

Fellner Zita – Marosi Anna

## **A Covid növelte a digitális banki megoldások használatát, de továbbra is van tér a bizalom és a pénzügyi mélység erősítésére**

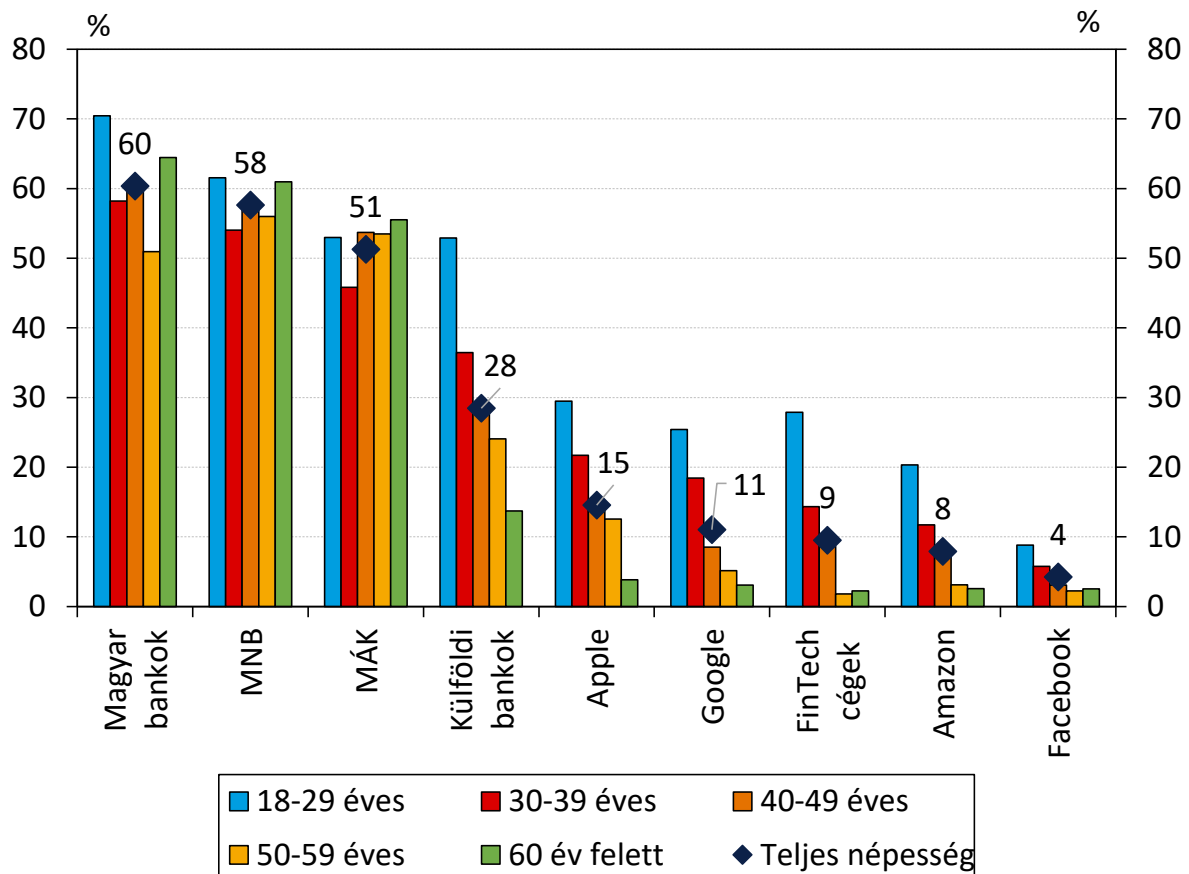
*Az MNB 2021 szeptemberében 1000 fő megkérdezésével reprezentatív közvéleménykutatást végzett, melynek keretében a pénzügyi szereplőkkel kapcsolatos bizalomra és a koronavírus-járvány kitörése óta a pénzügyi szokásokban bekövetkezett változásokra kérdezett rá. A felmérés alapján továbbra is van tér a lakosság bankokkal és digitális megoldásokkal kapcsolatos bizalmának erősítésére, amely fontos eszköz lehet a hitellel rendelkezők arányának növelésére is. Mindezt elősegíthetik az államilag támogatott programok, amelyek széleskörű ismertségük révén megteremtik a korábban hiányzó kapcsolatot a bankok és a leendő adósok között.*

### ***A lakosság 40 százaléka továbbra sem szívesen bankol***

A felmérés eredményei alapján a teljes népesség 60 százaléka bízza szívesen a pénzét a hazai bankszektor képviselőire. A magasabb iskolai végzettségűek körében minden pénzügyi szereplővel kapcsolatban nagyobb bizalom tapasztalható.

