

Az online bankolás hazai vizsgálata

A Domestic Investigation of Online Banking

VARGA D.¹, KISS V.Á.²

¹University of Debrecen, Faculty of Economics and Business, Institute of Marketing and Trade
,doradevarga@gmail.com

² University of Debrecen, Faculty of Economics and Business, Institute of Marketing and Trade ,
kiss.virag.agnes@econ.unideb.hu

Absztrakt. Napjainkban a digitalizáció térhódítása folyamatosan nő. A jelenlegi felnövekvő generáció már „digitális bennszülött”. A digitalizáció részeként feltétlenül említést kell tennünk az internetről, ami kiemelt szerepet tölt be mindennapi életünkben. Az interneten keresünk információt, kommunikálunk, vásárolunk. Ezen tényezők és a 2020-ban kialakult pandémia miatt az internetes ügyintézés is kiemelt fontosságúvá vált. A bankoknak folyamatosan alkalmazkodniuk kell a megnövekedett igényekhez, amik a kényelmes, otthoni bankolást segítik elő. Kutatásunk során éppen erre a folyamatos alkalmazkodásra, és az ebből eredő fejlesztésekre koncentráltunk. A kutatásunk célja egy gyakorlati perspektíva bemutatása volt a hazai mobil pénzügyi lehetőségekről, többek között feltárva az aprónak tűnő módosítások fogyasztókra gyakorolt hatását. A középpontjában a hazai nagybankok internet- és mobilbankjai álltak. A mintavételezés két időszakban zajlott. A primer kutatási eszközök közül a dokumentumelemzést és a netnográfiaát választottuk. A kutatás során összehasonlítottuk a platformokon elérhető funkciókat, a mobilbankok fogyasztói megítélését és más változókat. A kutatás során kapott eredmények alapján megállapítható, hogy a hazai bankok folyamatosan fejlesztik az applikációjukat különböző trendek mentén, és igyekeznek igazodni a változó igényekhez. A legtöbb nagybank mobilbankjában komoly változásokat kellett megvalósítani, akár korábbi mobilbankjuk végleges kivezetésével. A változások erős hatást gyakorolhatnak a fogyasztókra, akikből ezen változások gyakran inkább negatív véleményt váltottak ki. Összességében a digitalizálódás ilyen formája kiemelten fontos ezen szektorban is. A tanulmány a Tudományos Diákköri Konferenciára készült pályamunka részleteit tartalmazza.

Abstract. Nowadays, the spread of digitalization is constantly increasing. The current rising generation is already a “digital native”. As part of digitalisation, mention should be made of the Internet, which has been given a prominent role in our daily lives. We search for information on the Internet, we communicate, we buy. Due to these factors and the pandemic in 2020, internet administration has become a priority. Banks need to constantly adapt to meet their needs, promoting convenient, home banking. In the course of our research, we focused on this continuous adaptation and the resulting improvements. The research focused on the Internet and mobile banks of large Hungarian banks. Sampling took place over 2 periods. Among the primary research tools, we chose document analysis, and netnography. In the research, we compared the functions available on the platforms, the consumer perception of mobile banks and other variables. Based on the results obtained during the research, it can be stated that domestic banks are constantly developing their application along different trends and trying to adapt to changing needs. Serious changes had to be made in the mobile banks of most large banks, even with the permanent elimination of their former mobile banks. Changes can have a strong impact on consumers, who are often more likely to have a negative view of them.

Digitalisation is also particularly important in this sector. The study contains the details of the course work prepared for the Scientific Students' Associations Conference.

Kulcsszavak: online bankolás, digitalizáció, netnográfia

Keywords: online banking, digitalisation, netnography

Bevezetés

A szakirodalomban számos meghatározást találhatunk az elektronikus bankolásra. A legegyszerűbb megfogalmazás szerint elektronikus bankolásnak nevezzük azoknak a bankszolgáltatásoknak az összességét, amik elektronikus alapokon működnek [1]. Egy másik definíció szerint elektronikus banki szolgáltatásnak tekintünk minden olyan szolgáltatást, amely segítségével egyszerűen, gyorsan, otthonról is intézhetjük pénzügyeinket [2].

