

## Nagy Benjámín – Zágonyi Ádám

### Hitel gyorsan, kényelmesen? Digitálisan!

*A hazai bankoknál egy lakossági személyi kölcsön felvétele esetén átlagosan néhány napot, egy jelzáloghitelnél pedig akár több, mint egy hónapot kell várunk, illetve hitelügyintézéssel töltenünk. Ez utóbbi hitelek esetében további problémát okoz a magas átlagos ügyintézési költség. A banki hitelfelvétel gyorsabbá, kényelmesebbé és olcsóbbá tételéhez a folyamat digitalizációja lehet a megoldás. Itt azonban nemcsak a bankok háza táján, hanem a hitelfelvételt támogató, központi infrastruktúrák digitális megoldásai tekintetében is fontos lenne a fejlesztés. A folyamatok olcsóbbá és gyorsabbá tétele mellett javul a fogyasztói élmény, az ügyfeleknek több pénz marad a zsebükben és több idő jut a családjukra is.*

### Mennyit kell várunk a hitelünkre?

A jelenlegi gyorsasági rekorder vélhetően a kínai Ant Financial, ahol a kis és középvállalkozásoknak nyújtott hitelek esetében az ún. „310-es modellt” alkalmazzák<sup>1</sup>. Ez röviden azt jelenti, hogy a cégnél a hiteligenyítés online összeállítása és elindítása 3 percet, a hiteldöntés – Big Data és mesterséges intelligencia felhasználásával – 1 másodpercet vesz igénybe, miközben a folyamatban közvetlenül 0 darab munkavállaló vesz részt. Ez a gyorsaság Európában – több okból kifolyólag – talán még távolinak tűnik, azonban a mintegy 3,5 millió ügyféllel rendelkező<sup>2</sup>, német N26 például a felhasználói profilunk alapján néhány kattintás után valós idejű ajánlatot ad és a hiteligenyítést benyújtását követő egy órán belül már meg is érkezik számlánkra a személyi hitel. Habár a korábbiaknál lényegesen gyorsabb hitelezési folyamatra hazánkban is van már néhány példa a személyi hitelek esetében, jellemzően azonban ezen folyamatok még jóval időigényesebbek. A hazai bankrendszer mind költségek, mind pedig időigény terén lemaradást mutat a világ, vagy Európa fejlett technológiákat alkalmazó szereplőihöz képest. Fontos hangsúlyozni, hogy a hitel - mint az egyik legalapvetőbb pénzügyi termék - fogyasztói megítélése nem csak a ténylegesen megfizetett kamatoktól és egyéb költségektől, hanem a hitelhez jutás gyorsaságától és egyszerűségétől is nagymértékben függ. A hitelfelvételi folyamat gördülékenysége a lényegesen gyorsabb, digitális megoldásokat kínáló FinTech cégek megjelenésével a hagyományos banki szereplők

