

Elektronikus Fizetési Szolgáltatók Szövetsége (EFISZ)

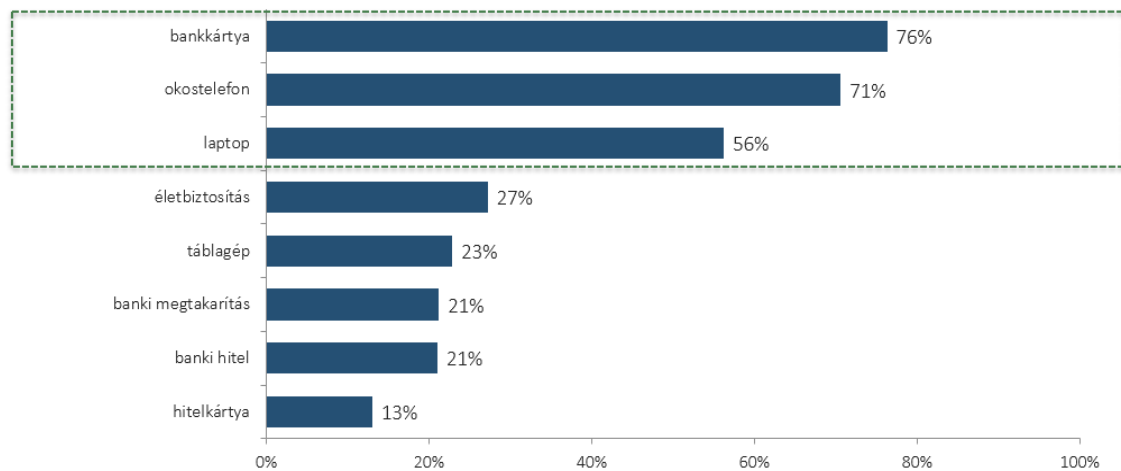
A magyar lakosság elektronikus fizetéssel kapcsolatos ismeretei, preferenciái és igényei

Országos reprezentatív közvélemény-kutatás a hazai elektronikus fizetés helyzetéről

Az Elektronikus Fizetési Szolgáltatók Szövetsége (EFISZ) az Elektronikus Fizetési Stratégia (EFS) kialakításával kapcsolatos szakmai munka részeként, a Szövetség tagjainak közreműködésével országos, reprezentatív véleménykutatást készített a magyar lakosság elektronikus fizetéssel kapcsolatos ismereteiről, preferenciáiról és igényeiről.

Az országos reprezentatív mintavétel által, a 18 év feletti magyar lakosság körében, személyes megkérdezés keretében végzett kérdőíves véleménykutatásban 2000 fő vett részt. A 2019. júniusi kutatás során az EFISZ elsősorban a hazai lakosság elektronikus fizetéssel kapcsolatos informáltságára és szükségleteire volt kíváncsi, valamint arra, hogy az „e-fizetéskor” a lakosság milyen tényezőket részesít előnyben. A közvélemény-kutatás eredményei részben a lakosság korábbi preferenciáit igazolták vissza, azonban néhány területen a korábbi kutatási ismeretektől eltérő megállapítások születtek.

Okostelefon és internethasználat a magyar háztartásokban



Kérdés: Van-e az Önök háztartásában...

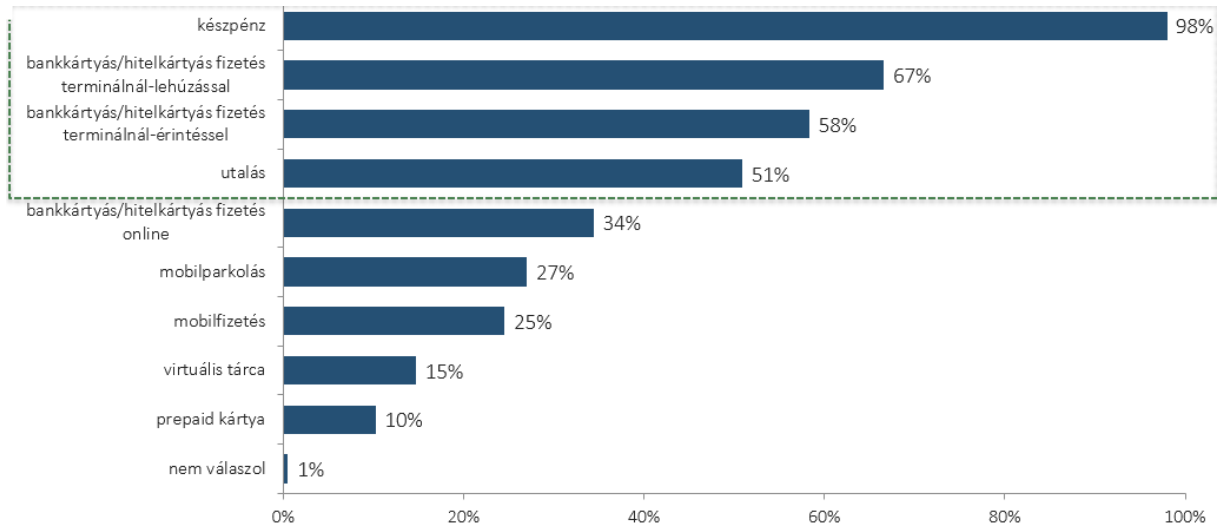
Bázis: Teljes minta (N=2000), a „van” válaszok aránya