Folyamatosan növekszik az internetfelhasználás, valamint a különböző online szolgáltatások kihasználása. Hazánkban a háztartások 88%-a rendelkezett 2020-ban internetkapcsolattal, 87%-a szélessávú internettel rendelkezett. 2021-ben már a háztartások 91%-a rendelkezett internetkapcsolattal, ezen belül is szélessávú internettel. 2020-ban az online banki ügyintézés végzők aránya 51% volt, a következő évben itt 5%-os növekedés volt megfigyelhető. Ugyancsak ez a trend volt megfigyelhető a közigazgatási intézmények internetes szolgáltatásainak igénybevételét illetően. 2020-ban az online banki szolgáltatásokat leginkább igénybe vevők a 25 és 34 év közötti korcsoportba tartoztak, 72%-uk használta ez internet ezen funkcióját. A 35 és 44 év közöttiek is hasonló mértékben élnek az internet adta lehetőséggel ezen a téren, a korosztály 70%-a bankolt online. Az idősebb, 64 és 74 év közötti korosztály is meglepően nagy mértékben használta az online banki szolgáltatásokat, ugyanis közel felük intézte pénzügyeit ily módon [3,4].

A legnépszerűbb elektronikus banki szolgáltatások közé az internetbankok és mobilbankok tartoznak. Ezek a felületek az online banki szolgáltatások közé sorolhatók. Az internetbank olyan banki szolgáltatás, ami a World Wide Web segítségével vehető igénybe. Az internetbank működéséhez nincs szükség speciális szoftverre, csupán olyan eszközökre, amik egy internetfelhasználó számára amúgy is rendelkezésre állnak. Ezek az eszközök az internetkapcsolat és egy böngészőprogram [5]. Mára az internetbankon keresztül a banki ügyletek széles köre elérhető. A tipikus szolgáltatások közé tartozik a számlainformációk lekérdezése, beleértve az aktuális egyenleget és a számlatörténetet, az elektronikus számlakivonat letöltése, a különböző átutalási megbízások rögzítése, a postai „csekk” befizetése, a lekötött betétek kezelése, új betétek lekötése, a hitelkártyák egyenlegének lekérdezése, bankkártyák aktiválása, tiltása, limitek módosítása és bizonyos hitelkérelmek beadása. Speciális szolgáltatásoknak számít a mobilegyenleg feltöltése, az elektronikus számlák kiegyenlítése, SMS szolgáltatás és mobilbank igénylése, az SMS szolgáltatáshoz kapcsolódó limitek módosítása, megszüntetése, nagy összegű készpénzfelvétel bejelentése, a bank által használt árfolyamok lekérdezése, pénzügyi intézet által alkalmazott kamatok, kondíciók megtekintése, részvények

árfolyamának és befektetési alapok eszközértékének megtekintése, beállítások módosítása. A szolgáltatások köre intézményenként eltérő [6]. A mobilbankok az internetbankok mobilfelületre optimalizált változatai, általában egy applikáción keresztül elérhetőek. A felületeken általában a legszükségesebb funkciók betölthetőek, ugyanakkor a szolgáltatások köre sokszínű, magába foglalja akár banki és/vagy tőzsdei ügyletek végrehajtását, számlák adminisztrációját és egyedi igényekre szabott információk elérését [7,8].

Jelen tanulmány célja a hazai nagybankok online szolgáltatás kínálatának összehasonlítása lakossági célcsoport számára a mindennapi pénzügyei terén, valamint a fogyasztói vélemények és elégedettség vizsgálata a mobilbankok esetében. A tanulmányban az internetbanki szolgáltatások elégedettség vizsgálatára nem kerül sor a területi korlátok miatt. Kitérünk továbbá az OTP új szolgáltatásának bevezetése és régi mobilbankjának kivezetése során felmerülő fogyasztói és vállalati magatartásra is. A tanulmány elkészítésének kiemelt része 2 időszak (2021 ősz, 2022 tavasz) fent említett tényezői alapján történő összehasonlítása volt. A két mintavételezési időpont közt eltelt fél év alkalmas a felhasználók szokásainak, véleményeinek változásának mérésére, továbbá esettanulmányként szolgálhat a bankok számára a változások fogyasztói megítélése kapcsán.

