

## Elektronikus Fizetési Szolgáltatók Szövetsége (EFISZ)

### A magyar lakosság elektronikus fizetéssel kapcsolatos ismeretei, preferenciái és igényei a járványügyi helyzetben

*Országos reprezentatív közvélemény-kutatás a hazai elektronikus fizetés helyzetéről a COVID-19 pandémiás veszélyhelyzetben*

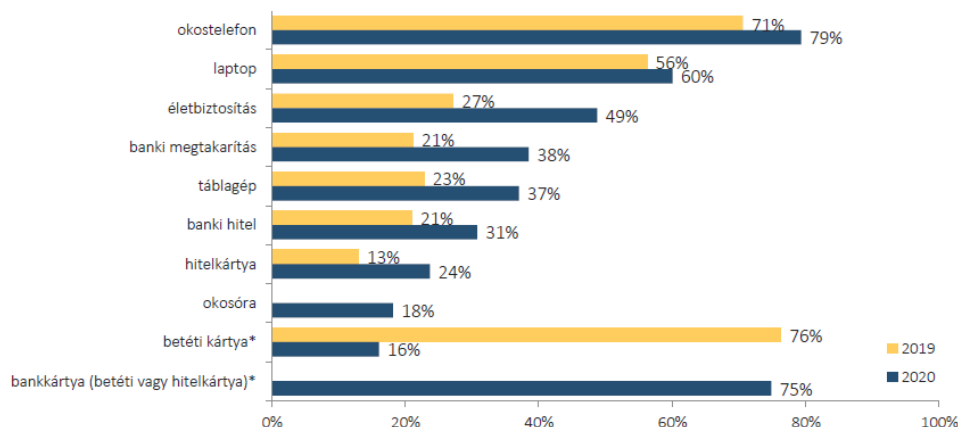
Az Elektronikus Fizetési Szolgáltatók Szövetsége (EFISZ) az Elektronikus Fizetési Stratégia (EFS) kialakításával kapcsolatos szakmai munka részeként, a Szövetség tagjainak közreműködésével elkészítette országos, reprezentatív véleménykutatását a magyar lakosság elektronikus fizetéssel kapcsolatos ismereteiről, preferenciáiról és igényeiről, ezúttal a koronavírus okozta járványügyi helyzetben.

Az országos reprezentatív mintavételre a 18 év feletti magyar lakosság körében, 1.000 fő megkérdezésével, úgynevezett CATI – telefonos – módszerrel került sor 2020. május-június hónapokban (A 2019. júniusi EFISZ kutatás során 2.000 fő személyes megkérdezésével, úgynevezett TAPI – táblagépes – módszerrel, ugyancsak a 18 év feletti magyar lakosság körében került lebonyolításra a reprezentatív mintavétel). A kutatások során az EFISZ elsősorban a hazai lakosság elektronikus fizetéssel kapcsolatos informáltságára és szükségleteire volt kíváncsi, valamint arra, hogy az elektronikus fizetési megoldások használatakor a lakosság milyen tényezőket részesít előnyben a rendkívüli helyzetben.

*A 2020-as közvélemény-kutatás egyik fontos eredményeként kiemelendő, hogy a járványügyi helyzet kialakulása óta – a készpénz használatát elkerülendő – a megkérdezettek 35%-a váltott az elektronikus fizetés használatára. A megkérdezettek közül minden harmadik válaszadó nyilatkozott úgy, hogy a kialakult helyzetet megelőzően ugyanolyan gyakran választotta az elektronikus fizetési megoldások alkalmazását.*

*A kutatás egy másik aktualitás, a lakosság azonnali átutalás bevezetésére vonatkozó ismeretének feltérképezésére szintén kitért. A megkérdezettek 75%-a nyilatkozott úgy, hogy hallott már erről a Magyarországon 2020. március 2-től elérhetővé vált innovatív fizetési megoldásról.*

### Okostelefon és internet használat a magyar háztartásokban



Kérdés: Van-e az Önök háztartásában...

Bázis: Teljes minta (N=1000), a „van” válaszok aránya; \*a betéti kártya 2019-ben bankkártyaként szerepelt. A jelentős eltérés miatt képzett változóval idén is kiszámoltuk az arányt a lehetőségekhez mérten (a változót a hitelkártya, betéti kártya, illetve a bankkártyás használat alapján képeztük).

A kutatás eredményeiből kitűnik, hogy a hazai lakosság körében nőtt azok aránya, akik rendelkeznek olyan infokommunikációs eszközzel – elsősorban okostelefonnal, lappal, illetve bankkártyával –, amely alkalmas **kézpénzmentes fizetési megoldások** igénybevételére.

