

# Virtuális bank, azaz hogyan bankolunk online

*Leggyakrabban információt kérnek  
az online ügyfelek*

**A gyakran internetező banki ügyfelek kétharmada határozottan állítja, hogy pénzügyi intézete nyújt online szolgáltatást, de csak egynegyedük használja ki ezt a lehetőséget. Leginkább a magas jövedelmű férfiak tartoznak ebbe a csoportba. Többek között ezt tárta fel a Netsurvey Internetkutató Intézet „elektroBANK” című vizsgálata az online pénzügyekről, idén áprilisban.**

**A** vizsgálat a gyakori, azaz hetenként átlagosan egynél többször internetezők kb. 630 ezer főnyi taborára irányult. Összesen 400 gyakran internetező banki ügyfél kérdőíves válaszaiból áll az adatbázis. A Netsurvey arra törekedett, hogy a minta nem, életkor, régió és településtípus szerint reprezentatív legyen, és a minta társadalmi-demográfiai jellemzői megfeleljenek a gyakori internetezők (elterjedt szakmai kifejezéssel „heavy user”-ek) megfelelő arányainak. A súlyozást a 2002. első negyedévi Magyar Online Monitor című Netsurvey-kutatás adatai alapján végeztük. Az adatfelvétel online történt.

A kutatásban partnerünk volt a Fórum Holding, amely alkalmi hírlevélben kérte meg regisztrált olvasóit arra, hogy működjenek együtt velünk, és válaszoljanak a kérdésekre. A kérdőívet egy saját site-on helyeztük el, amelynek címét e-mail-en juttattuk el a potenciális válaszadóknak. A kitöltésre ajándéksorsolással motiváltuk a potenciális válaszadókat. Mivel célcsoportunkat a gyakori internetezők alkották, partnerünk a már rendelkezésre álló korábbi regisztrációs adatokból szűrte ki őket. Gyakori internetezőknek azokat tekintjük, akik hetenként egynél többször használják a világhálót.

A vizsgálatban részt vevők közel fele otthonról intézi bankügyeit Interneten, jó egyharmaduk pedig a munkahelyéről. Aki már igénybe veszi az online banki szolgáltatásokat, az viszonylag gyakran teszi ezt. A válaszadók 30 százaléka hetenként többször, 27 százaléka hetente, 26 százaléka havonta egyszer, míg a többiek ennél ritkábban bankolnak az Interneten keresztül.

A leggyakrabban igénybe vett banki szolgáltatás a számlaegyenleg lekérdezése, ami a válaszadók 86 százalékára jellemző. Második helyen a forint-átutalási megbízások állnak 67%-os, harmadikon az információgyűjtés, illetve a kondíciók összehasonlítása következik 45 százalékos említési gyakorisággal. A betétlekötést vagy felmondást az elektronikus bankolók 23%-a, az árfolyam lekérdezését pedig 19 százalékuk veszi igénybe. Egyéb célokat megkérdezettek 10 százaléka említett.

## LEGFONTOSABB A BIZTONSÁG

A lakossági bankok többsége nyújt már online szolgáltatást. Ezek skálája az egyenleg lekérdezésétől a teljeskörű banki szolgáltatások igénybe vételéig terjed. Önálló online banki termék vagy ilyen találmány híján az ügyfelek a hagyományos pénzügyi műveleteket végezhetik el az új közvetítő eszközzel.

Egyes bankokkal az általuk biztosított modemmel jön létre a kapcsolat, mások viszont bármilyen web-felületről elérhetők. Ennek függvényében számítanak fel egyesek belépési költséget, és akad pénzügyintézet, amely a szolgáltatást is külön díj ellenében nyújtja. Ez azonban nem szokott magasabb lenni a hagyományos banki műveletek áránál.

Tapasztalataink szerint az internetes szolgáltatás egyelőre a banküzlet szolid kiegészítője. Annak jelét nem érzékeljük, hogy a pénzügyintézetek az ügyfelek körének bővülését első sorban az online lehetőségek terjedésétől várják.

A kutatás egyik fontos célja annak feltérképezése volt, hogy különböző szempontok mennyire fontosak az elektronikus bankolók számára. A legfontosabbnak az ügyintézés biztonsága bizonyult, majd a gyorsaság, az online banki szoftver átláthatósága és kezelhetősége következett. Ezekon kívül az ügyintézés kényelme, az elektronikus csatornák működése, mint például rendelkezésre állás vagy sebesség is fontos szempontnak bizonyult.