1. Anyag és módszer

A primer módszerek közül dokumentum elemzést és netnográfia-t végeztünk. A dokumentumelemzés vagy tartalomelemzés alatt olyan kvalitatív kutatási eljárást értünk, amikor szövegadatokból következtetéseket vonhatunk le, amik nincsenek nyíltan kimondva a közleményekben, azonban azok a szöveg sajátosságaiból kiolvashatók [9]. A netnográfia online kvalitatív kutatási módszer, mely során az internetes aktivitások megfigyelésére törekszünk [10]. A dokumentumelemzés során a vizsgált bankok által nyilvánosságra hozott írásos és interaktív anyagokat, ezen belül is hirdetőanyagokat, kézikönyveket, útmutatókat használtunk, mely segítségével felmértük az internet- és mobilbankokban elérhető funkciók körét, és a fél év alatt esetlegesen bekövetkező változásokat. A dokumentumelemzés segítségével megvizsgáltuk a mindennapi pénzügyek intézésének online lefedettségét az egyes nagybankok esetén. A netnográfia során pedig a Facebook kommenteket, párbeszédeteket és az alkalmazás áruházakban található véleményeket használtuk fel. A netnográfia segítségével egyrészt megvizsgáltuk az egyes mobilbankokkal való felhasználói elégedettséget, melyhez kiváló alapot biztosítottak az alkalmazás áruházakban olvasható felhasználói értékelések, valamint megvizsgáltuk az egyik hazai nagybank (OTP Bank) online szolgáltatás váltásának felhasználói reakcióit, melyhez mindegyik fentebb említett internetes aktivitás a segítségünkre volt. Az internetbankok felhasználói megítélésének vizsgálatát jelen tanulmány nem tartalmazza, ehhez a netnográfia-n túl egyéb módszertanok használata lett volna szükséges.

A vizsgált szolgáltatások közé a hazai nagybankok által kínált internet- és mobilbankok tartoztak. A magyarországi 6 legnagyobb bank meghatározása a 2020-as üzleti év adózott eredménye alapján történt [11]. Ennek megfelelően vizsgálat alá vontuk az OTP Bank, a K&H Bank, az Erste Bank, az UniCredit Bank, a Raiffeisen Bank és az MKB Bank szolgáltatásait. A vizsgálatba összesen 14 felület került bevonásra, 7 internet és 7 mobilbank. Az OTP Bank esetében 4 szolgáltatást, 2 internet- és 2

mobilbankot vizsgáltunk, mivel a vizsgálat idején a vállalat éppen az online szolgáltatásainak megújításán dolgozott.

Internetbankok

- OTPdirekt internetbank
- OTP Új internetbank
- K&H e-bank
- Erste George Web
- UniCredit eBanking
- Raiffeisen DirektNet
- MKB NetBANKár

Mobilbankok

- OTP SmartBank
- OTP Bank HU applikáció
- K&H mobilbank
- Erste George App
- UniCredit mBanking
- myRaiffeisen
- MKB Mobilalkalmazás

2. Eredmények

2.1. Internetbankok

Jelen fejezetpontban a nagybankok internetbankjaiban elérhető mindennapi pénzügyekhez kapcsolódó funkciók elérhetőségének vizsgálatát mutatjuk be.

Az átlagemberek életében napi szinten felmerülő pénzügyi műveletnek a számlainformációk, egyenleg és tranzakció történet lekérdezése, a különböző fajta utalások indítása, a csekkbefizetés, az SMS-szolgáltatás kezelése, a betétek lekötése, feltörése, lekérdezése és a betéti kártyával kapcsolatban felmerülő műveletek, mint például az aktiválás és tiltás, valamint a limitmódosítás számítanak. Ezen szempontok alapján mindkét időpontban az OTPdirekt, K&H e-bank és MKB NetBANKár szolgáltatások bizonyultak a legjobbnak, amik teljesen lefedik a minden napi pénzügyek legfontosabb műveleteit. A leggyengébb internetbank az OTP új internetbankja volt mindkét mintavétel alkalmával, viszont pozitív tényezőként jelen van, hogy a felület jelenleg is fejlesztés alatt van, az általunk vizsgált funkciók közül szeptember óta beépítésre került a betét lekötés és feltörés funkció. A Raiffeisen bank szolgáltatása is 2 funkcióval bővült ezen a téren, ők is a betétekkel kapcsolatos műveleteket építették be, valamint

lehetővé tették a betéti kártya limiteinek internetbankon keresztül történő módosítását. Az elérhető funkciókat részletesen az 1. és 2. táblázat tartalmazza.

