

Régi félelmek és új kihívások – hogyan formálják a hitelfelvételt napjainkban?

A legfrissebb hitelfelvételi adatokból látszik, hogy lassan ébrednek a szektor, de vajon mennyire mondható el ez a hitelekkel kapcsolatos bizalomról? A devizahitel-válságnak, vagy épp a Questor-ügynek hosszú az árnyéka, a közelmúlt krízisei – a Covid okozta megtorpanás, a háborús infláció és a magas kamatok – is mélypontra vitték a hazai hitelezést a tavalyi évre. Ezzel párhuzamosan a hitelígényleti folyamatok soha nem látott mértékben váltak egyszerűbbé az online ügyintézés elterjedésének köszönhetően, ám kérdéses, hogy a lakosság bizalma lépést tart-e ezzel a technológiai fejlődéssel. Nem mindenki érzi még ugyanis magát komfortosan a digitális megoldások világában.

Úgy tűnik, a hitellel kapcsolatos alapvető attitűdök az elmúlt négy – számos gazdasági kihívással sújtott – évben kevésbé változtak meg, ahogy az a Cofidis Hitel Monitor harmadik negyedéves, reprezentatív mintán végzett kutatásból kiderül. Az adatokból látszik, hogy az emberek továbbra is inkább óvatosak és megfontoltak a hitelfelvétel során, és még mindig jelen van az a vélekedés, miszerint hitelt csak azok vesznek fel, akik erre kényszerülnek. Ugyanakkor egyre többen vannak, akik felismerik, hogy egy jól átgondolt hitel nem feltétlenül jelent kockázatot, hanem inkább eszköz lehet a nagyobb célok eléréséhez. A kutatás adatai szerint **a magyarok 45 százaléka már osztja ezt a nézetet, miszerint a hitel lehetőséget jelenthet, ha azt okosan és felelősen kezeljük.**

A tájékozódás és bizalom paradoxona

Egy hitelfelvétel előtt logikus kérdésként merülhet fel bennünk a tájékozódás hogyanja, a lehetőségek feltérképezése. Érdekes kettősség bontakozik ki e tekintetben. Egyrészt a válaszolók 60 százaléka a saját bankjánál nézne körül elsőként, harmaduk az online pénzügyi összehasonlító oldalak, hitelkalkulátorok felkeresését is jó lépésnek tartja. A közösségi oldalokról való tájékozódást a válaszolók jelentős része még elutasítja, csak 4%-uk tájékozódna innen). Másrészt viszont a kutatás egyéb eredményei azt mutatják: annak ellenére, hogy a magyarok nem tartják megbízhatónak a közösségi médiában megjelenő ilyen tartalmakat, ezeken a felületeken órákat töltve rengeteg hatás, vásárlásra buzdító impulzus éri őket, és ez bizony befolyással van arra, hogy mit tudnak és ismernek, mire vágnak és végül hogyan döntenek.

Ez alól egyetlen korosztály sem kivétel, a kutatás szerint szinte mindenki (97%) használ valamilyen közösségi oldalt (legnagyobb a Facebook és a YouTube elterjedtsége). A leginkább követett témák változatosak: szórakozás, kultúra vagy épp gasztronómia – az ezek kapcsán olvasott információkat tízből heten kérdőjel nélkül el is fogadják, ám a pénzügyek a lista végén szerepelnek, **a felhasználók 37 százaléka érzi csak hitelesnek a közösségi média, az influenszerek és a különféle csoportok révén elérhető pénzügyi tudást, ismereteket.**

A közösségi médiából áramló információ mennyisége azonban gyakran egyszerűen túl sok, nehéz kiszűrni, melyik a hiteles. Amit mindenképpen meg kell tanulnia az embereknek, az az, hogy melyek a megbízható források. A pénzügyi edukáció különösen hitelfelvétel esetén fontos, mind az átlátható hitelt nyújtó intézet, mind a ma még bizonytalan hitelfelvevők számára.

Lenne még tere az online ügyintézésnek

Sok tehát a kérdőjel az emberekben, a hitelezéssel kapcsolatos bizalom sem áll még stabil lábakon. A kutatás további fontos tanulsága, hogy rámutat: **bár az online ügyintézés jelentősen leegyszerűsíti a hitelfelvételt, még mindig akadályokba ütközik az elterjedése.** Sokan továbbra is bizalmatlanok az

online megoldásokkal szemben, a lakosság negyede nem választaná hitelfelvétel esetén. Elsősorban az adatvédelem miatt aggódnak (26%) vagy nem érzik magukat elég felkészültnek a digitális térben való eligazodáshoz. Vannak, akik attól tartanak, hogy hibát követnek el a folyamat során (15%), míg mások (9%) túl bonyolultnak találják az online felületeket, és inkább a személyes ügyintézésre támaszkodnának.

Ez a helyzet jól mutatja, hogy még bőven van lehetőség az online ügyintézés terjedésének további támogatására, és ez az edukációs irányvonal egyre fontosabb lesz a pénzügyintézetek számára. Az emberek digitális kompetenciáinak fejlesztése és az online ügyintézésrel kapcsolatos bizalom erősítése kiemelt szerepet kell kapjon a jövőben.

Ugyanakkor látjuk, hogy akik egyszer kipróbálják az online hitelfelvételt, szinte mindig pozitív tapasztalatokat szereznek: ráébrednek, hogy a folyamat nemcsak gyorsabb és kényelmesebb, de függetleníti őket a fizikai bankfiókoktól, mindezt a papírmertesség környezetkímélő előnyeivel kiegészítve. Az első lépésekhez azonban gyakran szükség van egy kis támogatásra, hogy a kevésbé magabiztos ügyfelek is bátran merjenek belépni a digitális ügyintézés világába – ezt a pénzügyintézetek személyre szabott segítséggel tudják elősegíteni. Ha pedig az emberek sikeresen átállnak, jó eséllyel többé nem térnek vissza a hagyományos, személyes ügyintézéshez.