

NYILATKOZAT

Alulírott VISZLAI KRISZTI NA büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a szakdolgozatomban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját, önálló munkám eredményei.

A szakdolgozatban felhasznált adatokat a szerzői jogvédelem figyelembevételével alkalmaztam.

Ezen szakdolgozat semmilyen része nem került felhasználásra korábban oktatási intézmény más képzésén diplomaszerzés során.

Tudomásul veszem, hogy a szakdolgozatomat az intézmény plágiumellenőrzésnek veti alá.

Budapest, 2022 év MÁJUS hónap 02 nap

Vizslai Krisztina

hallgató aláírása

ZÁRÓDOLGOZAT

VISZLAI KRISZTINA

2022

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
KÜLKERESKEDELMI KAR
KERESKEDELEM ÉS MARKETING FOSZK
MARKETINGKOMMUNIKÁCIÓ SZAKIRÁNY
LEVELEZŐ

**AZ ONLINE HITELEZÉS ELTERJEDÉSÉNEK BEMUTATÁSA A
DIGITALIZÁCIÓ ÉS A KORMÁNYZATI INTÉZKEDÉSEK
HATÁSÁRA A COFIDIS MAGYARORSZÁGON KERESZTÜL**

Belső konzulens : Miskolczi Tibor András

Készítette : Viszlai Krisztina

Budapest, 2022.

ÁBRAJEGYZÉK

1. ábra Bankfiók nyitások és zárások és az állományok alakulása Magyarországon 2008. szeptember és 2020. december között	27
2. ábra: Bankfiókok száma.....	28
3. ábra: ATM-ek számának alakulása 2022.01.07.....	29
4. ábra: Lakáscélú hitelek állománya.....	30
5. ábra: A folyósított lakáscélú hitelek összege célok szerint.....	30
6. ábra: A lakossági hitelállomány szerkezete 2020. első félév.....	31
7. ábra: A lakossági hitelállomány szerkezete 2020. második félév.....	31

TARTALOM

1. BEVEZETÉS.....	6
2. SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS.....	7
2.1. Hitel fogalma.....	7
2.2. Hitelek fajtái.....	7
2.3. Hitelfelvétel folyamata.....	8
2.4. Hitelfelvétel díjtételei.....	9
2.5. Szolgáltatások fogalma.....	10
2.6. Szolgáltatások specifikuma.....	10
2.7. Szolgáltatások fajtái.....	12
3. COFIDIS MAGYARORSZÁG BEMUTATÁSA.....	13
3.1. Történeti áttekintés.....	13
3.2. Cofidis Magyarországon.....	13
3.3. A Cofidis által kínált szolgáltatások.....	15
3.4. A hitel felvételének folyamata a Cofidisnél.....	17
3.5. Hitelek igényléséhez szükséges dokumentumok a Cofidisnél:.....	18
4. MÁSBANKOK ÁLTAL NYÚJTOTT HITELFELVÉTELI LEHETŐSÉGEK.....	20
4.1. OTP Online Áruhitel.....	20
4.2. Provident MobilON kölcsön.....	20
4.3. Cetelem Online Kölcsönök.....	20
4.4. K&H Személyi kölcsön 2022.....	21
5. SZEKUNDER KUTATÁSOM BEMUTATÁSA.....	23
5.1. Kutatásom célja.....	23
5.2. Kutatásom módszertana.....	23
5.3. Kutatásom eredményeinek bemutatása.....	24
5.3.1 Az online igénylés elterjedése Magyarországon.....	24

Mely bankoknál lehet igényelni end-to-end online hitelt?.....	25
Milyen online lehetőségeket kínálnak nekünk a jelentősebb bankok?.....	26
5.3.2. Hazai bankfiókok és ATM-k számának alakulása.....	27
5.3.3. Hitelfelvételek szerkezete és állománya.....	29
6. ÖSSZEFOGLALÁS.....	32
FELHASZNÁLT FORRÁSOK.....	34

1. BEVEZETÉS

Talán soha nem volt még annyira aktuális az online ügyintézés és bankolás, mint az utóbbi években. Dolgozatom célja bemutatni a hiteligényléssel kapcsolatos változásokat az elmúlt 5 évben a pandémia és a kormány családtámogatási rendszere mellett. Mennyit fejlődött az emberek pénzügyi tudatossága ezen időszak alatt?

Kutatásom irányvonalaként az alábbi főbb kérdéseket határoztam meg:

- 1) Milyen hatásokkal jár a digitalizáció a banki szolgáltatások nyújtása során?
- 2) Hogyan változott a hitelfelvételi kedv a környezeti, gazdasági változások hatására?
- 3) Melyek a legnépszerűbb hitelfajták a fogyasztók körében?

Szekunder kutatásommal a szakirodalmi áttekintés keretében a pénzügyi alapfogalmakat, elsőként a hitel témaköréhez kapcsolódóan, majd a banki hitelnyújtás szolgáltatási vonalához kapcsolódóan fejtem ki a szolgáltatások főbb paramétereivel. Vizsgálom, hogy milyen hatásokkal jár a digitalizáció a banki szolgáltatások során, valamint a gazdasági és jogi környezet miként hatott a hitelfelvételi kedvre a lakosság körében, a kormányzati támogatások hatására.

2. SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS

Elsőként egy kis pénzügyi kitekintés, az általam vizsgált cég portfóliójához kapcsolódóan.

2.1. Hitel fogalma

„A hitelintézet kötelezettségvállalása arra, hogy a szerződésben meghatározott feltételek teljesülése esetén kölcsönt folyósít a rendelkezésre tartott hitelkeret terhére.”

Forrás: (bankszovetseg.hu, 2022)

A hitelek felhasználási céljukat tekintve nagyon sok félek lehetnek, a hozzá kapcsolódó szerződés kötés során mindig meg kell határozni a hitel felhasználási célját.

2.2. Hitelek fajtái

Szelektálásuk több szempont alapján történhet:

Hitelcél alapján beszélhetünk:

- szabad felhasználású hitelről: itt az összeget az ügyfél arra költi, amire akarja.
- valamilyen célhoz kötött hitelről: például, lakáshitel, gépjárműhitel.

Hitelösszege alapján csoportosíthatjuk az alábbiak szerint:

- Kisebb összegű hitel esetén, fogyasztási kölcsönről beszélhetünk; ennek főbb jellemzői:
 - a hitel összege 500.000 Ft és 7.000.000 Ft közé tehető,
 - a futamidő hossza maximum 7 év,
 - gyorsan megvalósítható az igénylése,
 - nem kérnek fedezetet, vagy önerőt.
 - Típusait tekintve lehet:
 - személyi kölcsön: nagyon népszerű hitelfajta, a lakáshitelek után. Gyorsan és könnyen lehet igényelni, jellemzően a bankok csak a jövedelemigazolást kérik az ügyféltől fedezetként. Felhasználási köre is tág.
 - gyorskölcsön: kifejezett olyan hiteltermék, amelyet akkor vehetnek igénybe a fogyasztók, ha gyorsan van szükségük pénzre, ez 500.000 Forint alatti, rövid futamidejű hitelkonstrukció. Ehhez néha még jövedelemigazolás sem feltétlenül kell, elég, ha a Központi Hitelinformációs rendszerben nem szerepel az adott személy a negatív adósként, és rendelkezik saját névre szóló bankszámlával.

- autóhitel: ezek többségében lízingek. Lízing esetében csak akkor kerül a vásárló tulajdonába az autó, ha lejár a futamidő.
 - hitelkártya: ez a mindennapos költségek kiegészítésére van kifejlesztve, de fontos, hogy a visszafizetésénél résen legyünk, mert nagyon magas kamatot számolhat fel a bank a késedelmes fizetésnél.
 - áruhitel: ha valamilyen termék megtetszik a boltban, ezt a fajta hitelt, ott a helyszínen igénybe lehet venni. Gyors, egyszerű ügyintézés, típusaitól függően kérhetnek bizonyos százaléknyi önrészt, de teljes részletfizetés is létezik. A futamidő hossza is változó.
- Nagyobb összeg esetén, jelzáloghitelnek tekinthetjük, ennek fontosabb paraméterei:
 - összegét tekintve 10.000.000 Forintot meghaladja,
 - a futamidő lényegesen hosszabb, 10-25 év is lehet,
 - a kamatozás vonatkozásában lehet fix, vagyis az egész futamidőre előre rögzített
 - változó kamatozásnál általában 1,5,10,15 évben határozzák meg a kamatperiódust, vagyis ezen időszakok lejárta után változhat a hitel korábbi kamata, vagyis a havi törlesztő részlet is.
 - Tipikus jelzálog hitel konstrukciók:
 - építési hitel: valamilyen lakás/ház építéséhez felvető hitel típus, folyósítása az építkezés folyamatával van összehangolva.
 - lakásvásárlási hitel: tulajdonjog szerzéséhez kapcsolódik, lakás/ház vásárlása esetében, egy összegben folyósítják jellemzően.
 - adósságrendező jelzáloghitel: a meglévő hiteleinket ezen konstrukciókkal olcsóbbal válthatjuk ki.
 - szabad felhasználású jelzáloghitel: fedezet nyújtása mellett kaphat az ügyfél pénzt, amelyet szabadabban használhat fel, amire akar.

Forrás: (bank360.hu, 2022)

2.3. Hitelfelvétel folyamata

A hiteligenylés folyamatában eltérések adódhatnak a különböző konstrukciók igénybevétele során, de a főbb lépéseket az alábbiak szerint határozom meg:

Alapvetően, ha megszületik az ügyfélben az igény a hitel felvétele iránt tisztázni kell több kérdéskört is:

- Milyen cél megvalósításhoz van szüksége a hitelre?
- Mekkora hitelösszeget akar felvenni?
- Milyen futamidőre gondolt, a visszafizetés tekintetében?

Ezek után első körben a tájékozódás történik meg, melyben manapság már az interneten elérhető összehasonlító oldalak is jelentős segítséget tudnak nyújtani, pl az MNB fogyasztóvédelmi oldalán is.

Másik információgyűjtési vonal lehet, ha a leendő ügyfél személyesen keresi fel a fiókokat és úgy informálódik, vagy épp szakember segítségét kéri a döntésben.

Ha megvan a megfelelő konstrukció, akkor következhet a hitelfelvétel folyamata, mely napjainkban már a személyes kapcsolaton túl, akár telefonon, netbankon, videós kapcsolatban is megtörténhet.