Egy olyan időszakban, amikor a bankszektort új kihívók környékezik, fontos megvizsgálni azt is, hogy ezen új szereplők iránt mekkora a lakosság bizalma. A fintech és bigtech cégekkel kapcsolatos bizalom a felnőtt népesség körében alacsony, de nagy különbségeket mutat aszerint, hogy pontosan melyik cégről van szó: A Facebookra a lakosság mindössze 4 százaléka, míg az Apple-re a 15 százaléka bízna szívesen a pénzét. A fiatalok, különösen a 18-29 évesek körében nagyobb a bizalom a fintech és bigtech cégek irányába; az idősebbek, különösen a 60 év felettiak között elenyésző azok aránya, akik szívesen használnák ezeket a vállalkozásokat pénzügyek lebonyolítására.

1. ábra: Szívesen bízna a pénzt a következő intézményekre?



Megjegyzés: A kérdőívben a bankokra vonatkozó kérdésekben „Magyarországon működő bankok” és „Külföldön működő bankok” szerepeltek, az MNB és a MÁK pedig teljes néven szerepelt, ezeket rövidítettük az ábrán. Forrás: MNB „Pénzügyi szokások a post-covid érában” telefonos reprezentatív felmérés, n=1000 fő, teljes felnőtt népesség, 2021. szeptember.

A hazai bankrendszerrel kapcsolatos bizalmat erodálja, hogy továbbra is jelentős azoknak az aránya, akik rosszhiszeműséget érzékelnek a bankok részéről. (A kérdőívben a következő kérdéseknél kértük, hogy a devizahitelezés tapasztalataitól tekintsenek el a válaszadók, csak az azóta érzékelt banki magatartást minősítsék). A válaszadók 55 százaléka szerint jellemző, hogy a bank a szerződésben foglaltakkal ellentétben, jogi kikapukat kihasználva jár el a megkérdezett hátrányára. A megkérdezettek 51 százaléka már, hogy a pénzügyi intézetek tájékoztatása nehezen érthető volt. Azok aránya azonban relatíve alacsony (27%) ehhez képest, akikkel előfordult már, hogy a bankok az igénybe vett termékek bizonyos részleteiről, kockázatairól nem tájékoztatták.

A lakosság 58 százaléka szerint rosszabb egy bank felé eladósodni, mint bárki másnak tartozni. Ez arra utal, hogy a hitelfelvétel kapcsán kisebb bizalom övezi

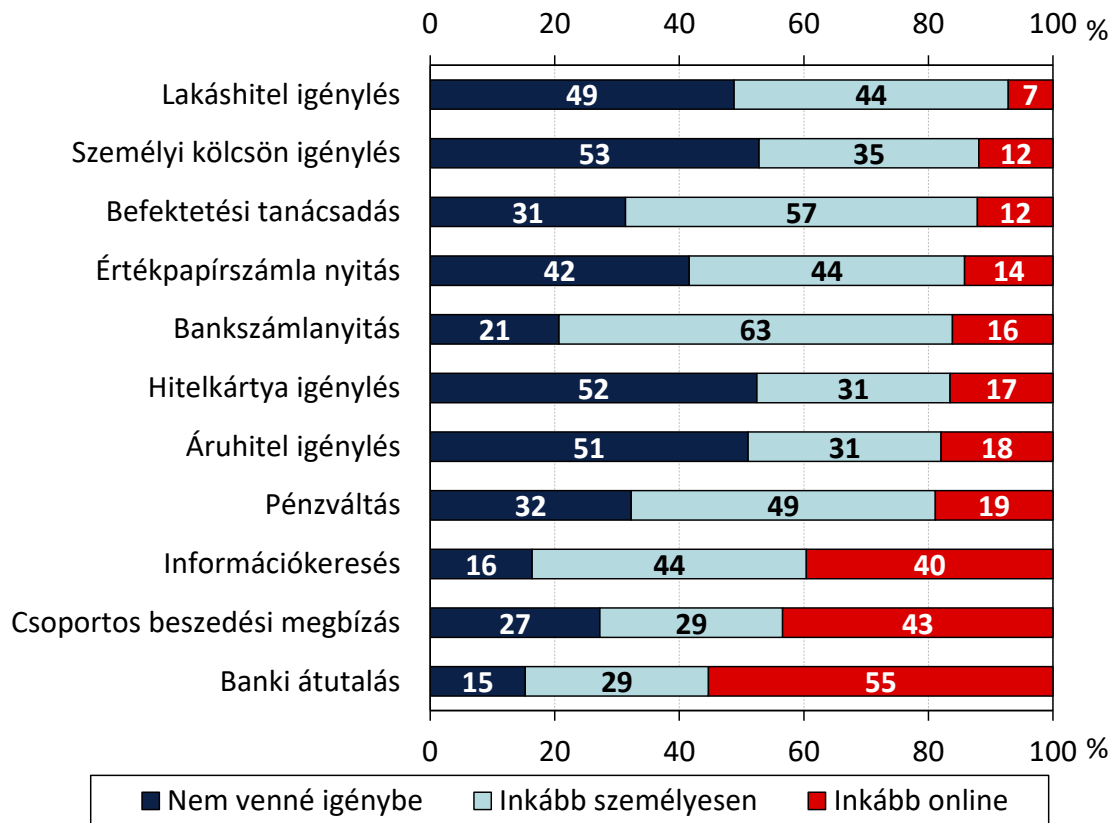
a bankrendszer, mint a megtakarítások és a tranzakciók lebonyolítása kapcsán, tehát a magas elutasítás hitelaverziót is tükröz. A hitelfelvétellel szembeni averzió nagyobb az alacsony (300 ezer forint alatti) és magas (1 millió forint feletti) jövedelműek, illetve a fiatalabbak (30 év alattiak) körében, és a szakmunkásképzőt, valamint az olyan egyetemet végzettek körében, akik a képzés során nem tanultak pénzügyeket. Ugyan a hitelfelvétel sok esetben gazdasági szükségszerűség, a bizalom és a pénzügyi tudatosság erősítése növelheti a hitellel való ellátottságot (a GDP-arányos hitelállománnyal jellemezhető ún. pénzügyi mélységet), ami a gazdasági növekedéshez is hozzájárul.

