

Korai temetni az ATM-eket!



Hiba állítják sokan, hogy eljárt felette az idő, a készpénz szerepe globálisan még mindig kiemelkedő és ezzel párhuzamosan folyamatosan nő a bankautomaták száma világszerte és Magyarországon is. Kárpáti Balázs a Brink's ügyvezető igazgatóját kérdeztük az ATM szolgáltatás jövőjéről.

■ Mekkora szerepe van a készpénznek ma Magyarországon?

– A tapasztalatok azt mutatják, hogy nagyon nagy – ahogy az angolok mondják: cash is king! Ennek több oka is van: az egyik legfontosabb talán az, hogy habár a fizetések ma már számlára érkeznek, az emberek – főleg a vidéki kistelepüléseken – az elektronikus fizetési lehetőségek korlátossága miatt az első adandó alkalommal kiveszik a pénzt a számláról. A nyugdíjak jelentős része is készpénzben érkezik a lakossághoz. Van egy másik fontos oka is a készpénz nagyfokú használatának, hogy a magyar lakosság jó része bizalmatlan az elektronikus fizetési lehetőségekkel, pénzmozgatással szemben. (Nem csak az idősebb generáció tagjaira, vagy a szegényebb rétegekre kell gondolni – van olyan fiatal kollégám, aki amint a számlára megérkezik a fizetése az adott hónapban elköltésre szánt összeget kiveszi, hogy ne lássa senki mikor, mire költ. Ez is egy szempont.)

■ A fenti példa szerint az ATM-ek fontos készpénzforrások.

– Így van. Alapvetően két forrásból jutnak az emberek készpénzhez: vagy eleve a kifizetések így történnek számukra, vagy a számlájukról vonják le a készpénzt. Ez utóbbi jellemzően automaták-ból történik.

2011-ben az MNB statisztikái szerint összesen 4907 bankautomata üzemelt az országban. Ez 2010-hez képest 1,3 százalékos növekedést jelent. A telepített automaták zöme Budapesten és Pest megyében található. A megyék esetében alapvetően a településszám a meghatározó, hiszen minél több település van egy megyében, annál több automatával lehet megoldani a lakosság kényelmes készpénzellátását.

■ A lakosságnak tehát fontos az ATM, de a pénzügyintézetek miként viszonyulnak a berendezésekhez?

– Változóan. Felismerték, hogy megfelelő ATM-lefedettség nélkül nagyon nehéz az ügyfél elégedettséget fenntartani. A lakosság részéről elvárás, hogy az automatákat elérjék, ne kelljen 10-20-30 kilométereket utazni a készpénzfelvételi lehetőségéért.

■ Mégsem lehet minden településen gond nélkül automatát találni.

– Látni kell, hogy a pénzügyintézet számára az automata nyűg: elviszi az erőforrásokat, a likviditás egy részét, nem tud a főtevékenységre koncentrálni. Mivel egy nem működő, vagy éppen „pénzhiányos” ATM inkább haragot gerjeszt az ügyfelekben, a

megfelelő üzemeltetés biztosításához jelentős erőforrások kellene. Éppen ezért a pénzügyintézet nagyon körültekintően járnak el, mikor kiválasztják az ATM-k telepítési helyeit. Még mindig kevésbé jelent presztízs-csökkenést, ha nincs ATM az adott településen, mintha sokszor lenne kénytelen üres kézzel távozni a berendezéstől az ügyfél, vagy éppen elhanyagolt lenne a berendezés környezete, és ezt társítaná a bank imázsával az ügyfél.

Egy ATM telepítésének és üzemeltetésének a költségei csak igen magas tranzakciószám mellett térülnek meg, ezért egy pár száz fős településre pénzügyileg nem éri meg automatát telepíteni. Ráadásul ilyen településeken zömében idősebb emberek élnek, akik általában a nyugdíjat készpénzben kapják, tehát ez is csökkenti a kihasználtságot.

■ Itt léphetnek be az értékláncba a speciálisan készpénzlogisztikával és ATM-üzemeltetéssel foglalkozó szolgáltatók.

– Ma már ez is egy külön iparág. Az ATM-k kielégítő üzemeltetéséhez, specializált know-how-ra, technikai és technológiai szaktudásra van szükség. Egy professzionális szolgáltatóval szemben alapvető elvárás, hogy ki tudja választani az új ATM-k legjobb elhelyezését, meg tudja szervezni a készpénztöltést úgy, hogy soha ne álljon üresen a berendezés, munkatársai képesek legyenek a kisebb javításokat a helyszínen, a nagyobb karbantartást telephelyen elvégezni. Emellett az automatákba elektronikusan feldolgozott és ellenőrzött bankjegyet lehet csak visszatölteni – ennek a rendszernek a kiépítése nem tíz fillér, 50-60-100 ATM-ért nem is biztos, hogy megéri.

■ Hasonlóan fontos a biztonság kérdése is. Egy integrált szolgáltató által üzemeltetett automata biztonsági szintje magasabb?

– Ez összetett kérdés, hiszen a biztonság kérdése sok mindent lefed. Először is ott van az üzembiztonság kérdése. Ennek tekintetében bizony ki merem jelenteni, hogy egy professzionális szolgáltató által kiszolgált berendezés üzembiztosabban működhet, mint egy saját kezelésében álló készülék. Ennek oka az, hogy egy szolgáltató stabilan tud viszonylag nagy erőforrásokat a karbantartásra, töltésre-űritésre fordítani, mivel ez a működési profilja. A 24 órás távfelügyelet révén a meghibásodásokat szinte valós időben érzékeli a cég, ezeket ráadásul az arra felkészült üzemeltető akár 1-2 órán belül képes javítani. A tapasztalatok szerint az átlagosnál magasabb a karbantartás szintje is.