Hitelfelvételhez szükségesek alapvetően az alábbi dokumentumok

- Személyazonosságot igazoló dokumentumok, személyigazolvány, útlevél, jogosítvány
- Lakcímkártya
- Folyószámla száma adatai, megléte
- Jövedelemigazolás: ez többfajta dokumentummal kerülhet igazolásra
- Különböző speciális igazolások
- Valamint speciális hitelek esetében a hitel fedezetét adó tárgyak, javak dokumentumai is kellenek.

A hitelfelvétel következő állomása a hitelbíráló, ha sikeres, akkor történhet meg a szerződés megkötése. Ennek aláírása után (ami már többféleképpen is történhet: személyesen, online, telefonos kóddal) pedig következik a hitel összegének a folyósítása.

Forrás: (mnb.hu, 2022)

2.4. Hitelfelvétel díjtételei

A hitelfelvétel folyamata során az alábbi tételek jelenthetnek meg fizetendő díjként, az eltérő hitelfajták tükrében:

- Értékbecslési díj
- Folyósítási jutalék, vagy hitelbírálati díj
- Közjegyzői díj
- Földhivatali díjak

Valamint maga a hitel összegének visszafizetésére vonatkozó főbb mutatószámok:

- Kamat

- Teljes Hiteldíj Mutató
- Havi törlesztőrészletek

2.5. Szolgáltatások fogalma

„A szolgáltatás egy kézzel meg nem fogható munka eredménye, ami a szolgáltatás igénybevevőjének valamilyen értékkel bír.”

„A szolgáltatások lényegében a szükségletek kielégítésére végzett tevékenységek összefoglaló elnevezése.”

Forrás: (marketingblogger.hu, 2022)

További definíciók:

„A szolgáltatás olyan tevékenységtípus, amelynek eredményei nem tartalmaznak anyagi kifejezést, és megvalósítják és fogyasztják ezt a tevékenységet.

A szolgáltatás nem fizikai tárgyak, hanem tevékenység (immateriális javak) formájában nyújtott előnyök.”

Forrás:(mentorbizlist.com, 2022)

2.6. Szolgáltatások specifikuma

„A marketing mix azoknak a marketing eszközöknek a kombinációja, amiket felhasználunk ahhoz, hogy egy termék vagy szolgáltatás elérje a kitűzött marketing célt.”

Forrás: (marketingblogger.hu, 2022)

A szolgáltatások vonatkozásában a korábbi klasszikus 4P modellt a marketing mix keretében további szolgáltatás specifikus elemmel bővítették ki, így ebben az esetben már a 7P modellről beszélhetünk. Ezek pedig az alábbiak:

Termékpolitika (Product) — a marketing mix első eleme, a legfontosabb része a termék/szolgáltatás, amit elemezni szükséges. „Ez nem csak fizikai termékre korlátozódik, hanem bármire, amit az emberek meg akarnak vásárolni - így tehát a szolgáltatásokra is.”

Árpolitika (Price) — vagyis mekkora árat lehet elkérni az adott termékért, szolgáltatásért cserébe. „Itt rengeteg dologra kell figyelni, a költségektől és profittól kezdve az ár pozícionáló hatásán át a célcsoport vásárlási hajlandóságáig”.

Értékesítés-politika (Place)—vagyis hol, és hogyan történjen meg a termékek/szolgáltatások értékesítése. „Ez a rész arra keresi a választ, hogy a terméket hogyan juttassa el a vásárlóhoz, és közben milyen élményt és tapasztalatot nyújtson.”

Reklámpolitika (Promotion) — Ide tartozik a teljes reklám- és marketingtevékenység, az offline hirdetésektől kezdve a digitális marketingen át a keresztmarketing-kampányokig,

minden.

Emberek, személyzet (People) — kiemelkedően fontos szerepet játszanak a szolgáltatások nyújtása során, annak minőségi szintjének, jó hírnevének biztosításában. Kik azok, akik a felsorolt többi marketing mix elemén dolgoznak? Minél jobb embereket tudhatunk magunkénak, annál sikeresebb lesz a cég.

Folyamat (Process) — a szolgáltatások azon specifikuma, amely szerint a szolgáltatás termelése és fogyasztása egy időben valósul meg, vagyis a vevő a szolgáltatási folyamat részesévé válik. A folyamat tartalmazza a különböző lépéseket, amelyek során elérjük a célközönségünket, majd kielégítjük a vásárlói igényeiket a termékünkkel/szolgáltatásunkkal.

Fizikai környezet (Physical evidence) — Azt mutatja meg, hogy maga a hely, ahol a termék átkerül a vállalkozástól a vásárlóhoz, hol van és milyen élményt vált ki.

Forrás: (Veres,2021)

Forrás: (marketingblogget.hu, 2022)

Forrás: (marketing21.hu, 2022)

Forrás: (mediapedia.hu, 2022)

Forrás:(brandbook.hu,2022)

A szolgáltatások vonatkozásában a HIPI elv egy meghatározó elmélet, hiszen ezek az elemek mentén lehet megkülönböztetni a szolgáltatásokat a termékekről.

H: Heterogeneity – ingadozás: vagyis a nem egyenletes teljesítményre vonatkozik. A munkatársak, vagy azon személyek, akik a szolgáltatást nyújtják eltérő érzéseket válthatnak ki a fogyasztókból. „Mivel nem tömeggyártásról beszélünk – mint a termékek esetében – ezért az emberek által nyújtott teljesítményváltozó, ingadozó lehet. Rengeteg olyan tényező lehet, amely az emberi teljesítményt befolyásolja, így a szolgáltatások esetében ennek a minimalizálása az egyik legfőbb cél – legyen szó például az emberi fáradásról vagy éppen a figyelmetlenségből adódó hibázásról.”

I: Intangibility – megfoghatatlanság: vagyis nem tárgyasul fizikailag, mint a termékek. Ki kell próbálni a szolgáltatásokat, hogy azok minőségét megtapasztalhassuk. „Mivel a szolgáltatásnak nincs fizikai megjelenése, ezért minden fogyasztó máshogy láthatja. Ahhoz, hogy a szubjektivitásból adódó kellemetlenségek mértékét csökkentsük, nagyon fontos a kommunikáció és az értékajánlat tiszta, konkrét meghatározása. Sokat segíthet az is, ha a szolgáltatás mellé konkrét termékajánlat is párosul, amelyre ékes példa a fogászati iparág. Míg egy szakmai tanácsadáshoz nem tudunk konkrét árat kötni, addig például egy fog

implantátumhoz igen, hiszen nem csak a szolgáltatást kapjuk meg (beültetés), hanem egy terméket is hozzá (implantátum)”

P: Perishability – romlékonyság: vagyis a szolgáltatásokat nem tudjuk raktározni, tárolni, későbbre elrakni. Adott helyen és időpontban tudjuk igénybe venni. „Míg a termékeknél el tudjuk raktározni az el nem adott javakat későbbre, addig az el nem adott szolgáltatásokat nem tudjuk elraktározni és később eladni, így erősen romlandónak minősülnek”

I: Inseparability – elválaszthatatlanság: a szolgáltatás integráns része a szolgáltatást nyújtó, továbbá a termelés és a szolgáltatás igénybevétele térben és időben egy helyen történik, vagyis elválaszthatatlan. A szolgáltatás nyújtása és fogyasztása – ellentétben a termékkel – ugyanakkor megy végbe. „Míg a termék gyártása és szállítása hamarabb történik meg, mint a termék használata, addig a szolgáltatást nem lehet szétválasztani, ezért mindkét fél aktívan részt vesz a folyamatban.”

A HIPI elv segítségével a szolgáltatásmarketingen keresztül hatékonyabban valósíthatjuk meg a szolgáltatáshoz kapcsolódó vállalati célokat.

Forrás: (brandbook.hu, 2022)

Forrás: (Veres, 2021)

2.7. Szolgáltatások fajtái

Alapvetően kettő nagy csoportba sorolhatóak:

- 1) Alapszolgáltatások:
- 2) Kiegészítő szolgáltatások:
 - a. helyváltoztatásra irányuló szolgáltatások: személyszállítás, tömegközlekedés ide sorolható.
 - b. pénzügyi szolgáltatások, dolgozatom témája is ebbe a szolgáltatási csoportba sorolható tevékenységeket foglalja magába.
 - c. postai és hírközlési szolgáltatások: a posta szolgáltatásai, a különböző médiumok nyújtotta különböző szolgáltatásai, valamint a logisztikai folyamatok is ide sorolhatóak.
 - d. turisztikai szolgáltatások: szállás, vendéglátás, falusi turizmus, különböző kiállítások, múzeumok szolgáltatása is ide sorolható.

Más szempontú szegmentálás alapján beszélhetünk:

- Anyagi, vagy nem anyagi szolgáltatások,
- Irányultsága alapján: tárgyra, vagy személyre irányuló szolgáltatások
- Termelői vagy fogyasztói szolgáltatás

- Egyéni vagy csoportos szolgáltatás
- Megvalósulásának időtartama alapján lehet:
 - rövid,
 - hosszú, vagy
 - ismétlődő szolgáltatás.

3. COFIDIS MAGYARORSZÁG BEMUTATÁSA

3.1. Történeti áttekintés

Az első olyan hitelintézet Magyarországon, amely száz százalékban biztosítja az online hitelfelvétel lehetőségét. Egyik kiemelkedően fontos hazai hitelszakértő szolgáltató a fogyasztói hitelek piacán.

Filozófiájuk alapja, hogy az ügyfelekre nehezedő adminisztrációs terheket csökkentsék, és így egyszerű és gyors hitelfelvételi eljárást tudjanak biztosítani. Személyre szabott legjobb konstrukciókat kínálnak az ügyfeleknek, az igényeiket igyekeznek teljes mértékben figyelembe venni. Kardinális kérdéskör számukra a személyes tanácsadás biztosítása, a korszerű szolgáltatások nyújtása, valamint a pénzügyi tudatosság terjesztése.

