

Brückner Gergely

Digitális elutasítás? Járvány idején?

Mindig érdekes és hasznos egy olyan kutatás, amely megmutatja, hogy az ügyfelek miért idegenkednek a digitális ügyintézésről. A többség persze már most sem utasítja el az online-t, de nem érdemes legyinteni azokra a fogyasztókra sem, akik szeretnék egy személyes segítőt, akik félnek az adatlopástól, vagy akik úgy érzik, hogy egy hitelfelvétel komolyabb ügy annál, hogy teljesen digitálisan történjen. A kérdés csak az, hogy mennyire változtatja meg a koronavírus ezt az attitűdöt?

A Cofidis Hitel Monitor kutatása szerint a 18-69 év közötti magyaroknak körülbelül a harmada az, aki kifejezetten elutasítja az online hitelügyintézését. A kutatásból szépen körvonalazódnak az okok is, és ha nem a modern elektronikai eszközök és a net világában könnyen eligazodók göggyével közelítünk a kérdéshez, valójában a meghatározó elutasítási okoknak van is alapja.

Meg kell csak szokni

Bármennyire is otthonosan mozgunk az online vásárlások, ügyintézés világában, egy összetettebb művelet, a gépkocsibiztosítás, az adóbevallás, a hitelszerződés esetén azért nem rossz érzés, ha szembe ül velünk egy szakértő segítőt, aki azonnal mindenre tudja a választ, a fejében van a kitöltési útmutató.

Ahogy természetesen minden szolgáltató sokat tehet az adataink biztonságáért, de a panamai offshore-szolgáltatók is a tökéletes adatbiztonsággal nyugtatták az ügyfeleiket, mégis rendre kiszivárognak az ilyen adatok.

Az elutasítási attitűdök a legjobban a széleskörű használat és a személyes ügyfélművelés alapján oszlanak el. Ahogyan ma elutasíthatja az ügyfél a digitális hitelügyintézését, úgy korábban hasonló volt az óvatosság az online vásárlás, biztosításkötés, vagy szállásfoglalás irányába, de kipróbáltuk, ment, megszoktuk, megszerettük, a hétköznapi részévé vált.

Minden megváltozott

Ezek persze csak általános gondolatok, de jöjjön a legfontosabb aktuális megjegyzés: a kutatás a digitális hitelügyintézés szembeni negatív attitűdökről, még a koronavírus-járvány előtt készült! Miért fontos ez? Amíg még itt vagyunk a soha nem látott koronavírus-helyzet közepén, nehéz bármit is pontosan értékelni, de azt már érezzük, hogy a járvány mindent megváltoztatott.

A pénzügyi szolgáltatók életében is, hiszen itt van a moratórium, az új személyi hitelezési szabályok, lehet, hogy eleve visszaesik egy időre a hitelfelvételi kedv, de egészen biztosan megváltoznak a csatornák is, vagyis az ügyfelek hitelszerződési szokásai is.

Ami jó, azt megszeretjük

Nézzünk egy olyan példát, amely látszólag elég messze van az online szerződéskötési gyakorlattól. Ez pedig a home office. Eddig is volt olyan, hogy „otthoni munkavégzés” és a multik sokszor egyfajta juttatásként kezelték ezt, azzal is motiválták, csábították a munkavállalókat, hogy kéthetente egy napot otthon is lehetett maradni. Ám, amikor ez már nemcsak egy lojalitást erősítő eszköz, hanem mindenkinek kényszerűen ki kell alakítania az otthoni munkavégzés feltételeit, lappal, sáv szélességgel, videokonferenciával, akkor

kiderülhet, hogy pénzt és időt lehet spórolni vele és beválik. Megszokjuk, megszeretjük.

Digitális hitelfelvétel

A koronavírus idején egy nagyon erős külső kényszer miatt tértünk át az otthoni munkavégzésre, a digitális távoktatásra, az online csekkfeladásra, de a digitális bankolásra is. Kerüljük a személyes kontaktokat, ezért otthonról, a számítógépünk, vagy a telefonunk mellől intézzük a tranzakció-alapú pénzügyeinket, nem bankba és postára járunk, hanem megtanuljuk a netbanki utalást, engedélyt adunk a csoportos beszédésekre. A kivételes eljárásból viszont könnyen gyakorlat lesz, és egészen biztos, hogy akinek ezekben a napokban van szüksége például személyi hitelre, annak eszébe jut, hogy kipróbáljon egy teljesen online szolgáltatást.

Márpedig hitel kellhet most

Hitelre ugyan akkor is szükség van, ha minden lefagy, hiszen bár lehet, hogy sokan most elhalasztanak nagy lépéseket, lakásvásárlásokat, beszerzéseket, de van, akinek éppen a válság miatt van szüksége hitelre. Ráadásul egyáltalán nemcsak azért, mert valaki reménytelen helyzetbe került most, lehet, hogy valakinek azért van hirtelen szüksége likviditásra, mert hiába sikeres vállalkozó, de most négy-öt hónapig nem tudja kiadni a belvárosi lakását külföldi fiataloknak.

Vagy például kiszámítható, magas jövedelemmel rendelkező teniszedző, akinek azonban most nem járnak a tanítványai edzésre. Jogosan egyébként, mert lehet, hogy húsz méterre van az ellenfél, de ugyanazt a labdát szorongatja a két játékos.

Fél év múlva

Egyszer vége lesz a koronavírusnak (bárcsak ott tartanánk), és visszatér az élet a gyárakba, az éttermekbe, a romkocsmákba, a stadionokba, a hitelpiacra. A Cofidis a következő negyedévben tervezi, hogy kutatást készít a digitális ügyintézés elutasíthatóságáról, online eszközök és szolgáltatások használatáról, meggyőződésem, hogy annak a felmérésnek más lesz az eredménye. A járvány esetében nyertesekről beszélni kellemetlen lenne, de fogalmazzunk úgy, a hónapokig tartó kényszerű otthonlét alatt sokaknak fog megemelkedni a komfortérzete a digitális ügyintézésekben.