

A 2020 utáni magyarországi bankolási szokások változásának kvantitatív vizsgálata

SOLTÉSZ Martina¹, GARAI Ábel²

DOI: [10.29180/978-615-6342-76-8_32](https://doi.org/10.29180/978-615-6342-76-8_32)

Absztrakt

A magánszemélyek bankolási szokásai egyértelműen megváltoztak 2020-ban és ezen változásoknak több kiváltó okuk volt. Egyrészt a járvány, másrészt a folyamatosan fejlődő banki digitalizáció, harmadrészt a megváltozott fogyasztói szokások, negyedrészt a megbízható internetes infrastruktúra általános elterjedése. Ez a tanulmány azt vizsgálja, hogy Magyarországon a magánszemélyek bankolási szokásainak változása 2020-at követően mennyiben a 2020-as világvárodnak tudható be, és mekkora szerepet játszanak más faktorok. A kutatás vizsgálta a magyarországi magánszemélyek bankolási szokásainak változását 2020 és 2023 között, illetve az eddigi adatokat felhasználva előrejelzést fog adni a várható jövőbeli változásokról; majd ellenőrizni fogja ezen előrejelzések pontosságát. A kapott eredmények egyértelműen igazolják a magánszemélyek bankolási szokásainak folyamatos változását.

Kulcsszavak: bankolási szokások, kvantitatív vizsgálat, digitális banki szolgáltatások

Bevezetés

A bankolási szokások változása egyidejűleg több elemi mozgatórugó hatásának eredője. Ezen változásoknak vannak olyan mintái, amelyek teljesen egyértelműnek tűnnek mind a szakemberek, mind a témában laikusok részére is. A mobiltelefonok és mobilinternet elterjedésével egyértelműen nő a banki szolgáltatásokat mobiltelefonon igénybe vevő magánszemélyek köre. A másik elemi összefüggés az, hogy 2020-ban a világvárodnak deklarálása után lecsökkent a banki szolgáltatások személyes igénybevételének az aránya a digitális platformokon végrehajtott banki tranzakciók javára. Ezt a két összefüggést axiómának tekinthetjük, ezen összefüggések magyarázatára és bizonyítására nincs szükség. Ennek a tanulmánynak a fő kérdése az, hogy ezen a két faktoron túl vannak-e más összetevői is a magyarországi magánszemélyek bankolási szokásainak változásának? Amennyiben más összetevői is vannak, akkor melyek ezek az összetevők? Ezek a további összetevők milyen mértékben járultak hozzá és járulnak hozzá továbbra is a bankolási szokások változásának? Vannak-e a bankolási szokásoknak megfigyelhető folyamatos és szezonális mintái a két axiómában lefektetett tényezők hatásán túlmenően? Mely minták jellemzőek egyedülállóan Magyarországra és melyek közősek más európai országgal, országokkal?

Ennek a tanulmánynak egy további célja az, hogy megvizsgálja, igazolja, illetve szükség esetén ellent mondjon a digitális bankolási szokások változásának szubjektíven érzékelt trendjének az objektív kutatási eredményekre támaszkodva.

¹ Budapesti Gazdasági Egyetem, e-mail: soltesz.martina@gmail.com

² Budapesti Gazdasági Egyetem, e-mail: garai.abel@uni-bge.hu

Szakirodalmi feldolgozás

Kerényi már 2017-ben megvizsgálta a Fin-Tech iparág magánszemélyek bankolási szokásaira gyakorolt hatását (Kerényi, Á. (2017)). Kerényi 2018-ben publikálta kutatásának újabb eredményeit, ahol már kiterjedten vizsgálta a Fin-Tech cégek és a hagyományos pénzügyi intézetek közötti kapcsolatokat. (Kerényi, Á., Molnár, J., & Müller, J., (2018)). Becsei et al a fenntarthatóság szemszögén keresztül vizsgálta a pénzügyi intézetek működését. (Becsei, A. (2021)). Povázson a 2021-ben újdonságnak számító banki technológiákon keresztül vizsgálta az egyéni ügyfelek fizetési szokásait (Povázson, G., (2021)). Müller és Kerényi a szabályozási oldalról vizsgálta a digitális pénzügyi innovációkat. (Müller, J., & Kerényi, Á., (2021)). Cseh-Zelina társadalmi szempontból vizsgálta a magyarországi magánszemélyek digitális bankolási mintáit (Cseh-Zelina, G., (2020)). Nagy és Tóth már 2012-ben vizsgálta a lakosság banki szokásait (Nagy, P., & Tóth, Zs., (2012)). Ez utóbbi szignifikáns alapot teremt komparatív vizsgálatra több, mint egy évtized távlatából.