A Cofidis Magyarországi Fióktelepének a COFIDIS S.A. az anyavállalata. 1982-ben jött létre, azóta pedig kiemelkedő piaci szereplő a hitelek nyújtása terén, újszerű szolgáltatás portfóliója miatt, melynek lényege, hogy a hiteleket csak telefonos ügyintézésen keresztül nyújtanak. Ennek a szolgáltatásmódnak a következtében speciálisan egyedülálló információkra tettek szert a hitelnyújtás és az ügyfélkapcsolatok menedzselése terén. 1997-ben már az interneten is elérhető a cég. Jelenleg Európa kilenc országában is jelen vannak, ezek pedig az alábbiak: Franciaország, Belgium, Spanyolország, Olaszország, Portugália, Lengyelország, Csehország, Szlovákia és Magyarország.

Ügyfélszámuk meghaladja a 11 milliót.

Forrás: (cofidis.hu, 2022)

3.2. Cofidis Magyarországon

Magyarországon 2005-ben hozták létre a Cofidis Magyarországi Fióktelepét. 2010-ben bővítették a termékkínálatukat az Áruhitellel, majd 2012-ben az Egészség Hitellel. 2013-ban a Fapados Kölcsön volt az újdonságuk, melyet a fapados légitársaságok logikája mentén hoztak létre. 2015. év újítása a termékpalalettán a Cofidis Adósságrendező Hitel volt. 2017. nagyon mozgalmas év volt a Cofidis Magyarországi Fióktelepe számára, hiszen a Banif Plus Bank Zrt. beolvadt a szervezetbe, ez pedig lehetővé tette, hogy pénzügyi lízinget is biztosítani tudjanak az ügyfelek számára, valamint a videós azonosítást is elsőként vezették be

Magyarországon. 2018. is hozott újdonságot, az elektronikus aláírást, valamint 2019. év a hangaláírást. 2020-ban az önkiszolgálás fejlesztése volt a cél, bevezették az önkiszolgáló hitelfelvételt, míg 2021-ben újdonságként az MNB által Minősített Fogyasztóbarát Személyi Hitelt is felvette szolgáltatási portfóliójába.

A honlap alapján az alábbi számokkal definiálja a Cofidist Magyarországon:

- 52 óra call center hetente
- 377 fő munkavállaló
- Napi 400 csésze kávé
- 14 év tapasztalat
- Munkavállalók átlagéletkora: 38 év
- Áruhitel partnereik: 438 db

A cég az értékeit az alábbiak szerint definiálja:

„Azért, hogy ügyfeleinknek hosszú távú pénzügyi biztonságot nyújtsunk, olyan innovatív hiteleket kínálunk, amelyek a legjobb feltételeket egyesítik, és amelyek kielégítik a különböző hitelfelvételi célokat. Vagyis jó termékeket kínálunk jó áron.”

- Egyszerűség: 100% online, vagy telefonos ügyintézés.
- Felelősség: kockázati tényezőket, és a tanácsadók véleményét is figyelembe veszik a döntések meghozatalában.
- Gyorsaság: gyors hitelfelvételi folyamat jellemzi a vállalatot.
- Újítás: folyamatos termékpaletta bővítés, akár a piacon elsőként is bevezetnek új dolgokat.
- Közelség: elérhetőség és megértés közvetítése az ügyfelek irányába.
- Ügyfélközpontúság: kedves és felelősségteljes kiszolgálás az ügyfelek számára.
- Közvetlenség: a szakértő munkatársak az ügyfelek rendelkezésére állnak, személyes igényeket is figyelembe veszik.

Ezen motívumok a szolgáltatások nyújtására vonatkozó specifikumokat is széles körben lefedik.

Forrás: (cofidis.hu,2022)

Társadalmi felelősségvállalása :

Mottó: „Tegyünk együtt a kutyákért!”

Feltáró kutatást végeztek, hogy mennyien tartanak Magyarországon négylábú jószágot otthon. Ehhez kapcsolódóan érzékenyítő programot dolgoztak ki a felelős kutyatartás jegyében. Több hazai menhelyet is segítettek már adományokkal.

A Cofidis Kutyaszemmel című projektében együttműködik szakmai partnerként a Hangya közösséggel. A honlapon még arra is választ kaphatnak az érdeklődők, hogy hogyan tudják segíteni ezt a kezdeményezést.

Forrás: (cofidis.hu, 2022)

3.3. A Cofidis által kínált szolgáltatások

Hitelek/kölcsönök fajtái:

1) Cofidis Megújuló hitel – Szabad felhasználású hitel

Alapvetően egy, az igénybe vevő személy rendelkezésére álló hitelkeret. Ehhez nem kapcsolódik semmilyen egyéb költség, sőt ha nem használja, akkor kamatfizetési kötelezettsége sincs.

Teljesen online, papírmintesen és 24 óra alatt hozzá lehet jutni a felhívás alapján.

Előnyei között szerepeltetik, hogy ingyenes előtörlesztésre van lehetőség, gyorsan folyósításra kerülhet, nem kell hozzá a bankszámlanyitással bajlódni, továbbá akár havonta lehívásra kerülhet a hitelkeret összege.

A megújuló elnevezés arra utal, hogy ha valaki rendszeresen befizet, akkor az adott hitelkerete így feltöltődik, sőt akár annak az összege növelhető is.

2) Cofidis Adóságrendező hitel

Hitelkalkulátor segítségével a már meglévő hiteleit tudja a potenciális ügyfél összehasonlítani a Cofidis által kínált alternatívákkal szemben. Ez a hitelkonstrukció felhasználható, bármilyen nem jelzálog alapú hitel kiváltás esetén. Itt is biztosított a 100 % online ügymenet, valamint a teljesen papírmintes szerződéskötés. További előnyök között szerepel, hogy nem kell a Cofidisnél bankszámlát nyitni hozzá, forint alapú hitel konstrukció, valamint a hitelkiváltáshoz kapcsolódó összegben túl, további hitelkeret is igényelhető ehhez a hitelfajtához. Adott esetben több hitel kiváltásánál az egyszerűbb ügyintézés, mint potenciális előny szerepel a listán. Azon személyeknek javasolják ezt a lehetőséget, akik, szeretnék csökkenteni a drága törlesztőrészeiket, valamint akiknek a rendszeres havi nettó jövedelme elérni a minimum 80.000 Ft-ot, továbbá fontos információ, hogy azon ügyfelek vehetik igénybe, akik nincsenek rajta a negatív KHR-listán, mint aktív adós.

3) Fapados kölcsön – Személyi kölcsön

Szabad felhasználású személyi kölcsön. A felhívás alapján nincsenek rejtett költségek, és olyan extra szolgáltatások, amelyeket előzetesen nem kér az igénybe vevő. Fontos, hogy fix kamatozást biztosítanak a futamidő végéig. Itt sem kell külön Cofidis számlát nyitni, elég ha máshol vezeti a számláját és oda érkezik meg a havi jövedelme. A hitel

felső összegének a határa 10 millió Forint. Gyors hitel-előminősítést biztosítanak az ügyfelek számára. Alapvetően azoknak javasolják, akiknek csak gyors kölcsönre van igénye, más szolgáltatást nem kívánnak igénybe venni, továbbá rendelkeznek email címmel és szeretik online intézni a pénzügyeiket, valamint a számláikat is online fizetik. Itt az elvárt minimum havi nettó jövedelem 130.000 Forint. További elvárás, hogy legkevesebb három hónap bejelentett munkaviszonnyal rendelkezzen az ügyfél, vagy legalább kettő éve egyéni vállalkozóként tevékenykedik, vagy nyugdíjas. Az állandó magyarországi lakcím, a saját bankszámlaszám, valamint a 18. életév betöltése is az elvárások listáján szerepel.

4) Cofidis Minősített Fogyasztóbarát Személyi Hitel – Személyi kölcsön

Az MNB által meghatározott ügyfélbarát feltételeknek kell teljesülni, hogy ezt a nevet viselhesse egy hitel. Ez a hitel összegét tekintve 3 millió Forint és 10 millió Forint között vehető igénybe, szabadfelhasználású. Fix kamatozás jellemzi, az ügyfél már meglévő bankszámlájára utalják ki, havi egyenlő összegekben lehet visszafizetni. Kettő napon belül biztosítják a számlára utalás, abban az esetben, ha minden kért dokumentum a Cofidis rendelkezésére áll. Nem számítanak fel utána hitelbírálati díjat, valamint folyósítási jutalékot. Lehetőség van itt alacsony kamat mellett viszonylag magas hitelösszeg elérésére, itt is működik a 100% online ügyintézés, illetve nem várnak jövedelemátutalást. Továbbá a hozzáértő munkatársak segítségét is biztosítják a folyamatok megvalósításában

5) Cofidis Áruhitel és Klasszikus Áruhitel

Lehetőséget kínálnak webshopban történő vásárlás esetén is áruhitel igénybevételére, valamint klasszikus bolti áruhitel igénybevételére is. Az elvárások között szerepel itt is a minimum 18. betöltött életév, állandó bejelentett magyarországi lakcím, minimum havi jövedelmet 70.000 Forintban határozták itt meg, saját elérhetőség telefonon, negatív KHR listán ne legyen aktív adós.

Kiemelt áruhitel partnereik a teljesség igénye nélkül: eMag, Euronics, Extreme Digital, Laptop.hu, Möbelix,

A honlapon a cégek az alábbi linken jelentkezhetnek a Cofidishoz, mint partner:

<https://www.cofidis.hu/aruhitel-jelentkezes>

6) Cofidis Gépjármű Hitel – Autóhitel

- Országosan több, mint 250 partnerrel rendelkeznek.
- Több, mint 10.000 ügyfelük vette már igénybe ezt a szolgáltatásukat.

- A THM maximális értéke 26,1%.
- Kiemelt partnereik: Auto Dual, Hovány, Ivanics csoport, Pappas Auto
- Új és használt autókra is igénybe vehető.
- Kettő verziója van:
 - Zárt pénzügyi lízing: jogi személyek ezt vehetik igénybe. Ebben az esetben az autót a vevő kiválasztja, de a Cofidis veszi meg közvetlenül a kereskedőtől, és a futamidő végéig az ő tulajdonát képezi. Ha sikeresen visszafizette az ügyfél a hitelt, akkor a futamidő végén kerül a vevő nevére az autó. Önerő elvárt értéke 20%.
 - Gépjármű hitel: ez egyfajta kölcsönszerződés keretében valósul meg. A Cofidis itt önerőt is elvár, minimum a vételár 25%-át. Fix és változó kamatozással is elérhető. Ebben az esetben a hitelt felvevő tulajdona lesz a gépjármű már az ügylet elején.