2021. szeptember	OTPdirekt Internetbank	OTP Új Internetbank	K&H e- bank	ERSTE George Web	UniCredit eBanking	Raiffeisen DirektNet	MKB NetBANKár
számlainformációk és számlatörténet lekérdezése	X	X	X	X	X	X	X
számlakivonat letöltése	X	X	X	X	X	X	X
eseti forint átutalás indítása	X	X	X	X	X	X	X
eseti deviza átutalás indítása	X	bankon belül	X	X	X	X	X
rendszeres átutalási megbízások kezelése	X	X	X	X	X	X	X
csoportos beszédési megbízások kezelése	X	csak lekérdezés	X	X	X	X	X
csekkbefizetés	X		X			X	X
kártya aktiválás, tiltás	X	X	X	csak aktiválás			X
kártya limiteinek módosítása	X	X	X	X	csak ellenőrzés		X
SMS-szolgáltatás kezelése	X		X	Őrszem* beállítás	X		X
betétlekötés, feltörés	X	csak lekérdezés	X	X	X		X

1. táblázat: Internetbankok mindennapi pénzügyi funkciói 2021 szeptemberében

Forrás: Saját szerkesztés, 2021.

*Őrszem: Az Erste Bank online.

2022. március	OTPdirekt Internetbank	OTP Új Internetbank	K&H e- bank	ERSTE George Web	UniCredit eBanking	Raiffeisen DirektNet	MKB NetBANKár
számlainformációk és számlatörténet lekérdezése	X	X	X	X	X	X	X
számlakivonat letöltése	X	X	X	X	X	X	X
eseti forint átutalás indítása	X	X	X	X	X	X	X
eseti deviza átutalás indítása	X	bankon belül	X	X	X	X	X
rendszeres átutalási megbízások kezelése	X	X	X	X	X	X	X
csoportos beszédési megbízások kezelése	X	csak lekérdezés	X	X	X	X	X
csekkbefizetés	X		X			X	X
kártya aktiválás, tiltás	X	X	X	csak aktiválás			X
kártya limiteinek módosítása	X	X	X	X	csak ellenőrzés	X	X
SMS-szolgáltatás kezelése	X		X	Őrszem* beállítás	X		X
betétlekötés, feltörés	X	X	X	X	X	X	X

2. táblázat: Internetbankok mindennapi pénzügyi funkciói 2022 márciusában

Forrás: Saját szerkesztés, 2022.

2.2. Mobilbankok funkciói

2.2.1. Mindennapi pénzügyi műveletek

A mindennapi pénzügyek terén egyik alkalmazás se nyújt lehetőséget az összes általunk vizsgált művelet elvégzésére. A legjobb mobilbanknak azonban az UniCredit mBanking alkalmazása bizonyult ezen a téren, hiányosságai között az található meg, hogy a deviza utalások közül csupán SEPA utalást, valamint saját számlák közötti átvezetést tesz lehetővé, továbbá nem ad lehetőséget az applikáció felhasználói számára már meglévő betétek feltörésére. Nagy hátránynak számít továbbá, hogy nincs lehetőség a mobilbank keretei között a betéti kártya tiltására sem. A legpraktikusabbnak a mobilbank tűnne ebben az esetben, ezt a funkciót mégse tartalmazza 2 másik app sem. A legkevesebb mindennapi pénzügyekkel összefüggő funkciót mindkét időszakban az MKB alkalmazása tartalmazta. Az elmúlt fél év legnagyobb változását egyértelműen az OTP SmartBankjának kivezetése jelentette. Március 24-e óta már csak az új alkalmazás van működésben. Az elmúlt időszakban sikerült az új mobilbankba beépíteni majdnem az összes korábbi funkciót. A legnagyobb különbség, hogy az új app nem képes deviza átutalásra, viszont rendszeres átutalás indítására igen, és lehetőség van a csoportos beszedési megbízások lekérdezésére is. Újdonság továbbá, hogy a felhasználók az egyenlegváltozást jelentő folyamatokról Push üzenetet kapnak telefonjukra, sms-szolgáltatás igénybevétele nélkül. A táblázatokból is jól látható, hogy ez napjaink egyik nagy vívmánya, ugyanis több bank is ez irányba tereli fejlesztéseit. Az elérhető funkciókat részletesen a 3. és 4. táblázat tartalmazza.