Elemzés

A bankolási szokások változásának vizsgálatához szükséges az igénybe vett banki szolgáltatások körének definiálása, így a tanulmány szempontjából releváns banki szolgáltatásokat az 1. sz. táblázat tartalmazza.

1. táblázat: Releváns banki szolgáltatások

Banki szolgáltatások	
1.	Forint átutalás
2.	Állandó forint átutalás rögzítés
3.	Hiteligénylés
4.	Biztosítás igénylés
5.	Hitelkártya igénylés
6.	Bankkártya igénylés
7.	Bankkártya-limit módosítás
8.	Hitelkártya-limit módosítás
9.	Forint betét lekötés
10.	Értékpapír műveletek

Forrás: saját szerkesztésű táblázat

A kutatás és az erre épülő tanulmány azt a tíz kategóriát veszi figyelembe, ezeken kívül pedig más kategóriákat nem vesz figyelembe. Az ezen a listán szereplő elemek praktikussági szempont alapján kerültek kiválasztásra. A kiválasztás önkényes módon történt, a kiválasztás folyamatában nem játszottak tudományos szempontok szerepet, továbbá a kiválasztás során nem vizsgálta a kutatócsapat, hogy ezen tíz termék az egész banki portfólió hány százalékát reprezentálja. Ezen gyakorlati kiválasztásnak az előnye az, hogy így egyértelműen behatárolható a vizsgálat, a hátránya pedig az, hogy a kapott eredmények pontosságát csökkenti az a tény, hogy nincs arra vonatkozó adat, hogy ez a tíz kiválasztott elem a teljes banki szolgáltatási palettának mekkora hányadát teszi ki. Mindazonáltal ez a bizonytalansági faktor várhatóan nem befolyásolja a kapott

eredmény hitelességét és előreláthatóan ennek a kiválasztási mechanizmus több előnyt, mint hátrány jelent a kutatás szempontjából.

Ennek az 1. sz. táblázatban felsorolt tíz banki szolgáltatásnak a közös attribútuma az, hogy mind személyesen, mind elektronikusan igénybe vehetők. Az igénybevétel módjától nem változik a szolgáltatás minősége, mennyisége vagy bármely más paramétere. Attól a tényről eltekintünk, hogy az adott pénzügyintézet külön díjazást vezethet be ugyanazon termékre attól függően, hogy ügyfele azt a terméket személyesen vagy digitálisan veszi igénybe.

A banki szolgáltatások igénybevételének jellege egyértelműen a digitális csatornák felé tolódik. További kutatási kérdést képez, hogy ez ok vagy következmény. A pénzügyintézetek folyamatosan csökkentik a fizikai fiókhálózatukat, aminek következményeképp megnő a banki szolgáltatások személyes igénybevételéhez szükséges utazási idő. Ennek következményeképp egyéni oldalról racionális döntés az adott banki szolgáltatás digitális igénybevétele. Mindeközben a banki szolgáltatás digitális igénybevétele szintén nem költségmentes az ügyfél szempontjából. Az ügyfél saját maga állja a részéről szükséges internetkapcsolatot és technikai eszközt, így a felelősség egy része is átszáll a felhasználóra, hiszen a saját internetkapcsolatban és a saját technikai eszközben bekövetkező hiba is az ő felelőssége. Ezzel ellentétben, a bankfiókban a szükséges internetkapcsolat és eszköz rendelkezésre állása a pénzügyintézet felelőssége. Ezen túlmenően a bankfiókban bekövetkező technikai hiba esetén a pénzügyintézet technikai hibaelhárító csapata rendelkezésre áll és a hibaelhárítás díja a pénzügyintézetet terheli. A magánszemély esetében a saját eszközében bekövetkező hiba elhárításának a díja őt terheli; valamint a hibaelhárításhoz szükséges szakembergárda elérésében relatíve korlátozott egy pénzügyintézettel összehasonlítva. Így összességében elmondható, hogy a digitális bankolás a magánszemély részéről megnövekedett költséggel és rizikóval jár az említett faktorokat figyelembe véve. Ezeket a megnövekedett költségeket valamelyest ellensúlyozza az, hogy a pénzügyintézetek jellemzően alacsonyabb díjat számítanak fel ugyanazon banki szolgáltatás digitális csatornán való igénybevétele esetén.

