COMNICA

Banki és biztosítási ügyek: távolról, személyesen

Országos kutatás a magyarok digitális ügyintézési szokásairól

Bevezető

Aligha van hazai szektor, amely az elmúlt években akkora innovációs nyomásnak volt kitéve, mint a pénzügyi iparág. A nyílt bankolást megalapozó PSD2 bevezetése, az azonnali fizetések elindulása, a jogszabályalkotó progresszív fellépése a digitalizáció érdekében mind arra ösztönözték a bankokat, hogy gyújtsák be rakétáikat, és a lehető leggyorsabban vágjanak bele **ügyintézési folyamataik digitalizálásába**.

A vonakodóknak végül a Covid-járvány adta meg a jelet a kilöveshez, amihez aztán a biztosítók egy része is csatlakozott.

Hogy az intenzív fejlesztéseknek volt értelme, az ügyfelek visszajelzése bizonyítja a legjobban. Országos kutatásunkban, melyben **banki és biztosítási ügyeket intéző magyarokat faggattunk,** az első kérdés így hangzott: *"Igaz-e, hogy a koronavírus járvány kitörése óta gyakrabban intézi digitálisan a banki, biztosítási ügyeit?"* A válaszadók 58%-a igennel válaszolt.

Kutatásunkból kiderül, hogyan érzik magukat az ügyfelek mindeközben, mennyire teszi őket **boldoggá vagy bosszantja a digitális ügyintézés**, különösen a személyes azonosításhoz használt technológiák működése. De beszélnek arról is, miért szeretik a neobanki ügyfélélményt, mire használnák leginkább a videóhívást, hogyan boldogulnak a szelfis azonosítással, vagy mennyire tartják science fiction-nek, hogy egyszer majd mesterséges intelligencia fogja elbírálni hitelkérelmeiket.

eBookunk abban szeretne segíteni a pénzügyi és a biztosítási piac szereplőinek, hogy **jobban megismerjék ügyfeleik vágyait, szokásait**, és úgy szólíthassák meg őket digitális csatornáikon, hogy közben lehetőleg egyet se veszítsenek el közülük. Mindehhez rengeteg adatot, grafikont, elemzést és trendelőrejelzést hoztunk, vágjunk is bele!

Kutatásunk az NRC piackutató közreműködésével 2021. októberében, online adatfelvétellel készült, melynek során 800, 18 éven felüli banki és biztosítási ügyfelet kérdeztünk meg. A felmérés a hazai internetező népességre reprezentatív.

Tartalom

Kik, hányszor és mivel? 4

Amikor elakad a flow 10

Távolról, személyesen, videón 14

Állj, ki vagy! Közvetlen és közvetett ügyfélazonosítás 20

Challenger bankok: miért olyan vonzóak? 26

Jövőképek és utópiák 30

Trendek és tanulságok 33

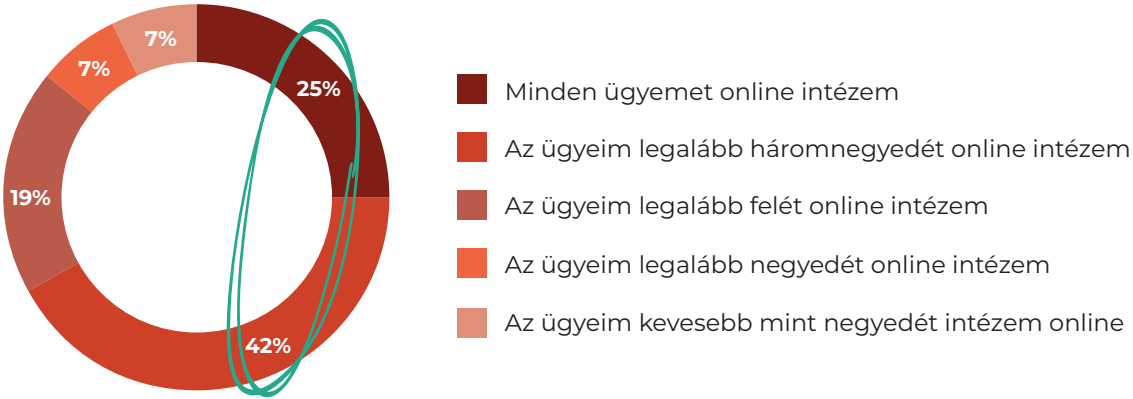
Kik, hányszor és mivel?

Az ötvenesek a legaktívabbak a digitális ügyintézésben
A falvakban éppen úgy szeretik, mint Budapesten
Hasít a mobilapp, de kell a laptop is

Ötvenesek az élen

A járvány óta szívesebben és bátrabban nyúlunk a digitális eszközökhöz. Legalábbis erre következtethetünk abból, hogy a válaszadók **67%-a** a banki vagy biztosítási ügyeinek legalább **háromnegyedét vagy mindet online intézi**.

Banki, biztosítási ügyeinek mekkora részét intézi online?



Nem éppen papírforma eredmény, hogy a felhasználói keménymagot az **50-59 éves korosztály** adja: 73%-uk nyilatkozott úgy, hogy ügyeinek legalább háromnegyedét digitálisan intézi. Ennél is meglepőbb azonban, amit a legidősebb korcsoportnál találtunk...

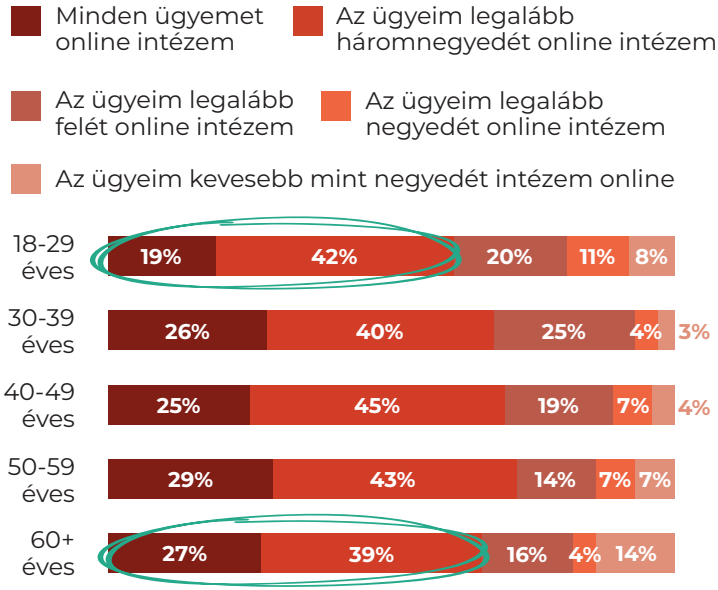
A nyugdíjas power userek és a bankszűz fiatalok

A **60+ generáció a Covid-karantén alatt igazi power userré gyúrta ki magát:** 39 százalékuk nyilatkozott úgy, hogy pénzügyeinek legalább háromnegyedét digitálisan intézi, 27 százalékuk pedig minden egyes tranzakciót távolról bonyolít.

Érdekes, hogy a legkevésbé aktívak a 18-29 év közötti fiatalok, de talán ők azok, akiknek az életútjuk elején (és sokszor a mamahotel lakójaként) még kevesebb dolguk akad banki és biztosítási ügyekkel.