A felmérés során kiderült, hogy a hazai lakosság nagy része rendelkezik olyan infokommunikációs eszközzel – elsősorban bankkártyával, okostelefonnal, illetve lappal – amely alkalmas **készpénzmentes fizetési megoldások** igénybevételére.

A kutatás ezen kívül kitért a magyar lakosság **internet használati szokásainak** felmérésére, amely során kimutatásra került, hogy a megkérdezettek közel kétharmada rendelkezik internet előfizetéssel. A válaszadók elsősorban a közösségi oldalak látogatását, kapcsolattartást, hírek olvasását, továbbá a bankolást, közigazgatási-, pénzügyi- és egyéb szolgáltatói ügyek intézését, valamint a vásárlást nevezték meg arra a kérdésre adott válaszukban, hogy milyen céllal interneteznek. A hordozható info-, és telekommunikációs eszközök – az okostelefon,

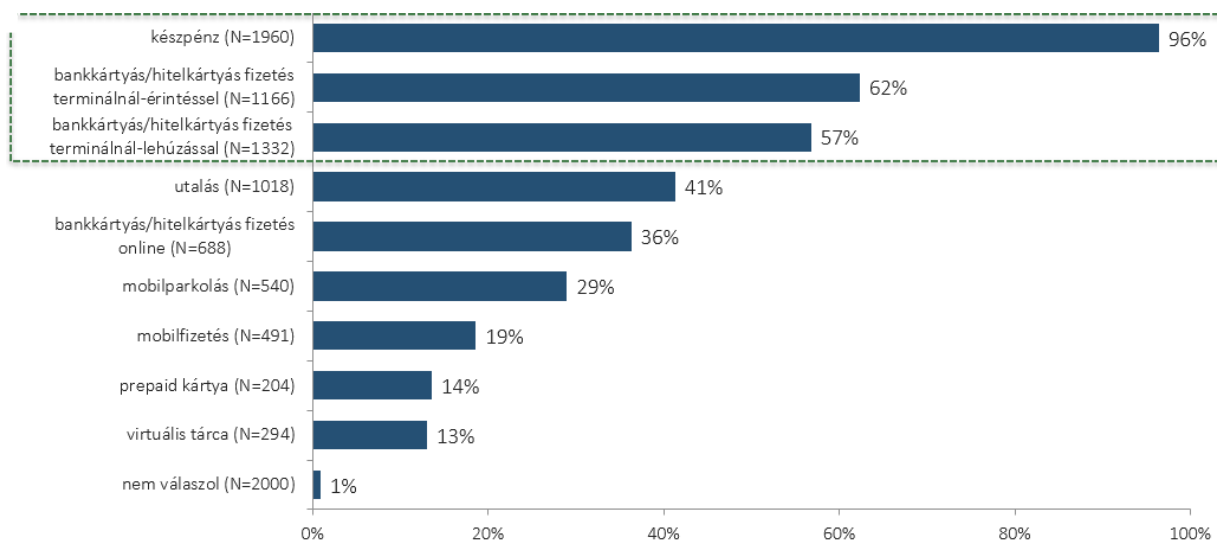
laptop/notebook – azok, amelyeket a felmérésben résztvevők előnyben részesítenek, illetve általában használnak internetezéskor, mely tevékenységgel átlag napi 3 órát töltenek el.

Milyen fizetési megoldásokat ismer és használ a hazai lakosság?



Kérdés: Az alábbiak közül mely fizetési módokat ismeri?

Bázis: Teljes minta (N=2000)



Kérdés: Az alábbiak közül mely fizetési megoldásokat használja?

Bázis: Akik ismerik az adott fizetési módot

A kutatásból kiderült, hogy a **kézpénz** mellett a legismertebb és leghasználtabb készpénzkímélő fizetési megoldás a **lehúzásos és érintéses bank- és hitelkártyás fizetés**, valamint az **átutalás**. A legkevésbé ismert és alkalmazott fizetési megoldás a **virtuális tárca** és a **prepaid kártya**. A **mobilparkolást** és **mobilfizetést** minden negyedik megkérdezett ismerte, közülük 29%-uk, illetve 19%-uk használta már. Azon válaszadók, akik az egyes fizetési módok használata mellett döntenek, általában szívesen veszik azt igénybe, és elégedettek a szolgáltatással.