Az elégedettségre vonatkozó eredmények azt mutatják, hogy a válaszadók általában elégedettek a szolgáltatások különböző jellemzőivel. Ugyanakkor az elektronikus csatornák működésénél, illetve a banki szoftverek átláthatóságánál figyelemre méltóan nagy a fontosság és elégedettség mértékszámai közti különbség.

A Netsurvey a vizsgálat keretében azt is feltárta, hogy akik nem használják az online banki szolgáltatásokat, miért nem veszik igénybe ezt a lehetőséget. A leggyakoribb válaszok sorrendben a következők: 1. Személyesen egyszerűbb elintézni a dolgokat. 2. Nem tartják biztonságosnak az online szolgáltatást. 3. Ritkán kell pénzügyeket intézniük.

A jövőre nézve viszont biztató, hogy az elektronikus bankolásból egyelőre kimaradók közel egyharmada tervezi pénzügyeinek Interneten történő intézését, és egynegyednél kisebb a váltást nem tervezők aránya. A legnépesebb csoportot azok alkotják, akik „nem tudom”-mal válaszoltak erre a kérdésre.

## ELTERJEDT A TELEFON

Az online bankolásnál jóval többen veszik igénybe a telefonos banki szolgáltatásokat. A vizsgálat keretében megkérdezettek 85 százaléka tud arról, hogy fő pénzügyintézte biztosít telefonos banki szolgáltatásokat, amit minden második válaszadó igénybe is veszi ezeket.

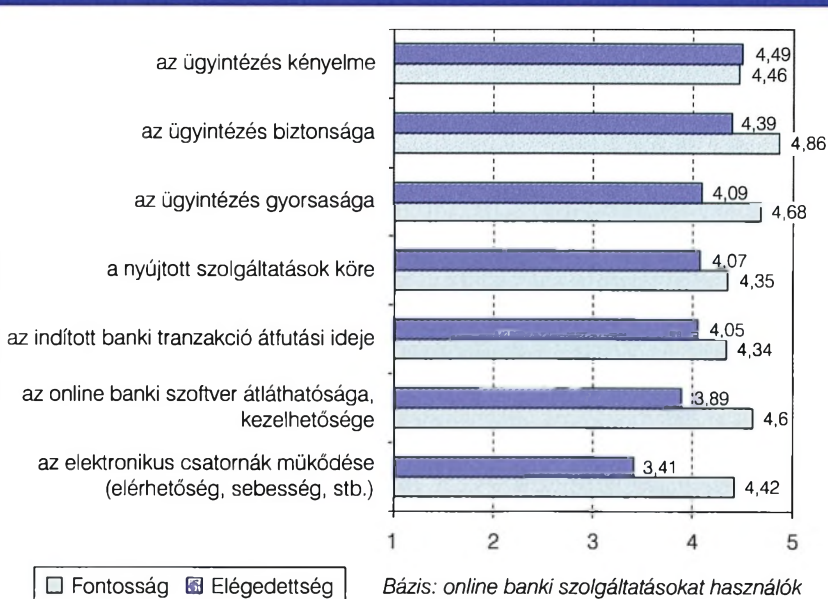
Szinte minden telefonon bankoló számlaegyenleg-lekérdezésre használja a szolgáltatást, míg a második leggyakrabban említett forint-átutalási megbízásokat már csak egyharmaduk intézi telefonon keresztül.

A Netsurvey itt is megvizsgálta szolgáltatás egyes jellemzőinek fontosságát és a velük való elégedettséget. Szembetűnik, hogy az ügyfelek leginkább a telefonos ügyintézés biztonságával elégedettek. Az elégedettség tekintetében második helyen áll az ügyfélkapcsolati munkatársak tájékozottsága, harmadikon a telefonos ügyintézők elérhetősége, majd a telefonos banki szolgáltatás díja következik.

