

Elektronikus Fizetési Szolgáltatók Szövetsége (EFISZ)

A magyar lakosság elektronikus fizetéssel kapcsolatos ismeretei, preferenciái és igényei – vidéki Magyarország

A vidéki Magyarországra vonatkozó reprezentatív véleménykutatás a 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 vidéki szintű felmérés keretében mérte fel a magyar lakosság elektronikus fizetéssel kapcsolatos ismereteit, preferenciáit és igényeit a koronavírus okozta megváltozott helyzetben.

Az országos reprezentatív mintavételre a **főváros és a megyeszékhelyeken kívül** élő 18 év feletti magyar lakosság körében, 1.600 fő megkérdezésével, úgynevezett CATI – telefonos megkérdezés – módszerrel került sor 2021. május hónapban (megyeszékhely szintű városi felmérések keretében 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 az őszi vizsgálat, a 2020. szeptember-októberi adatfelvétel 1000 fő megkérdezésével, szintén CATI módszerrel zajlott).

A célcsoport az alábbi módon tevődött össze: a fővárosi és a megyeszékhelyeken kívül élő 18 év feletti magyar lakosság 1000 fővel („vidéki minta”), illetve a 6 kiválasztott városban (Balassagyarmat, Balatonfüred, Sátoraljaújhely, Sopron, Szentendre, Szentés) élő 18 év feletti magyar lakosság 600 fővel („városi minta”).

A kutatások során az EFISZ elsősorban a hazai vidéki lakosság elektronikus fizetéssel kapcsolatos tájékozottságára és szükségleteire volt kíváncsi, valamint arra, hogy elektronikus fizetéskor a lakosság ezen része 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.

A kutatás eredményei a „vidéki minta” alapján

Okostelefon és internet használat a magyar háztartásokban

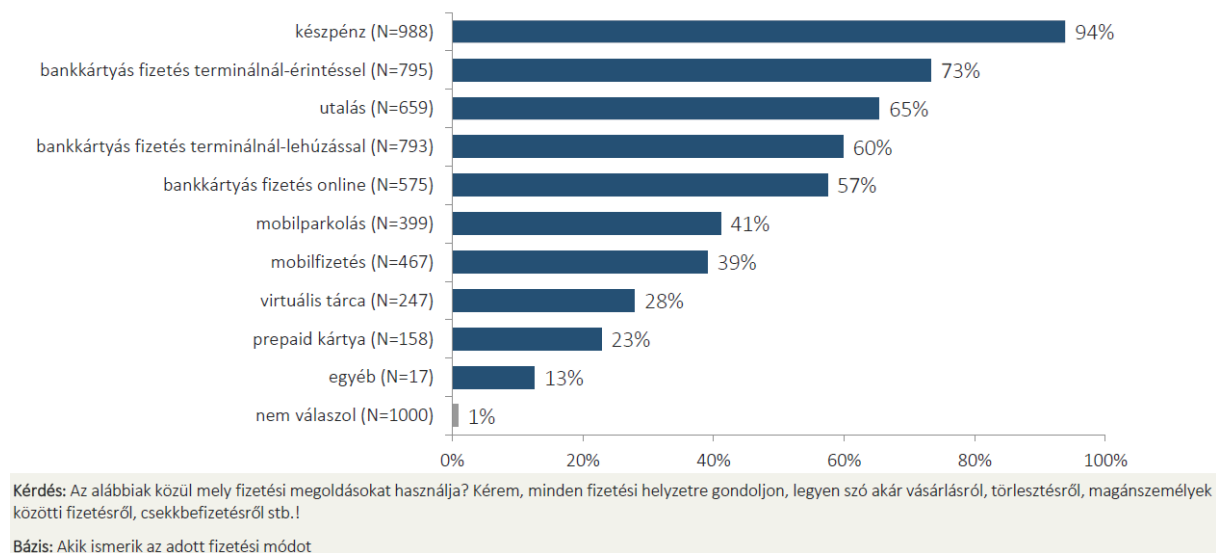
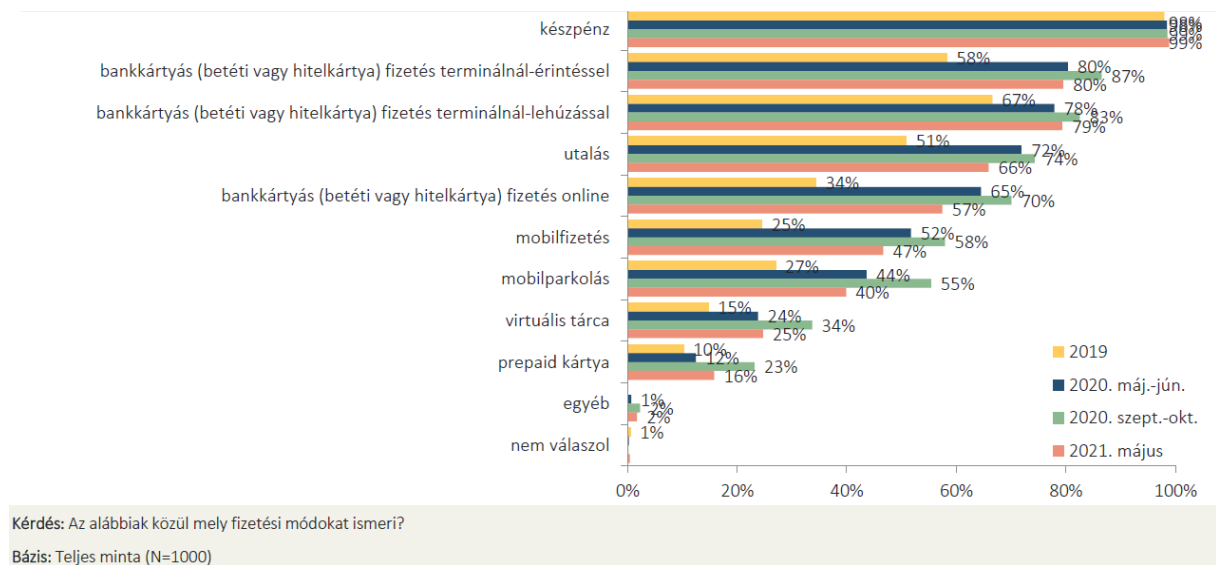
A kutatás eredményeiből kitűnik, hogy a hazai vidéki lakosság körében minimálisan tér el (kevesebb, mint 15%) azok aránya a városi lakosságtól, akik rendelkeznek olyan infokommunikációs eszközzel – elsősorban bankkártyával (betéti vagy hitelkártyával), okostelefonnal, illetve lappal –, amely alkalmas **készpénzmentes fizetési megoldás** igénybevételére.

