

Koronavírus: a digitális átállás már nem nyitottság kérdése

Budapest, 2020.04.08. – A koronavírus 1 hónap alatt feje tetejére állította a digitalizációhoz fűződő viszonyunkat: míg a Cofidis Hitel Monitor kutatása szerint februárban minden második honfitársunk offline, hagyományos csatornákon intézte ügyeit, elzárkózott az új technológiai megoldások elől, valamint harmadunk elutasította az online hitelügyintézt, addig valószínűleg mára hozzáállásunk is jelentős fordulatot vett. Pár hét alatt megtörtént az ország „digitális átállása”, a kérdés az, hogy ez vajon a krízis után is így marad-e.

Digitális ügyintézés: fifti-fifti

A 2018-as Cofidis Hitel Monitor eredményei szerint a magyarok háromnegyedét jellemzi a technológiai érettség, fontosnak tartva a digitális fejlődéssel való lépéstartást. Viszont a lakosság egyharmada értett egyet, azzal a vélekedéssel, hogy nem szeretne alkalmazkodni a digitális újdonságokhoz. 2019-ben, egy évvel későbbi kutatás szerint „digitális kényelmesség” lett úrrá rajtunk. Nyolcvan-kilencven százalékunk gondolta úgy, hogy a digitalizáció kényelmesebbé és jobbá teszi az élet számos területét: tájékozódást, kapcsolattartást, filmnézést, zenehallgatást, közlekedést, tanulást, banki-, hivatalos- és pénzügyek intézését. De majdnem ugyanekkora arányban volt, a bizalmatlanság is bennünk afelől, hogy a digitális fejlődés rengeteg veszélyt tartogat még.

A hibrid a nyerő

A friss, 2020 februári kutatás szerint a technológiai ismeretek szempontjából a lakosság körében kevésbé érettek táborában gyakori jelenség, hogy sokan nem elég magabiztosak, úgy érzik az új szolgáltatásokban sok még a kockázat, a hibalehetőség (46%). A felmerülő félelmeket tompítják az ún. „hibrid” megoldások, amelyeknél a személyes ügyintéző jelen van a digitális térben, végigkísérve a felhasználót a teljes folyamaton. A felmérés alapján még a teljesen elutasítók is nyitnának az online hitelügyintézés irányába, ha tudnák, hogy kérdés, elakadás esetén bármikor kérhetik ügyintéző segítségét (54%).

Online hitelügyintézés: speciális terület

Pénzügyeink virtuális kezelése egy összetett folyamat, amelyben a digitális kompetenciák mellett magas bizalomra is szükség van. Valószínűleg ezzel magyarázható, hogy korábban az elutasítás mögött húzódó legerősebb ok, hogy a hitelfelvételt egyszerűen túl komoly dolognak tartjuk ahhoz, hogy online intézzük (68%). Sőt az online csatorna elutasítóinak többsége a telefonos ügyintézésről is elzárkózott. Úgy tűnik tehát, hogy nem konkrétan az online felülettel van problémánk, hanem inkább bármilyen „nem személyes” ügyintézési móddal szemben érzünk így. *„Mivel a koronavírus az online térbe kényszerítette a hitelügyintézt is, ezek az arányok várhatóan drasztikusan meg fognak változni az előttünk álló hónapokban, ugyanakkor ahhoz, hogy a digitalizáció szempontjából kevésbé érett emberek is jó tapasztalatokat szerezzenek, kiemelten fontos szerepe van tanácsadóinknak, akik igény esetén végigkísérik ügyfeleinket a teljes online folyamaton”* – mondta el Holló Bence, a Cofidis Magyarországi Fióktelepének vezetője. *„Véleményem szerint a mostani nagyon magas fokú digitális életforma nem tartható fenn hosszú távon, a járvány elmúltával az emberek részben vissza fognak állni az offline csatornák használatára, de az biztos, hogy nagyon meg fog nőni az online térbe vetett bizalom.”* – tette hozzá az ügyvezető.