A honlapon az összes hitelhez kapcsolódó szükséges dokumentumok elérhetőek az alábbi linken: <https://www.cofidis.hu/dokumentumok>

A hitelek kiválasztásához is részletes tájékoztatót állítottak össze a fogyasztók számára, mely az alábbi linken érhető el: <https://www.cofidis.hu/media/ugyfeltajekoztato-220101.pdf>

Hitelkalkulátor a neten a konkrét tervezésekhez, a különböző hitel konstrukciókhoz kapcsolódóan.

Hitelszótár: az összes hitelfelvételhez kapcsolódó fontos fogalmat, kifejezést tartalmazza, ABC betűrendben és keresési funkcióval.

A Cofidis legnagyobb újdonsága a hitelfelvételt már hangalapú aláírással is megköthető.

Forrás: (cofidis.hu, 2022)

3.4. A hitel felvételének folyamata a Cofidisnél

A potenciális ügyfélnek minden esetben célszerű minden információt és dokumentumát előkészíteni, főleg abban az esetben, ha már van hitele és a hitelkiváltó opciót kívánja használni.

A fogyasztó a honlapon a neki megfelelő konstrukciónál a hitelkalkulátor segítségével beállíthatja a számára szükséges pénz összegét, továbbá a futamidőt, majd így a rendszer kalkulál számára egy havi törlesztőrészletet.

Ezt követően online előminősítést kell indítani vagy visszahívást kérni, itt kap tájékoztatást a fogyasztó, hogy megkaphatja-e az általa kalkulált összeget, vagy attól eltérőt igényelhet. Továbbá a szükséges dokumentumokat is csatolnia kell a folyamathoz.

Ha az előminősítést sikeresen teljesítette a leendő ügyfél, akkor döntenie kell, hogy milyen módon kívánja intézni a hitelfelvételt, erre három lehetőségét kínálnak:

1) Videóhívásban az ügyintézővel:

Magyarországon jelenleg egyedül Cofidis kínál háromféle szerződéskötési lehetőséget a videóhíváshoz kapcsolódóan. Ezek pedig:

- a) Videós beazonosítás szóbeli szerződéskötéssel: elsőként itthon a Cofidisnél van erre lehetőség, ez a legegyszerűbb alternatíva ezen kérdéskörön belül
- b) Videós beazonosítás írásbeli szerződéskötéssel
- c) Videós azonosítás elektronikus aláírással

2) Önállóan önkiszolgálóban

Ezt azoknak az ügyfeleknek ajánlja a Cofidis, akik nem kívánnak a személyesen egyeztetni a munkatársaikkal. De fontos kiemelni, ha valakinek a szerződéséhez biztosítás is társul, vagy van társigénylője, akkor csakis a Videóhívást választhatja, papírlapú aláírással, mint szerződéskötési opciót.

3) Személyesen

Egyik lehetőség a Cofidis budapesti ügyfélszolgálatán való megjelenés vagy a kipostázott szerződést aláírhatja az igénylő a lakóhelye közelében is. Ebben az esetben előzetes telefonos egyeztetés után felkeresi őt egy kolléga és ő jelenlétében hitelesíti a szerződés aláírásával.

Forrás: (cofidis.hu, 2022)

3.5. Hitelek igényléséhez szükséges dokumentumok a Cofidisnél:

- Az igénylő elérhetőségei, úgymint telefonszám és email cím
- A hitelt felvenni kívánó személy azonosítására szolgáló fényképes, érvényes okmány, személyi igazolvány, jogosítvány vagy az útlevel
- A leendő ügyfél lakcímkártyája
- Az érdeklődő bankszámlaszáma
- Jövedelem igazolása, amely dokumentum az egyén helyzetétől függően többféle lehet, például: e-kereseti kimutatás az ügyfélkapun keresztül, papíralapú munkáltatói igazolás, nyugdíj éves elszámolólap, rokkantsági nyugdíjat igazoló

dokumentum, MÁK által kiállított igazolás, egyéb jövedelemigazolás, adott esetben bankszámlakivonat másolata.

A Gyakori kérdések a GYIK menüpontban találhatóak meg, melyek szinte minden általánosan felmerülő kérdésre választ adnak. Reprezentatív példákkal szemléltetik az adott kölcsönfajták díjtételeit, különböző értékekre vetítve.

Forrás : (cofidis.hu, 2022)

A közösségi médiában is otthon van a Cofidis, rendelkezik:

- Facebook oldala: <https://www.facebook.com/Cofidis.Magyarország/?fref=ts>
- Youtube csatornája: <https://www.youtube.com/user/CofidisH>
- LinkedIn elérhetőséggel is: <https://www.linkedin.com/company/cofidis-hungary>

Reklámjaik a televízióban, szenzációsak, újszerűek is, akció elemekre építenek. Mindig kettő alternatívát vázolnak fel, de végül mindenki a Cofidis videó alapú hitelfelvételét válassza. A legújabb ezekből a reklámokból, mikor a főszervező visszavonul nagyon hatásos szerintem.

Ezen reklámok címei:

- Cofidis – Létezik 100%-ban online Minősített Fogyasztóbarát Személyi Hitel!
- Cofidis – A küldetés: megkönnyíteni a hitelfelvételt
- Cofidis – Gyors, papírmentes hitelfelvétel
- Cofidis – Egyszerű, online személyes hitelfelvétel
- Cofidis – Folytatódik a hihetetlen küldetés?

és elérhetőek a Cofidis Youtube csatornáján.

<https://www.youtube.com/channel/UC2i1m1PNBFC6YqmKmnQmntA>

-

4. MÁS BANKOK ÁLTAL NYÚJTOTT HITELFELVÉTELI LEHETŐSÉGEK

4.1. OTP Online Áruhitel

Az online vásárlásokhoz kapcsolódó hitel típusa az OTP Banknak. Egyszerű és gyors ügymenet jellemzi, teljesen online. A hiteligénylés elbírálás rövid idő alatt megtörténik itt is, valamint videóhívásos azonosítással, teljesen online szerződéskötés kivitelezhető.

Partnereik: Notebook.hu, iSTYLE, Samsung.hu, RS Bútor, Office Depot

Az OTP kínálatában úgymond „hibrid” hitelkínálat is van, amit végülis úgy definiálnék, hogy a honlapon a fogyasztó utána tud nézni az adott hitel konstrukcióknak, hitelkalkulátorral már számításokat is tud végezni, és ha megfelel számára a kapott adatok, akkor telefonos visszahívást is kérhet, és így gyorsítható a hitelfelvételi folyamat. Például az online személyi kölcsönök esetében, ahogy az internetbank segítségével tudja a fogyasztó elindítani és kezelni a folyamatokat.

Elérhetősége: <https://www.otpbank.hu/portal/hu/SzabadFelhasznalasuHitelek/Aruhitel/Online>

Forrás:(otp.hu, 2022)

4.2. Provident MobilON kölcsön

2021. május 11-től indította le a Provident az online hitelbírálattal elérhető kölcsönét. Ez egy 36 hónapos futamidejű konstrukció, összegét tekintve 600.000 – 1.500.000 Ft közötti összeg érhető el vele, célját tekintve szabadfelhasználású, kezes és fedezetre sincs szükség az igénybevételéhez. Díjmentes előtörlesztéssel is élhet a fogyasztó, a pozitív hitelbírálattal akár pár óra alatt megvalósulhat, és itt a cég munkatársai személyesen adják át a kért összeget készpénzben az ügyfélnek az előre leegyeztetett lakcímen. Itt is megvannak az elvárások a hitel felvevő kapcsolatban, a szokásos 18. betöltött életév, érvényes okmányok, magyarországi lakcím, saját bankszámla, saját mobil-és email elérhetőség, és igazolt

minimum 100.000 Ft rendszeres havi jövedelem igazolása. Továbbá értelemszerűen regisztrálni kell a Provident online rendszerébe.

Elérhetősége: <https://www.provident.hu/kolcsoneinkrol/provident-mobilon-kolcson>

Forrás: (provident.hu, 2022)

4.3. Cetelem Online Kölcsönök

Ez a szolgáltató több fajta online hitel és kölcsönt kínál.

Személyi kölcsönök igénylésére itt is van lehetőség. Fix kamatozás, itt sem kell bankszámlát nyitnia az ügyfélnek, elég ha máshol rendelkezik vele. A felvehető hitel összege pedig 400.000 – 9.900.000 Forintig terjedhet, a futamidő pedig 24-96 hónap közötti időtartam lehet. Gyors folyósítást ígérnek, igaz itt 3 munkanapban határozták ezt meg. Az igénylés folyamata online előzetes bírálatot lehet elérni, majd telefonos egyeztetés következik, és ez alapján küldik ki a szerződést. Az ügyfél telefonjára SMS-ben kiküldött kóddal alá is lehet írni. A pozitív hitelebíráslás esetén pedig következik a videós azonosítás, majd ha minden rendben zajlik 3 napon belül utalják a kért összeget. A kölcsönt felvenni kívánó személlyel szemben az elvárások között szerepel, hogy 20. életévét betöltötte, magyar állampolgár, és állandó magyarországi lakhellyel rendelkezzen, továbbá jövedelem és munkaviszony igazolása van az elmúlt 3 hónapra vetítve és nem szerepel a KHR rendszerében mulasztással.

Cetelem Online Áruhitel

Az online webshopokból történő vásárláshoz kapcsolódik, a fizetési lehetőségeknél pedig a Cetelem Áruhitelét lehet kiválasztani. Választási lehetőség van, hogy online vagy papíralapú legyen a szerződéskötés. A szerződéskötés feltételei megegyeznek a már korábban bemutatott áruhitel elvárásaival.

Elérhetősége: https://www.cetelem.hu/szemelyi_kolcson/szabadfelhasznalasu_hitel?bannerCode=2090777&utm_source=bing&utm_medium=cpc&utm_campaign=bing_brand_search&utm_content=szabadfelhasznalas&gclid=80439943cd381085087ffb1beb790dbe&gclid=3p.ds&msclkid=80439943cd381085087ffb1beb790dbe

Forrás: (cetelem.hu, 2022)

Az online igényelhető hiteltermékek vonalán egy érdekességként megjegyezném, hogy a Menedzsment Fórum 2021. március 1-i cikke alapján a babaváró hitelt is lehet online intézni. Akkor a Gránit Banknál lehetett ezt megoldani Videóbankon keresztül. A Gránit bank újdonsága abban rejlett, hogy Videóbankon keresztül lehetett megvalósítani az ügyintézés teljes mértékben.