A gyakori digitális ügyintézők között csaknem másfélszer annyi felsőfokú végzettségű ügyfelet találunk, mint alapfokú képesítéssel rendelkezőt, a **lakóhely szempontjából azonban nincsenek jelentős különbségek.** Falun éppen annyi a gyakori online ügyintéző, mint Budapesten.

Banki, biztosítási ügyeinek mekkora részét intézi online?



Nem kritikus feltétel a digitális ügyintézés, de ha van, nehezen mondunk le róla

Megkérdeztük az ügyfeleket, milyen szempontok szerint választanak bankot, pénzintézetet, biztosítót. Az első helyen a szolgáltató megbízhatósága, stabilitása áll, a másodikon a közelben elérhető fiók, a harmadikon pedig a kínált szolgáltatások árszínvonala.

Bár az online ügyintézés lehetősége nem fért fel a dobogóra, kiderült, hogy **10-ből 3 válaszadó azonnal otthagyná a szolgáltatóját**, ha ott egyik napról a másikra megszűnnének a digitális csatornák. Még abban az esetben is, ha egyébként elégedett a szolgáltatások árával és minőségével.

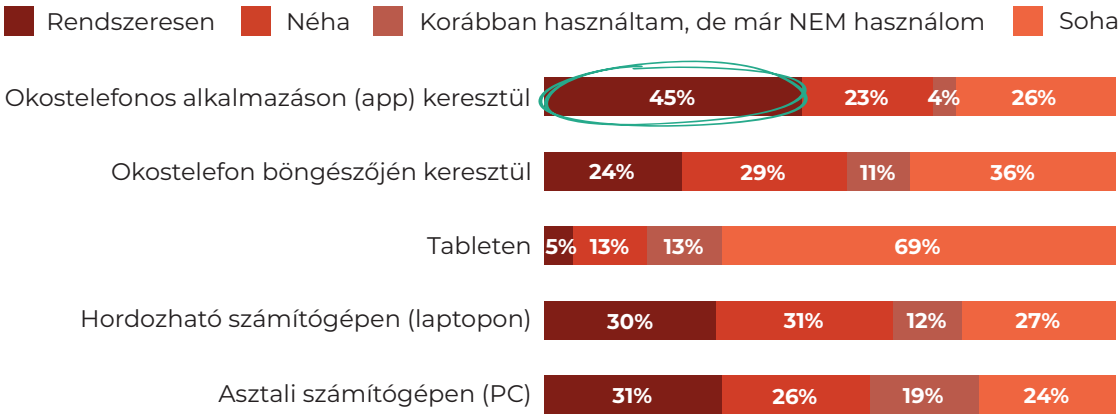
A legszigorúbbak ez ügyben a 30-39 és az 50-59 év közötti ügyfelek – ők azok, akik amúgy is rendszeres online felhasználónak tekinthetők.

Otthagyná-e a bankját, biztosítóját, ha egyik napról a másikra megszűnne a digitális ügyintézés vagy azonosítás lehetősége – még akkor is, ha egyébként elégedett a szolgáltatások árával és minőségével?

Hasít a mobilapp, de kell a laptop is

Kíváncsiak voltunk, milyen eszközökön, platformokon tranzaktálnak szolgáltatóikkal az ügyfelek, ahogy arra is, melyeket engedték el az elmúlt időszakban. A verseny egyértelmű győztese a **mobil applikáció: az ügyfelek 45%-a rendszeresen**, 23%-a néha veszi igénybe, és csupán 4% százalékuk nem él már vele. Talán nem tévedünk nagyot a feltételezéssel, hogy felhasználóik között nagy számban lehetnek a többi eszközről (különösen az okostelefon böngészőjéről) éppen leszokó ügyfelek.

Milyen gyakran szokott banki vagy biztosítási szolgáltatásokat igénybe venni, ügyeket intézni az alábbi módokon?

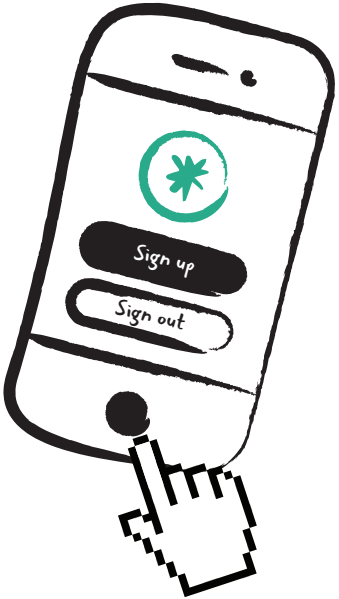


Hasít a mobilapp, de kell a laptop is

Az applikációkat és a mobil böngészőt a 18-49 év közöttiek nyomkodják a leginkább, az ötvenesek és a hatvan felettiek már sokkal kevésbé. Ők inkább laptopon vagy asztali gépen bonyolítják ügyeiket, olyannyira, hogy **a desktop használata a 60 felettiek körében még mindig eléri a 45%-ot.**

A **laptopot** a 18-29 évesektől eltekintve **minden korcsoport szívesen használja**, aminek két oka is lehet: a bonyolultabb lépésekből álló folyamatok a nagy képernyőn jobban áttekinthetők, akik pedig nem hívei az applikációk letöltésének, itt egyszerre több bankkal, biztosítóval is intézhetik ügyeiket.

Bár az ügyfelek egy szűk kisebbsége (9%) egyszerre több eszközzel is zsonglőrködik, a többség (51%) csak egyet használ rendszeresen.



Amikor elakad a flow

Tízből hat ügyfélnek nincs gondja a digitális ügyintézéssel
Pedig néha lefagy a rendszer, és gyakran a folyamatok is bonyolultak
A digitális csatornákon is kell az emberi segítség

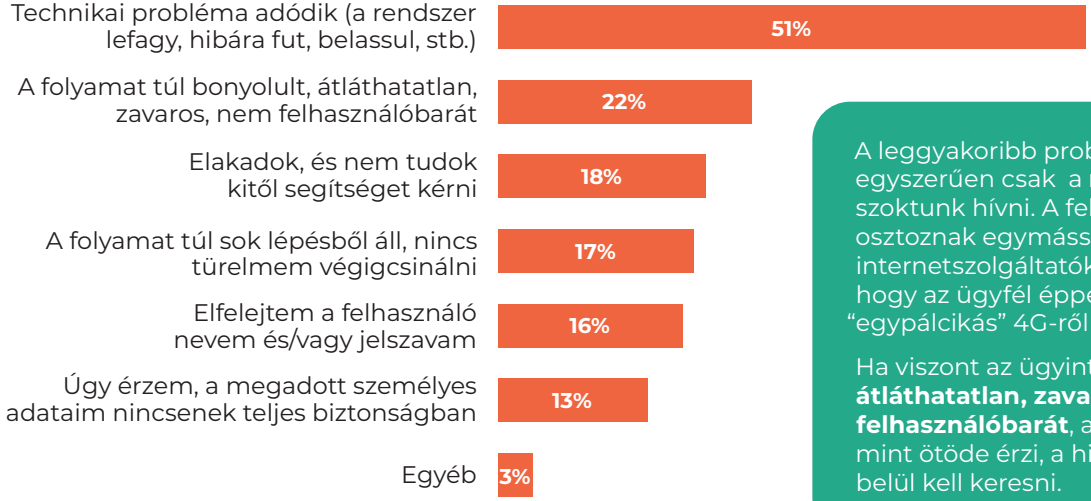
Az ügyfél megmondja

A pénzügyek intézése ritkán hív elő belőlünk flow élményt, de amikor nekiülünk egy számlanyitásnak, szeretnénk átadni magunkat az érzésnek, hogy megbízható áramlatokkal haladunk a cél felé. Ahogy az ügyfelek véleményéből kiderül, ebben az élményben egyelőre akadnak zavaró tényezők.