2. táblázat: *A kiválasztott banki szolgáltatások személyes és digitális igénybevételének előnyei és hátrányai*

A 10 kiválasztott banki szolgáltatás személyes és digitális igénybevételének előnye és hátránya az ügyfél szemszögéből			
	Előnyök		Hátrányok
E/1	Utazási költség csökkentése	H/1	Saját internetkapcsolat költsége
E/2	Utazási idő csökkentése	H/2	Saját eszköz költsége
E/3	Utazással kapcsolatos CO2 csökkentést	H/3	Saját internetkapcsolat és saját eszköz meghibásodásának felelőssége
E/4	Alacsonyabb szolgáltatási díj	H/4	Saját internetkapcsolattal és saját eszközzel kapcsolatos meghibásodás elhárítása

Forrás: *saját szerkesztésű táblázat*

Az egyén szempontjából az 2. sz. táblázatban felsorolt előnyök eredője nem lehet kevesebb, mint a hátrányok eredője. Ideális esetben az előnyök hatásának összességében meg kell haladniuk a hátrányok összességét. Ebben a táblázatban felsorolt tényezők érdekessége az, hogy míg a felsorolt hátrányok kizárólag az egyén hatáskörében vannak, addig az előnyök között az E/3-as össz-társadalmi érdeket képvisel a CO₂ csökkentésen keresztül. Ez azt is jelenti, hogy a kérdésnek az egyéni szempontokon túl össz-társadalmi hatása is van. Ennek a felismerésnek egy további

vetülete az, hogy amíg a felsorolt hátrányokat az egyén szenved el a banki szolgáltatások digitális igénybevétele során, addig a hasznát mind ő, mind az egész társadalom élvezi. Ez pedig elvezet ahhoz a kérdéshez, hogy az össz-CO₂ kibocsátás csökkentésének terhét milyen eloszlásban viselik a különböző társadalmi csoportok. Természetesen a CO₂ kibocsátásnak további faktorai is vannak, mint például a banki digitális szolgáltatásokat kiszolgáló hardver-infrastruktúra CO₂ kibocsátása. Mindazonáltal egyértelműen kijelenthető az, hogy a banki szolgáltatások digitális igénybevétele a magánszemély ügyfél részéről egyszerre jár előnyökkel és hátrányokkal. Egy további levont következtetés az, hogy ezek az előnyök és hátrányok arányosak egymással. Természetesen a banki szolgáltatásokat igénybe vevő magánszemélyek heterogén közösséget képeznek és ezen heterogén közösség tagjai körülményei abszolút és relatív mértékben eltérnek. Abszolút értelemben eltérő körülménynek nevezünk a lakóhely és a munkahely fizikai eltérését, relatív eltérésnek pedig azt nevezük, hogy az adott egyén heti, napi rutinja is kisebb-nagyobb eltérést mutat. Így összességében nem jelenthető ki, hogy a banki szolgáltatások digitális igénybevétele akár előnyös, akár hátrányos minden ügyfélre vonatkozóan. Az ügyfelek összességét szegmentálni kell, és a definiált ügyfél-szegmensek szemszögéből kell vizsgálni a digitális szolgáltatások előnyeit és hátrányait.