Forrás:(mfor.hu, 2021)

Forrás : (granitbank.hu, 2022)

4.4. K&H Személyi kölcsön 2022

- Teljesen online igényelhető, K&H e-bankon, vagy K&H mobilbankon keresztül.
- Fix a törlesztőrészlete
- A THM pedig 10,7-16,5%
- Az igénylés feltételei hasonlóak a korábbi konstrukciókhoz, itt előírás a minimum nettó 150.000 Ft havi jövedelemjövőírás, valamint a minimum 3 hónapos munkaviszony igazolása.
- Telefonos nyilatkozattal is aláírható.

Forrás: (k&h.hu, 2022)

5.SZEKUNDER KUTATÁSOM BEMUTATÁSA

Ezen fejezetben belül kutatásomhoz kapcsolódó célokat határoztam meg, amelyeket alapvetően kérdéseként tettem fel, valamint a vizsgálati módszertant is igyekeztem meghatározni. Különböző szakmai portálok adatait elemeztem a válaszok megszerzése érdekében.

5.1. Kutatásom célja

Kutatásom irányvonalaként az alábbi főbb kérdéseket határoztam meg:

- 4) Milyen hatásokkal jár a digitalizáció a banki szolgáltatások nyújtása során?
- 5) Hogyan változott a hitelfelvételi kedv a környezeti, gazdasági változások hatására?
- 6) Melyek a legnépszerűbb hitelfajták a fogyasztók körében?

5.2. Kutatásom módszertana

A vizsgálatom során a leíró kutatási módszer, összehasonlító elemzést választottam, vagyis alapvetően kvalitatív megközelítést alkalmaztam. Adott esetben statisztikai adatokat is elemeztem.

A szakirodalom a **kutatási módszerek** két alapvető típusát különbözteti meg, a mennyiségi (idegen szóval: kvantitatív) és a minőségi (idegen szóval: kvalitatív) kutatási módszert. A két módszer nem zárja ki egymást, ugyanis bármit is szeretnénk empirikusan igazolni, ehhez mindkét típus eszköztárát ötvözhetjük.

A kvantitatív megközelítés alapja a számszerűsítés. Ez azt jelenti, hogy a módszer szerint az emberi tulajdonságok egyes megnyilvánulásai pontos és mérhető adatokkal egyszerűen meghatározhatóak. A kvantitatív módszerrel a kutatás legalapvetőbb kérdéseire kapunk választ (például: mennyi?, hányan?, hány százalékban?), a mért adatokat ezért mennyiségi mutatóknak is nevezik. Leggyakoribb fajtájaként a kérdőíves kutatást tartják számon.

A mennyiségi kutatási módszer előnyei:

- biztosítja a kutatás eredményének struktúráját, segítségével a kutató rövid időn belül nagy információmennyiséghez jut,
- a kvantitatív eredmények megalapozott általános jellegű következtetésekhez vezethetnek, könnyen átláthatóak, ezáltal gyorsabban feldolgozhatóak.

A mennyiségi kutatási módszer hátrányai:

- a kérdező általában nem szokott közvetlenül találkozni a kutatás alanyaival,
- a kutatási módszer kizárólag a megszerkesztett kérdések strukturált válaszait biztosítja, de a bonyolultabb háttérbeli összefüggésekre nem mutat rá, adatai gyakran „feketék vagy fehérek”, „a szürke mező” bizonyítására, azaz a kérdéskör árnyalására kevésbé alkalmasak.

A kvalitatív megközelítés ezzel szemben nem az általános érvényű megállapítások feltárását szolgálja, ehelyett fő céljai közt a fent említett „szürke mező” elemzése szerepel. Mit is jelent ez pontosan? Ezzel az eljárással a bonyolultabb, komolyabb és mélyebb összefüggések megfigyelésére leszel képes. A kvalitatív kutatási módszer leggyakoribb típusainak az interjúk vizsgálatok tekinthetőek.

A minőségi kutatási módszer előnyei:

- a befogadó megértheti a kutatás mértékeit, a jelenség mélységeit (például a célcsoport/célszemély gondolkodását, bizonyos helyzetre adott reakcióját),
- bensőségesebb kontextust teremt,
- a kutató közelebbi viszonyba kerül a célcsoporttal/célszeméllyel,
- a befogadó is könnyebben azonosul a kutatás relevanciájával.

A minőségi kutatási módszer hátrányai:

- bár a kutatás hitelességét építi, épp ugyanannyira veszélyezteti is, ugyanis a kontextusba való behelyezkedés szubjektivitást, végül pedig elfogultságot is sugallhat,
- a kvalitatív felmérésekhez tartozó folyamatok mind időigényesek,
- a minőségi eljárás kevesebb adatot biztosít, ami csökkenti a kutatás reprezentativitását (vagyis azt, hogy az adatok hitelesen és eredményesen bizonyítják-e a kutató korábban megfogalmazott hipotéziseit).

Forrás : (mersz.hu, 2022)

5.3. Kutatásom eredményeinek bemutatása

Az alábbi alfejezetekben kutatásaim során szerzett információkat és tapasztalatokat fejtem ki.

5.3.1 Az online igénylés elterjedése Magyarországon

2017-ben bevezetésre került az 2017. évi LIII. törvény ami a pénzmosás megakadályozása és a terrorizmus finanszírozásának megelőzése céljából jött létre, ennek okán pedig lehetővé vált hazánkban az elektronikus ügyfélazonosítás. „Ez fordulópontot jelentett a pénzügyintézetek történetében, hiszen ennek keretei között már lehetőségessé vált – legalábbis elméletben – az online módon történő számlanyitás és a hiteligenylyés is, aminek részleteit néhány héttel ezután a Magyar Nemzeti Bank tisztázta. Így az online módon történő számlanyitást a legtöbb bank azonnal elérhetővé is tette, az online hiteligenylyés azonban több problémába ütközött. A bankoknak könnyebb dolguk volt a személyi kölcsönökkel és az áruhitelkkel, ezeknek online módon történő igénylyését viszonylag gyorsan meg tudták valósítani, azonban jelenleg mindössze öt olyan bankról tudunk, akik az egész folyamat során, tehát az igénylyéstől kezdve egészen a folyósításig biztosítják az internetes lehetőséget teljesen papírmentesen, ezen felül pedig három olyan pénzügyintézet van, akiknél a kölcsönt teljesen digitalizált formában lehet felvenni. Még ha a legtöbb bank nem is tudta megoldani, hogy az igénylyéstől egészen a folyósításig csak online formában történjen az ügyintézés, a bankok jelentős része legalább részben át tudott állni a digitális platformra.”

Forrás: (net.jogtar.hu, 2022)

Forrás : (magyarkozlony.hu, 2017)

Mely bankoknál lehet igénylyelni end-to-end online hitelt?

End-to-end online hitelnek nevezzük azokat a kölcsönöket, amelyeknek ügyintézése az igénylyéstől kezdve egészen a folyósításig online történik.

A 2017-ben életbe lépett rendeletet hatására szinte minden bank kiépítette a lehető széleskörűbb online hiteligenylyési feltételeket ügyfelei részére.

2017. júniusától elsőként a CIB banknál volt elérhető a teljes folyamat.

2018-ban csatlakozott az OTP, és a Cofidis is. A digitális lehetőségek gyors fejlődésének köszönhetően ma már minden bankban elérhetőek ezek az online szolgáltatások az áru és személyi hitelek igénylyése során. A jelzálogalapú lakás hiteleknel még nem mindenhol tudták bevezetni ezt az igénylyési formát a bürokráciának köszönhetően. Viszont az előminősítést és

dokumentáció feltöltést megteheti az ügyfél online módon is. A kialakult világjárvány is kényszerítette a pénzintézeteket a digitalizáció minél gyorsabb bevezetésére. Az új fejlesztések biztosítják a teljes ügyintézés biztonságát személyes találkozások nélkül is.

Forrás : (portfolio.hu,2018)

Forrás : (hiteltudakozo.hu,2022)

forrás : (netjogtár.hu, 2017)

Az online hitelfelvételi lehetőségek példái

- Az OTP Banknál szinte teljes a kínálat online személyi kölcsön igénylésénél, mind a webes felületükön, mind a netbank rendszerén belül. Pozitív bírálat esetén rögtön utalják az összeget , jelzálog hitelnél pedig előminősítést lehet kérni, majd telefonon folytatható az ügyintézés.
- A Cofidis Magyarország a piacon való megjelenésekor is már a telefonos hiteligenlések specialistája volt. Az onlie igénylések bevezetésében is úttörő szerepet képvisel. A Fapados kölcsönrel 2018 óta az online térben vannak jelen. Az ügyfél maga választja ki a futamidőt és az összeget, majd egy gyors előminősítés következik, utána pedig a videós szerződéskötés.
- A Kereskedelmi és Hitelbank is folyamatosan tartja a lépést és a folyamatok náluk is hasonlóak a többi pénzintézethez. Jelzáloghitelek estén részben lehet online ügyintézni.
- Az Erste Bank kínálatában a tényleges szerződés kötéshez fel kell keresni a bankfiókot, de minden mást intézhetünk online formában is.
- A CIB Banknál az igénylés online módon történik, az azonosítást pedig videóval végzik. A jelzálogalapú hiteleket is kiszámolhatjuk és előminősítést is kérhetünk díjtalanul.
- A Takarékbanknál a kalkulációt tudjuk online indítani, a további folyamatoknál a személyes felkeresés az opció.
- Az MKB Banknál is az online kalkuláció működik azonban az ügyintézés személyesen történik.
- A Providentnél a hitelszerződés aláírásáig minden telefonon vagy online történik, az aláírást azonban csak személyesen tudjuk megtenni
- A Cetelem Bank nem csak az áruhitelkezésben, hanem a személyi kölcsönöknél is online ügyintézést kínál. A megkeresésük alkalmával ajánlatot adnak és ha azt az ügyfél

elfogadja akkor ki is küldik a szerződést. A teljes dokumentáció beérkezése után 72 órán belül finanszírozzák az igénylést.

- Az UniCreditnél szintén folyamatosan erősíti az online ügyintézési kínálatát, viszont náluk még a személyes aláírás az elfogadott.