2021. szeptember	OTP SmartBank	OTP Bank HU Mobilalkalmazás	K&H mobilbank	ERSTE George App	UniCredit mBanking	myRaiffeisen	MKB Mobilalkalmazás
számlainformációk és számlatörténet lekérdezése	X	X	X	X	X	X	X
számlakivonat letöltése					X		
eseti forint átutalás indítása	X	X	X	X	X	X	X
eseti deviza átutalás indítása	X		csak átvezetés		SEPA és átvezetés (konverzióval)	SEPA és átvezetés	
rendszeres átutalási megbízások kezelése		X	X		X	X	
csoportos beszedési megbízások kezelése		csak lekérdezés			X	X	
csekkbefizetés	X	X	X		X		
kártya aktiválás, tiltás	X	X		csak aktiválás	csak aktiválás		X
kártyalimitek módosítása	X	X	X	X	X	X	X
SMS-szolgáltatás kezelése		Push üzenet beállítása (mobilbank része)		Órsem beállítás	Push üzenetek beállítása		
betétlekötés, feltörés	X	csak lekérdezés	csak lekérdezés	X	lekérdezés és új lekötés	X	

3. táblázat: Mobilbankok mindennapi pénzügyi funkciói 2021 szeptemberében

Forrás: Saját szerkesztés, 2021.

2022. március	OTP Bank HU Mobilalkalmazás	K&H mobilbank	ERSTE George App	UniCredit mBanking	myRaiffeisen	MKB Mobilalkalmazás
számlainformációk és számlatörténet lekérdezése	X	X	X	X	X	X
számlakivonat letöltése				X		
eseti forint átutalás indítása	X	X	X	X	X	X
eseti deviza átutalás indítása		csak átvezetés		SEPA és átvezetés (konverzióval)	SEPA és átvezetés	
rendszeres átutalási megbízások kezelése	X	X		X	X	
csoportos beszédési megbízások kezelése	csak lekérdezés			X	X	
cskkbefizetés	X	X		X		
kártya aktiválás, tiltás	X	X	csak aktiválás	csak aktiválás		X
kártyalimitek módosítása	X	X	X	X	X	X
SMS-szolgáltatás kezelése	Push üzenet beállítása (mobilbank része)		Őrszem beállítás	Push üzenetek beállítása		
betételekötés, feltörés	X	csak lekérdezés	X	lekérdezés és új lekötés	X	

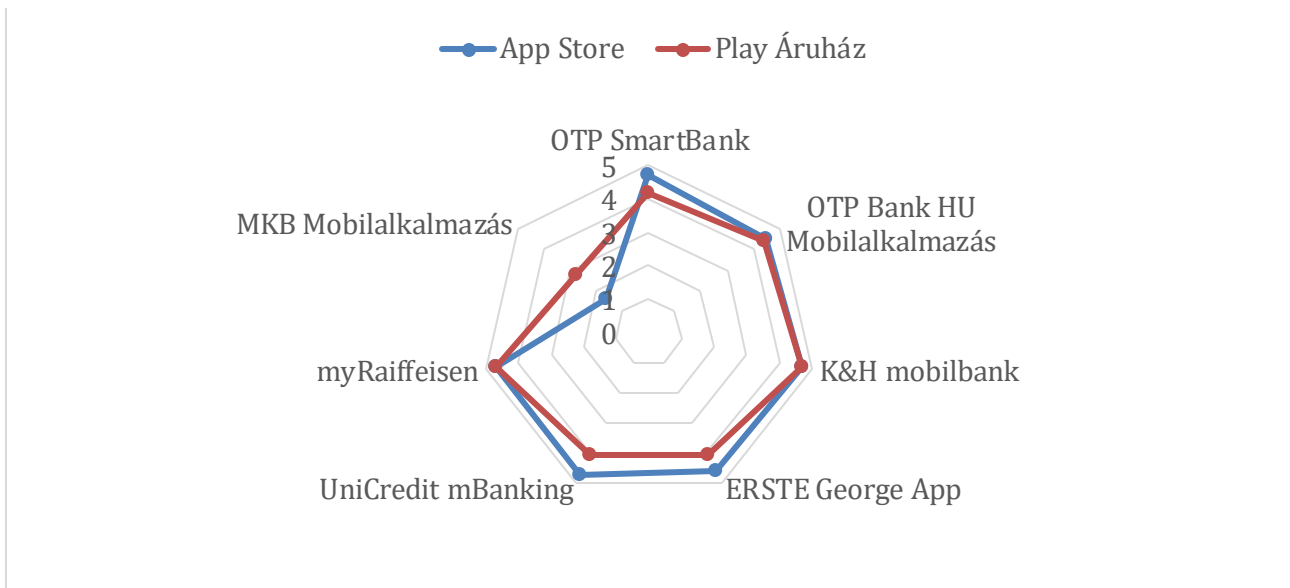
4. táblázat: Mobilbankok mindennapi pénzügyi funkciói 2022 márciusában

Forrás: Saját szerkesztés, 2022.

