

## Elektronikus Fizetési Szolgáltatók Szövetsége (EFISZ)

### Megyeszékhely-szintű városi felmérés az elektronikus fizetésről a COVID-19 világjárvány alatt

*Országos reprezentatív véleménykutatás a magyar lakosság elektronikus fizetéssel kapcsolatos ismereteiről, preferenciáiról és igényeiről*

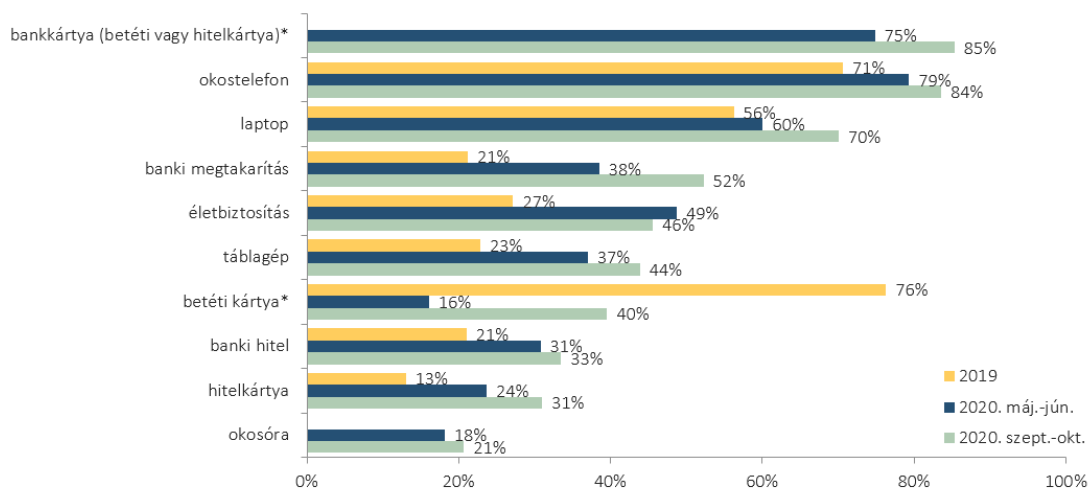
**Az Elektronikus Fizetési Szolgáltatók Szövetsége (EFISZ) tagjai közreműködésével újabb országos reprezentatív közvélemény-kutatást készítettett a hazai elektronikus fizetés helyzetéről: a Szövetség ezúttal megyeszékhely-szintű városi felmérés keretében mérte fel a magyar lakosság elektronikus fizetéssel kapcsolatos ismereteit, preferenciáit és igényeit a koronavírus okozta megváltozott helyzetben.**

Az országos reprezentatív mintavételre a megyeszékhelyeken élő 18 év feletti magyar lakosság körében, 1.000 fő megkérdezésével, úgynevezett CATI – telefonos megkérdezés – módszerrel került sor 2020. szeptember-október hónapokban (a 2019. júniusi EFISZ kutatás során 2.000 fő személyes megkérdezésével, táblagépes módszerrel, a 18 év feletti magyar lakosság körében került lebonyolításra a reprezentatív mintavétel, míg a 2020. májusi-júniusi EFISZ kutatás során a vírushelyzetre tekintettel a korábbi mintavételi eljárás módosítása okán a 18 év feletti magyar lakosság körében, 1.000 fő megkérdezésével, telefonos megkérdezéssel folyt a kutatás, ezt követte ezen őszi vizsgálat is.)

A kutatások során az EFISZ elsősorban a hazai lakosság elektronikus fizetéssel kapcsolatos tájékozottságára és szükségleteire volt kíváncsi, valamint arra, hogy elektronikus fizetéskor a lakosság milyen tényezőket részesít előnyben a pandémia okozta rendkívüli helyzetben.

*A közvélemény-kutatás egyik fontos eredményeként kiemelendő, hogy a járványügyi helyzet kialakulásával népszerűbbé váltak az elektronikus fizetési lehetőségek. A további terjedést segíthetik elő a biztonságosabb, egyszerűbb rendszerek. A megkérdezettek ötöde intenzívebb tájékoztatást is megjelölt a gyakoribb igénybevétel feltételül.*

### 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 ismét kiszámoltuk az arányt a lehetőségekhez mérten (a változót a hitelkártya, betéti kártya, illetve a bankkártyás használat alapján képeztük).