Forrás: (hiteldudakozo.hu,2022)

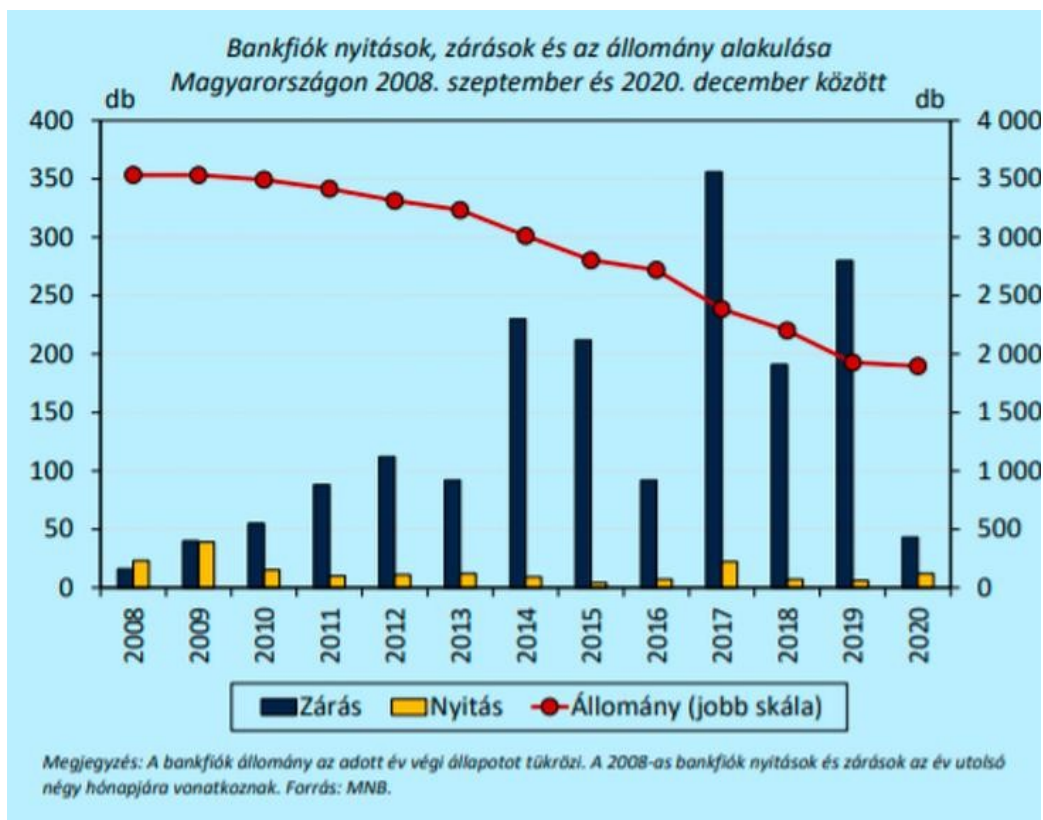
5.3.2. Hazai bankfiókok és ATM-k számának alakulása

A Menedzsment Fórum 2022. január 7-i cikkében egy érdekes témakört járnak körül, mégpedig a hazai bankfiókok számának alakulását mutatja be.

A Magyar Nemzeti Bank adatai alapján a cikk megjelenésének napján a bankfiókok száma Magyarországon 1.799 darab összesen, míg 2008. évben ez a szám még 4.400 darab volt.

Ennek a tendenciának a fő okát a digitalizáció, az online ügyintézés térnyerésével magyarázható. A 2008-as válság óta a bankok egyre inkább a hatékonyságra törekednek, így nem meglepő, hogy kényelmes, rugalmas ügyintézészt kívánnak biztosítani az ügyfeleknek, valamint a költségeik csökkentésére is törekszenek.

Az alábbi diagram ezen tendencia ütemének alakulását mutatja be:



1. ábra: Bankfiók nyitások és zárások és az állományok alakulása Magyarországon 2008. szeptember és 2020. december között

Forrás: (mfor.hu, 2022)

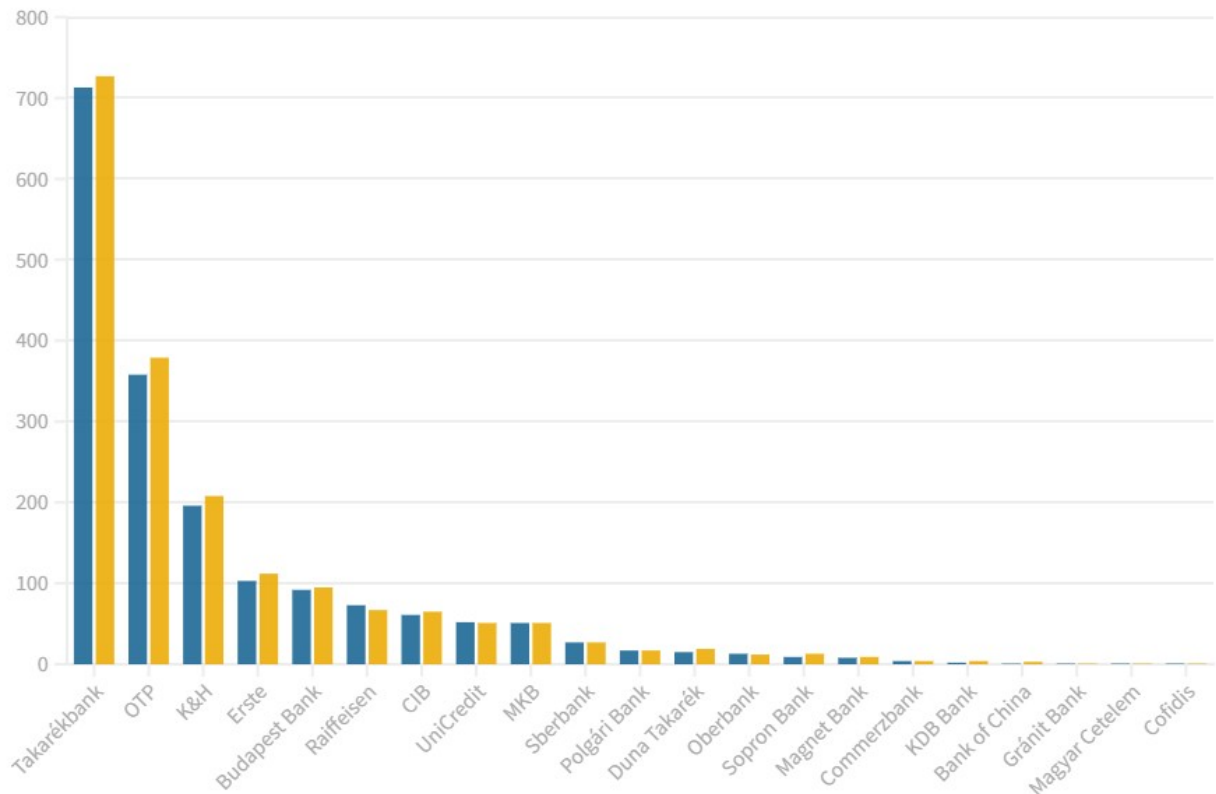
Érdekes tény, hogy Magyarországon 44%-kal csökkent a bankfiókok száma a vizsgált időszakban, míg ugyanez az érték az Európai Unióban csak 31% volt 2008-2019. között.

Az MNB adatai alapján jelenleg Magyarországon 21 Bank fiókjai vannak jelen.

Bankfiókok száma (darab)

Forrás: MNB

2022. január 2019. augusztus



A Flourish chart

2. ábra: Bankfiókok száma

Forrás: (mfor.hu, 2022)

A vizsgált időszakban:

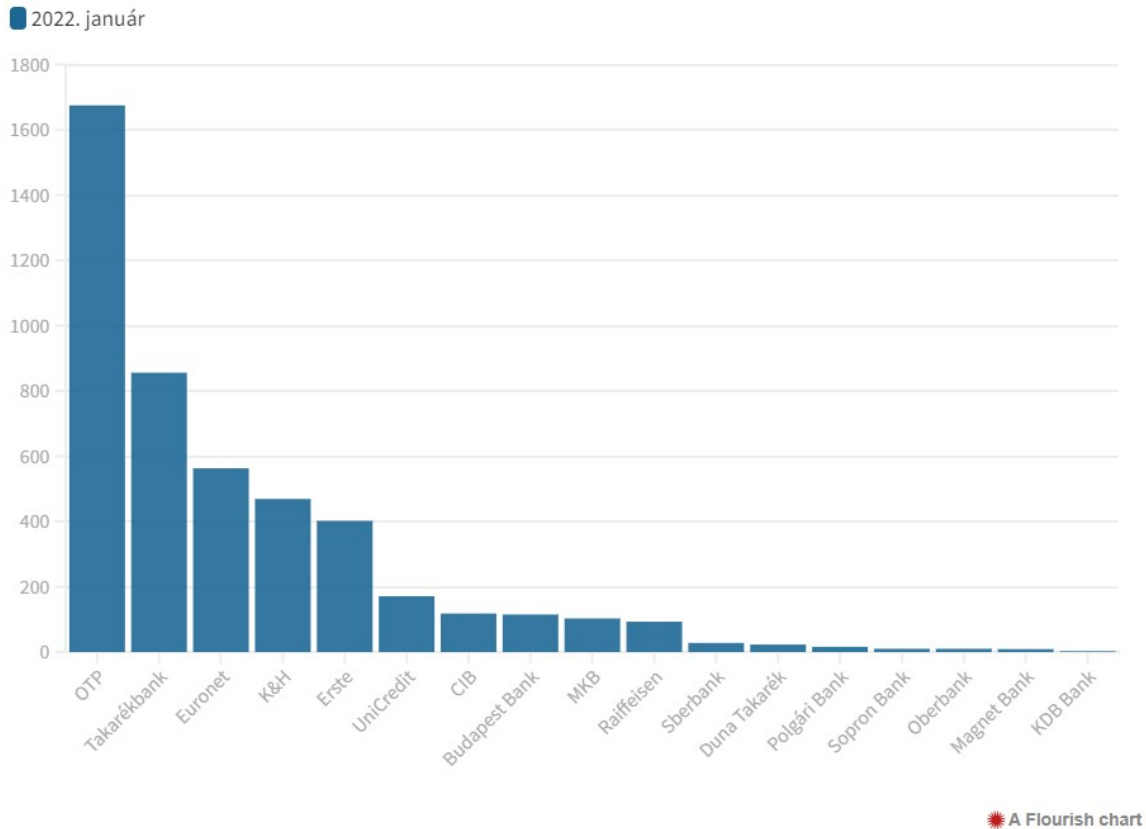
- az OTP Bank 21 fiókot,
- a Takarékbank 13 fiókot,
- A K&H Bank 13 fiókot zárt be
- Erste Bank, a CIB Bank fiók hálózata is csökkenésen ment keresztül.
- A Cofidisnek Budapesten van egy fióktelepe.