Az előrejelzés érdekében szerepelt a kérdőívben az is, hogy aki nem intézi bankügyeit telefonon, tervez-e

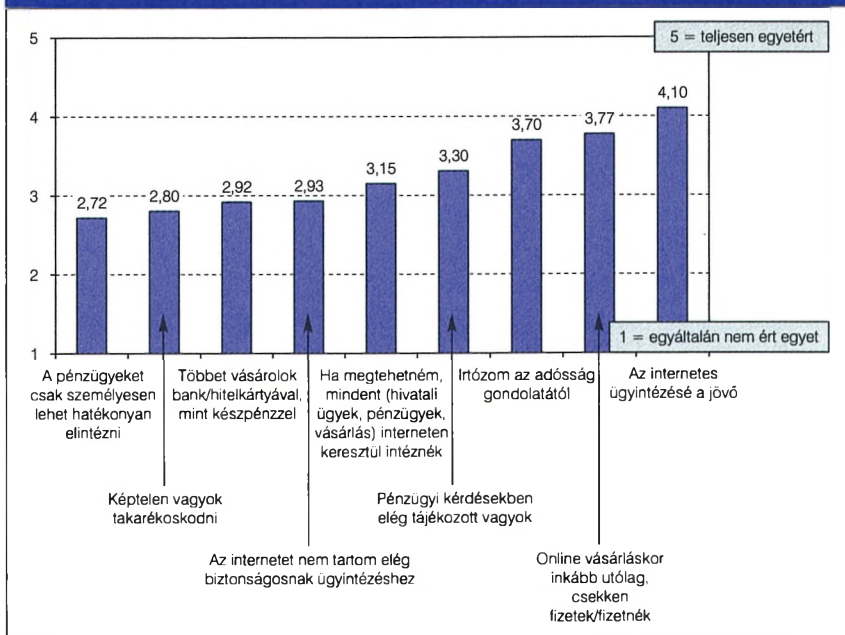
1. ábra

### Elégedettség és fontosság az online bankolók körében



2. ábra

### Az állításokkal való egyetértés mértéke (5-fokú skálán mérve)



változást ezen a téren. Mindössze 9 százalék választ igen-nel, 30 százalékuk nem-mel, a többiek pedig nem tudják.

## SMS, WAP – KEVESEN TUDJÁK

A kutatásban szerepeltek más kommunikációs lehetőségek is. A válaszadók 51 százaléka állította, azt, hogy fő bankja nyújt banki szolgáltatásokat SMS-en keresztül. Például információt nyújt az egyenlegről, értesítést küld a tranzakciókról. Ugyanakkor nagyon magas azok aránya is, akik nem tudják, hogy létezik-e ilyen lehetőség a fő pénzintézetüknél. Azok közül, akik tájékozottak ebben a kérdésben, egyharmad igénybe is veszi az SMS-en keresztüli kapcsolatot.

1. tábla.

Általában a nap mely szakában szokta igénybe venni az online banki szolgáltatásokat?  
A válaszadók százalékában.

Napszak	Százalék
Változó	46
Reggel vagy délelőtt	12
12–20 óra között	21
20–24 óra között	21

Forrás: Netsurvey Internetkutató Intézet – elektroBank 2002/I

A megkérdezettek mindössze 16 százaléka tudja, hogy bankja WAP-on keresztül is elérhető. Azok aránya azonban elhanyagolható, akik használják is a WAP-ot banki ügyintézésre. Ugyanakkor a rendszeresen internetezők 74 százalékának fogalma sincs erről a korszerű lehetőségről.

## ATTITÚDOK

Az internettel és pénzügyekkel kapcsolatos attitűdök vizsgálata azt az eredményt hozta, hogy a válaszadók zöme szerint az internetes ügyintézés a jövő, és kisebbségben vannak azok, akinek felfogása szerint pénzügyeket csak személyesen lehet hatékonyan elintézni. Ugyanakkor eléggé jellemző az is, hogy a válaszadók online vásárláskor inkább utólag, csek-

ken szoktak fizetni. Elterjedt továbbá az a felfogás is a havy user-ek körében, amelynek képviselői „irtóznak az adósság gondolatától.”

Végül a gyakori internetezők bankválasztási szempontjai között a leggyakrabban említett okok a követ-

2. tábla

Honnan bankolnak  
a telefonos- és az online módon bankolók?  
A válaszadók százalékában

	Otthonról	Munkahelyről	Saját mobilról	Céges mobilról	Egyéb helyről
Telefon	31	40	18	6	5
Internet	49	39	*	*	12

Forrás: Netsurvey Internetkutató Intézet – elektroBank 2002/I

kezők voltak: a munkáltató vagy az iskola ajánlása, a hagyomány és a lakóhelyhez való közelség. Ezeknek az okoknak mindegyikét a válaszadók kb. egy-negyede említette.

Mivel az online bankolók körülbelül fele az elmúlt tizenkét hónapban kezdte el használni szolgáltatást, elmondható, hogy ez a piac dinamikus fejlődés előtt áll.

A szerző a Netsurvey Internetkutató Intézet igazgatója