Az **internethasználatra vonatkozó szokások** felmérése során kiderült, hogy az elmúlt egy évben 10%-kal – 68%-ról 78%-ra – nőtt azok aránya, akik otthonukban rendelkeznek műholdas vagy vezetékes internet előfizetéssel. Ugyancsak nőtt azok száma, akik a hordozható info- és telekommunikációs eszközeiket részesítik előnyben internetezéskor, azaz mobiltelefont, laptopot, notebookot vagy tabletet használnak erre a célra.

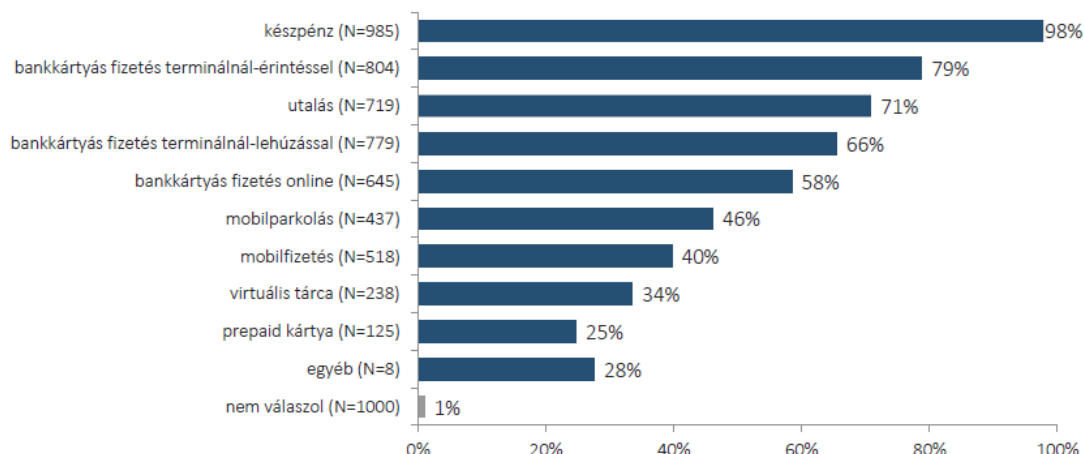
A válaszadók 72%-a nyilatkozott úgy, hogy napi szinten internetezik, mely tevékenységgel átlag napi 4 órát töltenek (a tavalyi évben a felmérés szerint átlag 3 óra volt a napi internetezés ideje), elsősorban az alábbi célokkal: kapcsolattartás, közösségi oldalak látogatása, hírek olvasása, bankolás, közigazgatási-, pénzügyi- és egyéb szolgáltatói ügyek intézése és vásárlás. A megkérdezettek 99%-a rendelkezik mobiltelefonnal (a 2019. évi kutatás szerint a válaszadók 89%-a rendelkezett saját használatú mobiltelefonnal), 2/3-uk okostelefont használ, és 45%-uk rendelkezik mobilinternet előfizetéssel.

### Milyen fizetési megoldásokat ismer és használ a hazai lakosság?



Kérdés: Az alábbiak közül mely fizetési módokat ismeri?

Bázis: Teljes minta (N=1000)



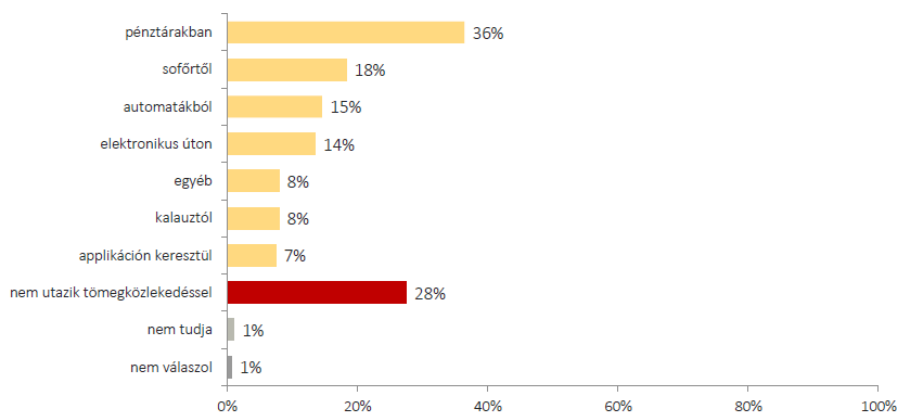
**Kérdés:** Az alábbiak közül mely fizetési megoldásokat használja? Kérem, minden fizetési helyzetre gondoljon, legyen szó akár vásárlásról, törlesztésről, magánszemélyek közötti fizetésről, csekkbefizetésről stb.!