Ez a tendencia azt is igazolhatja, hogy ezen bankok haladtak leginkább előre a digitalizációban pénzügyi vonalon.

Az ATM-ek számában is jelentős változás következett be.

Az ATM-ek száma 2022. január 7-én (darab)

Forrás: MNB



3. ábra: ATM-ek számának alakulása 2022.01.07.

Forrás: (mfor.hu, 2022)

2020. áprilisában csökkent 5.000 db alá az MNB adatai alapján a hazai ATM-k száma, jelenleg 4.664 darab érhető el idehaza.

Forrás: (mfor.hu,2022)

5.3.3. Hitelfelvételek szerkezete és állománya

2020. évben a KSH adatai alapján jelentősen emelkedett a lakáshitelek állománya. Ezt nagymértékben elősegítette a kormány családtámogatásai rendszere: A CSOK és a BABAVÁRÓ hitel.

Csok hitel feltételei:

*megfelelő alapterületű lakáscél, gyermekszámtól függő alapterület elvárás

*legalább fél éves TB jogviszony

*büntetetlen előélet

*nincs köztartozása

*meglévő gyermek vagy gyermekvállalás

Babavárási hitel feltételei:

* maximum 10 millió Ft

*szabadon felhasználható

*kamatmentes, ha 5 éven belül gyermek születik

*maximum 50 000 Ft havi törlesztő

*maximum 20éves futamidő

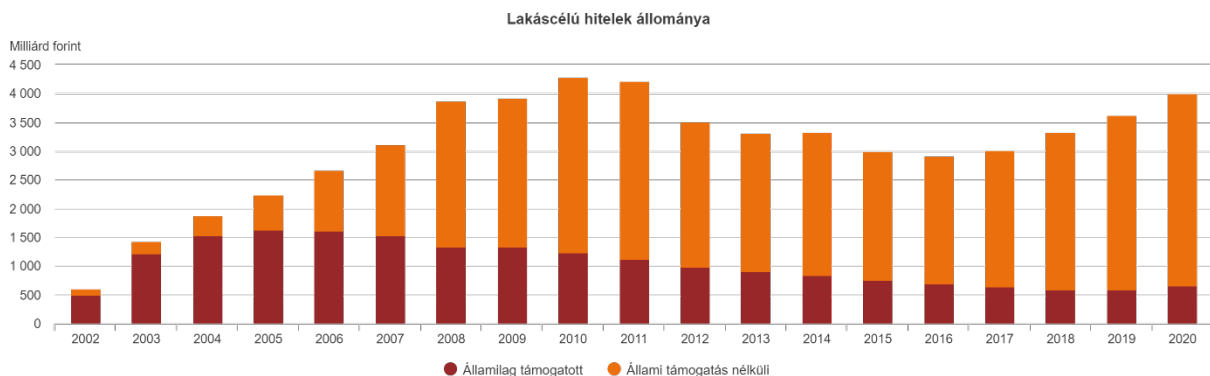
*ingatlan fedezet nélkül felvehető

*gyermekvállalás előtt álló házaspárok részére, akár várandóság alatt is igényelhető

A két hitel feltételeiben sok alapelvárás megegyezik

Forrás. (bankmonitor.hu, 2022)

Ezt az alábbi ábra is szemlélteti a kormány támogatási rendszerének kihatását a lakáshitelezésre.

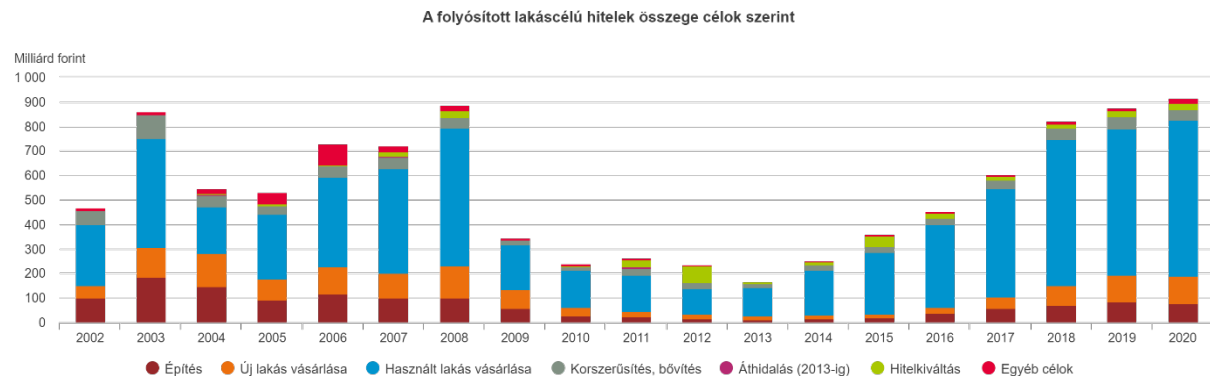


4. ábra: Lakáscélú hitelek állománya

Forrás: (ksh.hu, 2022)

A legnagyobb mértékben használt lakás/háztvásárlásra használták fel a folyósított hiteleket.

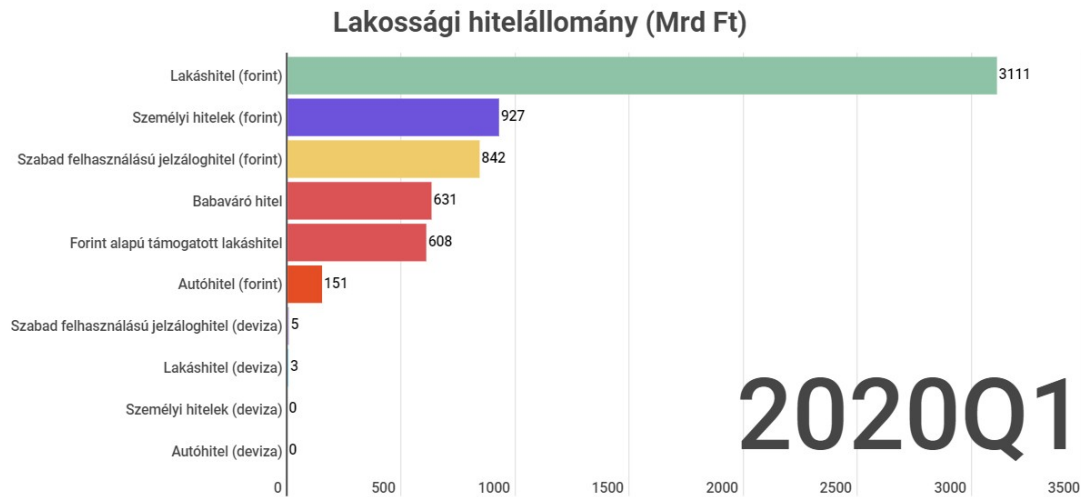
Az alábbi ábra a folyósított lakáscélú hitelek összegét mutatja célok szerint a vizsgált periódusban:



5. ábra: A folyósított lakáscélú hitelek összege célok szerint

Forrás: (ksh.hu, 2022)

Az alábbi diagram a 2020. év első félévének hitelállományának típusai szerinti megoszlását szemlélteti:

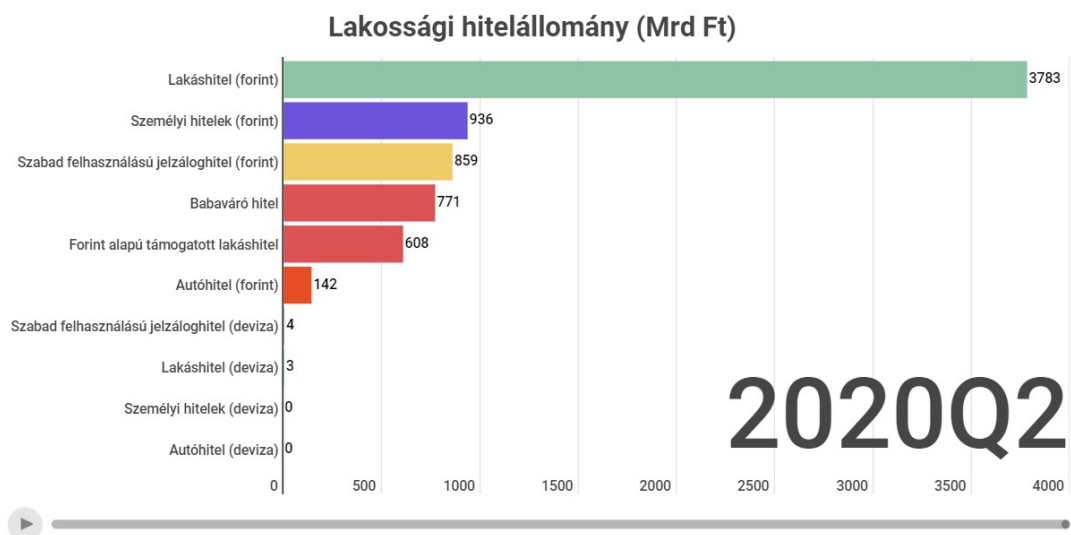


6. ábra: A lakossági hitelállomány szerkezete 2020. első félév

Forrás: (bank360.hu, 2022)

A lakáshitelek voltak a legnépszerűbbek, majd ezt követték a személyi hitelek, és a szabad felhasználású jelzáloghitelek.

2020. második félévében az alábbi eredmények születtek:



7. ábra: A lakossági hitelállomány szerkezete 2020. második félév

Forrás: (bank360.hu, 2022)

2021-ben történelmi rekord született a lakáshitel vonatkozásában a Menedzsment Fórum 2021. november 10-i cikke alapján. Ez év októberében meghaladta az 1.000 milliárd Forintot, a pénzüzetek által folyósított lakáscélú hitelek.

