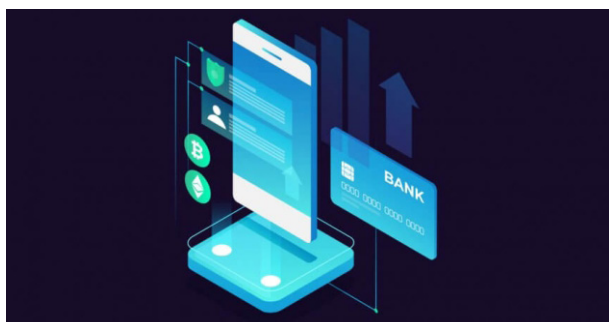


Merünk nagyot álmodni a banki ügyintézésről

Egy friss hazai kutatás szerint a magyarok jó része soha nem tenné be a lábát bankfiókokba, ha online mindent el lehetne intézni.



Bár a bankokkal és biztosítókkal szemben támasztott követelmények között honfitársainknál a megbízhatóság és a stabilitás kulcsfontosságú, az ügyfelekért vívott harcban fontos szerep jut a pénzintézetek digitális felkészültségének. Tömören így foglalható össze a Comnica és az NRC országos, az internetező népességre reprezentatív online kutatása, amely a magyarok digitális pénzügyi ügyintézési szokásait vizsgálta.

Nem annyira fontos, de azért mégis

A bank- és biztosítóválasztási szempontokat kínáló nyolcas lista utolsó két helyén a barátok, ismerősök ajánlása, illetve a szolgáltatók nevének, brandjének ismertsége végzett. Az 6–4. helyen a digitális ügyintézés lehetősége, a többi ügyfél internetes értékelése és a kényelem, gyorsaság szempontjai szerepelnek. A 3. legfontosabb döntési tényezőnek a szolgáltató kínálata, valamint a szolgáltatások és konstrukciók ára számít, de a 2. helyre befutva ezt is megelőzi, hogy az adott banknak, biztosítónak van-e fiókja a válaszadó otthona vagy munkahelye közelében.

A digitális ügyintézéshez való viszonyunk mégsem ilyen egyszerű, mivel a felmérés szerint ma Magyarországon az ügyfelek kétharmada banki vagy biztosítási ügyeinek legalább háromnegyedét távolról, digitálisan – leginkább okostelefonos applikáción – intézi. 10-ből 6-an a Covid-járvány kezdete óta a korábbiakhoz képest gyakrabban tesznek így, és miközben az online ügyintézés lehetősége a fenti fontossági listán viszonylag

hátul szerepel, 10-ből 3 válaszadó mégis otthagyná a szolgáltatóját, ha ott egyik napról a másikra megszűnnének a digitális csatornák.

A kutatás egyik legérdekesebb megállapítása, hogy az idősebb korosztály teljesen felzárkózni látszik a fiatalabbakhoz, sőt bizonyos esetekben aktívabbak is. Az 50–59 évesek 73 százaléka immár az ügyeinek legalább háromnegyedét digitálisan intézi, de a náluk idősebbek is sokkal nyitottabbak lettek az új megoldásokra. A 60 év feletti kétharmada nyilatkozott úgy, hogy pénzügyeinek legalább háromnegyedét digitálisan intézi, ami a legfiatalabb, 18–29-es korosztálynál is magasabb arányt jelent.

Rögös út

Bármennyire is rászorította a pénzintézeteket és az ügyfeleket is az online ügyintézésre a világjárvány, a digitális átállás távolról sem nevezhető gördülékenynek. 10-ből 4 ügyféllel már előfordult, hogy digitális csatornán megkezdett ügyét nem tudta befejezni, minden tizedik pedig az ügyei legalább felével végképp elakadt.

A kudarcok nagyobb részéért a rendszer lefagyása vagy belassulása a felelős, 10-ből 4-en pedig arra panaszkodtak, hogy a folyamat zavaros, bonyolult és hosszú, egyszerűen nincs türelmük végigcsinálni. Mindemellett minden ötödik ügyfél számára az emberi segítség hiánya okoz problémát az online utak végigjárásában. Ebből a tanulmány készítői szerint azt lehet tanúsággként levonni, hogy egyelőre hiba lenne a bankok részéről teljesen önkiszolgáló rendszerre támaszkodva kezelni az ügyfelek igényeit.

Hajlandók vagyunk kamera elé ülni

A videohívás hazai elterjesztésében minden más piacot megelőzve a bankok voltak az elsők. Ezt itthon jellemzően arra használják, hogy egy szolgáltatás igénybevételekor – például egy számlanyitáskor vagy egy biztosítás megkötésénél – az ügyintéző élő videostreamban azonosítsa távolról az ügyfelet. A felmérés szerint az ügyfelek negyedének volt már

Melyek a legjellemzőbb okai annak, hogy meghiúsul egy-egy ügy online / digitális elintézése vagy szolgáltatás igénybevétele?



dolga ilyen típusú ügyintézésel, közülük minden harmadiknak 2–3 három pénzintézetnél is.

Ez az arány egyelőre nem túl magas, de úgy tűnik, azok is látnak benne fantáziát, akiknek még nem volt alkalmuk kipróbálni. A magyar banki, biztosítási ügyfelek fele szívesen intézne vele ugyanis olyan ügyeket, melyekhez korábban személyes jelenlétre volt szükség: például számlanyitást, életbiztosítás-kötést, 44%-uk pedig a szerződések videón keresztül történő "szóbeli digitális aláírását" is kényelmes megoldásnak tartaná.

Robotol a jövő

Miközben az ügyfelek fél szemmel még mindig azt kutatják, van-e a sarkon bankfiók, a válaszadók fele szerint a személyes ügyintézés ma már éppen olyan régmódi gyakorlat, mint sárga csekket postán befizetni. 10-ből 4-en ráadásul azt mondják, hogy

ha okostelefonjukon vagy laptopjukon keresztül, videohívással vagy más online kommunikációval mindent el tudnának intézni, amit korábban csak személyesen lehetett, soha többé nem mennének be bankjuk, biztosítójuk fiókjába.

A kutatás arra is választ keresett, hogy miként képzelik el a jövőt az ügyfelek. A válaszadók több mint fele szerint 5 év múlva pontosan úgy fogjuk használni a bankokat és a biztosítókat, mint a webshopokat, ahol minden pénzügyi terméket egyszerűen bedobhatunk az online kosarunkba. Sőt, 42 százalékuk szerint ehhez majd beszélünk sem kell senkivel, mert hitelképességünk elbírálását és biztosítási kockázataink felmérését mesterséges intelligencia alapú rendszerek végzik majd el.

Válogatta: Fonyó Istvánné

Forrás: www.bitport.hu

Nők a tudományban: Rejtett folyamatok és feltárt jelentések a humán tudományokban

Felvétel az előadásokról és a kerekasztal-beszélgetésről

Hogyan alakult ki a késő rézkorban a mai önvezető járművek „prototípusa”? Milyen tudományformáló szerepe van a fordításnak? Milyen jelentősége volt a 13–14. században a magyar uralkodók Halics királya címének? Miként tűnik fel egy különös történelmi örökség az amerikai Dél prózairodalmában? E témákról beszéltek az MTA Nők a Kutatói Életpályán Elnöki Bizottság tudományünnepi rendezvényének előadói. Az előadások és az azokat követő kerekasztal-beszélgetés felvétele cikkünkben megnézhető.