**Bázis:** Akik ismerik az adott fizetési módot

A 2020-as kutatás eredményeit tekintve látható, hogy a **késspénz maradt a legismertebb és a mindennapokban leginkább használt** fizetési eszköz. Ugyanakkor a válaszadók körében nőtt a különböző **késspénzkímélő fizetési megoldásokat** ismerők aránya. Használatukat tekintve ezek közül a legnépszerűbb: a **lehúzásos és érintéses bank- és hitelkártyás fizetés**, valamint **az átutalás**. A legkevésbé ismert és alkalmazott fizetési megoldás továbbra is a **virtuális tárca és a prepaid kártya**. Itt érdemes megemlíteni, hogy **netbank**, illetve **mobilbank** funkcióval a megkérdezettek közel fele rendelkezik – a két funkció közül előbbi bizonyul népszerűbbnek –, akik elsősorban egyenlegük megtekintésére, valamint átutalásaik lebonyolítására veszik igénybe ezeket a szolgáltatásokat. A **mobilparkolást és mobilfizetést** ismerők, illetve használók arányszámát tekintve számottevő növekedés figyelhető meg.

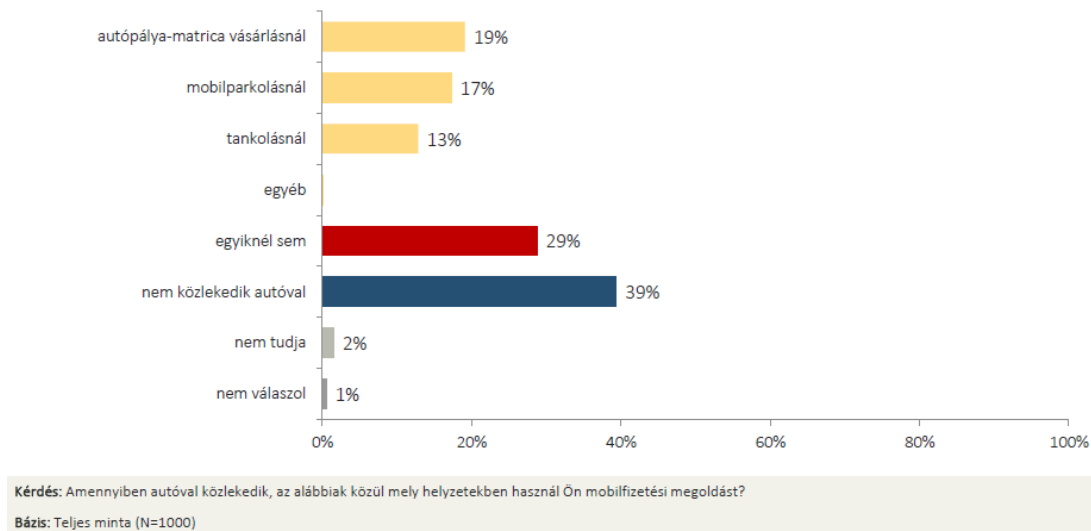
Kimutatásra került, hogy az **egyes fizetési módok használatával élők változatlanul elégedettek**, és szívesen veszik igénybe az adott szolgáltatást. Arra a kérdésre, hogy milyen rendszerességgel és milyen céllal alkalmazzák az egyes fizetési lehetőségeket, sokkal színesebb képet tükröző válaszok születtek. Célként elsősorban a vásárlást, egészségügyi és közüzemi szolgáltatások, egyéb hivatalos ügyek, utazás/szállásfoglalás során felmerült költségek rendezését, magánszemélyek között lebonyolított tranzakciók intézését nevezték meg a kutatásban résztvevők.