További érdekes információk 2021. év vonatkozásában:

- A magyar háztartások hiteltartozása 15%-kal, míg a vállalatok esetében 11%-kal nőtt ez az érték.
- Az Európai Unióban elsők lettünk a lakossági hitelállomány növekedési érték tekintetében.

Forrás: (portfolio.hu, 2018)

Forrás : (liner.hu, 2021)

6. ÖSSZEFOGLALÁS

Kutatási kérdésekre válasz:

Az elmúlt pár évben nagymértékben átalakult a társadalom pénzügyi kommunikációs szokása. Az internet és az okos telefonok használata szinte minden generációhoz eljutott. 5-6 évvel ezelőtt még szinte alig használtunk netbankot, most viszont már napi rutinná vált az alkalmazásuk. Öregedő társadalmunk is fiatalodik és ezáltal a digitális eszközök használata is beépült a mindennapokba. Hitelezési szokásaink is nagy változáson mentek keresztül pár év alatt. Míg régebben, ha valakinek hitelre volt szüksége egyszerűen bement a számlavezető bankjába és ott igényelte meg az összeget. Most viszont egyszerűen kinyitja a telefonját és a kereső segítségével kiválasztja a neki leginkább megfelelőt. A modernizáció és a vele járó digitalizációs fejlődés velejárójának a következménye a csökkenő bankfiókok és ATM-k száma. Az otthonról intézhető pénzügyek körének bővítésével, valamint a megfelelő jogi háttér biztosításával, egyfajta kényelmes és rugalmas ügyintézését kívánják a bankok a fogyasztóknak biztosítani, valamint saját költségeiket is igyekeznek ezáltal csökkenteni. Az ügyfeleket egyre inkább az online, internet vagy telebankos ügyintézés irányába kívánják terelni, valamint a felgyorsult világ okozta problémákra is gyors, egyszerű ügyintézésrel kívánják reagálni.

Megállapítottam, hogy az online hitelfelvételek elterjedése több tényezőnek is köszönhető. Elsősorban a jogi háttér szabályozása adott lehetőséget, és indította el a bankokat ebbe az irányba, majd a világot elárasztó covid intézkedések kényszerítették a folyamatok használatának minél gyorsabb és hatékonyabb bevezetését. A vizsgált adatok alapján nőtt a hitelállomány Magyarországon. Köszönhető ez a kormány gazdasági stabilitásának megerősítésére tett intézkedéseinek. Itt a munkahely teremtő támogatások, a vállalkozások

fennmaradását és újak létrehozását segítő lépések, valamint a fiatal, gyermeket vállaló családok lakáshoz jutási rendszerének bevezetése a fő háttér. A növekedés, fejlődés alapja a hitel, ezt már Széchenyi István is megírta 1830-ban a Hitel című könyvében. Ezért a kormány a bankokkal összhangban mindent megtesz annak érdekében, hogy ezt a fejlődési lehetőséget biztosítsa.

A legnépszerűbb hitelek a lakáshitelek voltak az elmúlt években, majd ezt követték a személyi hitelek, és a szabad felhasználású jelzáloghitelek. A lakáshitelek népszerűségét nagy valószínűséggel a CSOK, BABAVÁRÓ program nyújtotta lehetőségek is eredményezhették, valamint az emelkedő ingatlanárak is hozzájárultak a hitelállomány növekedéséhez. Dolgozatomban rámutattam arra, hogy bár a hitelek hosszú távú elköteleződéseket jelentenek mind magánszemélyként, mind munkáltatóként, de a fejlődő gazdasági környezet biztonságérzetet ad a lakosság köreiben. Nagyban nőtt a hitelfelvevők pénzügyi tudatossága, hiszen már rengeteg olyan oldal, fórum van, ami segíti őket a tájékozódásban, pl az MNB Pénzügyi navigátor oldala. A lakosság bízik a kormányban és él az általuk felajánlott lehetőségekkel. A jövő valószínűleg ezen a vonalon fog tovább menni, hiszen ez a fejlődés alapja. A digitalizáció pedig az egyszerűbb, gyorsabb, helytől független ügyintézésben segíti az embereket.

FELHASZNÁLT FORRÁSOK

Könyv:

Veres Zoltán, Szilágyi Zoltán [2007]: A marketing alapjai, Perfekt Kiadó, Budapest

Majoros Pál [2004]: A kutatómódszertan alapjai, Perfekt Kiadó, Budapest

Veres Zoltán (2021): A szolgáltatásmarketing alapkönyve (bővített kiadás), Akadémia kiadó, Budapest

Fazekas Ildikó, Harsányi Dávid (2011): Marketingkommunikáció érthetően, Szokratész Külgazdasági Akadémia, Budapest

Veres Zoltán, Hoffmann Márta, Kozák Ákos (2017). Bevezetés a piackutatásba, Akadémia Kiadó, Budapest

Internetes forrás:

<https://www.bankszovetseg.hu/fogalomtar/h.cshtml> (letöltés: 2022. április 12.)

<https://bank360.hu/blog/hitelek-fajtai> (letöltés: 2022. április 12.)

<https://hun.mentorbizlist.com/4190642-the-concept-and-main-characteristics-of-services>

(letöltés: 2022. április 12.)

<https://marketingblogger.hu/marketing-mix/> (letöltés: 2022. április 12.)

<https://marketingblogger.hu/szolgaltatas-fogalma/> (letöltés: 2022. április 12.)

<http://mediapedia.hu/7p-modell> (letöltés: 2022. április 12.)

<https://marketing21.hu/2017/01/15/marketing-mix-4p-es-7p-2/> (letöltés: 2022. április 12.)

<https://www.cofidis.hu/cegtortenet> (letöltés: 2022. április 13.)

<https://www.cofidis.hu/kutyaszemmel> (letöltés: 2022. április 13.)

<https://www.cofidis.hu/dokumentumok> (letöltés: 2022. április 13.)

<https://www.cofidis.hu/media/ugyfeltajekoztato-220101.pdf> (letöltés: 2022. április 13.)

<https://www.bankszovetseg.hu/fogalomtar/h.cshtml> (letöltés: 2022. április 13.)

<https://www.cofidis.hu/aruhitel-jelentkezes> (letöltés: 2022. április 13.)

<https://www.linkedin.com/company/cofidis-hungary> (letöltés: 2022. április 13.)

<https://www.youtube.com/user/CofidisH> (letöltés: 2022. április 13.)

<https://www.facebook.com/Cofidis.Magyarország/?fref=ts> (letöltés: 2022. április 13.)

<https://www.otpbank.hu/portal/hu/SzabadFelhasznalasuHitelek/Aruhitel/Online> (letöltés: 2022. április 14.)

<https://www.provident.hu/kolcsoneinkrol/provident-mobilon-kolcson> (letöltés: 2022. április 14.)

https://www.cetelem.hu/szemelyi_kolcson/szabadjelhasznalasu_hitel?bannerCode=2090777&utm_source=bing&utm_medium=cpc&utm_campaign=bing_brand_search&utm_content=szabadjelhasznalas&gclid=80439943cd381085087ffb1beb790dbe&gclid=3p.ds&msclkid=80439943cd381085087ffb1beb790dbe (letöltés: 2022. április 14.)

<https://expresszkolcson.hu/kh-szemelyi-kolcson/> (letöltés: 2022. április 14.)

<https://mersz.hu/blog/kutatasi-modszerek/> (letöltés: 2022. április 14.)

https://mfor.hu/cikkek/szemelyes_penzugyek/fontos-lelektani-hatar-ala-zuhant-a-hazai-bankfiokok-szama.html (letöltés: 2022. április 14.)

https://mfor.hu/cikkek/szemelyes_penzugyek/most-mar-teljesen-online-lehet-babavaro-kolcsont-igenyelni.html (letöltés: 2022. április 14.)

<https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/lakashitel/20204/index.html> (letöltés: 2022. április 14.)

<https://bank360.hu/blog/hitelallomany-infografika> (letöltés: 2022. április 14.)

<https://www.portfolio.hu/bank/20220310/sehol-europaban-nem-nott-ugy-a-lakossag-hiteltartozasa-mint-magyarorszagon-532441> (letöltés: 2022. április 14.)

<https://hiteltudakozo.hu/hirek/hitelfelvetel-teljesen-online/> (letöltés: 2022. április 24.)

<https://brandbook.hu/2020/11/szolgalatas-marketing> (letöltés: 2022.04.30)

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1700053.tv> (letöltés: 2022.05.01)

https://bankmonitor.hu/babavaro-hitel/?gclid=Cj0KCQjwvLOTBhCJARIsACVldV2XxXheSukmbKSXJ5o8mQYG4Rfx0b9xXHwEihFidUYbvB-DqmyWU-0aAgzTEALw_wcB (letöltés: 2022.05.01)

<https://www.youtube.com/watch?v=Or3qW4lyyY> (letöltés 2022.05.01)

<https://www.youtube.com/watch?v=IWjbpH8jW84> (letöltés 2022.05.01)

<https://www.youtube.com/watch?v=UlhaTX8Wosc> (letöltés 2022.05.01)

<https://liner.hu/bankok-eladosodas-jelzaloghitel> (letöltés 2022.05.01)

További hasznos oldalak:

https://mfor.hu/cikkek/szemelyes_penzugyek/a-digitalis-transzformacio-mellett-tovabbra-is-fontos-a-szemelyes-ugyintezes.html

<https://www.vg.hu/penz-es-tokepiac/2020/02/rekordosszegu-hitelt-folyositottak-a-bankok-tavaly>

<https://www.mnb.hu/kiadvanyok/jelentesek/hitelezesi-folyamatok>

https://mfor.hu/cikkek/szemelyes_penzugyek/hany-moratoriumos-hitelt-torlesztenek-mar-ujra-az-mnb-elarulta-.html

https://mfor.hu/cikkek/szemelyes_penzugyek/bezuhant-a-babavaro-kolcson-de-a-lakashitelek-tartottak-magukat-novemberben.html

<https://hiteltudakozo.hu/hirek/hitelfelvetel-teljesen-online/>

[https://hu.wikipedia.org/wiki/Hitel_\(Sz%C3%A9chenyi_Istv%C3%A1n\)](https://hu.wikipedia.org/wiki/Hitel_(Sz%C3%A9chenyi_Istv%C3%A1n))

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>