Néha lefagy és kicsit bonyolult, de a többségnek működik

Tízből hat ügyféllel még sosem fordult elő, hogy **digitális csatornán megkezdett ügyét ne tudta volna befejezni**. 29 százalékukkal az esetek legfeljebb negyedében történik ilyesmi, minden tizedik viszont az ügyei legalább felével végleg elakad.

Mik a legjellemzőbb okai, hogy meghiúsul egy ügy elintézése vagy egy szolgáltatás igénybevétele?



A leggyakoribb probléma az, amit egyszerűen csak a **rendszer lefagyásának** szoktunk hívni. A felelősségen valószínűleg osztoznak egymással a pénzintézetek és az internetszolgáltatók, de előfordulhat az is, hogy az ügyfél éppen egy kávéházi sarokból, “egypálcikás” 4G-ről szeretne videóbankolni.

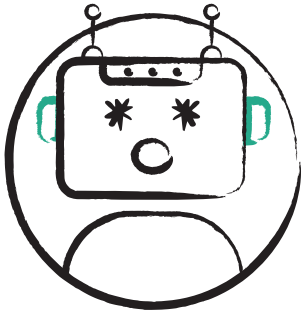
Ha viszont az ügyintézés folyamata **átláthatatlan, zavaros és nem felhasználóbarát**, ahogy az ügyfelek több mint ötöde érzi, a hibát már inkább házon belül kell keresni.

Van odaát valaki?

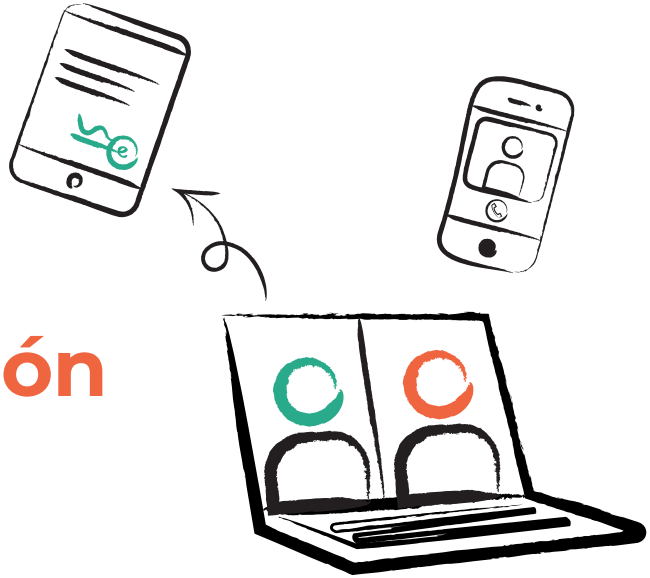
Miközben a pénzintézetek az adatbiztonság kérdését már csak a szigorú szabályozás miatt is komolyan veszik, az ügyfelek **13%-ában bujkál egy kis szorongás**, hogy személyes adatai veszélyben lehetnek.

Mivel a bankok, biztosítók legfőbb bizalmi tőkéje a biztonság, ami a rendszereik működésében is egyértelműen tükröződik, az eredményt minden valószínűséggel az ügyfelek egyre növekvő tudatossága és éhersége magyarázza. Ez viszont azt jelenti, hogy a **teljeskörű biztonság üzeneteit** érdemes minden eddiginél hangsúlyosabban és gyakrabban kiemelni az ügyfélkommunikációban.

Számunkra a harmadik panasz a legizgalmasabb, mert a digitális ügyintézés legfundamentálisabb kérdését tematizálja: milyen határokig lehet teljesen önkiszolgáló a banki és a biztosítási ügyek intézése? Szinte minden ötödik ügyfélnek, köztük a legprofibb felhasználónak is, **szüksége lenne élő emberi segítségre, amikor elakad az online önkiszolgálásban**.



Távolról, személyesen, videón



Az ügyfelek fele videóval váltaná ki a személyes ügyintézést
Számlanyitás, biztosításkötés, gyorshitel: mind jöhet
Videón még a pénzügyi ajánlatokra is nyitottabbak vagyunk

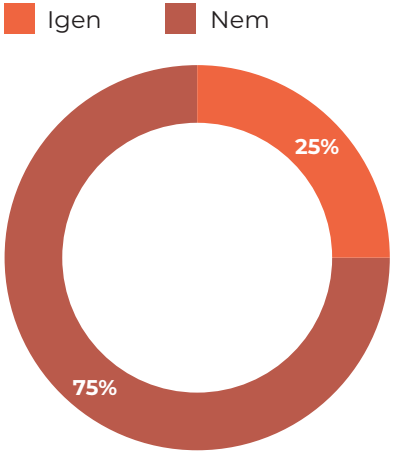
Minden negyedik ügyfél kipróbálta már egyszer

A videóhívás hazai elterjesztésében minden más piacot megelőzve a bankok voltak az elsők. Jellemzően arra használják, hogy egy szolgáltatás igénybevételekor – például egy számlanyitás vagy egy biztosítás megkötésénél – **az ügyintéző élő videó streamben azonosítsa távolról az ügyfelet**.

Nem meglepő, hogy amikor egy korábbi felmérésünkben megkérdeztük a videóhívást már itthon is használó embereket, kiderült, hogy 69%-uk elsősorban banki ügyek intézésére vette igénybe.

Jelen felmérésünk szerint, melyben már kifejezetten a banki, biztosítási piacot vizsgáltuk, az ügyfelek **25%-ának volt már dolga ilyen típusú ügyintézéssel**, közülük minden harmadiknak 2-3 szolgáltatónál is.