Készpénzmentes fizetés, avagy gyors és kényelmes fizetési megoldások

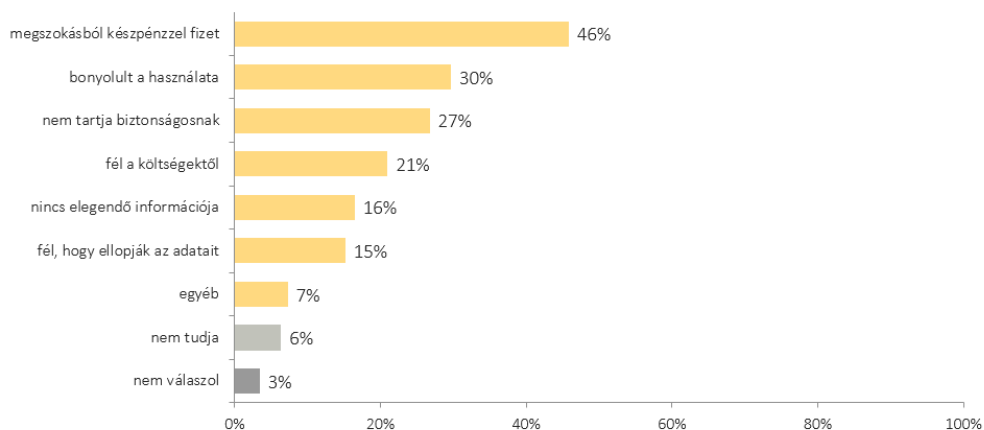
	gyors	biztonságos	kényelmes	korszerű	egyszerű	nyomon követhető	alacsony költségű	mindegyik	egyik sem
Bankkártyás/hitelkártyás fizetés terminálnál-lehúzással (N=756)	49%	36%	41%	31%	23%	14%	6%	24%	1%
Bankkártyás/hitelkártyás fizetés terminálnál-érintéssel (N=727)	53%	29%	45%	37%	30%	13%	7%	28%	1%
Bankkártyás/hitelkártyás fizetés online (N=250)	44%	32%	48%	34%	27%	16%	7%	29%	0%
Virtuális tárca (N=38)*	38%	34%	40%	43%	22%	17%	13%	38%	
Utalás (N=420)	38%	32%	48%	28%	27%	23%	4%	27%	2%
Prepaid kártya (N=28)*	39%	37%	35%	35%	34%	11%	4%	25%	2%
Mobilfizetés (N=91)	53%	28%	44%	41%	25%	10%	4%	21%	1%
Mobilparkolás (N=157)	47%	21%	44%	30%	25%	25%	2%	30%	

Kérdés: Az alábbi tulajdonságok közül Ön szerint mely/melyek jellemzőek az egyes, Ön által használt elektronikus fizetési megoldásra?

Bázis: Akik használják az adott fizetési módot, *alacsony elemszám!

Az egyes elektronikus, készpénzkímélő fizetési megoldások kapcsán a válaszadók leginkább a **gyorsaságot** és a **kényelmet** tartják fontosnak, melyek által növelhető az ügyfélméltény. A lehúzásos bankkártya/hitelkártya, a prepaid kártya, illetve az utalás esetén a **biztonság**, az érintéses és online fizetési kártyás vásárlás, a virtuális tárca, a mobilparkolás kapcsán pedig a **korszerűség** szintén a preferált jellemzők között szerepel.

A megszokás nagy úr...