2.2.2. Mobilbankok fogyasztói megítélése

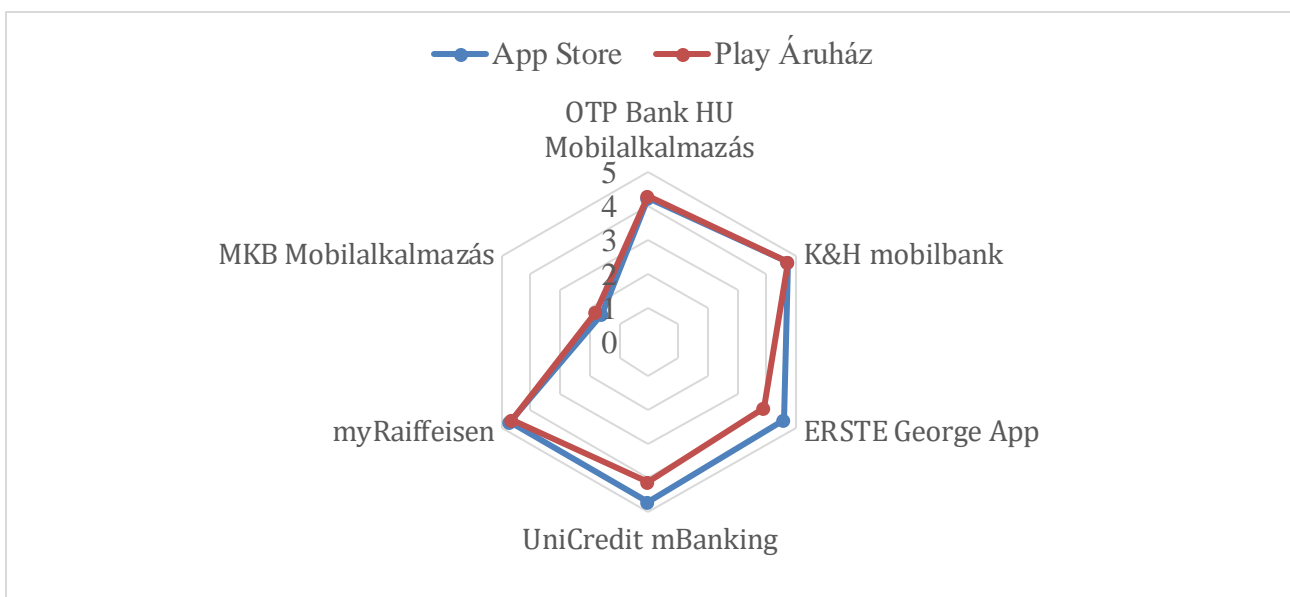
Mobilalkalmazások fogyasztói megítélésének vizsgálatánál jó kiindulási alapot jelentenek a különböző alkalmazás áruházak. Mindegyik alkalmazás esetében megvizsgáltuk a Play Áruház és App Store értékeléseit is. Mindkét operációs rendszer esetén a legelégedettebbek ősszel a K&H és a Raiffeisen ügyfelei, míg tavasszal csak a K&H ügyfelei voltak. A Raiffeisen esetében az androidos felhasználók véleménye romlott. Az értékelésekből kiderül, hogy a legtöbben a biometrikus azonosítással tapasztalnak problémát. Nem engedi őket az alkalmazás belépni sem jelszóbeírás sem ujjlenyomat beolvasás után. Sokan panaszkodnak arra is, hogy az alkalmazás különböző hibaüzeneteket küld, elsötétül. Ősszel és tavasszal is többen panaszkodtak a QR kódos cskkbefizetés hiányára. A legkevésbé kedvelt alkalmazás mindkét operációs rendszer esetében az MKB Mobilalkalmazás volt. Ennek megítélése az android felhasználók körében tovább romlott. Ennek hátterében az áll, hogy rengeteg értékelésben olvasható, hogy egyáltalán nem elérhető az alkalmazás napközben. Folyamatos karbantartási, kommunikációs hibaüzenetet tapasztalnak a felhasználók. Több véleményben is megtalálható a 10-ből 8-szor nem tudok belépni kifejezés, ami 2022-ben egy mobilbank esetében meglehetősen rossz arány. A táblázat alapján szembetűnő változás az Erste alkalmazásának Play Áruház értékelésének csökkenése. A március 8-án eszközölt frissítés óta többen nem tudnak belépni az alkalmazásba, vagy az alkalmazás összeomlását tapasztalják. Felháborítónak tartja több értékelő is, hogy egy frissítés hozta működési hibát több hét alatt sem tudnak kijavítani. Többen hiányolják a cskkbefizetési funkciót, és panaszkodnak a Push üzenetek elmaradására, lehetetlenné téve az online vásárlásokat is. A sok negatív, és felháborodott vélemény mellett rengetegen dicsérik az applikáció átlátható felépítését, kezelhetőségét és személyre szabhatóságát. A Play Áruház értékelései között is