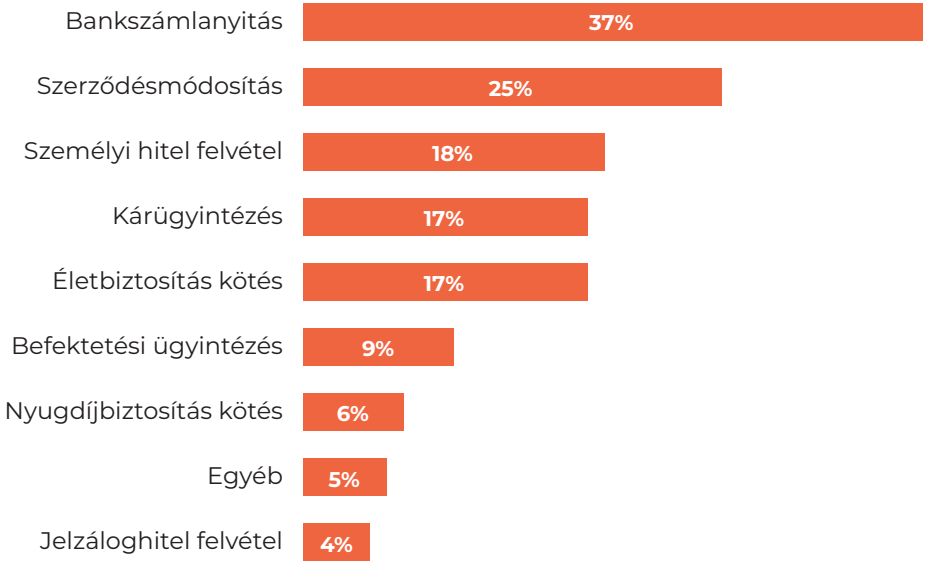
Intézett-e már banki vagy biztosítási ügyet videóhívással?



A bankszámlanyitástól a jelzáloghitelig

A többségük bankszámla nyitásnál, szerződésmódosításnál és személyi kölcsön felvételnél próbálta ki a videóhívást, a negyedik, ötödik helyen a kárügyintézés és az életbiztosítás kötés következik. Érdekes, hogy a listára még az ügyintézési szempontból kifejezetten komplex **jelzáloghitel felvétel** is felkerült.

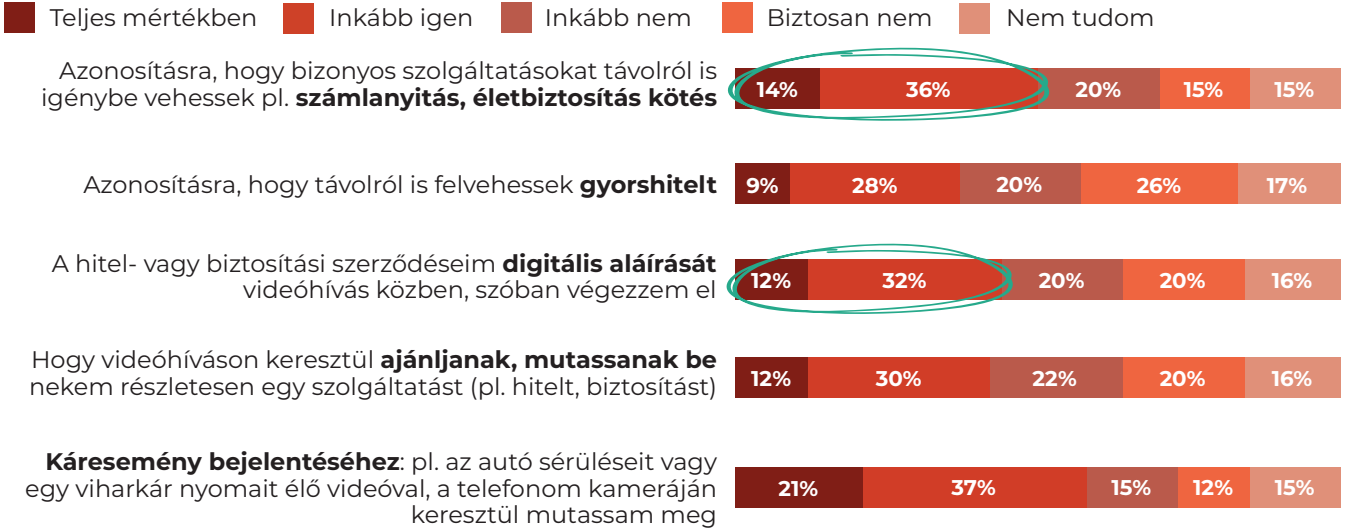
Mely szolgáltatásokhoz, ügyintézés típusokhoz használt videóhívást?



Mire használnánk a legszívesebben?

Nemcsak a pillanatképre voltunk kíváncsiak, hanem az ügyfelek vágyaira is, megkérdeztük tehát, mire használnák leginkább a jövőben a videóhívást. A kérdést azoknak is feltettük, akik még soha nem próbálkoztak vele, de már hallottak róla. **A válaszadók fele** szívesen intézne vele olyan ügyeket, melyekhez korábban **személyes jelenlétre volt szükség**: például számlanyitásra, életbiztosítás megkötésére, 44%-uk pedig a szerződések videón keresztüli, szóban történő aláírását is kényelmes megoldásnak tartaná.

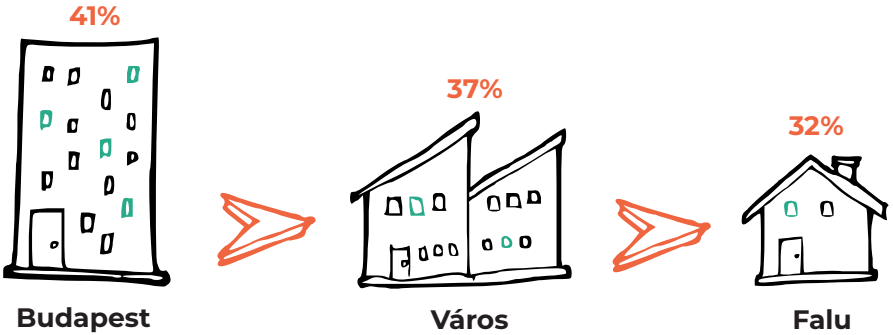
Ha erre a bankja, biztosítója lehetőséget adna, mire használná a jövőben a videóhívást?



Gyorshitelt gyorsan

A kényelem mellett a válaszadók 37%-nak az is vonzó opció, hogy ha a szükség úgy hozza, a digitális csatornán gyorshitelhez is hamarabb lehet hozzájutni. Ezzel a 18-29 év közöttiek értettek egyet leginkább (44%).

Érdekes, hogy a videóhívásban azonnal intézhető gyorshitel ötlete a hagyományosan nagyobb vásárlóerejű **felsőfokú végzettségűek fantáziáját éppen úgy megmozgatja**, mint az alapfokú végzettségűekét (39-39%). Míg az ugyancsak affluensebb **fővárosiak kifejezetten nyitottak** lennének rá, a falvak lakói már óvatosabbak vele.

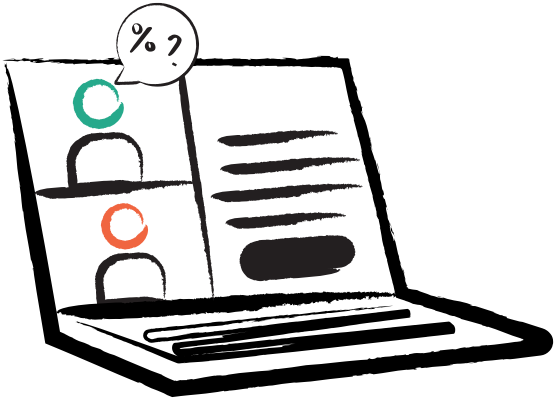


Videón még a tanácsadóval is szívesebben szóba állunk

Érdekes, hogy míg a klasszikus értékesítési célú telefonhívásokat a többség hajlamos gyorsan kinyomni, az ügyfelek 42%-a nyitott arra, hogy **videón keresztül mutassanak be neki részletesen** egy **hitelajánlatot, biztosítást** vagy **megtakarítást**.