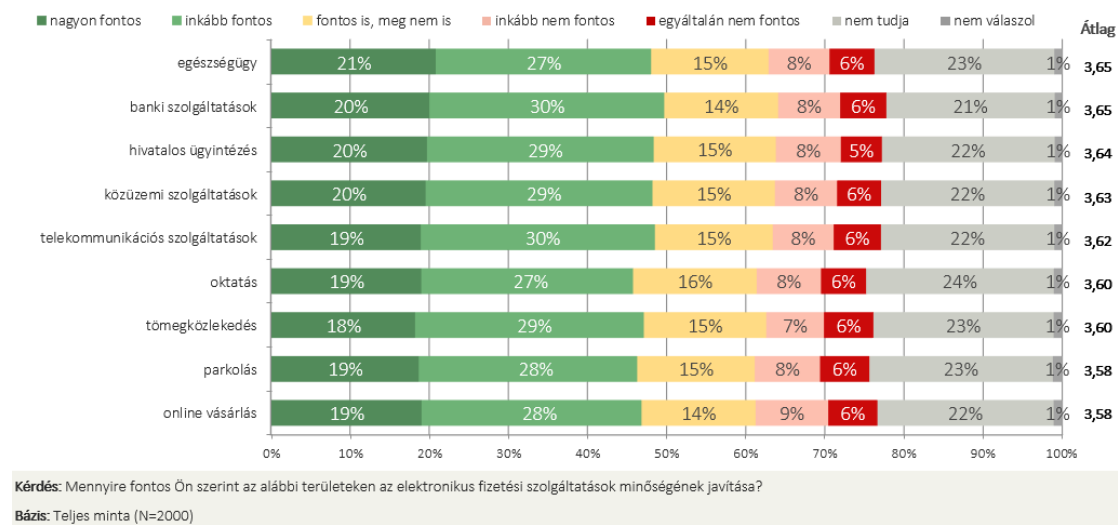


Kérdés: Mi az oka annak, hogy nem használ elektronikus fizetési megoldásokat?

Bázis: Akik egy felsorolt elektronikus fizetési megoldást sem használnak (N=911)

Az elektronikus fizetések **mellőzésének okait** vizsgálva kiderült, hogy azok, akik egyáltalán nem használnak elektronikus fizetési megoldást, **megszokásból fizetnek készpénzzel**. A válaszadók 30%-a azok **bonyolult használatát**, 27%-a a **biztonság hiányát** említette ennek okán. Alacsonyabb százalékban ugyan, de a **magas költségek** és a használatukra vonatkozó **információhiány** szintén megemlítésre került a válaszadók által.

A minőség kérdése az elektronikus fizetés területén sem elhanyagolható



A megkérdezettek közel fele nyilatkozott úgy, hogy fontos számára az **elektronikus fizetési megoldások színvonalának javítása** minden, a kérdőívben felsorolt területen. Az **egészségügy**, a **banki szolgáltatások** és a **hivatalos ügyintézés** azon három terület, amelyet kiemeltek a válaszadók a felsorolt lehetőségek közül.

Annak felmérésekor, hogy mely területeken a legelégedettebbek a szolgáltatások **színvonalával** és **minőségük** javításával, a felhasználók a **banki- és telekommunikációs szolgáltatások** és az **online vásárlás** végzett az élmezőnyben.

A kutatásban résztvevők általában családok, barátok által, online platformokon, televízión keresztül, pénzügyi szolgáltatóktól, illetve pénzügyi szakemberek közreműködésével értesülnek az elérhető **elektronikus fizetési lehetőségekről**. A megkérdezettek 48%-a **hatékony**nak ítéli az **elektronikus szolgáltatások ajánlását**, 58%-uk szerint **megfelelő a tájékoztatás**, amit a bankok, pénzügyi szolgáltatók kollégáitól kap. Minden tizedik válaszadó szívesen venne részt ingyenes, az elektronikus fizetési rendszereket bemutató workshopon.

Melyek ma a legnépszerűbb elektronikus fizetési megoldások?

A megkérdezettek körében a **bankok**, illetve a **telekommunikációs szolgáltatók által működtetett elektronikus fizetési megoldások** bizonyultak a legnépszerűbbnek. A kérdőív kitért a szolgáltatásokkal való elégedettség felmérésére is, melynek kapcsán az alábbi eredmény született.

A kimutatásból látható, hogy a felsorolt **szolgáltatók elektronikus fizetési megoldásaival elégedettek a felhasználók**. Annak vizsgálata kapcsán, hogy az érintett felhasználók körében mi az **elégedetlenség oka**, az derül ki, hogy a válaszadók elsősorban **költségesnek**, ritkábban **bonyolultnak** és **megbízhatatlannak** ítélik ezeket a szolgáltatásokat. Ugyanakkor a megkérdezettek alapvetően **ajánlanák** a felsorolt **szolgáltatók által kínált elektronikus fizetési megoldásokat** ismerőseik számára.

Budapest, 2019.06.28.

Az Elektronikus Fizetési Szolgáltatók Szövetsége (EFISZ) weboldalain elhelyezett minden képi megjelenést, szöveget, letölthető dokumentumot, információt, egyéb tartalmat, ideértve azok elrendezését, megjelenési formáját is, szerzői jog védi. Hivatkozni rájuk, idézni belőlük csak a forrás pontos megjelölésével lehet. A weboldalakon található tartalmak egészének vagy valamely azonosítható részének bármilyen formában történő felhasználása – a személyes használatot meghaladó mértékben – kizárólag az EFISZ kifejezett, erre vonatkozó előzetes írásos engedélyével lehetséges.