olvasható, hogy az iOS verzió jól működik, biztos alapokon áll. Az alkalmazás áruházak értékeléseit az 1. és 2. ábra tartalmazza.



1. ábra: Mobilbankok értékelése 2021 szeptemberében

Forrás: Saját szerkesztés, 2023.



2. ábra: Mobilbankok értékelése 2022 márciusában

Forrás: Saját szerkesztés, 2023.

2.3. OTP Digitális Szolgáltatási Szerződés

2.3.1. AZ OTP DSZ bevezetésének fogyasztói megítélése

Ősszel az OTP Bank Facebook posztjai alatt közzétett kommentek és az alkalmazás áruházokban található vélemények alapján igen megosztó volt az új internet- és mobilbanki szolgáltatás megítélése.

Alapvetően többségben voltak azok a felhasználók, akik teljes mértékig meg voltak elégedve az új szolgáltatással. Ők leginkább a kiadásfigyelő funkciót és az új felületet dicsérték. A legtöbb panasz magára az árra érkezett. Többen sokallták a 499 forintos havidíjat, ami az átmeneti időszak után kerül felszámításra. Ezen túl többen kiemelték a betét lekötés és feltörés hiányát. Sokan igényelték az alkalmazásban a sötét módot, amit a fejlesztők néhány hét alatt be is építettek. Majd a betét lekötés és feltörés funkció és elérhetővé vált. Ebből az látszik, hogy igyekeznek a felhasználók számára tökéletesíteni a szolgáltatást. Szimpatikus, hogy az ügyfelek hozzászólásaira a bank munkatársai válaszolnak, viszont az új szolgáltatás díjával kapcsolatban felmerülő kommentekre történő válaszokban sosem említik az átmeneti időszak utáni költségeket, mindig csak az olvasható, hogy jelenleg díjtalan.

2.3.2. Az OTP SmartBank kivezetésének fogyasztói megítélése, a vállalat reakciója

A SmartBank kivezetésére március 1-jén került volna sor, viszont a közösségi felületeken megjelent és a bankfiókokba beérkező negatív vélemények miatt meghosszabbították a régi alkalmazás használhatóságát. Az új applikációval kapcsolatban felmerülő problémák között leginkább az ár, az alkalmazás letölthetősége és a regisztráció során felmerülő hibáüzenetek vannak jelen. Továbbá többen hiányolják, hogy az alkalmazásban nem lehet a háztartáson belüli több OTP-s számlát kezelni, valamint, hogy a junior számlákhoz csak 14 éves kor felett engedélyezett a regisztráció. Bár folyamatosan figyelmeztették az ügyfeleket az új szolgáltatásra és a régi mobilbank kivezetésére is, mivel SmartBankkal sokan meg voltak elégedve, ezért egyesek egyfajta ellenállásként nem regisztráltak az új mobilbankba, ezen felhasználók esetén az átállás hirtelennek és erőszakosnak hatott. Többen olyan mértékben elégedetlenek, hogy az online térben arról írnak, hogy bankváltáson gondolkoznak.