A demográfiai lebontásból kiderül, hogy a pozitív választ adók 54%-a 30-39 év közötti, 42%-uk felsőfokú végzettségű és 45%-uk fővárosi. Mindez azt jelenti, hogy a gyorshitel felvételhez hasonlóan itt is **perspektivikus, magas vásárlóerőt felmutató piacról** beszélhetünk.

A videóhívásban tehát a távoli ügyfélazonosítás mellett is vannak még perspektívák: hasznos csatornája lehet például az ügyfél számára **értékes információt átadó, konzultatív értékesítésnek**.



Állj, ki vagy! Közvetlen és közvetett ügyfélazonosítás

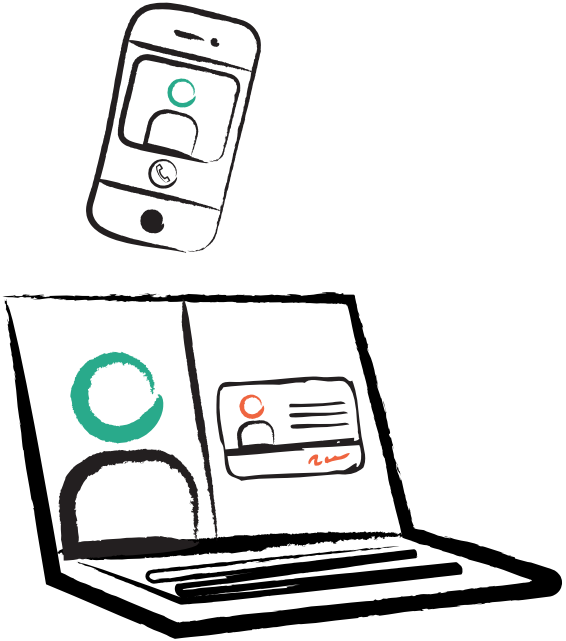
A távoli azonosítás kényelmesebb, mint a személyes
Szeretjük a videóhíváson bejelentkező ügyintézőt
Okostelefonon a szelfis és a videós azonosítás is könnyű

Azonosítás: a digitális ügyintézés főpróbája

A fentiekben több olyan ügyintézési típust is említettünk, melyhez elengedhetetlen az ügyfél személyazonosságának hitelt érdemlő megállapítása. Ez a távolból általában a szolgáltató és az ügyfél számára is egyszerűbb, de néha azért tartogat kihívásokat.

A távoli ügyfélazonosítás és -átvilágítás a digitális ügyintézés egyik kiemelt része. Komplex, több lépésből álló folyamat, de a személyes ügyintézésnél még mindig lényegesen gyorsabb és kényelmesebb megoldás.

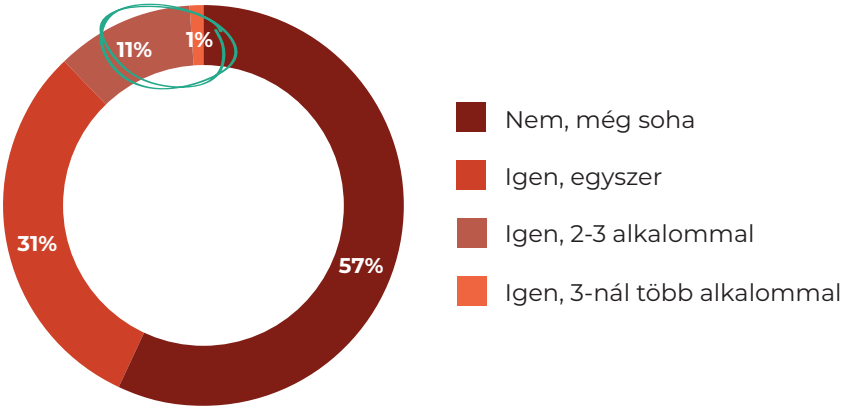
A pénzintézetek többsége ehhez **videóhívást** (azaz közvetlen) **vagy önkiszolgáló mobiltelefonos** (közvetett) **azonosítást** alkalmaz. Míg az elsőnél egy ügyintéző élő videó streamben bejelentkezve vezeti végig az ügyfelet a folyamaton, a másodikban az ügyfél önállóan azonosítja magát, a telefonján készített szelfi és okmányfotó elküldésével.



Ha nem jó a technológia, könnyen ugrik a szerződéskötés

A jó hír, hogy az ügyfelek nagy többsége sikeresen abszolválja ezt a feladatot. Csupán 12%-ukkal fordult elő, hogy kétszer vagy többször nem tudták azonosítani magukat, ezzel azonban értékes szerződéseket bukhatnak el a szolgáltatók. A meghiúsulás okai többfélék is lehetnek, egy részük azonban a megfelelő ügyfél-azonosítási rendszer implementálásával elkerülhető lenne.

Előfordult-e már Önnel, hogy egy bank vagy biztosító új ügyfeleként nem sikerült magát azonosítani önkiszolgáló (pl. okostelefonos, szelfis) vagy videós azonosítással?



Comnica ID

Jól jönne a videós segítség

Ahogy korábbi kutatásunkból kiderült, a magyarok többsége a digitális ügyintézés közben sem akar lemondani az emberi hangról.

Tízből nyolcan továbbra is igénylik a személyes beszélgetést az ügyfélszolgálatossal, 42%-uk szerint pedig a „digitális személyesség” akkor az igazi**, ha az ügyfél és az ügyintéző látja is egymást, például egy videóhívásban.**

A banki és biztosítási ügyfelek több mint fele szerint **jól jönne egy videóhíváson bejelentkező ügyfélszolgálatos segítsége**, amikor elakadnak a digitális ügyintézésben. Ehhez a legfiatalabbak ragaszkodnak a legkevésbé és az idősebbek a leginkább, az őket összekötő korcsoportokban viszont kiegyenlített a mezőny.

