedelembe esenek.

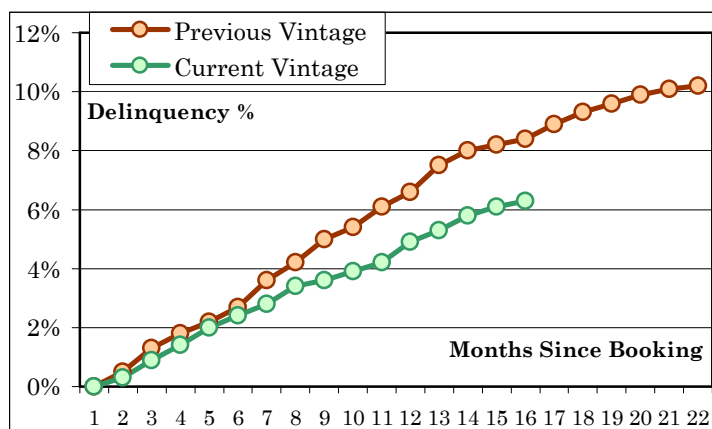
Amennyiben viszonylag fiatal, vagy gyorsan növekedő portfóliót vizsgálunk, úgy erős torzító hatása lehet az új ügyfeleknek, melyek elrejtik a régiek teljesítményét, ezáltal tévesen javítják a delikvencia mutatót. Ezért ilyen esetekben késleltetett delikvencia analízist is érdemes készíteni, mely az aktuális késedelmet a korábbi állományokhoz viszonyítja, így pontosabb képet nyújt. A módszer elve, hogy mondjuk kilencven napon túli késedelembe csak azok az

ügyfelek eshetnek, akik már legalább négy hónapja a bank ügyfelei, ezért az e kategóriában szereplő ügyfeleket az akkori állományhoz viszonyítjuk. A példa alapján az előzőleg 8,9%-nak számolt 30 napon túli delikvencia ezzel az analízissel 10,1%-ra emelkedett.

8. táblázat – Késleltetett delikvencia analízis

Hónap	Állomány (ezer HUF)	Késedelmes napok száma	Állomány (ezer HUF)	Del %	Ldel %
Október	-316.276	Nincs lejárt	-267.096	84,5%	84,5%
Szeptember	-302.190	1-30	-21.092	6,7%	7,0%
Augusztus	-294.087	31-60	-8.214	2,6%	2,8%
Július	-286.501	61-90	-5.841	1,8%	2,0%
Június	-279.354	91-120	-3.581	1,1%	1,3%
Május	-272.381	121-150	-3.715	1,2%	1,4%
Április	-265.181	151-180	-935	0,3%	0,4%
Március	-256.802	180+	-5.803	1,8%	2,3%
Összesen	-316.276		-316.276	8,9%	10,1%

Érdeemes a portfólió egyes elkülöníthető részeit külön is vizsgálni. A folyósítás dátuma, vintage, ügyféltípus, értékesítési csatorna, régió és egyéb szempontok alapján felszeletelt portfólió sok tanulsággal szolgálhat, miután különböző gyenge pontokra mutathat rá. Az egyes értékesítési csatornák hozta ügyfelek minősége, a kampányidőszak miatti leterheltség és esetleges gyengébb bírálat következménye, régióbeli különbségek mind leszűrhetőek egy ilyen analízissel.



8. ábra – Vintages Report

A vintage szerinti felosztás például megmutatja, hogy egy újabb scorecard bevezetése valóban hatékonyabb bírálatot és jobb ügyfeleket eredményezett-e, vagyis hogy az új fejlesztés során valóban hatékonyabb eszköz jutott-e birtokunkba a

rossz adósok kiszűrésére. Ennek egyik legegyszerűbb módja, ha a különböző scorecarddal pontozott ügyfeleket bizonyos időközönként – mondjuk havonta – számba vesszük, és minden időszak végén megnézzük a delikvens ügyfelek arányát. A grafikonok alapján láthatjuk, hogy az előző portfólió (previous vintage) magasabb delikvencia arányokat produkált azonos időszak elteltével, vagyis a jelenlegi (current) minta javítja a teljes hitelállományt, érdemes volt tehát a fejlesztést elvégeznünk.

Újabb módszer a hatékonyság mérésére a delikvencia score tartományonkénti mérése. Ez a számítás megmutatja, hogy az új portfólióban rossz ügyfélévé vált ügyletek száma hogyan aránylik az ugyanott lévő jó ügyfelekhez. Az OTBG (Odds To Be Good) mutató a jó és rossz ügyfelek hányadosa, vagyis hogy hány jó ügyfél jut egy rossz adósra.

9. táblázat – *Delinquency by Score*

	Goods	Bads	Total	OTBG
247-258	0,2%	0,0%	0,2%	6,00
259-270	1,5%	0,1%	1,7%	13,00
271-282	22,4%	2,3%	24,7%	9,65
283-295	21,9%	1,5%	23,4%	14,47
296-307	18,0%	1,1%	19,1%	16,35
308-319	13,6%	0,7%	14,3%	18,28
320-331	9,4%	0,3%	9,7%	28,73
332-344	4,4%	0,1%	4,5%	37,25
345-356	2,0%	0,1%	2,0%	33,00
357-368	0,4%	0,0%	0,4%	-
Total	93,7%	6,3%	100,0%	14,81

Ha ránézünk a fenti táblázatra láthatjuk, hogy az OTBG érték a score tartományokban egyre feljebb haladva 271 és 344 között folyamatosan emelkedik, ami alátámasztja a score hatékonyságát, mivel megmutatja, hogy a jók aránya felfelé haladva egyre növekszik a rosszakhoz képest. A 259-270 tartomány OTBG értéke ugyan jobb, mint az eggyel magasabb tartományé, azonban a cutoff alatti igénylők csak scoring override-dal (felülbírálat) hagyhatók jóvá, ezért minden esetben jobban megvizsgálják őket. A legfelső tartományokban

található enyhe visszaesés pedig a kis elemszám miatti nagyobb véletlen hatás miatt következhetett be.