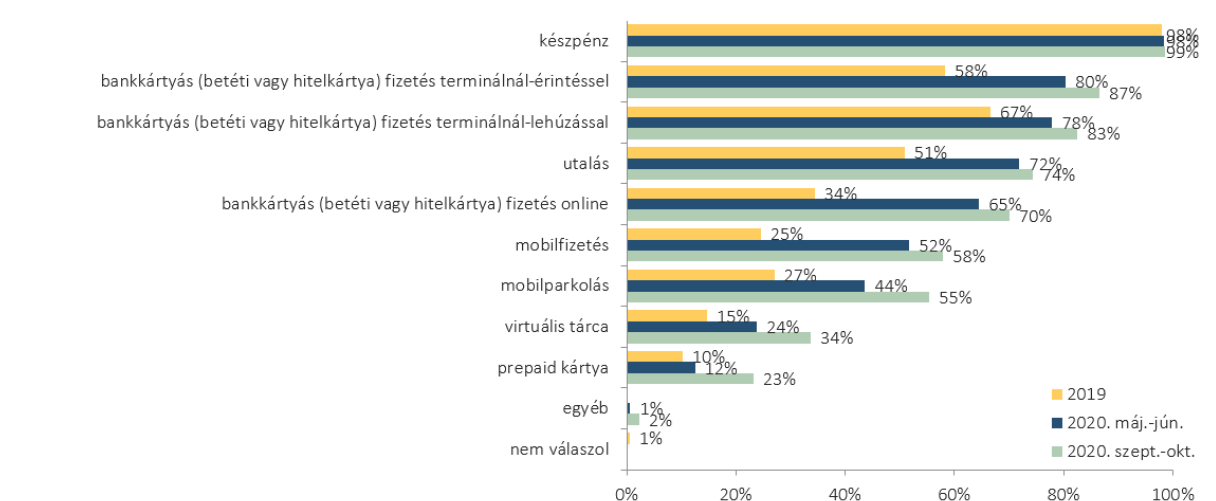
A kutatás eredményeiből kitűnik, hogy a hazai lakosság körében nőtt azok aránya, akik rendelkeznek olyan infokommunikációs eszközzel – elsősorban bankkártyával (betéti vagy hitelkártyával), okostelefonnal, illetve lappal –, amely alkalmas **készpénzmentes fizetési megoldás** igénybevételére.

Az **internethasználatra vonatkozó szokások** felmérése során kiderült, hogy a 2019. évi júniusi, illetve a 2020-as május-júniusi EFISZ kutatáshoz képest, a 2020-as szeptemberi-októberi felmérésnél – 68%-ról, 78%-ra, majd 87%-ra – nőtt azok aránya, akik otthonukban rendelkeznek műholdas vagy vezeték nélküli internet előfizetéssel. Ugyancsak nőtt azok száma, akik a hordozható info- és telekommunikációs eszközeiket részesítik előnyben internetezésre, azaz mobiltelefont, laptopot, notebookot vagy tabletet használnak erre a célra.

A válaszadók 75%-a nyilatkozott úgy, hogy napi szinten internetezik, mely tevékenységgel átlagosan napi 4 órát tölt (a 2019. évben a felmérés szerint átlagosan 3 óra volt a napi internetezés ideje), elsősorban az alábbi célokkal: kapcsolattartás (pl. közösségi média használata), hírek olvasása, egyéb (pl. film, zene, információ szerzése), bankolás és pénzügyek, vásárlás és megrendelés, közigazgatási-, és egyéb szolgáltatói ügyek intézése.