Az **internethasználatra vonatkozó szokások** felmérése során kiderült, hogy a 2021-es májusi, vidéki lakosságra vonatkozó felmérésnél 78% azok aránya, akik otthonukban rendelkeznek műholdas, vagy vezetékes internet előfizetéssel, ami az egy évvel korábbi, 2020-as május-júniusi városi kutatás eredményeinek felel meg (a 2020-as szeptember-októberi EFISZ kutatás szerint a városiak internet előfizetése már 87% volt). A korábbi vizsgálatokkal egyezően a vidéki lakosság a hordozható info- és telekommunikációs eszközeit részesíti előnyben internetezéskor, azaz a mobiltelefont (65%), laptopot/notebookot (36%) vagy tabletet (13%) – az asztali gépet használók aránya 28%.

A válaszadók 67%-a nyilatkozott úgy, hogy napi szinten internetezik, mely tevékenységgel átlagosan napi 3 órát tölt, szemben a 2020. évben ősszel a városi lakosság körében végzett kutatással, ahol a lakosság hálózathoz való kapcsolódásának napi átlagos ideje 4 óra volt. Az internet használata elsősorban az alábbi célokkal függ össze (nagy hasonlóságot mutatva a korábbi, városi lakosság körében végzett kutatással): hírek olvasása, kapcsolattartás (pl. közösségi média használata), egyéb (pl. film, zene, információ szerzése), bankolás, és pénzügyek, vásárlás és megrendelés, közigazgatási-, és egyéb szolgáltatói ügyek intézése.

A megkérdezettek 99%-a rendelkezik mobiltelefonnal (ami egyezik a korábbi kutatások városi lakosságának ugyanilyen adataival), 53%-uk rendelkezik mobilinternet előfizetéssel (szemben a 2020 őszi városi lakosság körében végzett kutatással, ahol a megkérdezettek 61%-a rendelkezett 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?