Szintén felosztási szempont lehet az esetlegesen alkalmazott override ill. annak típusa. Ez az esetlegesen befogadandó ügyfélkör megismerésében is hasznunkra lehet, ugyanis ez esetben olyan ügyfeleket vizsgálunk, akik a bírálati feltételek szigorúan vétele esetén nem kerülhettek volna a portfólióba. Sokszor kiderülhet az is, hogy az ilyen ügyfelek jobbak az átlagnál, azonban ez mégsem jelenti automatikusan azt, hogy az adott csoport jobb, ugyanis ők az override-ért cserébe jóval mélyebb vizsgálati folyamaton mentek keresztül, mint a standard ügyletek.

A mérések eredményétől függően sokfajta visszacsatolási lehetőség áll rendelkezésre. A bank szervezhet különféle bevételnövelő programokat, melyek irányulhatnak az ügyfelek aktivitásának növelésére. Lehetnek cross-selling (keresztértékesítési) akciók, melyben a már meglévő ügyfelek viselkedése alapján más termékeket, esetleg előzetesen már jóváhagyva is ajánlanak. A hitelkeretet magas százalékban kihasználó és amúgy jó ügyfelek hitelkeretének megemlése is pozitív hatást eredményezhet. A teljesítmény tükrében szükség esetén újragondolható a bank behajtási stratégiája, illetve a problémás mutatók monitorozását gyakrabban lehet végezni, ill. mélyebb vizsgálatok is végezhetőek. Súlyosabb esetben azonban sor kerülhet termékrevízióra is, ill. a piac más szereplőinek stratégiája is fokozott figyelmet érdemel.

4.3. Lagging indicators

Az analízisek harmadik egységénél a Nettó Hitelezési Veszteség és az azzal kapcsolatos tényezők kerülnek fókuszba, így a termék végső megítélését teszik lehetővé. Ezek a mutatók már nem pusztán előrejelzik, hanem számszerűsítik is a veszteségeket, számításuk így nem túl bonyolult. Hátulütőjük viszont, hogy a véglegesen leírt veszteségek időben igen későn jelentkeznek, így stabil megbízható adatokra több évet kell várni, a problémákra azonban nyilvánvalóan sokkal előbb kell reagálni, így operatív beavatkozások esetén sajnos kevés hasznukat vehetjük. A mérések elsősorban a felmondott szerződések számát és

értékét, a kezességek érvényesítését, a fizetési meghagyásokat a peres követeléseket, bírósági végrehajtásokat, Bruttó Hitelezési Veszteséget, a leírt de megtérült követeléseket, a megtérült időt és a Nettó Hitelezési Veszteséget vizsgálják. Az eredmények tükrében a hitelezési stratégia, akvizíciós politika újragondolható, a behajtási és fedezetérvényesítési stratégia, illetve a hitelkockázati tőke és az értékvesztési ráták is felülvizsgálható.

Összefoglalásként elmondhatjuk, hogy a leading indikátorok megmutatják, hogy a célpiac megszerzése rendben zajlik-e, illetve a döntéshozatali mechanizmusok is hogyan működnek. A coincident indikátorok segítenek megismerni, hogy a termékprogramok a tervben meghatározott kockázattal futnak-e. A lagging mutatók pedig a valójában keletkezett veszteségek számszerűsítésében nyújtanak segítséget.

4.4. A kockázatkezelés jövője

Az utóbbi időben nemzetközi szinten is mindinkább foglalkoznak a bankok működése során minden téren felmerülő kockázati tényezőkkel, ezért a Nemzetközi Fizetések Bankja (BIS) berkeiben megalkották a bázeli tőkemegfelelési szabályozást (New Basel Capital Accord), melyet röviden Bazel II-nek nevezünk. Módszerei és bevezetésének ideje hosszú ideje vita tárgya, a jelenlegi tervek szerint 2006 végén lép hatályba. Az egyezmény kitér a bankok hitelezési, működési, felelősségi kockázatára egyaránt, sőt az intézményeket nem vállalatokként, hanem cégcsoportokként tekinti. Az elveket később az EU is átvette saját szabályainak alapjaként.

A hitelezés kockázatainak kétfajta számítási módját vázolja fel a tervezet, a standard ill. belső adatokon alapuló elemzést. Előbbi módszer igyekszik minél egyszerűbb számítási módokat meghatározni, ugyanakkor a kockázat miatt elkülönített tőkét igyekszik a valós veszélyek által arányosabbá tenni a jelenlegi szabályozásnál. A tőkekövetelményt továbbra is a kockázati tőke minimálisan 8%-ában határozza meg az egyezmény. Külön kockázati súlyok kerülnek azonban meghatározásra a hitelfelvevők személye szerint, amely lehet az állam, bank, vállalat vagy lakosság. Ezek a súlyok a jelenlegi szabályozásban

négy értéket vehetnek fel (0, 20, 50 és 100%), melyeket az új ajánlás 75 és 150%-os súlyokkal egészített ki. Ez a súly lakossági ügyfelek esetén az eddigi rendszerben kikötött 100%-kal szemben 75%, azonban ha az adott felügyeleti szerv – Magyarországon a PSZÁF – a piacot kockázatosabbnak ítéli meg, úgy felemelheti a rátát. A 90 napja lejárt hitelek esetén a súly 100% marad, mely 150%-ra is emelkedhet, ha a céltartalékok szintje a teljes hitelállomány 20%-ánál alacsonyabb. A 150% persze nem azt jelenti, hogy a kintlévőség másfélszeresével kell számolni veszteségként, csupán a tőkekövetelmény 8-ról 12%-ra való emeléséhez ezt a módszert találták a legegyszerűbbnek.

A másik lehetséges módszer (IRB) a belső minősítésen alapul, melynek számítása lényegesen komplikáltabb, azonban ennek megfelelően pontosabb értéket ad, miután a bank saját tapasztalataira és korábbi portfóliójához illeszkedik. Ez a bankokat a kockázatkezelés fejlesztésére ösztönzi, hiszen az ily módon számított tőkekövetelmény a standard módszerrel számítottnál várhatóan alacsonyabb, nem beszélve arról, hogy nagyobb szabadságot is nyújt. A módszerek természetesen nem lehetnek akármilyenek, az alkalmazott számítások felügyeleti ellenőrzés alá esnek, mely folyamatosan vizsgálja a meghatározott minimumkövetelmények teljesülését.