---

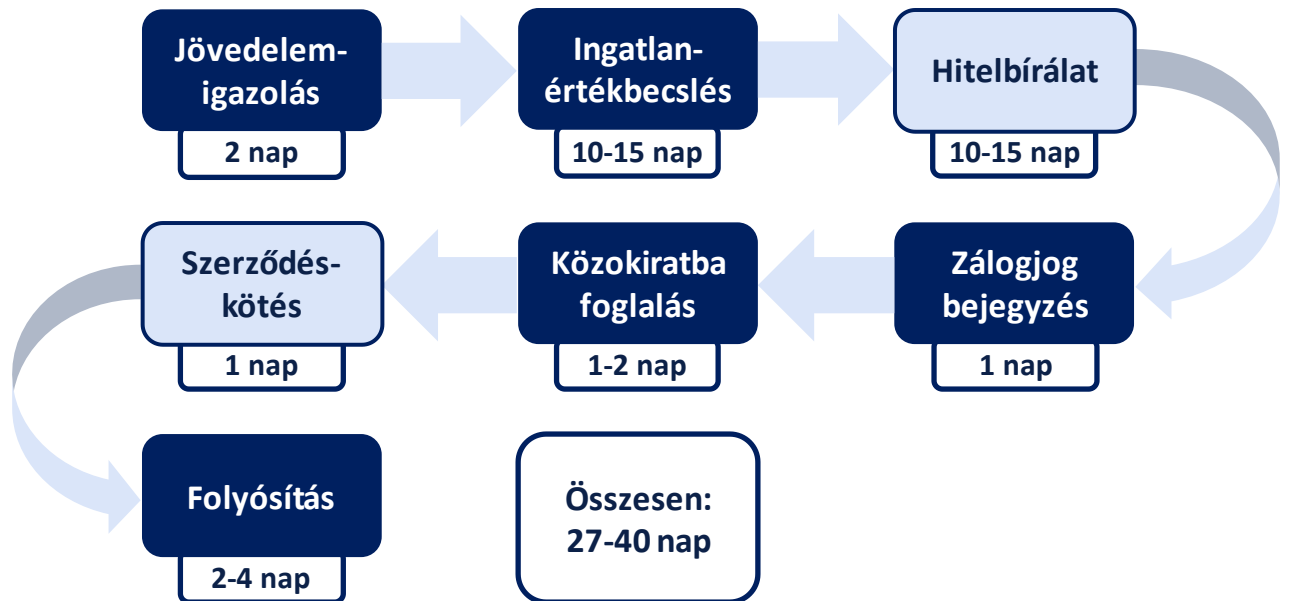
<sup>1</sup> Forrás: <https://technode.com/2018/07/06/ant-financial-is-more-than-just-a-financial-tool/>

<sup>2</sup> Forrás: <https://n26.com/en-eu/blog-archive/category/company>

versenyképessége szempontjából is felértékelődött az utóbbi időben. A bankoknak az egyik jelentős bevételi forrásukat jelentő termékük attraktivitásának megőrzéséhez szükséges átalakítani folyamataikat annak érdekében, hogy egyszerűbbé tegyék a hitelhez jutást. A hitelfelvétel folyamatának költsége mellett ugyanis annak gyorsasága is kiemelt fontossággal bír az ügyfélélmény javítása és a pénzügyi rendszer gazdasági növekedéshez való hozzájárulása szempontjából.

**A hazai bankrendszer jelenleg igen magas átfutási idő mellett kínál lehetőséget a legnépszerűbb lakossági hiteltípusok felvételére.** Az utóbbi években a lakossági szegmensben tapasztalt erőteljes hiteldinamika két legattraktívabb terméke, a lakáscélú jelzáloghitel és a személyi kölcsön esetén is sokszor jelentős időigényű, elhúzódó ügyintézással kell szembesülniük a hazai ügyfeleknek. A jelzáloghitel költségeihez hasonlóan az ügyintézési időben is lemaradást mutat hazánk a fejlettebb technológiákat már aktívan alkalmazó piacokhoz képest. Az ázsiai régióban a hitelbírálat, illetve hitelfolyósítás akár már napon belüli folyamattá is válhat. Nálunk egy lakáshitel felvételének körülbelül felét tehetik ki a bankon belüli folyamatok, a hitelkérelem vizsgálata és elbírálása, valamint a kölcsön folyósítása, másik felét pedig az olyan adminisztratív lépések, mint a jövedelemigazolás beszerzése, az ingatlanfedezet értékbecslése, valamint a kölcsönszerződés közjegyzői hitelesítése (1. ábra). A Magyar Nemzeti Bank Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel minősítési keretrendszere – a termék egyéb paramétereinek mellett - a hitelfelvétel egyes lépéseinek maximális átfutási idejét is meghatározta, gyorsítva ezzel a folyamatot. A minősített lakáshitelek esetében a hitelkérelem elbírálásáról a bankoknak az értékbecslés rendelkezésre állásától számított 15 munkanapon belül kell dönteniük, illetve, amennyiben a bírálat pozitív, és megkötötték a szerződés, 2 munkanapon belül folyósítaniuk kell a kölcsönt. A jellemzően kisebb összegű, fedezetlen személyi hitelek esetén, habár a folyamat jelentősen rövidebb, még így is átlagosan néhány napba telhet a kölcsön folyósítása új ügyfelek számára, bár itt tapasztalható az utóbbi időben előrelépés. Összességében az látható, hogy az általános hazai piaci gyakorlat esetében a hitelfelvétel jelenleg jelentősen nagyobb időigénnyel jár, mint a fejlettebb digitális lehetőségeket kínáló bankrendszerekben.