Új éra: globális változások küszöbén

A kutatásból kiderült, hogy a járvány előtt a magyarokat nem igazán hozták lázba a pénzügyi technológiai újdonságok. Kevesebb, mint egyötödünk (18%) szeretett volna első lenni új termék kipróbálásban. Ugyanakkor vannak területek, amelyekre a koronavírus előtt is pozitívan reagáltunk: ilyen például az elektronikus aláírás (59%), az pénzügyi ügyintézés nyomon követése online (58%) és a mobiltelefonnal történő érintős fizetés (57%). Az igazán innovatív fintech megoldások - mint a virtuális pénz, a tenyeres fizetés, a hangalapú, hanggal irányítható funkciók (keresés, vásárlás), valamint a chatbot vagy videóchat alapú ügyintézés – a lakosság kevesebb, mint negyven százalékát érdekelték februárban. Az ő arányuk egész biztosan nőni fog az előttünk álló hónapok során.

Tényleg megjósoltuk előre a válságot?

A 2019 márciusában készített Hitel Monitor kutatás arra kereste a választ, mit gondol a magyar lakosság, mennyire reális, hogy át fogunk élni egy világszintű válságot. Akkor a megkérdezettek fele (52%) tartott attól, hogy *egészségügyi járványhelyzet* lesz. 1 évvel ezelőtt ettől viszont nem féltünk annyira, hiszen csak a negyedik helyre soroltuk. Akkor jobban aggasztott minket a természeti erőforrások kimerítése, (64%) a globális felmelegedés (63%) vagy a gazdasági válság (59%). Ugyan a globális problémákon volt a fókuszunk, de a válaszadók fele (51%) egyetértett abban is, hogy néhány éven belül újabb gazdasági válság lehet.

A **Cofidisről**: a Cofidist Franciaországban alapították 1982-ben, székhelye Lille-ben található. Többségi tulajdonosa a Credit Mutuel Bank. Világszerte több mint 5000 munkavállalót foglalkoztat. A Cofidis 9 országban van jelen: Franciaország, Spanyolország, Portugália, Olaszország, Belgium, Csehország, Szlovákia, Lengyelország és Magyarország. A magyar fióktelep 2006-ban kezdte meg tevékenységét személyi kölcsön, áruhitel, adósságrendező hitel és mostanra autófinanszírozási termékeivel. A Cofidis Magyarország egyedisége a távértékesítésben rejlik: telefonos és online hitelügyintézést is kínál ügyfeleinek. A cég az online hitelek specialistájaként törekszik a folyamatos újíjtásra, így 2017-ben úttörőként bevezette a videós azonosítást, majd 2018-ban az elektronikus aláírást, majd 2020-ban új fejlesztését, a hangaláírást indította el. Ezeknek a megoldásoknak köszönhetően mára a teljes hitelígénylési folyamat elektronikus úton végezhető el. A Cofidis elkötelezett a felelős hitelezésben, valamint ügyfelek és munkavállalók megbecsülésében: ennek bizonyítéka, hogy 2019-ben elnyerte a Great Place to Work illetve 2019-ben és 2020-ban is a Kiválóság az ügyfélszolgálatban díjakat. A Cofidis Csoport a **Team Cofidis**, profi országúti kerékpáros csapat névadó szponzora és elkötelezett támogatója immár 23 éve. A Team Cofidis a világ legnagyobb országúti kerékpáros versenyének, a Tour de France-nak állandó résztvevője. A hazai Cofidis 2016-tól itthon is elindította kerékpáros programját, amelynek keretein belül sportszponzorációt, rendezvénytámogatást és civil együttműködési programokat valósít meg. További információkért látogassa meg a cofidis.hu, cofidisauto.hu oldalakat. A **Cofidis Hitel Monitor kutatásról**: az adatok az Cofidis Hitel Monitor kutatásából származnak, melyet az [NRC Marketingkutató és Tanácsadó Kft.](#) készít 500 fős mintán online adatfelvétellel évente négy alkalommal 2011 óta. Az adatok a 18-69 éves magyar internetező lakosságra reprezentatívak.