Maga a fizikai töltésbiztonság is nagyobb lehet. Ez adódik abból, hogy a telepítési helyszínek kiválasztásakor az ügyfélforgalom mellett a biztonsági szempontokat is mérlegeli egy szolgáltató. Nem mindegy, hogy egy forgalmas vagy egy teljesen kihalt utcába tesszük a készüléket, vagy a töltéshez és űritéshez kettő vagy ötvenkettő métert kell gyalogolniuk a munkatársaknak. Alapvető, hogy az automaták rögzítése megfelelő legyen, és lehetőleg zárt térbe kerüljenek. Nagyon fontos, hogy a töltési-űritési folyamatnál a képzett pénzügyintézetek a lehető legkisebbre mérsékeljék a veszélyforrásokat, odafigyelnek a járókelők biztonságára.

■ És ez még csak az automaták kezelése volt. A készpénzt viszont szállítani is kell.

– Ez is szorosan kapcsolódik az ATM-üzemeltetéshez és a készpénz-logisztikai szolgáltatásokhoz. Holott a biztonság kérdése az egész folyamat – a berendezések telepítésétől kezdve a begyűjtött készpénz elektronikus feldolgozásáig terjed – ez az a lépcsőfok, ahol a közvélemény szemében a leginkább a biztonság kerül előtérbe. A látványos védelmi eszközökön túlmenően – páncélautó, egyenruhában dolgozó fegyveres őrök – azonban itt is inkább a láthatatlan tényezők növelik a biztonságot. Ilyenek az útvonaltervezés, a valós idejű felügyelet, a képzés. Az utóbbi időben ezeknek köszönhetően a külső támadások száma jelentősen le is csökkent.

K.

JELENTŐS NÖVEKEDÉS VÁR AZ ATM-PIACRA – NÖVEKVŐ KÉSZÜLÉKSZÁM ÉS EMELKEDŐ SZOLGÁLTATÁSI SZÍNVONAL JELLEMZI AZ ELJÖVENDŐ ÉVEK PIACI TRENDJEIT

■ Az ATM-ellátottság tekintetében a kelet-közép-európai régió nem tartozik a vezető térségek közé, a piac bővülése a maga 7 százalékos növekedésével a harmadik legdinamikusabb lesz a világon 2016-ig – mutat rá egy friss elemzés. Ezzel a növekedési ütemmel a jelenleg 2,2 millió ATM készülékkel bíró globális piacon jelentősen léphet előre a térség a mostani 9 százalékos részesedéséről. ■ Ázsiában és a csendes-óceáni térségben található jelenleg a legtöbb – közel 800 ezer – bankautomata. A készülékek számát tekintve a majd' 500 ezer darabos kínálatával az észak-amerikai piac a második, míg a harmadik helyet közel 380 ezer telepített berendezéssel Nyugat-Európa irtokolja. A vizsgált maradvék három régióban összesen nincs annyi telepített ATM, mint a piacvezető régióban – Dél-Amerika alig 250 ezer, a kelet-közép-európai régió szűk 200 ezer, míg a régiós lista utolsó helyén tanyázó közel-keleti és afrikai térség alig 110 ezer telepített készülékkel rendelkezik. ■ Az előrejelzések szerint a legnagyobb növekedésre – mintegy 9,5 százalékos bővülésre – a Közel-Keleten és Afrikában számít az iparág, ezt a régiót 9 százalékos bővítéssel követi az ázsiai és csendes-óceáni térség. Ezeket szorosan követi majd Kelet-Közép-Európa és Dél-Amerika a maga 7, illetve 6 százalékos növekedési ütemével. A jelenleg már megfelelő ATM ellátottsággal rendelkező Észak-Amerika és Nyugat-Európa növekedése még a 2 százalékot sem fogja elérni. ■ A telepített ATM készülékek országokénti toplistáját a 2010-es adatok alapján az Egyesült Államok vezeti 424 ezer készülékkel, a második helyen Kína áll 271 ezer, míg a harmadikon Japán 191 ezer berendezéssel. A százazrekes klubjában további két ország, Brazília (156 ezer) és Dél-Korea (közel 105 ezer) kapott helyett. A fejlődési ütemre vonatkozó előrejelzések alapján a sorrend 2016-ra jelentősen átrendeződik majd, hiszen míg a jelenleg listavezető Egyesült Államokban addigra csupán mintegy 13-14 ezerrel nő majd az ATM-ek darabszáma, Kínában várhatóan mintegy 370 ezer bankautomatát telepítenek majd. ■ Hasonlóan fontos piaci trend, hogy a készülékek mennyiségének változásával párhuzamosan szélesedni fog a készülékek által kínált szolgáltatások palettája is. Ma már nem számít újdonságnak, ha egy készülékből nem csak felvenni lehet a készpénzt, de a számlánkra is befizethetünk. A technológia fejlődése mellett lehetővé teszi a bankszámlaműveletek elvégzését, átutalások lebonyolítását, számlák befizetését is. Főleg a fejlett ATM-kultúrával rendelkező térségekben ma már szolgáltatásokat – jegyeket vehetnek, terméket rendelhetnek – is igénybe vehetnek a felhasználók.