## 1. ábra: Egy lakáscélú jelzáloghitel felvételének folyamata és átlagos időigénye Magyarországon

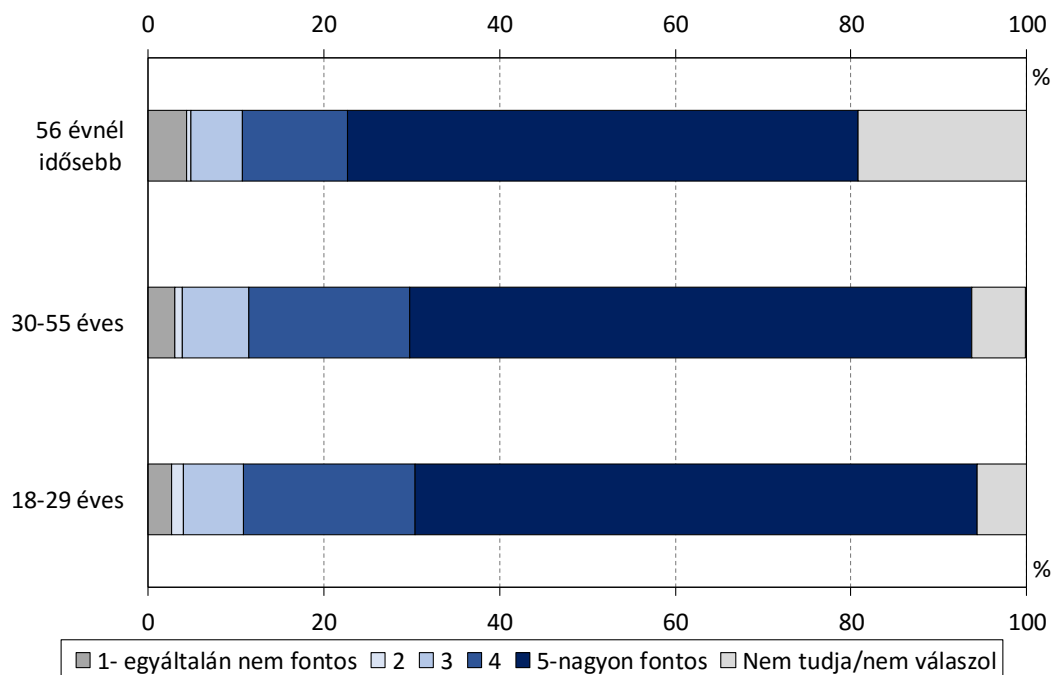


Megjegyzés: Sötétkék szövegdobozban jelöltük azokat a részfolyamatokat, amelyek gyorsítására vonatkozó javaslat szerepel az MNB Versenyképességi programjában.

Forrás: Banki terméktájékoztatók és piaci információk alapján.

**A hazai lakossági fogyasztók oldaláról azonban jelentős igény mutatkozik a hitelfelvételi folyamat gyorsabbá és egyszerűbbé tételére.** A fogyasztók túlnyomó többsége, közel 70 százalékuk nagyon fontosnak tartja azt, hogy gyorsan és egyszerűen tudjon hitelhez jutni (2. ábra). Külön figyelmet érdemel, hogy a fiatal, potenciális hitelfelvétel előtt álló korosztály milyen erősen preferálja az elhúzódozó ügyintézés nélküli, gördülékeny hitelfelvételt.