„Az új szabályozás legfontosabb célja, a közgazdaságilag szükséges tőke és a szabályozói tőkekövetelmény közelítése, a belső minősítésen alapuló tőkeszükséglet számítás révén teljesül leginkább. A Bizottság ezen új módszerek bevezetésével a bankokat egyben kockázatkezelési rendszereik fejlesztésére ösztönzi, hiszen az ily módon számított tőkekövetelmény a jelenlegi egyezmény szerinti és az új egyezményben továbbfejlesztett sztenderd módszer által eredményezett tőkekövetelménynél várhatóan alacsonyabb. E módszerek a bankoknak nagyobb szabadságot adnak a tőkekövetelmény meghatározásában, hiszen saját becsléseiket használhatják fel, de a megbízható és biztonságos

működéshez, a megfelelő tőkekövetelmény szintjének biztosításához a módszerek alkalmazása felügyeleti engedélyhez kötött.”²³

A módszernek két további alfaja létezik. Az alap módszerben a bank csak a nemteljesítés valószínűségét (PD) vizsgálja, a többi paraméter a bizottság által megadott. A fejlett módszerben viszont a bank ezen felül saját maga számítja a nemteljesítéskor előforduló átlagos veszteséget (LGD) és a nemteljesítéskori kockázati kitettséget (EAD). A nemteljesülők (defaulterek) meghatározása alapján mindenkit ilyen kategóriába kell sorolni, akinek tartozása 90 napja lejárt, vagy valószínűsíthető, hogy az adós tartozását csak részben tudja teljesíteni. A nemteljesítési veszteségre alapesetben a felügyelet 45%-ot ír elő, belső számítás esetén a bankok próbálják meg kikalkulálni azt az összeget, amekkorát a bank a delikvens ügyfeleken elveszít, ez ugyanis várhatóan még ekkor sem a hitel teljes összege. A kockázati kitettségre a felügyelet 100%-ot ad meg, ez a bankok számítása esetén is általában a kintlévőség értéke, amelytől kevés esetben lehet eltérni. Hosszabb lejáratú hitelek esetén a futamidőt (M) korrekciós tényezőként figyelembe lehet venni a tőkekövetelmény számításakor. Rulírozó hitelek esetén, tehát többek között a hitelkártyánál az egyezmény megengedi, hogy a várható veszteségek 75%-át a bank a jövőbeni bevételből fedezze – természetesen a várható veszteségekre fedezetet nyújtó jövőbeni bevételből. A banknak a felügyeleti szervekkel hitelesíttetnie kell minősítési politikáját, az ügyfeleket már a bírálati folyamat során külön kockázati szinthez kell rendelni, és ennek megfelelően kell kialakítani a nemteljesítés valószínűségét. Rendelkezni kell olyan módszerekkel, melyek a belső elemzéseken alapuló minősítés helyességét rendszeresen ellenőrzik, és szükség esetén a beavatkozás is lehetséges.

²³ [11] A hitelkockázat tőkekövetelmény számítása belső minősítésen alapuló módszerekkel – PSZÁF, 2003. május - <http://www.pszaf.hu/bazel2/irbmodsz.pdf>

5. AZ ÜGYFELEK ÉS A BANKOK VISELKEDÉSE A PIACON

A viselkedési szokások megismeréséhez tekintsük át még egyszer a hitelkártya funkcióját és a konstrukció lényegét. A kártya alapvetően arra szolgál, hogy az ügyfél havi kiadásait kártyájával rendezze, mely költségeit időlegesen a bank átvállalja tőle. A hitelkártya igénylésekor ezért általában akkora hitelkeretet célszerű megjelölni, mely nagyjából a havi kiadásokkal azonos nagyságrendű. Miután a bírálati folyamat hitelkártyák esetén nem túl bonyolult, ezért magasabb összegű hitelkeretet általában nem is hagynak jóvá, ahhoz ugyanis tüzetesebb vizsgálat lenne szükséges. Másrészt maga a hitelkártya funkciója sem hosszabb távú kiadások finanszírozása, a bankok ezért nagyobb összegek esetén inkább más termékek, pl. személyi kölcsön felvételét javasolják. A konstrukciók bankonként némileg eltérőek, azonban főbb jellemzőikben megegyeznek. A jóváhagyott kártyáknál a bank meghatároz az ügyfél részére egy ún. fordulónapot. Ez azt jelenti, hogy minden hónap adott napján a bank lezárja az elmúlt időszakot, és megállapítja az ügyfél pillanatnyi tőketartozását. Ezután valamekkora türelmi idő áll az ügyfél rendelkezésére, hogy tartozását rendezze, amit kétfajta módon tehet. Az egyszerűbb eset, ha az ügyfél a tartozást teljes egészében törleszti, ekkor ugyanis nem terheli kamat addig felhasznált hitelét – kivétel ez alól a készpénzfelvétel, mely a tranzakció napjától kezdve mindenképpen kamatozik. A másik eset, ha az ügyfél úgy dönt, hogy a teljes összeget nem fizeti vissza. Ekkor egy meghatározott minimum összeget azért mindenképp be kell fizetnie – általában a tartozás 10%-a – máskülönben késedelembe esik, az ügyfél tartozása pedig elkezd kamatozni. Ez a kamatozás mindaddig tart, amíg az ügyfél teljes egészében nem törlesztette tartozását, viszont nem csak a mindig épp fennmaradt részre, hanem a teljes kezdeti tartozásra. A kamatlábak – tekintve, hogy fedezetlen hitelről van szó – a magasabb kategóriában foglalnak helyet, az éves THM 30% feletti szinten mozog valamennyi bank esetén.

Magyarországon mindössze néhány éve jelentek meg az első kártyák, és a bankok többsége csak 1-2 éve foglalkozik hitelkártya kibocsátással, minek következtében a lakosság máig sem igen tájékozott a kártya valódi funkciójával, ill. használatának célszerű módjával kapcsolatban.

