



**Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem**

**Budai Campus**

**Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar**

**Gazdálkodási és menedzsment alapképzési szak**

**A DIGITALIZÁCIÓ HATÁSA A BANKI LAKOSSÁGI ÜZLETI  
FOLYAMATOKRA**

|                                               |                                                                      |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>Belső konzulens:</b>                       | Tatár Emese<br>egyetemi tanársegéd                                   |
| <b>Belső konzulens<br/>intézete/tanszéke:</b> | Mezőgazdasági és<br>Élelmiszeripari Vállalati<br>Gazdaságtan Tanszék |
| <b>Készítette:</b>                            | Dancz Eszter                                                         |

**2024**

# Összefoglalás

Szakdolgozatomban a banki lakossági üzleti folyamatok digitalizációját dolgoztam fel. Kutatásom során arra kerestem a választ, hogy az üzleti folyamatok digitalizációja mennyire hasznos az ügyelek szempontjából, mely banki szolgáltatásokat használják digitalizáltan. Dolgozatom célkitűzése az volt, hogy bebizonyítsam, a banki lakossági üzleti folyamatok digitalizációja hasznos az ügyfelek szempontjából.

Primer kutatásomat kérdőíves módszerrel végeztem. Google űrlapkészítővel, online kitölthető kérdőívet hoztam létre, kitöltése önkéntes és anonim volt. A minta nagysága 100 fő volt, 2024 áprilisában történt a mintavétel. A célcsoport a 14 éves korosztálytól az aktív banki felhasználók voltak. Kutatásom célterülete bankszektor volt, azon belül is a lakossági ügyfeleket kérdeztem meg.

15 kérdést fogalmaztam meg. A kérdéseket úgy csoportosítottam, hogy az első három kérdéssel az alap adatokra kérdeztem rá. Melyik banknál vezet számlát a válaszadó, használ-e mobilapplikációt, illetve azt vizsgáltam, a harmadik kérdéssel, hogy milyen formában veszi igénybe a banki szolgáltatásokat, online vagy személyesen. A válaszadók közül 7 ügyfél jelezte vissza, hogy nem használ netbankot, 93 ügyfél aktív használója. Vizsgáltam, hogy az egyes szolgáltatásokat hogyan milyen módon használják az ügyfelek. Például arra a kérdésre, hogy utalást online, személyesen intéznek 96%-os visszajelzés érkezett, hogy online veszik igénybe a szolgáltatást. Kérdőíves kutatásomban a dolgozat céljára konkrétan rákérdeztem az ügyfeleknél, mennyire tartják fontosnak a banki szolgáltatások digitalizációját. 83%-os visszajelzés érkezett arra, hogy fontos a banki szolgáltatások digitalizációja. Vizsgáltam továbbá, hogy a netbank személyre szabhatósága mennyire fontos az ügyfeleknek, az egyszerű, felhasználói felületre is rákérdeztem. Illetve demográfiai adatokat is vizsgáltam.

Három hipotézist fogalmaztam meg, amire a kérdőíves kutatásomból kaptam meg a válaszokat.

Hipotézis 1: A banki szolgáltatások digitális fejlődése hasznos az ügyfelek szempontjából.

Az első hipotézisemet igazolni tudtam a válaszok alapján. A banki szolgáltatások digitalizációja hasznos az ügyfelek szempontjából, a válaszadók közül 60% jelezte, hogy nagyon hasznosnak tartja, illetve további 23 % visszajelzése szerint szintén fontos.

Hipotézis 2: A 26-50 éves korosztály aktívabb felhasználója a banki applikációknak.

A második hipotézisemet is igazolni tudtam a válaszok alapján. 68%-a a válaszadóknak ebbe a kategóriába tartozik. Ugyanakkor a válaszadók 93%-a aktívan használja a netbankját.

Hipotézis 3: A fizikai bankkártya használata eltűnőben van, helyét átvette a digitalizált

A harmadik hipotézisemet cáfolnom kellett, várakozásommal ellentétben a válaszadók inkább a fizikai kártya használatot részesítik előnyben.

Néhány javaslatot fogalmaztam meg, például az egyik, hogy a Z és alfa generáció pénzügyi szokásairól egy újabb felmérést lehetne készíteni. Akár a dolgozatomban szereplő kérdőívet hasznosítva, csak ezt a két korosztályt megkeresve. A második javaslatom, hogy a bankkártya használatra vonatkozóan is érdemes lenne egy újabb kutatást végezni, hiszen a vizsgált minta visszajelzése alapján a digitalizált kártyahasználat még kevésbé népszerű, ennek okát érdemes lenne megvizsgálni, megtudni, hogy a bankok ügyfeleit mivel lehetne ösztönözni a digitalizált kártyahasználatra. Harmadik javaslatom pedig az oktatásról szól. A digitalizáció még korai fázisban jár, érdemes oktatni a fiatalabb korosztályt, az idősebb korosztályt is, illetve a banki dolgozókat egy újfajta szemléletmódra.