Elmondható, hogy a **vidéki lakosság körében (is) a készpénz a legismertebb és a mindennapokban leginkább használt** fizetési eszköz. Ugyanakkor a válaszadók körében népszerűek a különböző **kézpénzkímélő fizetési megoldások is**. Használatukat tekintve ezek közül a legnépszerűbb: **a bankkártyás fizetés terminálnál - érintéssel, átutalás, bankkártyás fizetés online és terminálnál - lehúzással**. A legkevésbé ismert elektronikus fizetési megoldások a vidéki lakosság körében (a korábbi, a városi lakosság körében végzett kutatással összevetve) is a virtuális tárca és a prepaid kártya. Elmondható továbbá, hogy az utalás, a bankkártyás (betéti vagy hitelkártya) fizetés online, a mobilfizetés - és parkolás, a virtuális tárca és a prepaid kártya fizetési módok ismerete elmarad a városi lakosság ismereteitől (az ide vonatkozó korábbi kutatásokkal összevetett adatok alapján).

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
Késspénz (N=928)	77%	10%	19%	27%	12%	41%	23%	27%	37%	11%
Bankkártyás fizetés terminálnál-lehúzással (N=475)	73%	19%	24%	22%	15%	25%	24%	17%	6%	12%
Bankkártyás fizetés terminálnál-érintéssel (N=583)	76%	23%	28%	27%	17%	29%	25%	18%	7%	10%
Bankkártyás fizetés online (N=330)	69%	25%	24%	17%	18%	43%	22%	30%	8%	6%
Virtuális tárca (N=69)	56%	14%	15%	11%	10%	22%	11%	18%	9%	5%
Utalás (N=431)	29%	18%	13%	9%	27%	53%	24%	30%	21%	7%
Prepaid kártya (N=36)*	58%	25%	27%	18%	17%	29%	27%	24%	9%	9%
Mobilfizetés (N=182)	53%	13%	15%	11%	9%	24%	13%	20%	8%	12%

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 negyede ismeri és használja is a QR-kód, illetve a biometrikus azonosítás lehetőségét, míg az NFC technológia a többség számára ismeretlen.

Figyelemre méltó adat továbbá, hogy **a családi körben elterjedt elektronikus fizetési megoldások** esetében a válaszadók több, mint negyede 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 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 magasan vezet**, a válaszadók több mint 82%-a **szívesen használja**, de a **mobilparkolást vagy a mobilfizetést használók 58%-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=475)	47%	30%	38%	30%	36%	29%	18%	40%	1%
Bankkártyás fizetés terminálnál-érintéssel (N=583)	44%	30%	38%	32%	36%	27%	16%	45%	0%
Bankkártyás fizetés online (N=330)	44%	23%	41%	34%	34%	34%	18%	35%	1%
Virtuális tárca (N=69)	31%	22%	31%	23%	16%	28%	10%	38%	3%
Utalás (N=431)	42%	43%	40%	35%	34%	47%	12%	30%	1%
Prepaid kártya (N=36)*	40%	27%	25%	24%	29%	25%	15%	44%	
Mobilfizetés (N=182)	43%	28%	40%	34%	32%	29%	13%	35%	3%
Mobilparkolás (N=164)	46%	28%	41%	35%	36%	28%	11%	31%	1%

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 kényelmesnek és korszerűnek a mobilparkolást tartják, legbiztonságosnak**

az utalást, melynek további előnye, hogy korszerű és nyomon követhető. A **terminálnál bankkártyával történő lehúzásos fizetést** tartják a válaszadók a **leggyorsabb**, illetve **az egyik legalacsonyabb költségű fizetési megoldásnak**, továbbá **az egyszerű fizetési megoldások közé tartozik „a terminálnál érintéssel történő bankkártyás fizetés”, és a mobilparkolás mellett.**

A kutatás vizsgálta **az elektronikus fizetések mellőzésének okát**: azon megkérdezettek közül, akik nem használják az elektronikus fizetési megoldásokat, 57% **megszokásból fizet készpénzzel**. Azok tábora, akik **nem tartják biztonságosnak**, valamint **bonyolultnak vélik a használatukat**, 18-18 %. További 15% nyilatkozta, hogy **nincs rá lehetőségük, nem tudnak hol elektronikus fizetési megoldásokat használni**. Említésre méltó továbbá azok száma, akik félnak az **adataik ellopásától** (11%), vagy a **magas költségektől** (10%). Alacsonyabb százalékban ugyan (9 %), 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 18%-ának van igénye a széleskörű tájékoztatásra is, illetve a szigorúbb ellenőrzésre (11%) és szabályozásra (10%).