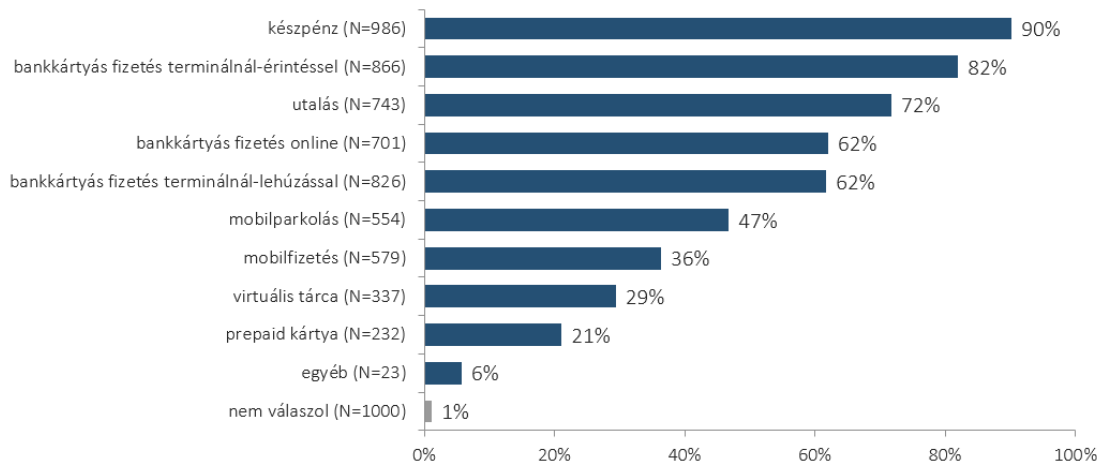
A megkérdezettek 98%-a rendelkezik mobiltelefonnal (a 2019. évi kutatás szerint a válaszadók 89%-a rendelkezett saját használatú mobiltelefonnal, míg a 2020. nyári felmérés szerint a válaszadók 99%-a rendelkezett mobiltelefonnal), 61%-uk rendelkezik mobilinternet előfizetéssel. A mobiltelefonnal végzett tevékenységek tekintetében, a válaszadók leginkább közösségi oldalakat látogatnak, e-maileznek, és applikációkat használnak, kevésbé vesznek igénybe azon keresztül banki szolgáltatásokat vagy vásárolnak mobiltelefonon keresztül.

### 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 2019-es és a 2020-as kutatások eredményeit tekintve látható, hogy a **kézpénz maradt a legismertebb és a mindennapokban leginkább használt** fizetési eszköz. Ugyanakkor a válaszadók körében nőtt a különböző **kézpénzkímélő fizetési megoldásokat** ismerők aránya. Használatukat tekintve ezek közül a legnépszerűbb: **a bankkártyás fizetés terminálnál - érintéssel, átutalás, bankkártyás fizetés online és terminálnál - lehúzással**. A legkevésbé ismert elektronikus fizetési megoldások 2020-ban is a prepaid kártya és a virtuális tárca, azonban a nagyvárosokban élők között már legalább minden negyedik megkérdezett számára ismerősek ezek a technológiák. A **mobilparkolást és mobilfizetést** ismerők, illetve használók arányszámát tekintve számottevő növekedés figyelhető meg.

**Az egyes fizetési megoldások használata tekintetében az alábbi összesítő táblázat készült a megkérdezettek visszajelzései alapján:**

	(online) vásárlás	szállásfoglalás	utazás/nyaralás	egészségügyi ellátás	törlesztés	közüzemi szolgáltatás	hivatalos ügyintézés	telekommunikációs szolgáltatás	magánszemélyek közötti fizetés	egyéb
Kézpénz (N=889)	63%	11%	24%	27%	10%	32%	22%	21%	<b>43%</b>	16%
Bankkártyás fizetés terminálnál-lehúzással (N=510)	68%	24%	30%	25%	10%	24%	25%	18%	6%	8%
Bankkártyás fizetés terminálnál-érintéssel (N=710)	70%	27%	<b>35%</b>	<b>31%</b>	12%	27%	<b>29%</b>	22%	8%	13%
Bankkártyás fizetés online (N=435)	<b>74%</b>	<b>36%</b>	28%	15%	17%	40%	20%	<b>31%</b>	7%	7%
Virtuális tárca (N=99)	64%	13%	15%	4%	2%	11%	5%	16%	11%	10%
Utalás (N=533)	30%	24%	20%	7%	<b>21%</b>	<b>52%</b>	21%	29%	26%	8%
Prepaid kártya (N=49)*	52%	3%	4%		4%	6%	1%	6%	4%	13%
Mobilfizetés (N=211)	50%	10%	17%	7%	6%	18%	8%	16%	6%	<b>18%</b>

**Kérdés:** Milyen helyzetben szokta Ön a/az .... fizetési megoldást használni?

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

**Elektronikus fizetési lehetőségek/technológiák ismerete** kapcsán kimutatásra került, hogy a válaszadók ötöde ismeri és használja is a QR-kód, illetve a biometrikus azonosítás lehetőségét, míg az NFC technológiát a többség nem ismeri.