### ***A COVID hozzájárult a digitalizációs folyamatok gyorsulásához.***

A koronavírus-járvány előtt az Eurostat adatai alapján az interneten bankolók aránya a felnőtt népességben belül 47 százalékot tett ki Magyarországon, amellyel hazánk a nyugat-európai országoktól jelentősen lemaradva, az európai országok középmezőnyében helyezkedett el. A járvánnyal kapcsolatos védekezés részeként távolságtartást előíró lépésekkel és a home office térnyerésével párhuzamosan ugyanakkor a digitális megoldások használata is egyre népszerűbbé vált. Az MNB felmérésében a mobilapplikációk használatára vonatkozó kérdések szerepeltek: ezek alapján a koronavírus-járvány kitörése óta a kapcsolattartást segítő (+8 százalékpont) és az ételrendelő, élelmiszer-házhozszállító (+6 százalékpont) mobiltelefonos applikációk esetében történt a legnagyobb növekedés a használatban. Mindemellett azonban a banki mobilalkalmazások (+5 százalékpont), mobilfizetési alkalmazások (+3 százalékpont) használata is terjedt. Ennek eredményeként a banki mobilalkalmazásokat a háztartások mintegy fele használja jelenleg.

A banki szolgáltatások közül a megkérdezettek a csoportos beszédési megbízást, a banki átutalást és az információkeresést végzik legszívesebben az online térben. A hiteligénylést a döntő többség továbbra is inkább személyesen végzi. Az online hitelfelvétel legnagyobb elutasítottsága a lakáshitelek esetében látható, de a személyi kölcsönök esetében is csak 12 százalék részesítené előnyben az online folyamatot – annak ellenére, hogy a bankok többsége már bevezette ezt a lehetőséget. A kisebb összegű hitelek (áruhitel, hitelkártya) igénylése jobban összeegyeztethető a nem-személyes jelenléttel a válaszadók szerint. Az olyan szolgáltatások tekintetében, mint a bankszámlanyitás, befektetési tanácsadás, viszont megint csak a személyes jelenléte preferálják azok, akik igénybe vennének ilyen szolgáltatásokat.

2. ábra: Milyen formában veszi leginkább igénybe jelenleg vagy venné igénybe a jövőben a következő banki szolgáltatásokat?