„Magyarországon (csakúgy, mint Lengyelországban és Csehországban) a hitelkártya üzletág nagyon kezdeti fázisban van, ami nagyrészt ezen országok adott gazdasági fejlettségi színvonalából fakad. A lakosság hitelezésének felfutása csak pár éve kezdődött meg, a hazai bankok a lakosság számára korábban egységes szolgáltatást nyújtottak (nem volt jellemző az ügyfelek közti differenciálás), nem terjedt el az automatikusan megújítható lakossági hitelfajta. A bankok lakossági piac felé fordulásával, a kisebb célcsoportok szerinti differenciáltabb szolgáltatásnyújtás térhódításával párhuzamosan a jövőben várható a hitelkártya üzletág térnyerése a régióban, aminek kezdeti jelei már láthatóak. Amennyiben a jövőben a hitelkártya-használat szélesebb körben elterjed, jelentősen megváltozhatnak a fogyasztási szokások.”²⁴

E sorok 2002 végén íródtak, amikor a piacon mindössze három szereplő foglalkozott komolyabb szinten hitelkártya kibocsátással – a CIB, a CitiBank és a Raiffeisen. A piac egyre nagyobb érdeklődése folytán azonban a többi szereplő is sorra jelent meg hitelkártyákkal, bár igen furcsa, hogy a – lakossági téren különösen – piacvezető OTP mindössze egy éve hozta ki ezen termékét. Mára már összesen tizenegy bank és hitelintézet foglalkozik hitelkártyákkal, és a kártyák számának növekedése folytán egyre nagyobb szeletet hasít ki a kártyapiacból a hitelkártya üzletág. A lendületet önmagában is jól jelzi, hogy 2003-ban az újonnan kibocsátott 265 ezer debitkártyával szemben csaknem 300 ezer új hitelkártya tulajdonost üdvözölhettünk, vagyis a kibocsátások száma meghaladta a debitkártyákét. A hitelkártyák ezzel 15%-os részesedést

²⁴ [5] Tanulmányok a bankszektor középtávú fejlődési irányairól, 70. o. – MNB Műhelytanulmányok 26. – 2002. október

érték el a kártyapiacra, 2004-ben pedig az egymilliomodik hitelkártya is pec-
hére bekerült a dombornyomóba.

10. táblázat – Kártyák számának alakulása az elmúlt öt évben²⁵

	1999	2000	2001	2002	2003
Debit	3.695.395	4.192.065	4.632.185	5.025.386	5.290.500
Credit	141.624	270.351	447.381	641.583	933.611
Charge	5.992	6.428	6.222	5.274	10.749
Összesen	3.843.011	4.468.844	5.085.788	5.672.243	6.234.860
Credit aránya	3,7%	6,0%	8,8%	11,3%	15,0%

Az elemzés említi azt is, hogy a magyar piacon a hitelezésnek csak az utóbbi években alakult ki egyfajta kultúrája. A hitel társadalmi megítélése ugyanis nem sokkal ezelőttig meglehetősen negatív volt, mivel a szóról leginkább az eladósodás és a kamatok jutottak az emberek eszébe. Manapság azonban egyre inkább felismerik a hitel lényegét. Azon egyéneknek, akik átmenetileg anyagi gondokkal küzdenek, de ügyeik rendeződése a közeli jövőben biztosítottnak látszik, illetve azoknak, akik bizonyos kiadásokat már azelőtt szeretnének eszközölni, hogy az ahhoz szükséges pénz összegyűljön, célszerű lehet hitelért folyamodniuk. Miután a bankok is felismerték, hogy a lakosság egyre nagyobb része érdeklődik hiteltermékek iránt, és hogy a megfelelő „nevelés” hatására – amit jelen esetben a hiteltermékek megismertetéseként kell érteni, nem pedig buta reklámkampányokként – a piac további jelentős bővülése is várható. Olyan termékkel kell tehát előállni, melyen az ügyfél megtanulhatja a hitelezés lényegét, és előbb-utóbb saját maga is fel tudja mérni, mikor vehet fel úgy hitelt, hogy annak visszafizetését nagy biztonsággal elő is tudja teremteni. Később aztán az ilyen ügyfelek jó eséllyel vesznek majd igénybe magasabb összegű, nagyobb jövedelmezőségű termékeket, és ami szintén lényeges, vélhetően „kulturált” ügyfelekké válnak, ami garanciája lehet a hitelek megtérülésének is. Ilyen „kezdő hiteltermék” szerepét töltheti be a hitelkártya, miután kis összege és rugalmas használata révén mind az ügyfél, mind a bank részére relatíve kis kockázatot hordoz. A tanulás a bank számára is fontos, hiszen minél

²⁵ Forrás: MNB 1999-2003 közötti fizetési kártya üzletágról szóló jelentései

több kártyát helyez ki, annál nagyobb ismeretre tesz szert a fogyasztók viselkedését illetően, ami hozzásegít a bírálati folyamat egyre jobbá tételéhez.

A mai széles kínálat lehetőséget nyújt arra, hogy az ügyfelek a hitelkártyákon belül is kiválasszák a nekik megfelelő terméket. Míg több bank kifejezetten a magasabb rétegeknek kínálja a terméket, és ennek fényében a különböző díjak és jutalékok is magasabbak, illetve az igénylési feltételeknek sem könnyű megfelelni, addig egyes termékek kifejezetten a hétköznapi fogyasztó igényeinek megfelelően lettek kialakítva, melyeknél azonban szintén vannak hátrányok a használat esetleges korlátozása miatt. Az alábbi táblázatban a hitelkártya piac legnagyobb szereplőinek kártyakondícióit gyűjtöttük össze, vastagon szedve az ügyfél számára általam legkedvezőbbnek vélt értékeket.

11. táblázat – Egyes bankok hitelkártya termékeinek kondíciói²⁶

Bank	CIB Bank	CIB Bank	CitiBank	K&H Bank	OTP Bank	Raiffeisen Bank
Megnevezés	Hitelkártya	Bevásárló-kártya	Ezüst Hitelkártya	Hitelkártya	Multipont Hitelkártya	Oxigén Hitelkártya
Típus	MasterCard	MasterCard Electronic	MasterCard	MasterCard	MasterCard	MasterCard
Kézpénzfelvétel saját ATM-ben	3%, min. 600 Ft	Nem lehetséges	2%, min. 790 Ft	2%, min. 600 Ft	1% + 100 Ft	750 Ft
Igényléshez szükséges jövedelem (Ft/hó)	60.000 Ft	50.000 Ft (de nem kell igazolni)	50.000 Ft	70.000 Ft (ha nem K&H számlára utalják a fizetést)	35.000-40.000 Ft	65.000 Ft
Havi minimum befizetendő összeg	10%	10%	5%, min. 2.000 Ft	10%	6%, min. 5.000 Ft	5%, min. 5.000 Ft
Kártya éves díja	5.900 Ft	3.499 Ft	5.400 Ft	4.000 Ft	3.500 Ft (+ a keret 1-3%-a/év, min. 450-550 Ft/hó)	5.200 Ft
Hitelkeret limit	?	100.000 Ft	?	100.000-1.000.000 Ft	150.000-500.000 Ft	100.000 Ft-tól
Havi kamatláb	2,50%	2,50%	2,95%	2,50%	2,40%	2,85%
Max. éves THM	33,98%	33,98%	41,75%	34,49%	32,92%	44,93%
Türelmi idő	15 nap	15 nap	20 nap	15 nap	15 nap	10 nap

