

Robot pénzügyi tanácsadók fogyasztói megítélése

KOLOS KRISZTINA

PhD, egyetemi tanár, Budapesti Corvinus Egyetem, krisztina.kolos@uni-corvinus.hu

KENESEI ZSÓFIA

PhD, egyetemi tanár, Budapesti Corvinus Egyetem, zsafia.kenesei@uni-corvinus.hu

CSERDI ZSÓFIA

tanársegéd, Budapesti Corvinus Egyetem, zsafia.cserdi@uni-corvinus.hu

Absztrakt

A robot pénzügyi tanácsadók (Robo Advisor) olyan online platformok, amelyek a mesterséges intelligencia felhasználásával a befektető pénzügyi preferenciáit figyelembe véve adnak befektetési tanácsokat egy olyan iparágban, ahol a meghatározó üzleti megközelítés a személyes tanácsadás. Felmerül a kérdés, vajon a személyes tanácsadás helyett mennyiben választanák a fogyasztók a robot pénzügyi tanácsadást, illetve milyen kontextuális vagy a fogyasztóhoz köthető tényezők befolyásolják ezt a döntést. Korábbi kutatások ellentétes kapcsolatot találtak a személyes tanácsadás keresése és a robot pénzügyi tanácsadók használata között, illetve akkor tűnt a robot pénzügyi tanácsadó megfelelő alternatívának, ha relatív magas volt a hagyományos személyes tanácsadás észlelt kockázata, például észlelt érdekkonfliktus esetén (Brenner – Meyll, 2020). E platformok használatában a fogyasztói attitűdök meghatározóak; a robot pénzügyi tanácsadást felhasználók számának növelése érdekében a pénzügyi szolgáltatóknak el kell oszlatniuk az ügyfelek kétségeit, tájékoztatniuk kell az ügyfeleket ezek előnyeiről (Belanche et al., 2019).

A robot pénzügyi tanácsadók fogyasztói megítélésének vizsgálata még csak a kezdeti szakaszban jár. Kutatásunk elméleti megalapozásánál abból a kérdésből indulunk ki, hogy mi akadályozza meg a fogyasztót abban, hogy ezt a technológiát alkalmazza, az elméleti keretrendszerünket ezért a fogyasztói rezisztencia elmélete adja.

Empirikus kutatásunkban azt vizsgáljuk, hogy egy szolgáltató robot által adott befektetési javaslatot milyen valószínűséggel választanák a fogyasztók a személyes tanácsadás helyett attól függően, hogy virtuális asszisztensről vagy chatbotról van szó, illetve a saját bank vagy egy nemzetközi háttérű, de a válaszadó számára ismeretlen pénzügyi szolgáltató biztosítja ezt a lehetőséget. A kutatási módszertan kérdőíves megkérdezés scénáriók alkalmazásával, a mintaelemszám 1127 fő. (Az érvényes válaszok alapján a minta 45 százaléka férfi, 55 százaléka nő; a budapestiek aránya 57 százalék és 25 százalék él vidéki városban). A szolgáltató robot választásának valószínűsége mind a négy scénárió esetében közepes (1-5 skálán mérve 2,64-2,76 közötti átlagértékekkel). Ennek részletesebb kifejtését tartalmazza előadásunk.

Kulcsszavak: szolgáltatás és mesterséges intelligencia, technológia elfogadás, pénzügyi tanácsadás

Irodalomjegyzék

- Belanche, D. – Casaló, L.V. – Flavián, C. (2019): Artificial Intelligence in FinTech: understanding robo-advisors adoption among customers. *Industrial Management & Data Systems*. 119 (7) 1411-1430. <https://doi.org/10.1108/IMDS-08-2018-0368>
- Brenner, L. – Meyll, T. (2020): Robo-advisors: A substitute for human financial advice? *Journal of Behavioral and Experimental Finance*. 25 (March). <https://doi.org/10.1016/j.jbef.2020.100275>