

CMC

online

# Meetup

## #19

### MIÉRT...

**Radivojevics Krisztián:** Miért szeretjük az egyik vagy éppen a másik banki applikációt?

**Solti Előd:** Miért készít(s)ünk wellbeing stratégiát?

**Torma Kálmán:** Miért nem akarják?

**Ürögi Tamás:** Miért nincs itthon Smart University?

Moderátor: Mezei Szabolcs

**2022. január 20. | 18.30**

Google Meet

Z  
S  
M  
T  
V



# Meetup

**#19**  
online

MÉRT...

**Miért szeretjük az egyik vagy éppen a másik banki applikációt?**

**RADIVOJEVICS Krisztián**

Budapest, 2022 január 20.



# Kiket és hogyan vizsgáltunk?

A 11 legnagyobb lakossági ügyfélbázissal rendelkező hazai bankok 2021. augusztus 1-én publikált legfrissebb mobil netbank alkalmazásait elemeztük.

Kutatásunk két részből áll:

1. az első rész, amiről most lesz szó a funkcionalitást és az elérhető szolgáltatásokat vizsgálja,
2. míg a második rész a netbank app-ok felhasználói élményét és magát a felhasználhatóságot veti össze.



## Ha már ügyfél vagyok...

Fontos hangsúlyozni, hogy ez a kutatás arra fókuszált, hogy a már ügyfélként jegyzett felhasználók milyen lehetőségekhez jutnak az egyes banki applikációkban.

Így ebben a körben nem vizsgáltuk, hogy az onboarding, tehát az új ügyfél megszerzésének utolsó lépcsőfoka mennyire támogatott a netbanki applikációkban. Ugyan egyre több bank választja azt, hogy az onboarding lehetőségeket (*online számlanyitás, videobankolás, stb*) kivezeti a mobil applikációba is, jelen kutatás terjedelmében marketinggel és ügyfélszerzéssel nem foglalkoztunk.

# Miket vizsgálatunk?

---

Arra voltunk kíváncsiak, hogy ma milyen funkciókat/szolgáltatásokat kínálnak a bankok a mobil applikációkban. Három nagy csoportban, összesen 93 tételt vizsgáltuk:

## 1. Alap banki funkciók (64 db)

- Biometrikus azonosítás
- Számlaegyenleg és számlainformációs szolgáltatások
- Belföldi forint és deviza utalás szolgáltatások
- Betéti- és hitelkártyákkal kapcsolatos információk és szolgáltatások
- Partnerek
- Értesítések, banki kommunikáció

## 2. Kiegészítő banki funkciók (18 db)

- Megtakarítások, értékpapír kezelés
- PSD2 Consent Management
- Deviza szolgáltatások

## 3. PFM (költéskövető) funkciók (11 db)

- Tranzakciók automatikus kategorizálása
- Időszakos költség áttekintés/összesítés
- Személyes célok, egyéni költségvetés
- Harmadik feles bankszámlák integrálása (PSD2 API)
- Family budget szolgáltatás

# Alap funkciókkal kapcsolatos fő megállapítások

Az alap banki funkciók meglétekor 64 különböző app szolgáltatást vagy műveleti lehetőséget vizsgáltunk. Jól mutatja, hogy mennyire alacsonyan van a netbankok „MVP” szintje, hogy csupán 3 funkciócsoport összesen 13 funkciója található meg az összes netbanki applikációban.

**Tehát a vizsgált alap banki funkciók alig több, mint 20%-a van lefedve mindegyik bank által.**

## Amit mindenki kínál mobilról (netbank app MVP)

### Számlainformáció

- Egyenleg
- Tranzakciók
- Számlaszám és egyéb számlaadatok

### Kártyaműveletek

- Betéti és/vagy hitelkártyák kijelzése
- Kártya limitek kijelzése és szerkesztése

### Belföldi forint utalás

- Azonnali Fizetési Rendszer
- Utalás másodlagos azonosítóra
- Gyakori kedvezményezettek mentése

### Biometrikus azonosítás

- Ujjlenyomat vagy arckép alapján történő beléptetés
- Tranzakció jóváhagyás biometrikus azonosítással

## A funkció amire a legtöbb bank felfűzi a mobil alkalmazását

Nem véletlen, hogy az utalás, azon belül is a belföldi forint utalás indítása mindegyik vizsgált netbank alkalmazás esetében az abszolút központban álló, fő funkció:

- Egyrészt ez az egyik fő eszköz az ügyfél számára, ami lehetővé teszi a pénze "használatát";
- Másrészt a bankok jelentős bevételre tesznek szert az utalások után szedett díjakból.

