

## Pandémia és pénzügyi digitalizáció

A koronavírus-járvány az egyének napi életvitelét (munka, oktatás, bevásárlás, szabadidő stb.) jelentősen átalakította, kiszélesedett az online lehetőségek tárháza. A személyes pénzügyek területén a változások nem újak, érdekesebb kérdés a lakossági hozzáállás vizsgálata. Ezeket a trendeket vizsgálja a Cofidis Hitel Monitor friss, májusi felmérése.

### A lehetőség adott!

A digitális átállás a pénzügyek területén már évek óta zajló folyamat, eredményeképp egyre több klasszikus banki, egyéb pénzügyi szolgáltatás is elérhető online formában, általában az offline termékpaletták [alternatívájaként](#).

A kereskedelmi bankok, takarékszövetkezetek mellett egyre több egyéb pénzügyi szolgáltató (pl. mikrohitel, biztosító, befektetési társaság), FinTech vállalkozás és online megoldás kívánja segíteni a fizikai kapcsolatokat mellőző, sok esetben gyorsabb pénzügyi ügyintézés, ami az utóbbi hónapokban tapasztalható koronavírus pandémia miatt a korábbi „csak kényelmesebb” mellett már az „*egészségügyileg biztonságosabb*” módnak is tekinthető. Összességében a hazai online pénzügyi szolgáltatások kínálati oldalról kielégítőnek, a paletta folyamatosan bővülő. Érdemes azonban megnézni a fogyasztó oldalt, annak érveit, attitűdjeit.

### Változások a mindennapi életben, pénzügyekben

A koronavírus-járvány és a megfékezését célzó veszélyhelyzeti intézkedések a mindennapi pénzügyekben is változásokat hoztak, az országos, reprezentatív mintán alapuló felmérése alapján a készpénzes fizetést egyre inkább felváltja a bankkártya használata, megugrott az internetbank és mobilbank szolgáltatások igénybevétele. A végbement *változásokat egyfajta kényszer szülte*, így hosszú távú hatásai kiszámíthatatlanok, a teljes személyes ügyintézés elsődlegességére való visszarendeződéstől a teljes digitalizációig terjedő skálán mozoghat. Véleményem szerint egyfajta kettősség fog bekövetkezni olyan formában, hogy a különböző internetes és mobil applikációk kényelmessége (gyors, nem helyhez kötött, nincs sorban állás stb.) mellett a komolyabb döntési szituációkban a *személyes kapcsolatokon alapuló ügyintézés* újra jelentőséget kap.

### Online hitelügyintézés?

A hitelfelvétel és a hozzá tartozó adminisztráció sokak számára átláthatatlan, bonyolult folyamat, ezért *bizalmat, megnyugvást ad a személyes ügyintézés*, kapcsolattartás. Ezek az elvárások az online, telefonon közvetített termékek esetében nem teljesülnek ugyanazon a fokon. Valószínűsíthető, hogy ez az attitűd húzódik meg a jelenlegi felmérés meglepő eredménye mögött is, miszerint az online hitelügyintézés elutasítási foka a járvány hatására sem változott szignifikánsan a [korábbi felmérésekhez](#) képest. A kvázi azonos eredményekből sejthető, hogy az online hitelügyintézés elfogadók aránya elérte felső határát, hosszabb távon sem várható drasztikus megugrása.

## Óvintézkedések

A veszélyhelyzetben bevezetett intézkedések, kialakult változások sokak számára jártak gazdasági kárral, fizetés-, jövedelem kieséssel, vállalkozási tevékenységek szüneteltetésével vagy megszüntetésével. A kialakult szituáció, illetve bizonyos szolgáltatások elérhetőségének időszakos megszűnése (mozi, színház, vendéglátóhelyek) *hozzájárult a napi költségek csökkenéséhez, egyfajta takarékoskodáshoz*. Szintén érthető, hogy a gazdasági recesszió elhúzódásának vélelme a nagyobb, főképp hitelt, kölcsönt igénylő beszerzéseket és beruházásokat is visszafogta, az ezzel kapcsolatos terveket nagyrészt átírta.

## Kilátások

A felmérés alapján a lakosság döntő többsége *nem számít arra*, hogy a pandémia elmúltával *visszarendeződés várható* és minden a korábbiakban megszokott rendben menne tovább, a járványhelyzet elmúlása után a gazdasági válság még hosszasan elhúzódik, az egyes változások hosszabb távra megváltoztatják életünket. Hasonló a vélekedés a pénzügyek online térbe kerüléséről is, a válaszadók véleménye szerint a *digitalizáció az online ügyintézés, vásárlás, hitelfelvétel esetében tartósabban fennmaradó változás*, mint például a home office-ra, az távoktatásra, vagy a weben történő élelmiszer-beszerzésre való berendezkedés.

Az igénybevétel lehetőségeit rontja néhány tényező, adottság, úgy, mint a keresleti oldal korlátozottsága (jövedelmi helyzet, képzettség, online ismeretek, internet hozzáférés) és a [növekvő pénzügyi kirekesztés](#). Éppen ezért elengedhetetlen a szükséges kompetenciák fejlesztése, a *pénzügyi ismeretek és kultúra fejlesztése*, mert ezek nélkül további jelentős előrelépés nem várható.