**2. ábra: A hitel felvételi folyamat gyorsaságával és egyszerűségével szembeni fogyasztói preferenciák korcsoportonként**



Forrás: MNB, Századvég (2019)

### Hogyan teheti gyorsabbá és kényelmesebbé a digitalizáció a hitelfelvételt?

**A hazai bankrendszer digitalizációjának ösztönzése mellett a hitelfelvételt támogató, nembanki infrastruktúrák és folyamatok digitális fejlesztése révén is van lehetőség a folyamat gyorsabbá és kényelmesebbé tételére.** A bankon belüli folyamatok, elsősorban a hitelbírálat vagy ennek egyes részfolyamatainak gyorsítása, automatizációja mellett a hitelfelvétel időigénye számos más ponton történő fejlesztéssel is csökkenthető. Az olyan központi, vagy csak részben banki infrastruktúrák és folyamatok, mint a jövedelem- és a földhivatali nyilvántartás, a fizetési rendszer, illetve a közjegyzői hitelesítés digitális fejlesztése érdemben tudná támogatni a hitelfelvétel egyszerűsítésén keresztül az egész bankrendszer versenyképességét.

**2020 első negyedében több, a hitelezési folyamatokat gyorsító kezdeményezés is megvalósul.** [Az MNB Versenyképességi programjában](#) szereplő javaslatnak megfelelően a hitelfelvevők jövedelmük igazolására 2020 februárjától igénybe vehetik a NAV és a BISZ közös elektronikus keresetkimutatási szolgáltatását. Ennek használatával akár percek alatt, digitális csatornán - az Ügyfélkapun keresztül - eljuttathatják a szükséges jövedelmi adataikat az általuk megjelölt hitelintézeteknek,

ezzel kiváltva a papír alapú munkáltatói jövedelmigazolást és jelentős időt takarítva meg. Emellett, a folyósításhoz szükséges idő csökkentése tekintetében érdemi előrelépés, hogy 2020 márciusától lakossági és vállalati ügyfelek számára is elérhetővé válik az azonnali fizetési rendszer, melynek segítségével az év minden napján, 24 órában, legfeljebb 5 másodperc alatt lehet majd átutalásokat teljesíteni.

**Az MNB Versenyképességi programjában további javaslatokat is megfogalmazott az értékbecslés, a földhivatali nyilvántartás és a közjegyzői hitelesítés digitális fejlesztésére vonatkozóan, melyek hozzájárulhatnak a hitelfelvételi folyamat gyorsabbá és kényelmesebbé tételéhez.** Egy központi értékbecslő adatbázis létrehozásával részben kiváltható lenne a fizikai jelenlétet igénylő, időigényes értékbecslés. A földhivatali adatok jelenlegi, csak munkaidőben biztosított elérhetőségével szemben a standardizált formátumban történő, folyamatos lekérdezhetőség biztosítása javíthatja a rendszer hatékonyságát, a bankok oldalán jelentős manuális munkavégzést takaríthat meg és teret nyithat az automatizációnak. A hitelszerződések közjegyző általi hitelesítésének online elérhető, digitális platformra való terelése pedig a jelenlegi 1-2 munkanapos időigényt csökkentheti számottevően (sőt, akár a költségeket is). Középtávú fejlesztési irányként pedig a földhivatali bejegyzések teljesen digitális megvalósítása, akár a blockchain technológia és okosszerződések alkalmazásával tovább gyorsíthatja és olcsóbbá is teheti az ügyintézés folyamatát, növelve a fogyasztói élményt.

Bízunk benne, hogy a javaslatok megvalósításával az ügyfelek a hazai szolgáltatóktól is XXI. századi termékeket és szolgáltatásokat vehetnek igénybe, a modern technológiák által kínált kényelmi és biztonsági vívmányok széles körének támogatása mellett.

*„Szerkesztett formában megjelent a portfolió.hu oldalon 2019. október 29-én.”*