**Tehát egyszerre felhasználói és üzleti elvárás is, hogy az utalás funkció gördülékenyen és könnyen menjen mobilról is.**

## Funkcionalitás > Kényelem

A magyar piacon a banki app-ok MVP kiterjedését érdekes módon nem a felhasználói elvárások irányítják, hanem a szolgáltatók „bevállalósága”, ami kutatásunk alapján egyelőre inkább egy biztonsági játékra hasonlít mintsem egy innovációs versenyre.

# 1 AMIT MINDEN NETBANK TUD

## Amit mindenki tud: számlaegyenleg, belföldi forint utalás, tranzakciók

### Számla információ és tranzakciók

Minden bank applikációjában:

- Megjelenik az ügyfél aktuális számlaegyenlege;
- Elérhetőek a számla egyedi adatai is (pl. számlaszám, elnevezés, pénznem, stb);
- illetve a számlához tartozó tranzakciók és azok részletei is megjelennek.

Abban már eltérés tapasztalható, hogy csak a könyvelt vagy a már könyvelésre váró tételek is megjelennek-e, valamint a tranzakciók részleteibe való betekintés és kereshetőség sem egységes. A minimum részlet az összeg, dátum és kedvezményezett / kereskedő fél neve. Ezen túl némelyik bank akár térképen is mutatja a kereskedőt, vagy azt is kijelzi, hogy az adott kereskedőnél mikor és milyen összegű tranzakciókat bonyolítottunk még le az adott időszakban.

### Belföldi forint utalás

A belföldi forint utalás szintén az MVP funkciók részét képezi, mindegyik bank applikációjában van lehetőség erre. Az MNB elvárásoknak megfelelően valamennyi app-ból lehet másodlagos azonosítóra is utalni.

### Biometria > mPIN vagy jelszó

2021-re jutott el oda a magyar bankszektor, hogy a netbank applikációk mindegyike már a biztonságosabb és kényelmesebb biometrikus azonosítást részesíti előnyben a sokszor könnyen megfejthető vagy éppen ellenkezőleg, könnyen elfelejthető PIN kódokkal és egyedi jelszavakkal szemben.

### Kártya funkciók

Mindegyik bank applikációjában van valamilyen szinten lehetőség a betéti- és hitelkártyákhoz kapcsolódó műveletekre. A minimum szint, amit mindenki tud az a napi limitek megtekintése és állítása.

Érdekesség, hogy az applikációból történő kártya letiltás annak ellenére, hogy kényelmes és praktikus funkciónak hangzik, csupán pár banknál lehetséges.



# 2 A BELFÖLDI FORINT UTALÁS

## A funkció amire a legtöbb bank felfűzi a mobil alkalmazását

### Standardizált folyamat, mégis rengeteg egyedi implementáció létezik a piacon

A magyar bankrendszerben egy GIRO belföldi forint utalás precízen definiálva van:

- az adatkörök;
- az egyes adatmezők lehetséges beviteli értékei;
- és még a validálási szabályok is központilag rögzítve vannak.

Ennek ellenére mind a 11 bank saját interpretációja szerint jeleníti meg a belföldi forint utalás felületeit.