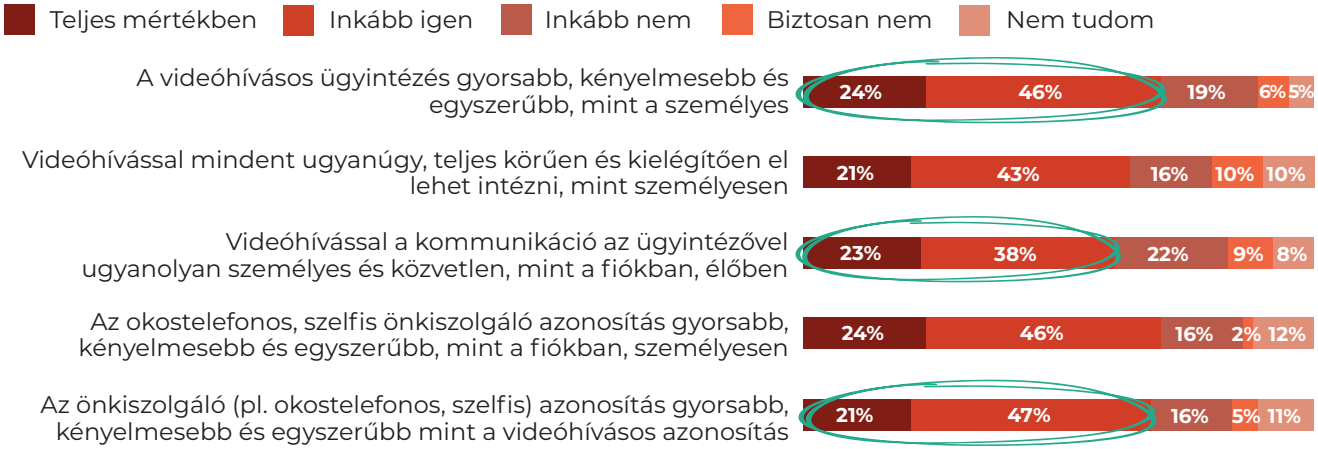
Mennyire ért egyet? *”Amikor elakadok a digitális ügyintézésben, szívesen kérnék segítséget egy ügyintézőtől, élő videóhíváson keresztül.”*

Távolról gyorsabb és kényelmesebb, mint a fiókban

Nem meglepő, hogy akik már kipróbálták a **videóhívásos** ügyintézést, túlnyomó többségben **egyszerűbbnek, kényelmesebbnek és gyorsabbnak** tartják, mint a személyes ügyintézést – bent a fiókban vagy a nappaliban feszengve egy biztosítási ügynökkel. Kétharmaduk szerint minden ügyet ugyanolyan kielégítően el lehet vele intézni, mint helyben, 61%-uk szerint pedig ilyenkor a személyesség érzése sem csorbul.

Tudni akartuk azt is, hogy akik inkább videót használnak, mit gondolnak az önkiszolgáló, szelfis azonosításról. Bár az ügyfelek elégedettek a videóhívással, 68%-uk egyszerűbbnek tartja a szelfis azonosítást. Ezzel leginkább a 18-29 évesek értenek egyet, ahogy azzal is, hogy az **önkiszolgáló azonosítás kényelmesebb és egyszerűbb, mint a bankfiókban**, személyesen megjelenni.

Mennyire ért egyet?

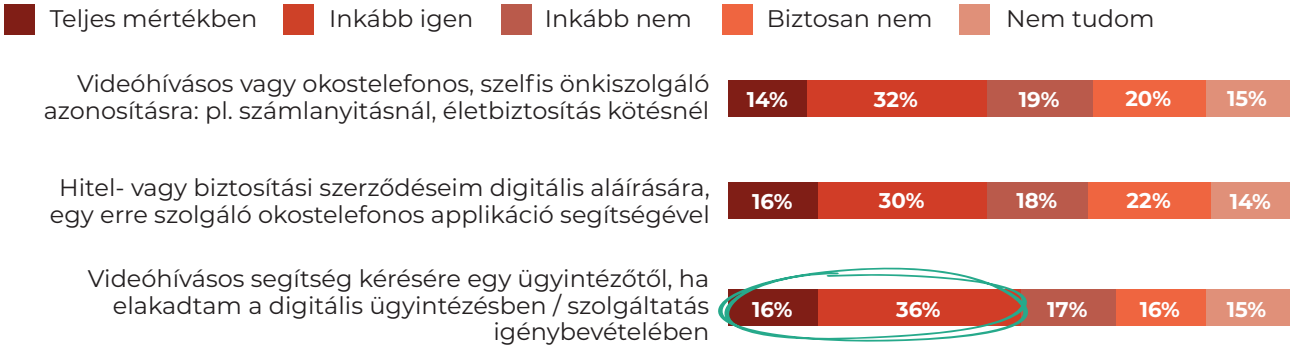


Mire jó az okostelefon?

Az ügyfelek többsége előszeretettel használja okostelefonját digitális ügyintézésre, elsősorban valamilyen applikáción keresztül. A mobil nagy előnye, hogy a közvetett, szelfis mellett, a közvetlen, videóhívásos azonosításra is alkalmas. **Mindkét megoldás "elfér rajta"**, az ügyintézés jellege vagy éppen az ügyfél preferenciája dönti el, mikor, melyik jut szerephez.

A felhasználók több mint fele szívesen használná a mobiltelefont **segélykérő videóhívásra ügyintézés közben**, és csaknem ugyanennyien digitális aláírásra is kipróbálnák.

Milyen szolgáltatásokhoz használná az okostelefonját a jövőben, ha erre a bankja, biztosítója lehetőséget adna?



Challenger bankok: miért olyan vonzóak?

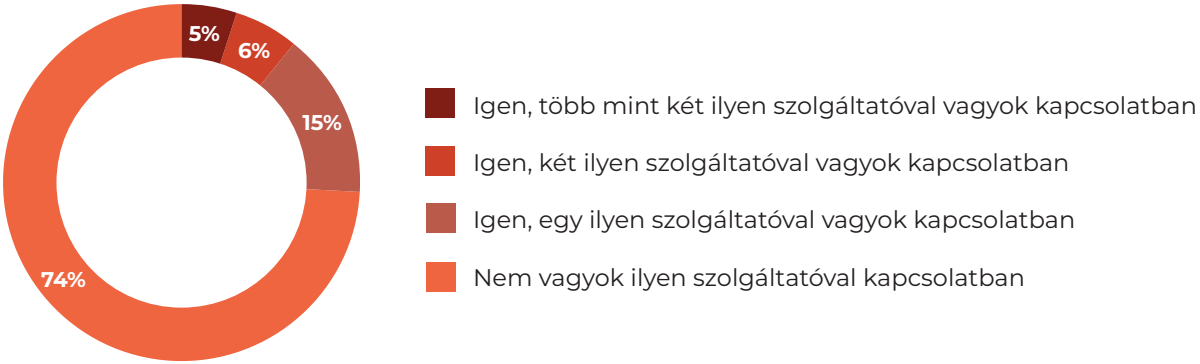
A magyar ügyfelek negyede neobankozik
Már a 60 év felettiek is rákaptak a Revolutra és társaira
Gyorsabb az account nyitás, kényelmesebb az ügyintézés

Kihívás elfogadva?

A Built for Mars elemzése szerint a patinás HSBC banknál 99 kattintásra van szükség egy online számlanyitáshoz. Ugyanez a Revoluton csupán 24 klikk, pontosabban “bökés”, hiszen ott minden az ügyfél okostelefonján, egy applikációban történik. A kutatásunk szerint a gyorsaság azonban csupán az egyik vonzereje a neobankoknak.

A hazai bankok, biztosítók ügyfeleinek több mint negyede vesz igénybe olyan neobanki szolgáltatásokat, mint a Revolut, a Wise vagy a Curve. Minden tizedik **két-három ilyen cégnél** is igényelt már fizetési kártyát. A challenger bankok hazai ismertsége és elfogadottsága mára olyan mértéket öltött, hogy a 60 év felettiek 10%-a is használja szolgáltatásaikat.

Igénybe vesz-e Ön neobanki szolgáltatásokat? (Olyan pénzügyi cégek szolgáltatásait, melyek kizárólag digitális formában, telefonos applikáción keresztül használhatók, pl. Revolut, Wise.)