A megkérdezetteknek az elektronikus fizetési megoldások lakhelyen történő használatáról alkotott képe azt mutatja, hogy a legelterjedtebb a bankkártyás fizetés terminálnál – érintéssel (68%), amelyet szorosan követ a bankkártyás fizetés terminálnál – lehúzással (61%), míg a virtuális tárcát és a prepaid kártyát jellemző fizetési megoldásként csak a megkérdezettek 17%-a és 13%-a jelölte meg.

Figyelemre méltó adat továbbá, hogy a családi körben elterjedt elektronikus fizetési megoldások esetében a válaszadók több, mint egyharmada nyilatkozott úgy, hogy a bankkártyás fizetést terminálnál akár érintéssel, akár lehúzással minden családtag használja, miközben a virtuális tárca vagy prepaid kártya használata egyáltalán nem jellemző a családokban.

A legolcsóbb fizetési eszköznek továbbra is a készpénz tekinthető, míg a legköltségesebb fizetési módnak az utalás bizonyult az azt használók körében a vélemények értékelése alapján. Mindazonáltal az elektronikus fizetési lehetőségek tekintetében a bankkártyás fizetés terminálnál érintéssel, vagy lehúzással magasan vezet, a válaszadók több mint kétharmada szívesen használja, de a mobilparkolást vagy a mobilfizetést használók 60%-áról is elmondható ugyanez.

### Az egyes fizetési megoldások jellemzői - összesítő táblázat

	gyors	biztonságos	kényelmes	korszerű	egyszerű	nyomon követhető	alacsony költségű	mindegyik	egyik sem
Bankkártyás fizetés terminálnál-lehúzással (N=510)	39%	32%	35%	29%	35%	34%	21%	43%	1%
Bankkártyás fizetés terminálnál-érintéssel (N=710)	41%	26%	33%	29%	30%	28%	17%	52%	0%
Bankkártyás fizetés online (N=435)	36%	22%	34%	29%	27%	31%	18%	46%	2%
Virtuális tárca (N=99)	27%	28%	28%	28%	26%	25%	14%	49%	
Utalás (N=533)	45%	44%	42%	34%	35%	41%	12%	34%	2%
Prepaid kártya (N=49)*	39%	36%	39%	28%	35%	30%	18%	37%	1%
Mobilfizetés (N=211)	34%	20%	31%	29%	24%	22%	6%	53%	1%
Mobilparkolás (N=259)	46%	34%	46%	37%	34%	33%	6%	38%	2%

**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 elektronikus, készpénzkímélő fizetési megoldások jellemzése alkalmával a válaszadók a leginkább gyorsnak, kényelmesnek és korszerűnek a mobilparkolást tartják, legbiztonságosnak az utalást, melynek további előnye az egyszerűsége és a nyomon követhetősége. A terminálnál bankkártyával történő lehúzásos fizetés szintén egyszerű, illetve a legalacsonyabb költségű a megadott válaszok alapján, az egyszerűség a prepaid kártyák jellemzésekor is megjelent.

A kutatás vizsgálta az elektronikus fizetések mellőzésének okát: azon megkérdezettek közül, akik nem használják az elektronikus fizetési megoldásokat, 53% megszokásból fizet készpénzzel. Illetve az ezen fizetési módok biztonságával kapcsolatos félelem még mindig magas, hiszen a megkérdezettek közel harmada nem tartja biztonságosnak. Említésre méltó továbbá azok száma, akik félnek az adataik ellopásától (14%), a magas költségektől (11%),

vagy a bonyolult használatától (11 %). Alacsonyabb százalékban ugyan (6 %), de a használatra vonatkozó információhiány szintén megjelölésre került.

Fenti válaszok mentén érthető, hogy a **gyakoribb igénybevétel a biztonságosabb és egyszerűbb rendszerek használatával nőne**, de a válaszadók ötödének van igénye a széleskörű tájékoztatásra is, illetve a szigorúbb szabályozásra és ellenőrzésre.