A táblázat alapján is látható, hogy az egyes kondíció-elemeken belül lényeges

²⁶ Forrás: bankkartya.hu és a bankok honlapjain megtalálható hirdetések

eltérések mutatkozhatnak. A Citibank esetén a készpénzfelvételi tranzakciós költségek, éves kártyadíj és kamat tekintetében a legmagasabbak a díjak, cserébe viszont hosszabb türelmi időt – 20 nap – és nyilvánvalóan magasabb szintű ügyfélszolgálatot kapunk. A legkönnyebben az OTP hitelkártyájához, valamint a CIB Bank Bevásárlókártyájához juthatunk, legalábbis ami a jövedelemre vonatkozó kritériumot illeti. Igaz, hogy az OTP alacsonyabb jövedelmi szintet ír alá, a Bevásárlókártyához viszont nem kell jövedelemigazolás, ami nyilván megkönnyíti az ügyintézkést – „csak egy személyi kell hozzá”, ahogyan azt a bank szlogenje is mondja. Az ügyfél bevallásán alapuló jövedelem azonban természetesen nem jelenti azt, hogy a bank a bíráló során kizárólag ebből az önbevallásból ítélne meg az adós jövedelmét. Az OTP kártyája más tekintetben is előnyös, például a kamatot illetően, azonban – legalábbis az én véleményem szerint – az ügyfélszolgálat sem mindig üti meg azt a szintet, ami felsőbb körökben elvárható lenne. A táblázatban nem véletlenül szerepeltettem a CIB Bank két termékét is, ugyanis a bank maga is több ügyfélkör számára kínál termékeket, Hitelkártyát a magasabban pozícionált ügyfeleknek, Bevásárlókártyát pedig a hiteltermékekkel most ismerkedők széles körének. Utóbbi viszont a magasabb kockázatért cserébe az ügyfelek csak vásárlásra használhatják, és azt is csak belföldön.

A kamatlábak terén nem mutatkozik komolyabb eltérés, a havi 2,5% körüli érték valamivel 30% feletti THM-et eredményez szinte mindenhol. Ez utóbbi érték – Teljes Hiteldíj Mutató – mindenekelőtt azt a célt szolgálja, hogy a kamatterhek közt azok is különbséget tudjanak tenni, akik pénzügyekben nem éppen jártasak. A bankok ugyanis a pusztán kamaton felül további díjakat, jutalékokat is felszámítanak, melynek kiszámítása és egymással való összevetése nélkül bizony még banki szakembereknek sem lenne egyszerű, a mutató viszont minden a hitellel kapcsolatos kamatot, díjat és jutalékot kötelezően tartalmaz. A THM közzététele éppen ezért törvényi kötelezettség is. Miután revolváló hitelkeretek esetén az ügyfél tulajdonképpen maga határozza meg a kamatot, vagyis a THM-et is, ezért a bankok erre a termékre csak felső határt tudnak megadni, és azt is csak éves díj nélkül, hiszen azt akkor is fizetni kell,

ha az ügyfél egyetlen tranzakciót sem hajt végre kártyájával, a THM így elméletben végtelen nagy is lehetne.

A hitelkártya elsősorban hiteltermék, ezen felül azonban fizetés eszköz is, ezért talán nem értelmetlen, ha egyes kondícióit összehasonlítjuk a debitkártyákéval is.

12. táblázat – A CIB bank egyes kártyatermékeinek összehasonlítása²⁷

Megnevezés	VISA Electron	VISA Classic	Bevásárlókártya (Mastercard Electronic)	Hitelkártya (Mastercard)
Kártya típusa	Debit, elektronikus	Debit, dombornyomott	Credit, elektronikus	Credit, dombornyomott
Készpénzfelvétel saját ATM-ben	100 Ft	100 Ft	nem lehetséges	3%, min. 600 Ft
Készpénzfelvétel más belföldi ATM-ben	250 Ft	250 Ft	nem lehetséges	3%, min. 600 Ft
Igényléshez szükséges jövedelem (Ft/hó)	nincs	30.000 Ft vagy óvadék	50.000 Ft (de nem kell igazolni)	60.000 Ft
Kártya éves díja	1.000 Ft	3.500 Ft	3.499 Ft	5.900 Ft

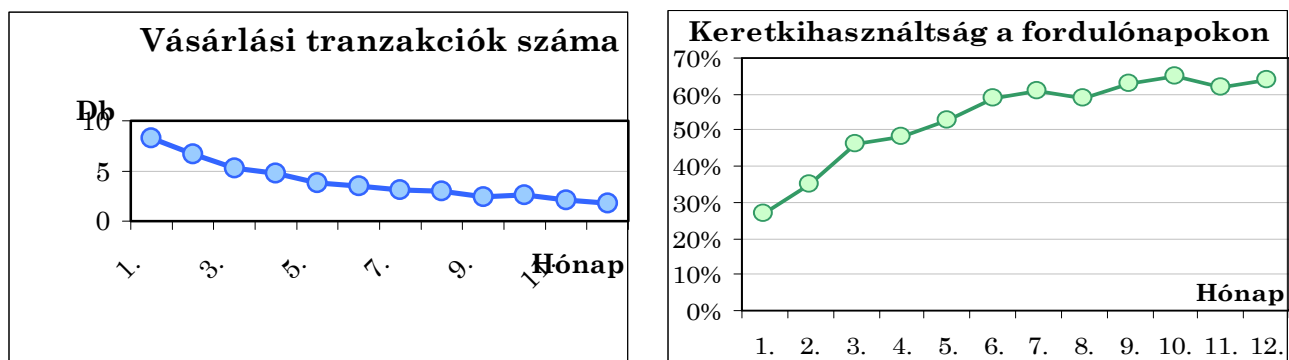
A táblázat alapján látható, hogy a debitkártyák valamivel kedvezőbb díjazásúak credit testvéreiknél, ők azonban pusztán fizetésre használhatóak. Az éves díj tekintetében már nem egyértelmű a különbség, ugyanis a CIB dombornyomott kártyáinak díjai megegyeznek a Bevásárlókártyáéval. Az előbbihez való hozzájutás is bizonyos mértékben „bírálathoz” kötött, ugyanis az ügyfélnek 50.000 Ft óvadékot kell betétbe helyeznie amennyiben fizetését nem a CIB-nél lévő számlájára utaltatja. Elektronikus kártyához azonban ezzel szemben bárki – és már ezer Ft éves díj ellenében – juthat, ezzel a kártyával ugyanis csak autorizált tranzakciókat – a bank szervere a fizetés pillanatában visszaigazolja a tranzakciót – lehet végezni, szemben a dombornyomott kártyák off-line használatával, ami bizonyos csalási kockázatot hordoz magában. A készpénzfelvétel költsége lényegesen magasabb a hitelkártyák esetében, aminek az a célja, hogy az ügyfelek ne készpénzhitelként, hanem vásár-