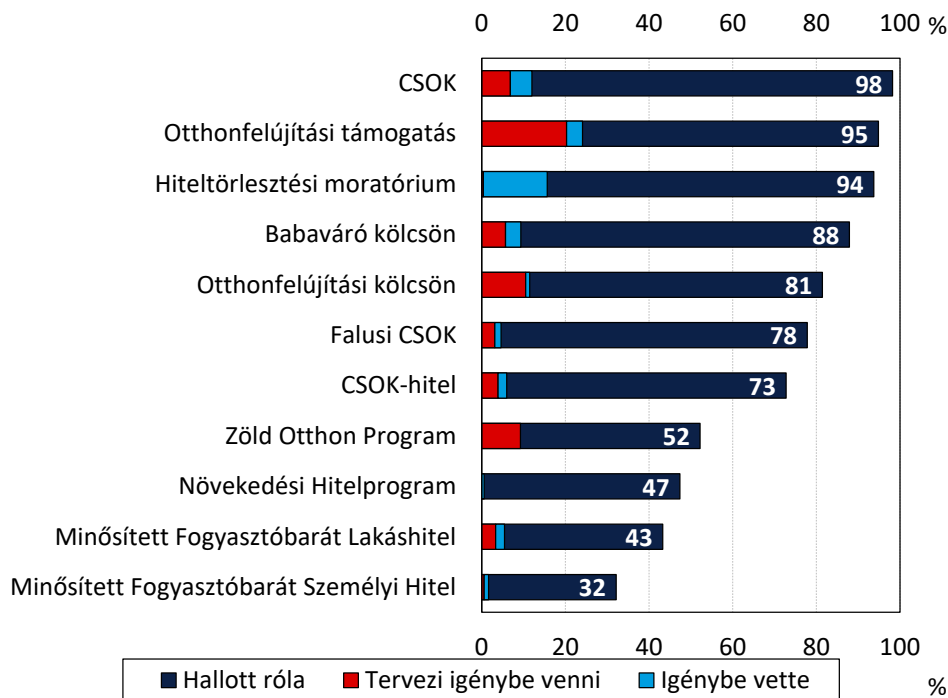


Forrás: MNB „Pénzügyi szokások a post-covid érában” telefonos reprezentatív felmérés, n=1000 fő, teljes felnőtt népesség, 2021. szeptember.

### ***Az államilag támogatott termékek akvizíciós szerepet is betölthetnek***

A már bevezetett államilag támogatott programok ismertsége magas a lakosság körében. A CSOK szinte teljeskörűen ismert (98%), de magas az ismertsége az otthonfelújítási támogatásnak (95%), a fizetési moratóriumnak (94%), a babaváró hitelnek (88%), az otthonfelújítási kölcsönnek (81%) és a falusi CSOK-nak (78%) is. A Zöld Otthon Programról szeptemberben a lakosság mintegy fele hallott, ez viszonylag nagyarányú említés ahhoz képest, hogy ekkor maga a program még nem indult el.

### 3. ábra: Hallott már Ön a következő támogatásokról, hitelekről?



Megjegyzés: Azok aránya, akik hallottak már róla. Forrás: MNB „Pénzügyi szokások a post-covid érában” telefonos felmérés, n=1000 fő, teljes felnőtt népesség, 2021. szeptember.

Noha az újonnan folyósított lakáshitelek között meghatározó szereppel bír, a legalacsonyabb ismertsége a minősített fogyasztóbarát termékeknek van, ugyanakkor az idén indult Minősített Fogyasztóbarát Személyi Hitelről is a válaszadók harmada már hallott. A megkérdezettek ötöde tervezi igénybe venni az otthonfelújítási támogatást. A falusi CSOK iránt a válaszadók 3 százaléka, a babaváró hitel iránt 6 százaléka, a CSOK iránt 7 százaléka fejezte ki érdeklődését. Az államilag támogatott termékek kihasználtsága is segítheti a hitelpenetráció emelkedését: szinte teljeskörű ismertségük által a fentebb felsorolt termékek akvizíciós termékek lehetnek, amelyek révén a leendő hitelfelvevők kapcsolatba kerülnek a bankokkal. Mindezt az is alátámasztja, hogy az összes hitelszerződést tartalmazó Központi Hitelregiszter adatok alapján a jelenleg babaváró kölcsönrel és/vagy CSOK-hoz kapcsolódó hitellel rendelkező adósok és adóstársak harmadának nem volt korábban – 2012-vel bezárólag – hitelfelvétele. Korábbi kutatásunk<sup>1</sup> alapján a babaváró adósok fele sem egyéb hitelből, sem saját

<sup>1</sup> Fellner Zita – Marosi Anna – Szabó Beáta (2021): A babaváró kölcsön hitelpiaci és reálgazdasági hatásai. Közgazdasági Szemle, LXVIII. évf., 2021. február (150–177. o.)

forrásból nem finanszírozta volna meg a hitelfelvételi célját, tehát ez a termék vonzotta be őket a hitelpiacra.

*„Szerkesztett formában megjelent a Világgazdaságban 2021. november 18-án.”*