

SZAKDOLGOZAT

BIRGÉS VIVIEN

2023

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet
Befektetési, Pénzügyi és Számviteli Tanszék

**BANK ÉS A LAKOSSÁG KAPCSOLATRENDSZERE A KÜLÖNBÖZŐ
BANKÜGYLETEKBEN**

Konzulens
Dr. Szőke Brigitta
egyetemi adjunktus

Készítette
Birgés Vivien
pénzügy és számvitel szak
adóigazgatási szakirány
nappali tagozat

A bankok és a lakosság kapcsolata vonzó és tanulmányozható téma, amely széleskörű kutatási és elemzési lehetőségeket kínál. Az aktuális gazdasági helyzet és a digitális forradalmi kihívások elé állítja a bankokat és lehetőségeket nyit a fintech vállalkozások számára. A témakör kutatása és megértése hozzájárulhat az üzleti döntések jobb meghozatalához és az innovatív megoldások kidolgozásához a bankügyletek terén.

Ehhez kapcsolódóan két hipotézist fogalmaztam meg. Az első hipotézisemben a célom az volt, hogy megvizsgáljam a pénzügyi/banki szektorban végbemenő fintech folyamatokat, ebből adódóan a szekunder és primer kutatásom alapján a következő hipotézisre kerestem a választ: A Fintechek ismeretlensége előnyt jelent a bankoknak, mert nem fognak a jelenlegi ügyfeleik bankot váltani. A kutatásom azt bizonyította, hogy ez az állítás igaz. Habár az emberek szeretnek online bankolni és biztonságosnak tartják az internetes bankolást a csak online ügyintézés nem jó ötlet, mivel, ha a fizetésünk erre a számlára érkezik, akkor csőd esetén ezt nem kapjuk vissza vagy hosszú idő múlva, így érdemes hagyományos banknál számlát nyitni és oda kérni a bérutalást, mert nem jelent magas költséget és panasz esetén (pl. hamis e-mail vagy telefon) bármikor bemehetünk ügyeinket intézni. Ennek tudatában Fintech alkalmazást pedig érdemes meghagyni kiegészítő „pénztárolásra” főleg külföldön való tartózkodás esetére. Második hipotézisem célja volt az adatbiztonság kérdésköre, hiszen bármennyire is óvatosak vagyunk az adatok bármikor idegen kezekbe kerülhetnek, hiába védi a privát banki adatainkat erős jelszó vagy pin kód. Az ilyen eseményekből adódóan a következő hipotézisem: Az adatbiztonság és a személyes adatvédelem továbbra is kritikus fontosságú a banki és fintech szektorban. A szervezeteknek folyamatosan fejleszteniük kell védelmi intézkedéseiket, hogy megvédjék az ügyfelek érzékeny információit. Ez a hipotézis igaznak bizonyult, mert a fintecheknek és a bankoknak is fontos, hogy megvédjék ügyfeleik adatait, melyhez fejlesztik a különböző biztonsági rendszereiket és kétfaktoros hitelesítéssel, arcfelismeréssel vagy PIN kód segítségével is segítenek az adatokat biztonságban tartani kiberbűnözők és mások előtt.

Következtetéseim között szerepel mind banki mind fintech oldalra vonatkozóan, hogy fontos számukra a technológia fejlesztése, ügyfélcentrikusság és az előírt szabályok betartása, mely nélkül nem tudnának működni. Javaslataim között megjelenik az iskolákba bevezetett pénzügyvel kapcsolatos ismeretek oktatása, mely fontos a jövő generációjának, főleg a megtakarítás fontossága. A hamis emailek és telefonhívásokkal kapcsolatban való észrevétel és megfelelő eljárás, tehát a bankjukban észrevételt tenni, hogy történt valami és szeretnének megoldást. Ezeken kívül pedig az okos megoldások bevezetése, mely vonzóbbá teszi a meglévő és új ügyfeleknek a kínált szolgáltatásokat.

Dolgozatom célja volt, hogy átfogó képet adjon a bank és a lakosság kapcsolatáról, ehhez kutatásom céljának a kérdőíves módszert választottam, mely a legcélravezetőbbnek tűnt a témakör vizsgálatához. Közülük a bankszámlanyitást, fizetést, utalást is vizsgáltam. A bankszámlanyitás a leggyakoribb bankszolgáltatások közé tartozik, mivel a lakosság nagy része dolgozik, erre utalják a fizetésüket vagy a diákoknak az ösztöndíjat. A bankszámla segíti a mindennapi pénzügyi tranzakciókat, a fizetéseket és a megtakarításokat. A bankszámlához tartozó bankkártyával pedig egyszerűen és gyorsan lehet fizetni egy érintéssel. Előnyei közé tartozik, hogy szemben a készpénzzel, a bankkártya bármennyi összeget is tartalmaz nem változik annak mérete, tehát kis helyen is elfér. Ezekhez pedig a megfelelő intézetekre van szükség, mint a bankok, illetve az ezeket kiegészítő Fintech cégek. Nem beszélve arról, hogy különböző banki tranzakciókat már nem csak helyben a banknál lehet elvégezni, hanem netbank segítségével már online formában is lehet ügyeket intézni. A kérdőívben derült ki, hogy a legtöbbször vásárlásra használják a bankkártyát, amihez bankszámla is kapcsolódik, aminél a többség a netbank alkalmazást is igénybe veszi és rendszeresen használja, ami a fintecheknek előny jelenthet, mert őket könnyebben el tudnák csábítani magukhoz, viszont mivel a kitöltők nem ismerik létezésüket, nem ismerik ezt a lehetőséget. Fintech vállalatok alkalmazásai közül a Revolut a legnépszerűbb. A bankokra rátérve olyan előnnyel rendelkeznek, hogy őket alkalmazásban is és személyesen is elérhetnek. Ügyfeleik rugalmas ügyintézését és pénzügyi adataik biztonságát is elvárják, aminek érdekében sokan SMS-t kapnak a tranzakcióikról vagy megnézhetik őket a netbankban. Okos megoldások bevezetésével, mint a mesterséges intelligencia vagy a zöld hitelek pedig még inkább elérhetik, hogy őket tartsák a legmegfelelőbb választásnak pénzügyeik intézésére.

Az biztosan megállapítható, hogy a fintechek sem Magyarországon sem a vizsgált külföldi országokban nincsenek háttérbe szorítva a bankokkal szemben. A világ egész részén támogatást kapnak a helyi kormánytól a cég indításhoz, fenntartáshoz és működéshez. Tehát bárki választhatja a fintech alkalmazásokat vagy a banki alkalmazásokat egyaránt, habár a személyes jelenlét egy pluszt ad az ilyen fontos ügyek intézésében vagy probléma felmerülésében és kiberbiztonsági szempontból is érdekesebb bankoknál folytatni a pénzügyi ügyek intézését. Illetve, a bankok szerepe emiatt továbbra is igen jelentős lesz.