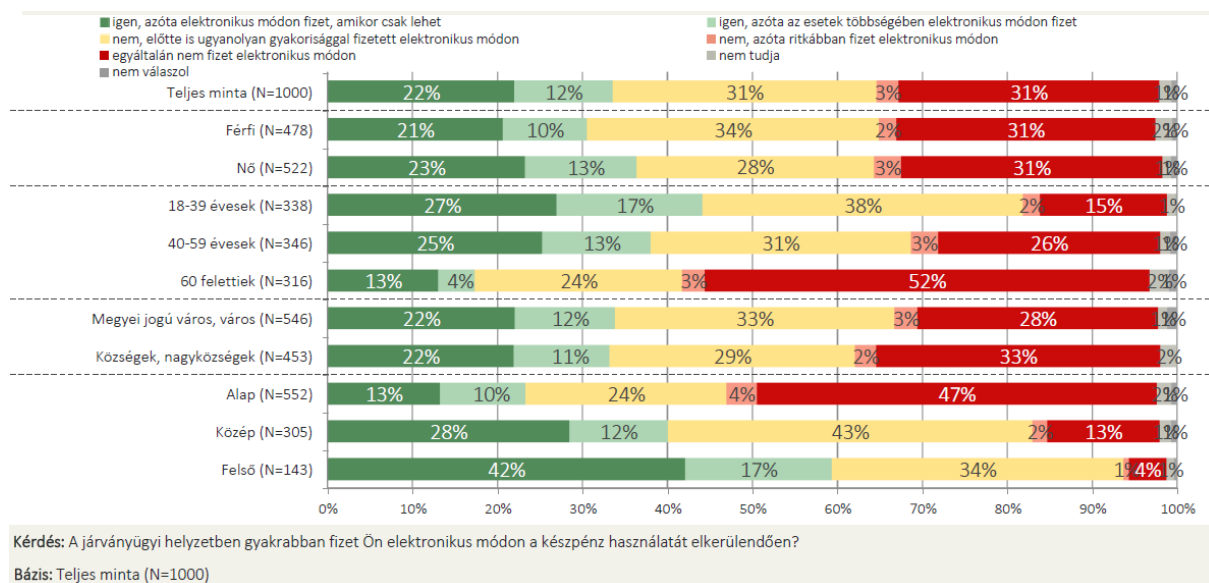
A többség úgy gondolja, hogy a készpénz esetében a leginkább jellemző költség a készpénzfelvételhez köthető, illetve ha ellopják, valamint az **elveszett kamat** és a **készpénztartás** költsége is megjelent a válaszokban.

Az elektronikus fizetési lehetőségekkel a lakosság a családban tapasztaltak által, illetve **a baráti körben** elterjedt szokásokat látva, hallva **ismerkedett meg** (43%), illetve 18% az online világból tájékozódott, míg 17% pénzügyi szakember segítségét vette igénybe, a közösségi, vagy a hagyományos médiából (televízió, rádió, nyomtatott sajtó) történő ismeretszerzést 7%, vagy annál kevesebb válaszadó jelölte meg. Azonban az új ismeretek szerzésére ugyan továbbra is a családi és baráti kapcsolatok adnak teret (36%), az online térben való utánanézés (28%), vagy a televízióból (20%), a közösségi médiából történő információszerzés (15%) is meglehetősen magas. Illetve **a pénzügyi tudás fejlesztése is leginkább a családtagok segítségével történik** (37%), elektronikusan elérhető szakmai anyagok, videók segítségével 23%, ismerős segítségével 22% fejleszt.

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

A **pénzügyi tudás fejlesztésének** igénye elsősorban a **takarékoskodás/megtakarítások** (30%), a **befektetések** (23%) és a **banki ajánlatok összehasonlítása** (17%) témákban jelenik meg. Illetve, itt is elsősorban a család (37%) által kíván szert tenni a tudásra a válaszadó, azonban az elektronikusan elérhető szakmai anyagokból és videókból történő ismeretszerzést is számon tartja (23%).