3. Következtetések

Az elemzésbe bevont szolgáltatások alapos vizsgálata során arra az eredményre jutottunk, hogy a bankok alapvetően hajlanak a megújulás felé, folyamatosan fejlesztik az elérhető funkciók körét, valamint a felületek kezelhetőségét is. Mindegyik applikáció esetében megfigyelhető, hogy nagyon gyakoriak a frissítések. Nem az OTP volt az egyetlen az elmúlt időszakban, aki alapjában változtatta meg az internet- és mobilbanki szolgáltatását, nem sokkal a vizsgálat kezdete előtt vezette be az Erste a George nevű szolgáltatást. Napjaink egyik leginnovatívabb funkciói a Push értesítés, a kiadásfigyelő, illetve pénzügyi analitika, melyeket a pénzintézetek közül többen beépítettek mobilbankjukba. Ezek a funkciók nagymértékben hozzájárulnak a felhasználók pénzügyi tudatosságához, valamint a mindennapi pénzügyeik nyomon követéséhez és kezeléséhez.

4. Összegzés

Összegzésképpen elmondható, hogy a téma rendkívül aktuális és érdekes, valamint rengeteg további kutatási lehetőséget rejt magában, hiszem folyamatosan jelennek meg újabb és újabb innovációk a területen. A primer módszerek közül dokumentumelemzést és netnográfiaát használtunk. Az internetes banki szolgáltatások fejlesztése elengedhetetlen az eredményes működéshez. A bankoknak érdemes az

egyszerűbb ügyintézési folyamatokat a digitális csatornák felé terelni. Kapacitásbővítés és humán erőforrás gazdálkodás szempontjából rengeteg lehetőséget rejt. Továbbá a felnövekvő korosztály már teljesen az elektronikus megoldásokhoz van szokva. Megszólításukhoz és megtartásukhoz elengedhetetlen a fejlett internetes hálózat kiépítése. Bár hazánk nagybankjai folyamatosan fejlesztenek a változó igények mentén, egyes változások nagyon heves reakciókat válthatnak ki a felhasználók körében. Jelen tanulmány vélhetően hasznos gyakorlati útmutatást ad a piac vállalati szereplőinek, illetve segíthet ezen területen a jövőbeni kutatások indikátorrendszerének kialakítását.

Hivatkozások

- [1] Vigvári A. (2015): Pénzügy(rendszer)tan. Budapest, Akadémiai Kiadó. ISBN 9789630585958
- [2] MNB (2022): Az elektronikus banki szolgáltatások.
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/bankszamlak#elektronikus-banki-szolgalattasok>
(Letöltés időpontja: 2022. 05. 11.)
- [3] KSH (2021): A háztartások információs- és kommunikációs eszköz-használatának főbb jellemzői.
<https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/ikt/2020/01/index.html> (Letöltés dátuma: 2022. 08. 13.)
- [4] KSH (2022): Helyzetkép, 2021 – Digitális társadalom.
<https://ksh.hu/s/helyzetkep-2021/#/kiadvany/digitalis-tarsadalom/a-haztartasok-infokommunikacioseszkoz-hasznalata-2021> (Letöltés dátuma: 2022. 08. 13.)
- [5] Balogh J. (2004): E-banking. Észak-magyarországi Regionális Munkaerőfejlesztési és Átképző központ (Szakdolgozat)
- [6] MNB (2022): Internetbank.
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/bankszamlak/szolgalattasok/internetbank> (Letöltés időpontja: 2022. 05. 11.)
- [7] MNB (2022): Mobilnetbank.
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/bankszamlak/szolgalattasok/mobil-netbank> (Letöltés időpontja: 2022. 05. 11.)
- [8] Gál T. (2008): Mobile Banking, Mobile Trading.
<https://docplayer.hu/1925046-Mobile-banking-mobile-trading.html> (Letöltés időpontja: 2021.09.20.)
- [9] Lehota J. (2001): Marketingkutatás az agrárgazdaságban. Mezőgazda Kiadó, Budapest, 233 p. ISBN 9639358258
- [10] Bányai E.–Novák P. (2011): Online üzlet és marketing. Akadémiai Kiadó, Budapest, 268 p. ISBN 9789630589864

- [11] Portfolio (2021): Megérkezett a friss magyar banki rangsor: így tett be a koronavírus a legnagyobbaknak <https://www.portfolio.hu/bank/20210602/megerkezett-a-friss-magyar-banki-rangsor-igy-tett-be-a-koronavirus-a-legnagyobbaknak-486164> (Letöltés időpontja: 2021. 09. 03.)



© 2023 by the authors. Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).