### Gyakori kedvezményezettek mentése (Partnerek, Sablonok)

Valamennyi bank felkínálja ügyfeleinek, hogy saját listába mentse azon kedvezményezetteket akiknek rendszeresen kívánnak utalást indítani. Szintén minden bank teljesítette az MNB elvárását, miszerint másodlagos azonosítóra is lehet mobilról utalást indítani. Azonban nagy különbség tapasztalható a bankok között, hogy a másodlagos azonosítókra indított utalásoknál mikor történik az azonosító ellenőrzése: **Az OTP, K&H, UniCredit, Budapest Bank képes azonnal, a beviteli mezőből való kilépést követően visszajelezni az azonosító valóságáról, míg a többi banknál egy továbblépést követően kapunk hibaüzenetet egy elgépelt vagy nem létező azonosító esetében.**

# 3 EGYÉB ALAP SZOLGÁLTATÁSOK ÉS FUNKCIÓK

## Számlainformációs szolgáltatás kiterjedése

Jellemző a banki alkalmazásokra, hogy a forint betéti és hitelkártya számla mellett a deviza számlák is elérhetőek (amennyiben rendelkezik az ügyfél ilyen termékkel).

### Mi a helyzet a megtakarítás-, értékpapír- és hitelszámlákkal?

Itt már nincs egység a vizsgált 11 bank által kínált mobil app-ban: Jellemzően a megtakarítások elérhetőek, azonban az értékpapír- és/vagy hitelszámlák csak a mezőny felében láthatóak mobil netbankból. Mobilról történő értékpapír vagy megtakarítási számla nyitási lehetőséget pedig csak a K&H és az Erste kínál fel.

## Kártya műveletek

A minimum szolgáltatás, melyet minden bank applikációja nyújt az nem több a kártyák (betéti és hitel egyaránt) megjelenítése és a hozzájuk tartozó napi vásárlási/KP felvét/internetes vásárlási limitek kijelzése, illetve igény esetén módosítása.

Érdekesség, hogy 2021-ben csupán pár bank kínálja fel a kényelmes, applikációból történő kártya tiltás (vagy felfüggesztés) lehetőségét, a legtöbb banknál még ma is telefonálni kell ezügyben (*ami extra call center költséggel terheli a bankokat és lassíthatja a folyamatot*). Továbbá, minden banknál van lehetőség egy adott kártya külföldön történő korlátozására, azonban csak az OTP Új Mobilbankjában lehet ezt ügyfélszolgálati beavatkozás nélkül, applikációból intézni ezt a műveletet.

## Kínosan lassú 3D Secure beállítások implementáció

Az internetes kártyás vásárlásokra 2021 év elejétől kötelezően alkalmazandó 3D Secure biztonsági beállítások meglepetésünkre csak az OTP, K&H, CIB és MKB app-okban érhető el. Ugyan a mobilos 3D Secure tranzakció jóváhagyást 8 hónap alatt szinte az összes bank megugrotta, érdekes és egyben kínos, hogy a beállítások (pl. a kétfaktoros hitelesítés esetében a statikus jelszó vagy SMS fogadására használt telefonszám) mobilról nem módosíthatóak.



# ALAP BANKI FUNKCIÓK - KONKLÚZIÓ

## Funkcionalitás > Kényelem

Látható, hogy a nagy átlagot nézve a funkciók megléte, egyes szolgáltatások biztosítása olyan szintű prioritást élvez, hogy komoly kényelmi és felhasználói élményt érintő áldozatokat is készek bevállalni a bankok. **Ennek egyik egyértelmű oka, hogy a magyar lakossági banki ügyfelekért ma még nem a digitális térben zajlik a legnagyobb küzdelem. Új ügyfelet szerezni vagy régit megtartani az app-on kívüli értékekkel és ajánlatokkal lehet.** Azonban az "új világ" hajnala már elkezdődött és ennek megfelelően a bankok között is látható a digitális térben történő helyezkedés.

Továbbá, nem szabad figyelmen kívül hagyni azt sem, hogy egy banki alkalmazás a tizenéves korosztálytól a digitálisan nyitott/érett nyugdíjasig egyszerre kell kiszolgáljon mindenkit. Ez önmagában akkora UI és UX kihívás elé állítja a fejlesztőket, hogy eleve nehéz egy porondra tenni a szűkebb szegmenseknek készülő fintech (vagy egyéb) app-okkal.

**Ezért ma a magyar piacon a banki app-ok MVP kiterjedését érdekes módon nem a felhasználói elvárások irányítják, hanem a szolgáltatók „bevállalósága”,** ami kutatásunk alapján inkább egyelőre inkább egy biztonsági játékra hasonlít mintsem egy innovációs versenyre.