Az elektronikus fizetés preferálása a jelenlegi helyzetben



A válaszadók 61%-a **igénybe veszi a saját bankja által nyújtott szolgáltatásokat** az elektronikus fizetések terén, de közel 35%-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 40%-a használ. A mobilbank funkciók használata szintén ezen a két területen a legelterjedtebb, azonban a megkérdezettek harmada sem használja. A netbank és mobilbank felületekre átlagosan havonta megközelítőleg 6-8 alkalommal lépnek be a használók.

A válaszadók többségének nincs a telefonján mobilfizetési alkalmazás. Azok tábora, akiknek van, és használják is, 14%. Az alkalmazás a 18-39 év közötti válaszadók körében a legelterjedtebb.

Az elektronikus fizetési szolgáltatások minőségének javításával kapcsolatban a banki szolgáltatások, az online vásárlás és a telekommunikációs szolgáltatások területén tapasztalhatjuk a legmagasabb átlagelégedettséget. Az elektronikus fizetési szolgáltatások minőségének javítása az egészségügy, a hivatalos ügyintézés, az oktatás és banki szolgáltatások területén a legfontosabb az átlagértékelések alapján.

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

Az iskolai osztályzatok kategóriái szerint hármas (3,66) átlag feletti a **tapasztalt digitális ügyfélmény** az egyes szolgáltatók által nyújtott elektronikus fizetési szolgáltatások tekintetében.

A kutatás eredményei a „városi minta” alapján, illetve a „városi minta” és „vidéki minta” összevetésének eredményei

A háztartásban megtalálható **betéti és hitelkártya, laptop, okostelefon, banki megtakarítás és banki hitel** kapcsán, a hat város közül **Szentendre** válaszadói körében válaszoltak a legtöbben igennel. **Okosóra, életbiztosítás és a bankkártya Balassagyarmat** háztartásaiban található meg **legnagyobb arányban**. A vidéki minta esetében a banki megtakarítással rendelkező háztartások aránya 35%-ra tehető, addig a városi mintában minden második megkérdezett válaszolt erre igennel.

Internet előfizetéssel a vizsgált **városokban** átlagosan a megkérdezettek **85%-a rendelkezik** (mely városok közül Szentendre ismét kiemelkedik 91%-ával), addig ez az adat **78% a vidéki lakosság** körében. A városi mintában valamivel magasabb azok aránya, akik legalább hetente egyszer használják az internetet bankolásra, pénzügyek intézésére (31% szemben a vidéki mintában mért 25%-kal).

A saját használatú mobiltelefonnal való felszereltség tekintetében nincs eltérés a vidéki és városi minta között. A vidéki mintában használatban lévő mobilfizetési alkalmazás (a telefonon) 5%-kal alacsonyabb, mint a városi megkérdezettek körében.

A különböző **fizetési módok ismeretét** tekintve a **vidék arányszáma csak a készpénz esetében magasabb** (99% szemben a városi minta 97%-ával). A **legnagyobb, eltérés a bankkártyás online fizetés esetén tapasztalható** (vidéki minta – 57%, míg a városi minta 64%), a további fizetési módok esetében csekély az eltérés szintén a városi minta javára.

A különböző fizetési módok használata

	vidéki Magyarország	N=	városi Magyarország	N=
készpénz	94%	988	89%	585
bankkártyás fizetés terminálnál-lehúzással	60%	793	66%	498
bankkártyás fizetés terminálnál-érintéssel	73%	795	81%	515
bankkártyás fizetés online	57%	575	65%	383
virtuális tárca	28%	247	28%	170
utalás	65%	659	72%	416
prepaid kártya	23%	158	22%	99
mobilfizetés	39%	467	36%	296
mobilparkolás	41%	399	44%	268
egyéb	13%	17	32%	3

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

Az elektronikus fizetési megoldások preferálása tekintetében nem tapasztalható jelentősebb eltérés a vidéki és a városi megkérdezettek között. A készpénzt valamivel szívesebben használják a vidékiek (3,7-es átlagérték szemben a városi mintában mért 3,5-ös átlagpontszámmal).