### Az elektronikus fizetési megoldások a közlekedésben



**Kérdés:** Utazás esetén hogyan veszi meg Ön az utazáshoz szükséges menetjegyet/vonaljegyet?

**Bázis:** Teljes minta (N=1000)



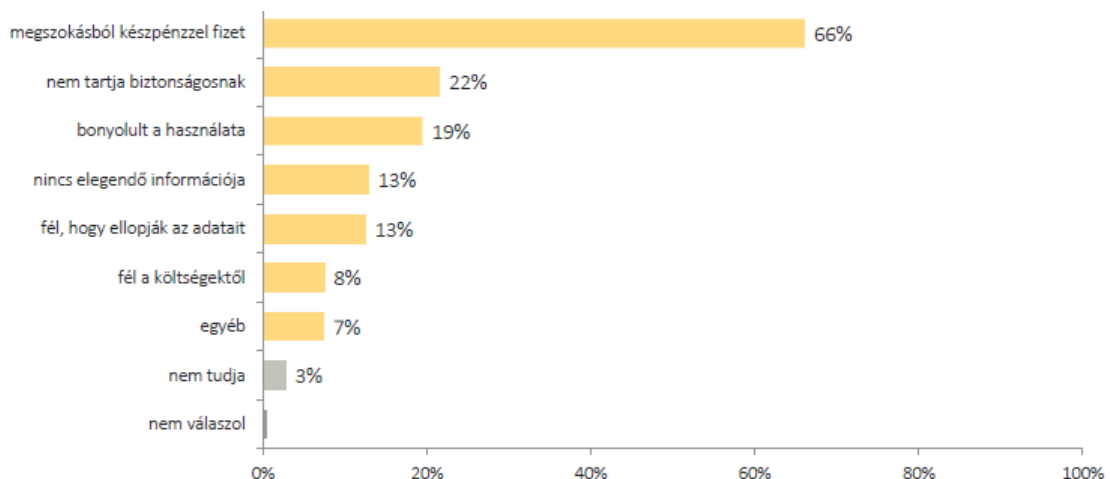
A 2020-ban lebonyolított kutatás kitért annak felmérésére is, hogy a válaszadók milyen **fizetési megoldást választanak az utazásaikhoz** szükséges menet-, illetve vonaljegyük megvásárlásakor. Látható, hogy a válaszadók 36%-a hagyományos módon, pénzárbán veszi meg az utazáshoz szükséges bizonylatait, 18%-uk a sofőrtől, 15%-uk automatákból, 14%-uk elektronikus úton vásárol. Ezenkívül kimutatásra került, hogy az autóval közlekedő válaszadók 19%-a autópálya-matrica vásárlásnál, 17%-a mobilparkolásnál, 13%-uk tankolásakor használ valamilyen mobilfizetési megoldást.

### Miért döntenek az ügyfelek az elektronikus fizetési megoldások használata mellett?

	gyors	biztonságos	kényelmes	korszerű	egyszerű	nyomon követhető	alacsony költségű	mindegyik	egyik sem
Bankkártyás fizetés terminálnál-lehúzással (N=511)	40%	29%	34%	26%	32%	28%	18%	41%	3%
Bankkártyás fizetés terminálnál-érintéssel (N=634)	44%	24%	33%	30%	33%	25%	19%	45%	1%
Bankkártyás fizetés online (N=377)	45%	22%	40%	37%	33%	35%	28%	34%	3%
Virtuális tárca (N=80)	41%	27%	30%	24%	25%	21%	18%	31%	2%
Utalás (N=510)	39%	37%	35%	31%	32%	37%	16%	36%	1%
Prepaid kártya (N=31)*	37%	18%	26%	26%	24%	20%	29%	20%	5%
Mobilfizetés (N=206)	41%	24%	33%	27%	28%	20%	17%	34%	4%
Mobilparkolás (N=201)	40%	24%	37%	25%	28%	22%	10%	38%	5%
Egyéb (N=2)*								100%	

Ahogy a fent látható táblázat tükrözi, az egyes készpénzkímélő fizetési megoldások kapcsán a **gyorsaság** és a **kényelem** az, amelyek népszerűvé teszik azok használatát az ügyfelek körében, amelyek mellett az **egyszerűség** és a **korszerűség** sem bizonyult elhanyagolhatónak. A bankkártyával – terminálnál-lehúzással, illetve terminálnál-érintéssel – történő fizetési lehetőség esetén magas volt azon válaszadók aránya, akik a kérdőívben felsorolt minden pozitív állítással egyetértettek azok jellemzőinek felsorolásakor. Az online bankkártyás fizetés, valamint az átutalás esetén a **nyomon követhetőség** szintén a preferált állítások között szerepelt.