### Banki mobil netbank MVP — 2021 (Magyarország)

- Legyen biztonságos és a készülék lehetőségeihez képest kényelmes a belépés (biometria);
- Lássa az ügyfél a számlaegyenlegét, számla adatait és a tranzakcióit;
- Tudjon az ügyfél belföldi forint utalás indítani 0-24 / 365
- Érje el az ügyfél a betéti- vagy hitelkártyájához kapcsolt fontos adatokat (KP felvét limit, vásárlási limit, stb).

# KIEGÉSZÍTŐ BANKI FUNKCIÓK

## Csekk fizetés QR kóddal

A vizsgált 11 bank közül 5 esetében (OTP, K&H, UniCredit, Erste, BudapestBank) van lehetőség sárga postai csekk QR kód beolvasására és fizetésére. A sárga csekkek manapság elavultnak és drágának számítanak a fizetési piacon, ezért inkább üzletpolitikai indokokat sejtünk a funkció elérhetősége mögött, mintsem valós üzleti érdekeket (a banknak kedvezőbb lenne ha csekk helyett utalna az ügyfél).

## Biztosítás kötés

Az OTP, K&H és UniCredit trió kínál mobil app-os ügyfeleinek egyszerű és kényelmes utasbiztosítás kötésére lehetőséget. Ugyanakkora ezen szolgáltatások annyira el vannak rejtve az app-okban, hogy élhetünk azzal a feltételezéssel miszerint ezek mögött inkább presztízs és/vagy kommunikációs érték lehet („nálunk ezt is lehet az app-ban), mintsem komoly üzleti megfontoltság.

## PSD2

Immáron 2 éve van velünk éles üzemben a PSD2, de mai napig tetszhalott állapotban tartják a bankok, tisztelet a kivételnek, akik: **UniCredit és Budapest Bank**.

A többi banknál nincs lehetőség mobilról PSD2 Consent Management műveletekre, sőt, még a korábban jóváhagyott Consent-eket sem látjuk. **Így aztán nehéz dolga van egy TPP-nek, hiszen a felhasználók számára nincs egy kényelmes csatorna ahol kezelni tudnák a PSD2 csatlakozásaikat.**

## Mik a kiegészítő banki funkciók?

A mindennapos bankolásra vonatkozólag közvetlen hozzáadott értékkel nem rendelkező funkciókat és szolgáltatásokat soroltuk a kiegészítő banki funkciók csoportba.

## Deviza funkciók hiánya

Jól mutatja a deviza funkciók hiánya, hogy az átlag magyar bankolót mennyire érinti a nem forint alapú banki termékek és szolgáltatások. Már egy deviza kalkulátort is nagyítóval kell keresni és csupán az OTP, Erste és UniCredit nyújtja ezt a funkciót mobilon. Egy SEPA utalásra pedig egyszerűen sehol sincs lehetőség mobilról, miközben a deviza számlák szinte minden banknál elérhetőek mobil app-ból is.

# PFM (KÖLTSÉGGKÖVETŐ) FUNKCIÓK

## Tranzakciók automatikus kategorizálása és költségek áttekintése

A K&H, CIB, Takarékszövetkezet, MKB és MagNet Bank kivételével már mindegyik hazai lakossági bank mobil alkalmazása képes automatikusan bekategorizálni az ügyfél számláján keletkező tranzakciókat és ezeket időszakosan (általában havi bontásban) vizualizálja is. Érdekes, hogy az automatikus kategorizálást szolgáló bankok közül csak az OTP, UniCredit és Erste kínál átkategorizálási lehetőséget, azaz ezen bankok több szabadságot és mozgásteret hagynak az ügyfél költségkövetési szokásainak finomhangolására. Az egyéni címkézést már csak az Erste és a UniCredit teszi lehetővé ügyfeleinek a 11-es mezőnyből. Egyéni célok beállítását pedig kizárólag a UniCredit applikációjában lehet egyelőre megtenni.

