

Technológia vezérelt hitelezés – lehetőség és felelősség

A koronavírus okozta válsághelyzet átfért sok mindent körülöttünk, de a pénzügyi szektor rohamosan bekövetkezett változásai érvényesek a járvány előtti és alatti időszakokra is.

A közösségi média platformok megjelenése, az internet széles körű elterjedése és az általános digitalizáció sok szempontból egy új időszámítás kezdetét jelenti. Ezzel egybeeső, az éraváltást erősítő tényező a 2008-as gazdasági világválság vége és az azt követő regenerációs évek. Az azóta növekedő generációk egy olyan évtizedben szocializálódnak, ahol a technológia rohamléptekben fejlődik, mindenhez azonnal hozzájuthatunk, akkor, amikor akarunk, és ezt ráadásul a gazdaság motorja hajtja. A fizetőképes kereslet nagyobb részét viszont a mai napig a válság előtti időszakot is bőven jól ismerő generáció uralja. Egy ilyen ellentét kialakulásának a közepén született meg a technológia által vezérelt pénzügyi szektor: a fintech.

Mára általánosságban elmondható, hogy komoly kettősség figyelhető meg osztársadalmi szinten: mindent azonnal akarunk intézni, de vannak területek, ahol a régi iskola mégis óvatosságra int. Tipikusan ilyen terület minden, ami a pénzügyeinket és a személyes adatainkat érinti, nem csoda hát, hogy a klasszikus pénzügyi szereplőkre egyelőre csekély valós veszélyt jelentenek az újhullámos szolgáltatók. Számos olyan fintech szolgáltató van, aki pillanatok alatt többmillió ügyfelet gyűjtött magának, ám a kép ennél bonyolultabb: ügyfeleik nagy része csak másodlagos eszközként használja őket, a biztonság kedvéért megmaradt a régi, bevált szolgáltató is.

Talán a legkevésbé digitalizálódott pénzügyi terület a hitelezés. Ez nem véletlen, hiszen amikor valaki hitelt akar felvenni, akkor egy olyan élethelyzetben van, amiért hajlandó akár bonyolultabb, hosszadalmas folyamatokat is végig vinni. Néhány lépésnyi lemaradással, de mára a hitelezési terület eljutott oda, hogy itt is papír- és személyes jelenlét nélkül, percek alatt elintézhető a szükséges folyamat. Sőt, bizonyos esetekben akár már olyan újdonságok is szembejönnek mint a hang alapú azonosítás vagy a valós idejű folyósítás. Ez, éppen a fent említett szükséghelyzet miatt nem csak lehetőség, de felelősség is, nem csak a hitelígénylők, de a szolgáltatók oldaláról is. Erre az egyetlen hatékony válasz az edukáció.

A magyar lakosság ugyan széles körben rendelkezik okoseszközökkel és internettel, a Hitel Monitor friss adatai szerint egyharmada mégis elutasítja az online hitelfelvételt. Ennek a legfőbb oka, hogy az ilyesmit komolyabbnak érezzük annál, minthogy ne személyesen intézzük (68%). Az is egy érdekes jelzés, hogy többen említenek gyakorlatias aggályokat, mint elvi ellenérzést. Elvi síkon kiemelkedő az adatlopástól való félelem (41%), gyakorlati aggodalmat pedig a segítség szükségessége (46%), de kényszerű nélkülözése jelent (39%). Ezek nagy részére válasz adható megfelelő edukációval és valós idejű online támogatással. A személyes adatok védelmével kapcsolatos komoly aggályok és rossz tapasztalatok azt is jelzik, hogy nem csak a szoroson hitelezéssel kapcsolatos ismereteket érdemes fejleszteni. Érdekes jelenségről számol be a fintech.hu (<https://fintech.hu/egy-felmeres-szerint-magyarorszag-all-az-első-helyen-a-hitelszabadsag-szemponyjabol-europaban/>) cikke is: egy kutatás alapján a megkérdezett magyar lakosság több, mint 75%-a nem vett fel hitelt az elmúlt fél évben – beleértve a hitelkártya keret használatát is -, de 40%-uknál előfordult, hogy késve fizették be számláikat. Ebből az látszik, hogy a lakosság jelentős része nincs tisztában a lehetőségeivel, és nem tudják használni a hitelt, mint eszközt.

A digitalizáció a hitelezési piacon lehetőség, hiszen a csökkenő humán erőforrás igény csökkenő költségekkel, alacsonyabb hibafaktorról és rövidebb időtartamokkal, akár azonnali folyósítással jár, ami olyan új hiteltermékeket is szülhet, amik azonnali döntésre alapulnak. Ilyenek például az installment típusú termékek, ahol a vásárlási folyamat közben történik a hitelígénylés POS terminálon, vagy webshopos fizetésnél. Az online jelenlét szélesebb körhöz juttatja el olcsóbban az új lehetőségeket, és komoly big data állományt épít ki, amire személyre szabott ajánlatok és cross selling logikák épülhetnek.

A felsorolt előnyök két élű kést is jelentenek. Mivel a modern hiteltermékekhez könnyebb hozzáférni és drasztikusan rövidül a hozzájutás (tehát az átgondolás) ideje is, sőt a marketingkampányok szélesebb körbe elérnek, könnyen olyan kezekbe is kerülhet, ahova nem való. Ez egyéni szinten is káros lehet, de megfelelően fejlődő kockázatkezelés nélkül a szolgáltatók is könnyen rossz adósokból álló portfóliót építhetnek fel. Itt csatlakozik be a tudatos pénzügyi tervezés és a felelős döntéshozás fontossága hitelfelvétel esetén. A rohamos fejlődés megállíthatatlan, így nem kérdés, hogy a fenti folyamatok egyre gyorsabban az életünk részeivé válnak. A kulcs az edukáció: megfelelő ismeretterjesztéssel és felelős kommunikációs politikával a technológia vezérelt hitelezés komoly lehetőség minden szereplő kezében. A mostani járványhelyzetben ez még aktuálisabb, mint korábban eddig bármikor.