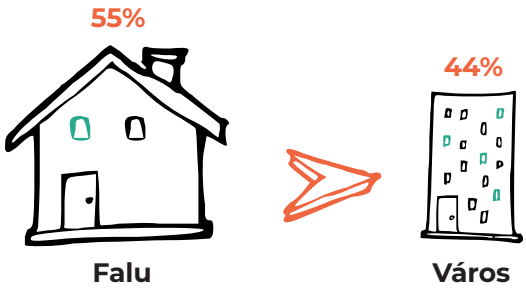


A felhasználók barátja

A neobanki ügyfelek csaknem fele a külföldi kártyás fizetésen, pénzküldésen és apróbb pénzügyek intézésén túl **megtakarítások, befektetések kezelésére**, többek között kriptovaluták vásárlására is használja a Revolutot és társait. Közöttük egészen **magasan reprezentált a falusi lakosság: 55 százalékuk nyilatkozott így, szemben a fővárosiak 44 százalékos arányával.**

Miért is tartják olyan vonzónak a felhasználók a neobanki ügyintézést? Egy neobanki account nyitáshoz ugyanúgy elengedhetetlen a személyazonosság megállapítása, mint egy hagyományos banknál, itt azonban ez személyesen lehetetlen, a kommunikáció kizárólag távolról, applikáción keresztül zajlik.

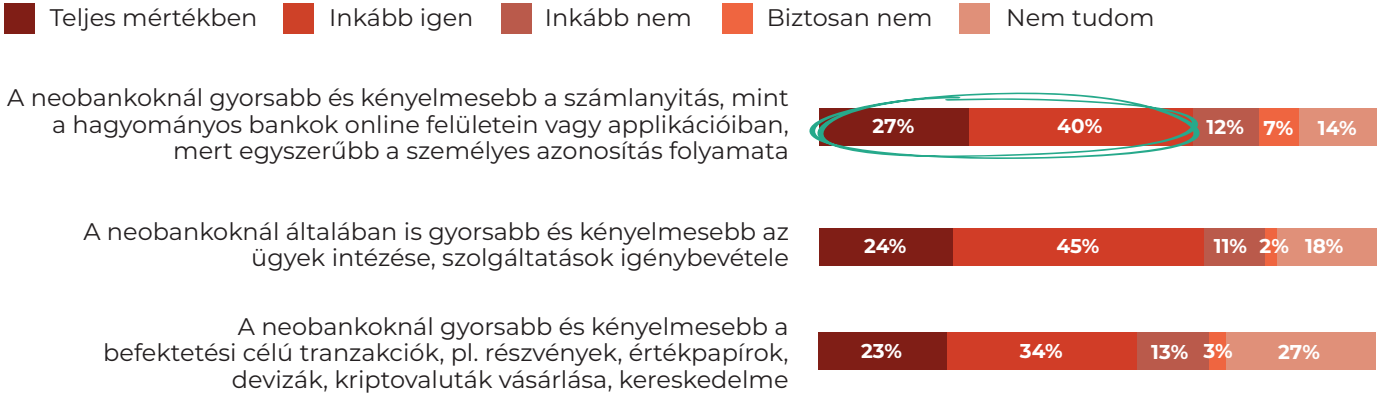
A gyors és fájdalommentes online számlanyitás tehát nem egyfajta plusz, hanem az üzleti modell alapja. Természetes, hogy az önkiszolgáló azonosítás folyamata – a szelfi és okmányfotó elkészítése, elküldése, a megerősítések és egyéb adminisztráció – annyira felhasználóbarátra van gyúrva, amennyire lehetséges.



Könnyen megy a számlanyitás és az ügyintézés

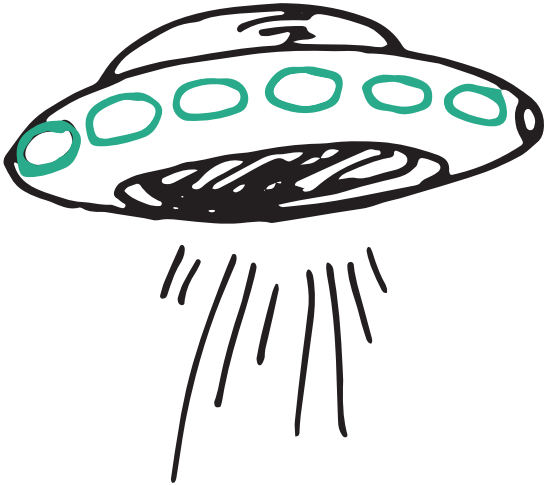
A válaszadók nagy többsége, a gyorsaság után a kényelmes ügyintézést értékeli a legjobban.

Mennyire ért egyet az alábbi állításokkal?



Bár a neobankok üzleti céljaik és működésük tekintetében nehezen vethetők össze a hagyományos bankokkal, az ügyfelek véleménye szerint a digitális megoldásaik kényelmesebbek és felhasználóbarátabbak.

Jövőképek és utópiák



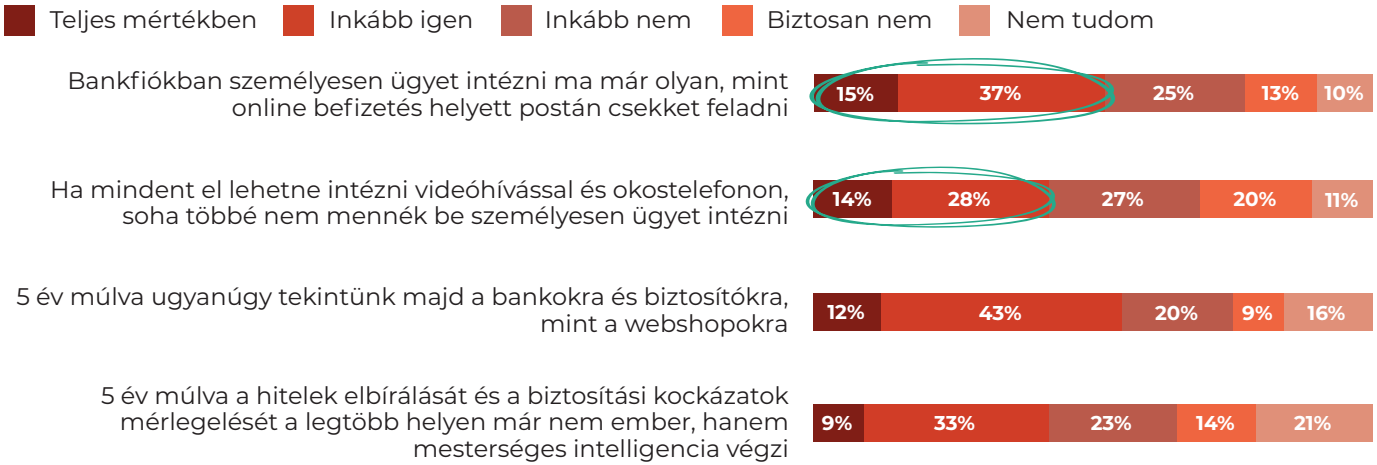
Tízből négy ügyfél a jövőben mindent távolról intézne
Webshopként működő pénzintézetek
Hitelbírálat mesterséges intelligenciával

Olyan, mint a sárga csekk

Miközben az ügyfelek fél szemmel néha még mindig azt kutatják, van-e a sarkon bankfiók, a válaszadók 52%-a szerint a személyes ügyintézés ma már éppen olyan régimódi gyakorlat, mint sárga csekket postán befizetni.