## Nincs még mögöttes érték és szolgáltatás, de már láthatóan költenek PFM funkciókra a bankok

Egyelőre még nem jelentek meg a magyar piacon a PFM funkciók által vezérelt, adatközpontú egyedi termékajánlatok (pl személyi kölcsön, számlatermék, stb), ugyanakkor egyértelmű előremozdulás látható a piacon. Az elmúlt 4-5 évben ezen a téren is rengeteg fejlődés realizálódott a piacon és várhatóan pár éven belül megjelennek a PFM-re épülő értéknövelő és értékteremtő termékek is.

További érdekesség, hogy az EU más országaiban, illetve a fintech app-okban egyre nagyobb népszerűségnek örvendő „Family Budget” PFM funkció ma még egyetlen banki applikációban sem érhető el. Pedig a mögöttes érték ügyfél és üzlet oldalról is talán itt lehet a legnagyobb.

## Mik a PFM funkciók?

Personal Finance Manager, azaz személyes költségeink követése, elemzése (szabad fordításban).

## PSD2 és a PFM funkciók

Noha a teljes személyes költség követés akkor valósul meg ha egy több banknál is számlával rendelkező ügyfél egy helyen tudja minden számláját kezelni (aggregált kimutatás). Érdekes, hogy az OTP Új Internetbankja képes más banknál vezetett számlák kezelésére (PSD2 Consent), azonban ezeket egyelőre az Új Mobilbankban még nem tették elérhetővé (ígéretük szerint még 2021-ben elérhető lesz).

# Érdekességek

## Két táborra szakadt a piac: „Innovátorok” és Követők

Azért csak idézőjelben, mert ugyan a magyar piacon innovációnak számító funkciók és szolgáltatások jellemzők ezen bankok applikációira, viszont ha körbenézünk az EU más piacain akkor már árnyaltabb a helyzet: a magyar innovátorok valójában nemzetközi szinten biztonsági játékosok.

A két csoport között szinte nincs átmenet, vagy köztes szereplő (a mostani felmérésünk idejében). Ugyan az élmezőnyből csupán 3 nagy innovátor emelkedik ki, a többi „top listás” bank valójában csak azért nem az, mert később hozták ki ugyanazon funkciókkal ellátott alkalmazásait. Érdekesség az is, hogy egy-egy „innovátor” applikációja egy hónap alatt akár 3-4 alkalommal is frissülhet (jellemzően ezek bugfixek, finomhangolások), míg a kullogók app-ja van, hogy 3-4 havonta frissül csak egy bugfix-szel (kivéve a Raiffeisen Bank applikációját).

További érdekesség, hogy a magát digitális és innovációban élen járónak nevező Gránit Bank és MagnetBank egy szépen felépített és kellemes felhasználó felülettel küldte piacra az amúgy funkcionálisan igencsak szegényes mobil alkalmazásait. Ők azon Követők akik legalább szépen csomagolták be az elavult applikációjukat.

### „Innovátorok” és az élmezőny

- |    |                     |                           |
|----|---------------------|---------------------------|
| 1. | <b>OTP Bank</b>     | Új Internet- és mobilbank |
| 2. | <b>Erste Bank</b>   | George Magyarország       |
| 3. | <b>K&amp;H Bank</b> | K&H mobilbank             |
| 4. | CIB Bank            | CIB Bank                  |
| 5. | UniCredit Bank      | UniCredit mBanking        |
| 6. | MKB Bank            | MKB Mobilalkalmazás       |
| 7. | Budapest Bank       | Budapest Bank Mobil App   |

### Követők

- |     |                        |                         |
|-----|------------------------|-------------------------|
| 8.  | <b>Gránit Bank</b>     | Gránit eBank applikáció |
| 9.  | <b>Raiffeisen Bank</b> | myRaiffeisen            |
| 10. | <b>MagNetBank</b>      | MagNet MobilBank        |
| 11. | <b>Takarékbank</b>     | Takarék MobilApp        |

További érdekesség, hogy a MagNet Bank MobilBank applikáció 2016-ban elnyerte az „Év mobilbankja” díjat a hazai lakossági szektorban. 5 évvel később ez a termék a saját felmérésünkben 11-ből a 10. helyen végzett.