²⁷ CIB Bank bankkártyákra vonatkozó hirdetményei

lásra használják a kártyát. Ez azért is előnyös, mert készpénzfelvétel esetén az összeg azonnal kamatozni kezd, még a havi zárás előtt és türelmi idő nélkül.

Miután azonban a hazai lakosság a nyugatihoz viszonyítva sajnos lényegesen kedvezőtlenebb pénzügyi helyzetben van, hitelfelvételi lehetőségeik is korlátozottabbak. Míg Amerikában és Nyugat-Európában egy hitelkártya igénylés feltételeinek a lakosság jelentős hányada meg tud felelni, addig idehaza egyelőre bizony a lakosság jóval kisebb hányada képezi a célcsoportot. Az arány más hiteltermék esetében is hasonló, ezért gyakran előfordul, hogy az igénylők nem a termék rendeltetéseinek megfelelően használják azokat. Hitelkártyák esetén ebből eredően sok ügyfél a kártyát inkább annuitásos hitelhez hasonlóan használja. Ez egyrészt a termék bonyolultságának és meg nem értésének köszönhető, azonban tény, hogy sok hitelkártya igénylő nem pályázhatna túlzottan jó eséllyel magasabb vagy akár csak hasonló összegű személyi kölcsönért. Ha megtekintjük az ügyfelek egyes termékeken megfigyelhető kártyahasználati gyakoriságát és a hitelkeret kihasználtságának alakulását, akkor könnyen meggyőződhetünk erről a tényről.

9. ábra – Vásárlási tranzakciók és a hitelkeret-kihasználtság alakulása



Az első ábrán az ügyfelek havi vásárlási tranzakcióinak száma található, míg a másodikon a rendelkezésre álló hitelkeret kihasználtsága a fordulónapon, mindkettő a kártya aktiválása óta eltelt hónapok szerint. Míg az ügyfelek az első hónapokban megfelelő aktivitást mutatnak, addig az idő múlásával egyre kevesebbszer veszik elő pénztárcájukból a kártyát. Ennek magyarázata lehet az is, hogy az ügyfelek egy része csalódott a termékben, mely nem nyújtotta

számukra a várt előnyöket, azonban ha az adatokat összevetjük a keretkihasználtsági adatokkal, akkor láthatjuk, hogy a kártyák valójában nem pihennek, az ügyfelek használják a hitelt, csak épp nem a megfelelő módon. A helyzet azért is szomorú, mert a hitelkeret viszonylag korán magasra fut fel, vagyis az ügyfelek igen hamar kerülnek kellemetlen helyzetbe. Ezt az is alátámasztja, hogy a hitelt nem egyből visszafizető, kamatozó illetve azonnal fizető ügyfelek is igen korán elválnak egymástól.

Egy a közelmúltban készült felmérés adatai szerint az ügyfelek nagyobbik része a kártyát nem szeretné revolváló hitelként használni, hanem a havi költséket a hó végén egyösszegben vissza szeretné fizetni, és csupán kisebb hányaduk szeretné görgetni a tartozás kisebb-nagyobb részét. A tapasztalat ezzel szemben nagyjából fordított, a tulajdonosok többsége nem tudja/nem akarja elkerülni a revolváló szakaszba lépést. Az ügyfelek tájékozatlanságát egyébként az is jelzi, hogy a hitelkereten és a kártyával való vásárlás lehetőségén kívül minden további jellemzőt a tulajdonosok kis hányada említett csak, egy-

10. ábra – Áruhitelkártya leaflet

értelmű előnyként értékelték viszont a többi hiteltermékkel szemben a kamatmentes periódust. Az ügyfelek számára igen fontos a feltételek és kondíciók világos ismerete, valamint az előre tervezhetőség, előbbivel kapcsolatban ugyanakkor nem érzik magukat túl otthonosan. Ez valahol érthető, miután az ember eleve ott érzi magát legtájékozatlanabbnak, ahol a legtöbb információt kellene tudnia. Tipikus jelenség, hogy minél többet tud valamilyen ember valamiről, úgy veszi észre, hogy mennyi mindent nem tud róla. Mégis, ez arra kell, hogy ösztönözze a szereplő-

ket – és elsősorban a bankokat – hogy az ügyfelekkel megismertessék a termék lényegét, főbb jellemzőit, célszerű használatát.