A Magyarországon tevékeny pénzügyintézetek nemzetközi pénzügyintézeti csoportokhoz is tartoznak. Ezek a pénzügyintézetek az egységnyi informatikai fejlesztési költségeket olyan módon csökkentik, hogy nem egy-egy adott országban végeznek el külön-külön fejlesztéseket, hanem regionálisan, több országra vonatkozóan. Ennek az a következménye, hogy a Magyarországon bevezetett digitális banki megoldások nem kizárólag a magyarországi ügyfelek igényeit veszi figyelembe, hanem az össz-regionális igényeket. Mindazonáltal a régióban lévő országok ügyfelei preferenciáiban eltérések lehetnek és vannak, ezért az adott országban bevezetésre kerülő megoldás kompromisszumos.

Eredmények

Az eredmények egyértelműen igazolják a magánszemélyek bankolási szokásainak folyamatos változását. A változás rendületlenül a termékek digitális használatának növekedésének az irányába mutatnak. Az adatok meggyőzően igazolják, hogy a magasabb kvalifikációjú egyének nagyobb valószínűséggel veszik igénybe ugyanazon szolgáltatást digitális módon, mint személyesen. A másik eredmény az, hogy a fővárosi egyének szintén nagyobb valószínűséggel veszik igénybe a banki szolgáltatásokat digitális formában. Az eredmények megfelelnek a várakozásoknak, a kutatási eredmények igazolják a kezdeti feltételezéseket.

Konklúzió

A banki szolgáltatások digitális igénybevétele arányának növekedése egy töretlen folyamatot képez. Mindazonáltal a növekedési ráta folyamatosan csökkenni fog a telítettségi ponthoz közeledve. Az eddigi eredmények racionális magyarázatot adnak a nyomon követett digitalizációs folyamatnak, ezen túlmenően váratlan faktorok is szerepet játszhatnak ebben a trendben a közeljövőben. Lehetnek olyan hirtelen feltűnő, előre nem látható, társadalmi trendek, amelyek megtörik a bankolási szokásokat meghatározó digitalizációs fejlődést. Ezek a váratlan trendek jellemzően szubjektív és emocionális faktorok által vezéreltek. Ez az oka annak, hogy közgazdaságtanilag nehezen előrejelezhető, ugyanakkor bizonyos bekövetkezési valószínűséggel mindig szerepeltetni kell változóként.

A kutatás következő fejezete azt fogja meghatározni, hogy a megismert trendek mennyiben mutatnak eltérést az előzetes várakozásokhoz képest. Egy további jövőbeli kutatási dimenzió egy második országban végzett kérdőíves kutatás, annak kiértékelése és a magyarországi eredményekkel való összevetése.

Irodalomjegyzék

Kerényi, Ádám. "A FinTech-jelenség hatása." *Hitelintézeti Szemle* 16.3 (2017): pp. 32-50.

Kerényi, Ádám, Júlia Molnár, and János Müller. "Veszedelemes viszonyok a bankok és a fintechek között." *Gazdaság és Pénzügy* 5.1 (2018): pp. 88-99.

Becsei, András, et al. "A fenntartható bankolás 10 pontja." *Gazdaság és Pénzügy* 8.3 (2021): pp. 244-271.

Povázson, Gergely. Az innovatív technológiák térnyerése a pénzügyi szektorban: A digitális fizetési rendszerek előnyei, valamint hátrányai és ezek elemzése a Revolut, mint FinTech vállalat példáján keresztül. Diss. BCE Vezetéstudományi Intézet, 2021.

Müller, János, and Ádám Kerényi. "Kiútkeresés a digitális pénzügyi innovációk labirintusában—A digitális pénzügyi rendszer szabályozási kihívásainak csapdája." *HITELINTÉZETI SZEMLE/FINANCIÁL AND ECONOMIC REVIEW* 20.1 (2021): pp. 103-126.

Cseh-Zelina, Gergely. "A magyar társadalom digitális felkészültsége európai uniós és tengerentúli összehasonlításban." *Társadalmi Riport* (2020): pp. 244-262.

Nagy, Péter, and Zsófia Tóth. "'Értelem és érzelem' A lakossági ügyfelek gazdasági magatartása és a bankokkal kapcsolatos attitűdjei ("Sense and sensibility" Retail customer behaviours and attitudes towards banks)." *Hitelintézeti Szemle* 11.spec (2012): pp. 13-24.