## A készpénz használat megtartotta vezető szerepét

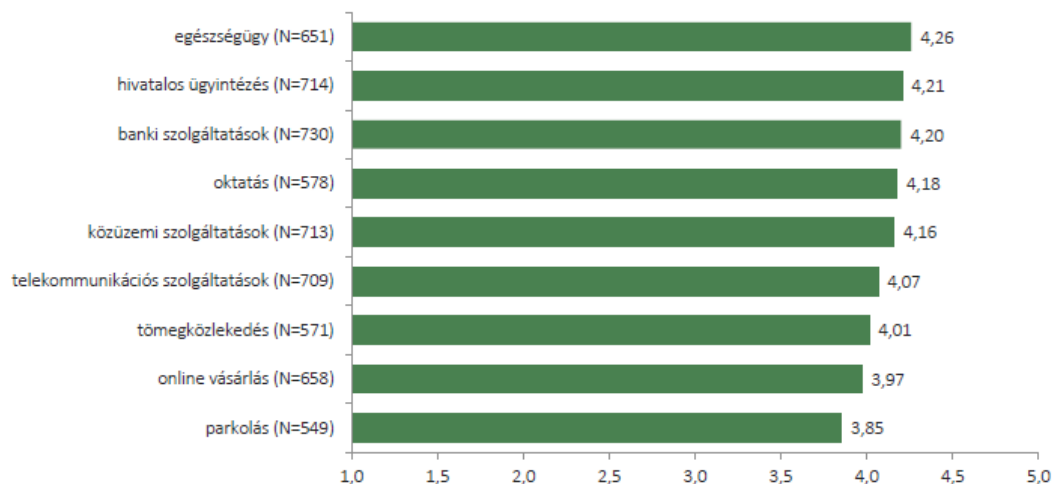


Kérdés: Mi az oka annak, hogy nem használ elektronikus fizetési megoldásokat?

Bázis: Akik egy felsorolt elektronikus fizetési megoldást sem használnak (N=248)

Az elektronikus fizetési megoldások **mellőzésének okait** vizsgálva, a 2019-es felméréshez hasonló eredmények születtek. Változatlanul magas azok aránya, akik **megszokásból döntenek a készpénz használata mellett**. Emellett a válaszadók a készpénzkímélő fizetési lehetőségek **bonyolult használatát**, valamint a használatukhoz kapcsolódó **információhiányt és bizonytalanságot** szintén megnevezték erre a kérdésre adott válaszukban.

## A minőség kérdése a készpénzkímélő fizetési megoldások területén



Kérdés: Mennyire fontos Ön szerint az alábbi területeken az elektronikus fizetési szolgáltatások minőségének javítása?

Bázis: Akik értékelték az adott területet

A válaszadók általában **családok, barátok által**, pénzügyi szakemberektől vagy szolgáltatóktól, valamint online platformokon, illetve a média egyes területein keresztül **értesülnek** az elérhető elektronikus fizetési megoldásokról. A megkérdezettek többsége **hatékonyak** ítélte **az elektronikus szolgáltatások ajánlását, megfelelőnek a tájékoztatást**, amit a bankok, pénzügyi szolgáltatók munkavállalóitól kap.

Ahogy a fenti ábrából kitűnik a megkérdezettek egyértelműen fontosnak ítélik **az elektronikus fizetési szolgáltatások minőségének javítását** a felsorolt területeken. Jelen pillanatban a banki- és telekommunikációs szolgáltatások, valamint az online vásárlás területei voltak azok, ahol kiemelkedő átlagértékek születtek az ügyfelek e-szolgáltatásokkal való elégedettségének vizsgálatakor. Ugyanakkor a közüzemi szolgáltatások, a hivatalos ügyintézés és a parkolás esetén szintén magas átlagpontszámok kerültek kimutatásra.

### **A legnépszerűbb elektronikus fizetési megoldások**

Az elmúlt év eredményeihez hasonlóan változatlanul a **bankok**, illetve a **telekommunikációs szolgáltatók által működtetett elektronikus fizetési megoldások** bizonyultak a legnépszerűbbnek a hazai lakosság körében. A kérdőív ismételten kitért a szolgáltatásokkal való elégedettség felmérésére is.

A kimutatás szerint a felsorolt **szolgáltatók elektronikus fizetési megoldásaival alapvetően elégedettek a felhasználók**. Arra a kérdésre, hogy mennyire ösztönöznék a válaszadó ismerőseit az általa igénybe vett e-szolgáltatások használatára, hasonlóan magas arányszámban adtak pozitív választ a megkérdezettek.

Az **elégedetlenség okának vizsgálatára** szintén kitért a kutatás, melyből az derült ki, hogy a válaszadók elsősorban **bonyolultnak, költségesnek**, vagy éppen **lassúnak** minősítették az egyes szolgáltatásokat.

Arra a kérdésre, hogy milyen intézkedések hatására vennék igénybe vagy gyakrabban igénybe a felhasználók az elektronikus fizetési lehetőségeket, a kutatásban résztvevők 36%-a **a biztonságosabb**, 21%-a az **egyszerűbb rendszerek bevezetését**, 24%-a **a tájékoztatás javítását** válaszolta, melyek mellett **a szigorúbb szabályozás és ellenőrzés** szintén említésre került.

**Budapest, 2020.07.24.**

*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.*

\*\*\*