**A készpénzhez kapcsolódó költségek** közül a legismertebb a **készpénzfelvétel költsége**, illetve, ha **ellopják**, de a **készpénztartás** és az **elveszett kamat** is megjelent a válaszokban.

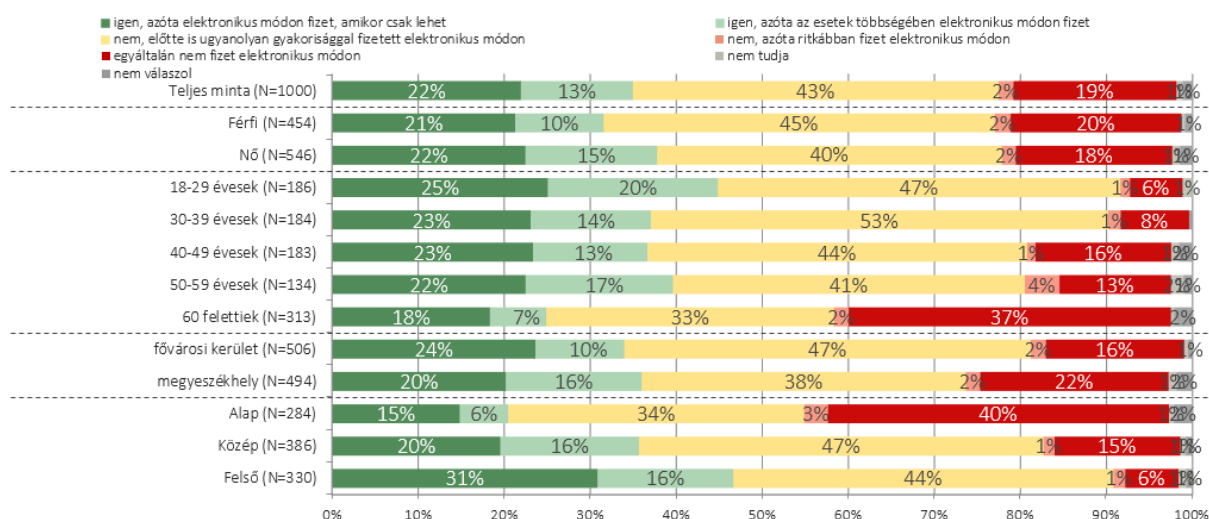
**Az elektronikus fizetési lehetőségekkel a lakosság a családban** tapasztaltak által, illetve **a baráti körben** elterjedt szokásokat látva, hallva **ismerkedett meg** (48%), illetve 20% az online világból tájékozódott, míg 19% pénzügyi szakember segítségét vette igénybe, a közösségi vagy a hagyományos médiából (televízió, rádió, nyomtatott sajtó) történő ismeretszerzést 10% vagy annál kevesebb válaszadó jelölte meg. Azonban az új ismeretek szerzésére ugyan továbbra is a családi és baráti kapcsolatok adnak teret (39%), az online térben való utánanézés (34%), vagy a közösségi médiából történő információszerzés (20%) is meglehetősen magas. **Illetve a pénzügyi tudás fejlesztése is leginkább a családtagok segítségével történik** (38%), elektronikus elérhető szakmai anyagok, videók segítségével 29%, ismerős segítségével 25% fejleszt.

**A család szerepe a pénzügyi tudatosságra való nevelésben is szembetűnő**, mert a válaszadók óvodáskorban vagy általános iskolás korban tartják érdemesnek elkezdni ennek elsajátítását, amikor a gyermek elsődleges mintája a szülő vagy a testvérek.

Az iskolai osztályzatok analógiájára a megkérdezettek hozták a hármas feletti átlagot a pénzügyi tudatosságuk értékelésekor.

A **pénzügyi tudás fejlesztésének** igénye elsősorban a **befektetések** (27%), a **takarékoskodás/megtakarítások** (23%) és az **új digitális pénzügyi szolgáltatások** (20%) témákban jelenik meg. **Illetve, itt is elsősorban a család** (38%) és ismerős (25%) által kíván szert tenni a tudásra a válaszadó, azonban az elektronikus elérhető szakmai anyagokból és videókból történő ismeretszerzést is számontartja.