Elektronikus fizetési megoldások mellőzésének oka

	Vidéki Magyarország	Városi Magyarország	Balassagyarmat	Balatonfüred	Sátoraljaújhely	Sopron	Szentendre	Szentes
nem tartja biztonságosnak	18%	22%	31%	7%	27%	11%	23%	28%
fél, hogy ellopják az adatait	11%	14%	15%	14%	15%	11%	10%	18%
bonyolult a használata	18%	14%	15%	0%	11%	16%	29%	11%
fél a költségektől	10%	13%	11%	15%	21%	16%	10%	4%
nincs elegendő információja	9%	11%	19%	8%	15%	5%	9%	8%
megszokásból készpénzzel fizet	57%	59%	59%	45%	67%	37%	59%	76%
nincs rá lehetőség/nincs hol használni	15%	14%	19%	4%	24%	11%	19%	8%
egyéb	6%	4%	0%	7%	4%	5%	4%	4%

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

Bázis: Akik egy felsorolt elektronikus fizetési megoldást sem használnak: vidéki Magyarország N=307, városi Magyarország N=127, Balassagyarmat N=21, Balatonfüred N=17, Sátoraljaújhely N=25, Sopron N=19, Szentendre N=20, Szentes N=25

Az elektronikus fizetési szolgáltatások minőségének javításával való elégedettséget tekintve a kutatás vidéki résztvevői valamivel elégedettebbek a városi megkérdezettekhez képest. A legnagyobb eltérés az oktatásban mutatkozik, ahol a vidéki Magyarország átlaga az elégedettség tekintetében 3,76, a városi Magyarország 3,43-os átlagához képest.

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

A mobiltelefonnal rendelkezők több, mint fele 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 2021-ben a vidékiek körében is a prepaid kártya és a virtuális tárca.

Az adott fizetési módot ismerők körében a készpénz a legelterjedtebb.

Az egyes fizetési megoldások használatát tekintve a készpénzes fizetések több tekintetben is vezetnek: az (online) vásárlás, az egészségügyi ellátás, illetve a magánszemélyek közötti tranzakciók esetében, illetve a törlesztés, a közüzemi szolgáltatások és a telekommunikációs szolgáltatások esetében az utalás a leginkább alkalmazott megoldás.

A készpénzes fizetés általános percepciója az olcsóság. A legkedveltebb fizetési mód az érintéses fizetés bankkártyával, míg legkevésbé szívesen utalással fizetnek a megkérdezettek.

A felhasználók szerint az egyes fizetési megoldások jellemzőit tekintve az utalás biztonságos, korszerű és nyomon követhető volta miatt és a mobilparkolás, kényelmes, korszerű és egyszerű tulajdonságai okán vezet.

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

A kérdezettek 61%-a használja saját bankjának elektronikus fizetési szolgáltatását, de a megkérdezettek több, mint egyharmada a telekommunikációs szolgáltatóját, minden harmadik válaszadó a közüzemi szolgáltatója elektronikus rendszerét (is) igénybe veszi. A válaszadók netbankjukat, illetve mobilbankjukat elsősorban átutalásra, valamint egyenlegük megtekintésére használják.

A járványügyi helyzet kialakulása elősegítette az elektronikus fizetések terjedését – azok tábora, akik azóta elektronikusan fizetnek, amikor csak lehet, 22% a vidéki lakosság körében, miközben 31% a kutatásban részt vevő városi lakosok körében. A további terjedést segíthetik elő a biztonságosabb, egyszerűbb rendszerek a megfelelő tájékoztatás mellett.

A kutatásból kikerült az is a vidéki lakosság vonatkozásában, hogy a résztvevők körében minden második válaszadó csökkentette a kiadásait az elmúlt egy évben. Azok tábora, akik ebben az időszakban rendszerese(bbe)n félretettek bizonyos összeget, 47% a teljes mintában. A kölcsön és a hitelmoratórium a jelentős többségre nem volt jellemző az elmúlt egy évet tekintve (86 és 83% válaszolt nemmel).

A kutatás rávilágít tovább, hogy a vidéki (vizsgált) városok tekintetében nagyobb a hajlandóság az elektronikus és készpénzkímélő fizetési megoldások alkalmazására, azonban a vidéki lakosság lemaradás e tekintetben nem számottevő.

Budapest, 2021.06.11.

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.

.....