Fentiek jegyében is hozta tető alá a CIB Bank idei egyik új termékét, melyről büszkén jelenthetjük, hogy világ-premier! Miután az előbbi tendenciák azt jelzik, hogy a lakosság a hitelkártyát áruhitel módjára használja, így az áruhitel és hitelkártyák keresztezéséből megszületett az áruhitelkártya. Ez egy igen bonyolult termék, azonban a hitel számításának módja inkább a bankra ró nehéz feladatokat, az ügyfeleknek viszonylag tiszta lehet a termék kondícióinak ismerete. Az ötlet tulajdonképpen adta magát: az ügyfelek könnyebben tudnak fizetni egy fix törlesztőrészt, mint folyton odafigyelni a minimum összegekre, ugyanakkor kellemetlen – és felesleges – minden egyes áruhitel esetén újra végigjárni a bíráló fárasztó menetét, nem beszélve arról, hogy áruhitel igen kevés helyen vehető igénybe. Így kialakítottunk egy olyan terméket, mely csak nagyszegű (20.000 Ft feletti) tranzakciókat engedélyez, a törlesztés annuitásos módon történik, ugyanakkor bárhol használható, ahol egyébként bankkártyát elfogadnak. Miután a termék még csak pár hónapja létezik, így messzemenő következtetések nem vonhatóak le a performancia adatokból, az igénylések száma azonban alátámasztja azt a feltételezést, hogy a piac régóta várt már egy hasonló termékre.

A hitelkártyák nem utolsósorban marketing célokra is jól használhatóak, ugyanis nagyobb betéttel rendelkező ügyfeleknek, illetve azoknak, akik rendszeres számlaforgalmat generálnak, és számlájukon havi rendszeres jóváírás is történik – legfőképp munkabérből – bátran ajánlható kisebb limittel rendelkező hitelkártya. A kártya keresztértékesítési kampányokhoz is remekül



11. ábra – A Bevásárlókártya „arcai”

használható, illetve nagyobb összegű, például ingatlanfedezetes hitelek mellé „ajándékként” is adható. Néhány bank a terméket nem is kizárólag saját maga értékesíti, hanem különböző partnerek által is. Ez akár a partnerek közös terméke is lehet, külön a partnercég dizájnjára alakítva, és a másik fél is különböző akciókat rendelhet hozzá. Ilyen hitelkártya a piacon az OTP MOL-lal és Matávval közösen működtetett Multipont hitelkártyája, a K&H Supershop hitelkártyája, de a CIB Bevásárlókártyájából is létezik a saját dizájnú termékek kívül Media Markt, Euronics, Photo Hall, Matáv, Opel és Tesco co-branded, vagyis közös logós kártya. Utóbbi partner egyébként többfajta hitelterméket is kínál a CIB közreműködésével, Tesco Pénzügyi Partner néven.

A jövőben vélhetően több bank is differenciált termékkínálattal jelenik meg a hitelkártya – illetve most már áruhitelkártya is – piacon. A közelmúltban erre már több példát láthattunk, egyes co-branded debitkártyák hitelkártya változatai is kialakultak, valamint több bank is a CIB-Tesco együttműködéshez hasonló termékcsalád-konstrukciót alakított ki. A debitkártya piac telítődése folytán valószínűnek látszik, hogy a hitelkártyák egy időre átveszik a legjobban fejlődő kártyafajta címet, az a kérdés azonban, hogy Magyarországon melyik kártyatípus mekkora részesedést fog hosszútávon elérni a piacon, csak igen hosszú idő múlva fog eldőlni.

6. EPILOGUS

A hitelkártyák és bankkártyák elterjedésével egyrészt könnyebbé vált a mindennapos fizetési forgalom bonyolítása, másrészt létrejött egy a lakosság számára széles körben elérhető hiteltermék. A kártyák terjedése és használatuk mind gyakoribbá válása a mai napig is töretlen, hazánkban és nemzetközi szinten egyaránt. A kártyák növekedése fejlett és régóta kiépült piacokon is 10% feletti, Magyarországon pedig az elmúlt évben több mint félmillió új kártyatulajdonossal gyarapodott a piac.

A dolgozat során részletesen ismertetésre került a hitelbírálati folyamatok kialakítása és visszamérése. Az ott leírt következtetéseket önmagában, az ottani példák nélkül nehéz lenne értelmezni, összegzésképp annyit kijelenthetünk, hogy a banknak komoly erőforrásokat kell fordítania ezek megalkotására. A jó scoring és bírálati rendszer elengedhetetlen feltétele a hitelezési kockázat csökkentésének, mely szabályokat folyamatosan felülvizsgálva, a korábbi – lehetőleg saját – tapasztalatokból tanulva kell egyre fejlettebb rendszereket kialakítani. A visszamérés folyamatos végzése is kulcsfontosságú, hogy a nem kívánt események, tendenciák hatásait az eredményre minél előbb a jó irányba tudjuk visszaterelni.

Az ügyfelek egyelőre sajnos homályos információkkal rendelkeznek és sokszor téves elképzelésekkel vallanak a hitelkártyákról, melynek tisztázása az elkövetkezendő időszak talán legfontosabb feladata lesz. A verseny további élesedése és a termékek piaci igényeknek megfelelő alakítása során remélhetőleg sikerül elérni a rendeltetésszerű használatot, amely az ügyfelek és a bankok számára is egyaránt kedvező lenne. Jelenleg a hitelkártyák mutatják a legdinamikusabb fejlődést a hitelezési piacon, és a közelmúltban már több, nem pénzügyi tevékenységet folytató nagyvállalat is megjelent hitelkártya termékkel.

A magyar hitelkártya piac néhány év alatt a bankok kemény munkájával a semmiből elérte, hogy ma a lakossági hitelezés egyik leginkább felfutó ágává

váljon. Az elmúlt egy-két évben a bankok rendre igyekeztek megjeleníteni ilyen termékkel, és nem egy bank már tovább is differenciálta portfolióját. Miután a lakosság egyre inkább kezdi megismerni és megérteni a terméket, így jelenleg egy igen felfutó szakaszt él meg a piac, amit jól jelez, hogy a 2003-as évben csaknem 50%-os növekedést sikerült elérni. Valószínűnek látszik, hogy a növekedés nemsokára átmenetileg tetőzni fog, de az ügyfelek tapasztalata és a köztudatba való beékelődés folytán ismételt növekedés várható. Ennél is fontosabb azonban, hogy hazánk fejlődésével párhuzamosan a lakosság is „megszokja” a hitel intézményét. Kulcsfontosságú, hogy a hitelről való általános vélekedés ne az legyen, hogy csak végső esetben folyamodjon érte az ember, hanem a kiadások finanszírozásának egyik alapvető alternatívája legyen. Ez több mint valószínű, hogy hosszú évek, esetleg évtizedek munkája lesz, de remélhetőleg egyszer mi is el fogunk jutni arra a nyugaton tapasztalt szintre, hogy hosszú távú kiadásait sokan hitelből finanszírozzák. A tapasztalatok valamint a kultúra formálódása által pedig a bankok is jobban meg tudják majd előre különböztetni a jó és rossz ügyfeleket, ami a piac letisztulásához, a kockázatok csökkenéséhez, vagyis a vélhetően olcsóbb termékhez fog vezetni. Ennek legjobb elősegítője lehet a hitelkártya, mely a bank és az ügyfelek számára egyaránt megadja az első tapasztalatokat egymásról.