## Az elektronikus fizetés preferálása a jelenlegi helyzetben



**Kérdés:** A járványügyi helyzetben gyakrabban fizet Ön elektronikus módon a készpénz használatát elkerülendő?

**Bázis:** Teljes minta (N=1000)

A válaszadók 73%-a **igénybe veszi a saját bankja által nyújtott szolgáltatásokat** az elektronikus fizetések terén, de közel 40%-a **a saját telekommunikációs szolgáltatója szolgáltatását**, és majd egyharmada **a saját közüzemi szolgáltatójának szolgáltatását** is használja.

A bankok netbank szolgáltatásai közül a legelterjedtebb az átutalás és az egyenleg megtekintése, melyeket a megkérdezettek több, mint fele használ. A mobilbank funkciók használata szintén ezen a két területen a legelterjedtebb, azonban csak a megkérdezettek harmada használja. A netbank és mobilbank felületekre átlagosan havonta megközelítőleg 6-8 alkalommal lépnek be a használók.

A válaszadók ötödének van mobilfizetési alkalmazás a telefonján; az alkalmazás a 18-29 év közötti, fővárosi kerületekben élő válaszadók körében a legelterjedtebb.

A megkérdezettek számára fontos az elektronikus fizetési szolgáltatások színvonalának javítása minden, a kérdőívben felsorolt területen. Az előző év sorrendjét módosította a pandémia, mely szerint jelenleg **az egészségügy, az oktatás és a hivatalos ügyintézés a leginkább fejlesztendő** három terület a válaszadók szerint.

Annak felmérésekor, hogy mely elektronikus fizetési szolgáltatások minőségének javításával a legelégedettebbek a felhasználók, az online vásárlást, a banki- és telekommunikációs szolgáltatásokat értékelték a legjobbra. A tömegközlekedés, az oktatás és az egészségügy az utolsó helyen végzett.

Az iskolai osztályzatok kategóriái szerint hármas átlag feletti **a tapasztalt digitális ügyfélmény** az egyes szolgáltatók által nyújtott elektronikus fizetési szolgáltatások tekintetében.

**Fentieket összefoglalva elmondható, a háztartások többsége rendelkezik bankkártyával, okostelefonnal és lappal, illetve van az otthonokban internet előfizetés.**

**A mobiltelefonnal rendelkezők háromnegyede internetezik is a készülékén – azonban vásárolni vagy banki szolgáltatásokat igénybe venni a többségük nem szokott.**

**A készpénz után a legismertebb fizetési módok a bankkártyás fizetés terminálnál - érintéssel, illetve lehúzással, míg a legkevésbé ismert elektronikus fizetési megoldások 2020-ban is a prepaid kártya és a virtuális tárca, azonban a nagyvárosokban élők között már legalább minden negyedik megkérdezett számára ismerősek ezek a technológiák.**

**Az adott fizetési módot ismerők körében a készpénz a legelterjedtebb.**

**A készpénzes fizetések egyedül a magánszemélyek közötti tranzakciók között vezetnek, a többi vizsgált területen banki vagy elektronikus megoldások a leggyakoribbak. A készpénzes és a kártyás fizetés általános percepciója az olcsóság. A legkedveltebb fizetési mód az érintéses fizetés bankkártyával, míg legkevésbé szívesen készpénzzel fizetnek a megkérdezettek.**

**A felhasználók szerint az érintéses fizetés egyaránt gyors, biztonságos, kényelmes, korszerű, egyszerű, nyomon követhető, alacsony költségű, akárcsak a mobilfizetés.**

**A pénzügyi tudás legfőképpen a családból, barátoktól származik. A megkérdezettek közel kétharmada kívánja tudását bővíteni, amelynek elsődleges forrása a család.**

A kérdezettek háromnegyede használja saját bankjának elektronikus fizetési szolgáltatását, de tízből négy megkérdezett telekommunikációs szolgáltatót, minden harmadik válaszadó közüzemi szolgáltató elektronikus rendszerét (is) igénybe veszi. A netbankot és a mobilbankot is főképpen az egyenleg lekérdezésére és az átutalások intézésére használják.

A járványügyi helyzet kialakulása elősegítette az elektronikus fizetések terjedését. A további terjedést segíthetik elő a biztonságosabb, egyszerűbb rendszerek a megfelelő tájékoztatás mellett.

**Budapest, 2020.11.17.**

*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.*

.....