10-ből 4-en azt mondják, hogy ha távoli kapcsolattal okostelefonjukon vagy laptopjukon mindent el tudnának intézni, amit korábban csak személyesen lehetett, **soha többé nem mennének be bankjuk, biztosítójuk fiókjába.** Ebben a 30-39 évesek a leghatározottabbak, akiknek csaknem a fele nyilatkozott így.

Mennyire ért egyet az alábbi állításokkal?



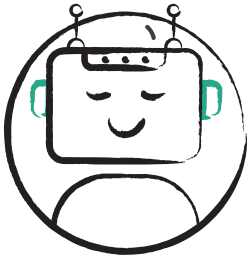
Amikor robotok végzik a hitelbírálatot a webshoppá alakuló bankokban

Ha a jövőről van szó, az ügyfelek fantáziája néhány játékosabb felvetéssel meglepően könnyen megmozgatható. Bár okos algoritmusok már most is segítik a szolgáltatók, biztosítók munkáját, a válaszadók 42%-nál az is átmegy a valóságszűrőn, hogy hitelképességünk elbírálását és biztosítási kockázataink felmérését 5 év múlva teljes mértékben **mesterséges intelligencia alapú rendszerek végzik majd el**, emberi ügyintézők helyett.

A másik felvetésünk a webshoppá átalakuló bankok és biztosítók finom utópiája volt: a válaszadók 55%-a szerint 5 év múlva **úgy fogjuk igénybe venni a bankokat és biztosítókat, mint a webshopokat**, ahol a pénzügyi termékeket egyszerűen csak bedobáljuk az online kosarunkba.

Ezzel a 30-39 éves korosztály értett egyet a leginkább (61%), de a legfiatalabbak is csak 2 százalékkal maradtak el mögöttük.

Bár mindennek kicsi a realitása, hiszen egy komplex pénzügyi szolgáltatás igénybevétele sosem lesz olyan egyszerű tranzakció, mint egy okosóra vásárlás, azért jól érzékelteti az ügyfelek vágyait az online gyorsan, kényelmesen elérhető szolgáltatások iránt.



Trendek és tanulságok

Minden ügyfél más, szokásaik, vágyaik számokkal, grafikonnal nem ragadhatók meg pontosan. E kutatás is csak arra vállalkozhatott, hogy jellemző trendeket, tendenciákat rajzoljon fel digitális ügyintézési élményeikkel kapcsolatban. Ezek közül foglaljuk most össze a legfontosabbakat:

- **A 40-60 év közöttiek a karantén alatti digitális gyorstalpalót jól teljesítették**, és intenzíven használják az új csatornákat. Az amúgy legrutinosabb felhasználónak tartott 19-29 évesek a banki és biztosítási ügyek távoli intézésében egyelőre elmaradnak az idősebbek mögött.

- Az ügyfelek többsége még azt kérdezi, van-e a közelében ügyfélpont vagy fiók, de már lelkesen használja a digitális csatornákat, és **sokuk nehezen is mondana le róluk**. Ez azt jelzi, hogy a távoli ügyintézés mint trend fordulóponthoz érkezett.

- Egyre több ügyet intézünk **okostelefonon**, de úgy tűnik, a **laptop** is velünk marad. Lassan a legkomplexebb szolgáltatások is átköltöznek a digitális térbe, ezek igénybevételéhez, főként a szeniorabb ügyfeleknek, a laptop áttekinthetőbb felületet ad.

- A távoli azonosításhoz a többségnek az okostelefonos szelfi az egyszerűbb út, de sokan komfortosabban érzik magukat, ha egy **videós ügyintéző segíti át őket e komplex lépéssorozaton**.

- Az ügyfelek egy jelentős része nehezen barátkozik meg a teljesen önkiszolgáló ügyintézéssel. A válaszaik alapján **a jövőben is szükségük lesz az emberi arcra és hangra** elsősorban a problémák megoldásában.

- A videón történő értékesítési célú tanácsadásra éppen a legnagyobb vásárlóerejű ügyfelek a legnyitottabbak. Érdemes elgondolkodni egy olyan **videós értékesítő csapat felállításán**, amely a hagyományos cold call típusú értékesítés helyett tájékoztatással, konzultációval tereli az ügyfelet a szerződéskötés felé.

- A kiemelkedő digitális ügyfélélmény elsősorban okos tervezés kérdése, amit a compliance osztály intelmeire hallgatva, de az ügyfél fejével gondolkodva kell végiggondolni. Ha ez megvan, már csak egy **megbízható rendszerszállítót** kell találni a bevezetéséhez.

Comnica ID

A távoli ügyintézés bizalmi szolgáltatója

Kérjen demót!

Comnica ID > VideoCall

Mesterséges intelligencia alapú digitális ügyfélazonosítás, videóhívással és szelfifotóval. Távoli értékesítéshez, ügyintézéshez, szerződéskötéshez, mobilra optimalizált e-aláíró modullal.

Comnica ID > SelfieService

Webes elérésű platformján távolról is biztonságosan bonyolíthat olyan tranzakciókat ügyfeleivel, melyeket korábban csak személyesen tudott.

Fokozott bizalmi szolgáltatói státusz | Pmt. szerinti IT biztonsági auditáció | MNB szabályozást követő adatmenedzsment | MNB, NAV, PM, NGM szabályozói megfelelések | GDPR kompatibilis adatkezelés

Hogyan tovább? ↙

A kutatásunkban megkérdezett magyarok az Ön ügyfeleinek véleményét is reprezentálják. Reméljük, segítettünk, hogy kicsit alaposabban megismerje szokásaikat, gondolataikat, vágyaikat. Ha igen, innen már csak egy lépés, hogy az új tudás birtokában belevágjon távoli ügyintézési folyamatainak fejlesztésébe. Szívesen segítünk ebben is.

Kérje konzultációnkat, hogy felmérhessük cége problémáit, és közösen megtervezhessük a fejlesztés első lépéseit!

Írjon nekünk a tavolrolszemelyesen@comnica.com címre vagy keressen minket az +36 1 755 5789-es telefonszámon.

A kutatásról
A kutatás az NRC piackutató közreműködésével 2021. októberében, online adatfelvétellel készült, melynek során 800, 18 éven felüli banki és biztosítási ügyfelet kérdeztünk meg. A felmérés a hazai internetező népességre reprezentatív.

comnica.hu | + 36 1 255 0990 | info@comnica.com

COMNICA

A Comnica ügyfélazonosítási és ügyfélkapcsolati megoldások fejlesztésével, telekommunikációs szolgáltatások nyújtásával foglalkozik. A cég 20 éve aktív szereplője a piacnak, szolgáltatásait 40 országban értékesíti, rendszereit több mint 200 nemzetközi és hazai vállalat használja.