ÖSSZEFOGLALÁS

A történelem során a kereskedelem bonyolításához nélkülözhetetlen fizetőeszközök rendre fejlődtek. A cserekereskedelem után megjelentek a nemesfém pénzek, majd a fémpénzeket felváltó bankjegyek, manapság pedig már a készpénz nélküli fizetési módok is elterjedtek. A bankkártyák fejlődése mind Amerikában, Európában és a világ többi részén is töretlen, sőt a rendszerváltás után hazánkban is rohamos fejlődésnek indult. A banki szolgáltatások fejlődésével hitelkártyák is kialakultak, mely nem pusztán fizetési eszköz, hanem egyben hiteltermék is.

A bankok hitelezési folyamata alapvetően négy lépésből áll. A dolgozat keretein belül megpróbáltam részletezni a terméktervezés, az akvizíció, a bírálati rendszer megalkotásának és a behajtási folyamat problémáit. Külön kitértem a profitabilitás biztosításának főbb szempontjaira, valamint bemutatásra került egy bírálati és scoring rendszer fejlesztésének részletes folyamata. A hitelezési tevékenység szempontjából szintén lényeges a bírálati rendszer jogosságának valamint a portfólió minőségének vizsgálata, ezért részletesen bemutatam ezek vizsgálatának néhány lehetséges megoldását.

Az utolsó epizódban megpróbáltam rávilágítani az ügyfelek és bankok viselkedési szokásaira, valamint az ezzel kapcsolatos problémákra. Szóba került, hogy a hitelkártyák sok ügyfél esetében nem a nekik szánt szerepet töltik be, ugyanis a havi költségek helyett sokszor áruhitel módjára használják a terméket. A bankok erre a problémára a termékpaletta tovább diverzifikálásával és „oktató” jellegű kampányokkal tudnak reagálni, mely remélhetőleg eljuttatja az embereknek a hitelkártya valódi lényegének üzenetét.

IRODALOMJEGYZÉK

- [1] Jobb lesz a rosszdós-lista – Világgazdaság – 2004. október 14.
- [2] Edward M. Lewis – An Introduction to Credit Scoring, 45. és 86. o. – Fair-Isaac – San Rafael, CA, USA, 1992.
- [3] A pénz története, 149. o. – Novella kiadó, 1999.
- [4] Rohamos növekedésben – Bank & Tőzsde, Kártya & Üzlet különkiadás – 2003. december
- [5] Tanulmányok a bankszektor középtávú fejlődési irányairól, 70., 71. és 114. o. – MNB Műhelytanulmányok 26. – 2002. október
- [6] Trunkó Barnabás – Előszó 6,5 millió kártyához – Bank & Tőzsde, Kártya & Üzlet különkiadás – 2003. december
- [7] The unstoppable growth of debit – European Card Review – Norfolk, UK, 2004/3. (május-június)

EGYÉB FORRÁSOK

- [8] Applying Data Mining Techniques Using Enterprise Miner Course Notes (SAS tanfolyami jegyzet) – SAS institute – Cary, NC, USA, 2003.
- [9] Bevásárlókártya scoring projekt elemzési dokumentáció – CIB Bank belső elemzés – 2004.
- [10] A fizetési kártya üzletág Magyarországon 2003., 4-5. o. – MNB, 2004.
- [11] A hitelkockázat tőkekövetelmény számítása belső minősítésen alapuló módszerekkel – PSZÁF, 2003. május
<http://www.pszaf.hu/bazel2/irbmodsz.pdf>
- [12] Nem lehet pozitív adóslista – Index – 2004. július 8.
<http://index.hu/gazdasag/ghirek/?main:2004.07.08&185351>

ÁBRAJEGYZÉK

1. A „Nagy Ming-dinasztia forgalomban lévő kincs igazolás” 1374-ből, mely 1 uncia ezüstöt ért.
2. Kártyatranzakciók számának alakulása
3. A hitelezés körfolyamata
4. Bevásárlókártya igénylőlap
5. Néhány score változó delikvencia vizsgálata
6. Lift Chart
7. Score Distribution Chart
8. Vintages Report
9. Vásárlási tranzakciók és a hitelkeret-kihasználtság alakulása
10. Áruhitelkártya leaflet
11. A Bevásárlókártya „arcai”

TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE

1. Bankkártyák száma és használatuk egyes európai országokban
2. Alkalmazható új scorecard
3. Gains Table
4. Population Stability Chart
5. Characteristic Analysis Chart (részlet)
6. Override analízis
7. Delikvencia analízis
8. Késleltetett delikvencia analízis
9. Delinquency by Score
10. Kártyák számának alakulása az elmúlt öt évben
11. Egyes bankok hitelkártya termékeinek kondíciói
12. A CIB bank egyes kártyatermékeinek összehasonlítása

NYILATKOZAT

Alulírott Farkasházy Attila, a Szent István Egyetem Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar közgazdász-gazdálkodási szak végzős hallgatója nyilatkozom, hogy a jelen, védeésre benyújtott diplomadolgozat saját munkám eredménye, amelynek elkészítése során a felhasznált irodalmat a szerzői jogi szabályoknak megfelelően kezeltem.

Budapest, 2004. október

Farkasházy Attila
szerző

IGAZOLÁS

a konzultációkon való rendszeres részvételről

Farkasházy Attila hallgató a 2004/2005 tanévben diplomadolgozatának készítése során a konzultációkon ~~rendszeresen~~ részt vett. Az elkészített diplomadolgozatát „A hitelkártyák és bankkártyák piaca Magyarországon” címmel bemutatta és annak a Záróvizsgálathoz kapcsolódó bírálati eljárásra való beadásával egyetérttek.

Gödöllő, 2004. október

dr. Borszéki Éva
konzulens, tanszékvezető egyetemi docens
Számviteli és Pénzügyi Tanszék

JEGYZET