

## **Elektronikus Fizetési Szolgáltatók Szövetsége (EFISZ)**

### **Reprezentatív véleménykutatás az elektronikus fizetési megoldásokat használók körében**

**Az Elektronikus Fizetési Szolgáltatók Szövetsége (EFISZ) tagjai közreműködésével újabb országos reprezentatív közvélemény-kutatást készítettett: az Egyesület az elektronikus fizetési megoldásokat használók körében végezte el a felmérését.**

A reprezentatív mintavételre a Magyarországon élő **18 év feletti internetező lakosság** körében, **1500 fő megkérdezésével**, úgynevezett CAWI – online megkérdezés – módszerrel került sor **2022 szeptember vége és október közepe között**.

Célcsoportként az internetező felnőtt lakosság került megjelölésre, ahol a megkérdezettek 53%-a (799) nő, 47%-a (701) férfi volt, korcsoport szerint 16%-a (239) 18-29 év közötti, 28%-a (421) 30-39 év közötti, 19%-a (279) 40-49 év közötti, 21%-a (317) 50-59 év közötti, illetve 16%-a (245) 60 év fölötti volt a résztvevők aránya. (A Szövetség júniusi felméréséhez képest megfigyelhető, hogy nagyobb arányban vettek részt a 30-39 - 6 százalékpont - , illetve az 50-59 - 4 százalékpont - év közötti korcsoportból, illetve a női és férfi válaszadók aránya megfordult.)

Településtípus alapján a választ adók 20%-a (300) budapestinek vallotta magát, 21%-a (310) megyeszékhelyi illetőségű, 32%-a (485) egyéb városból érkező, 27%-a (407) községi, vagy falusi lakos. (Jelen esetben nem történt szignifikáns változás az előző EFISZ piackutatáshoz képest.)

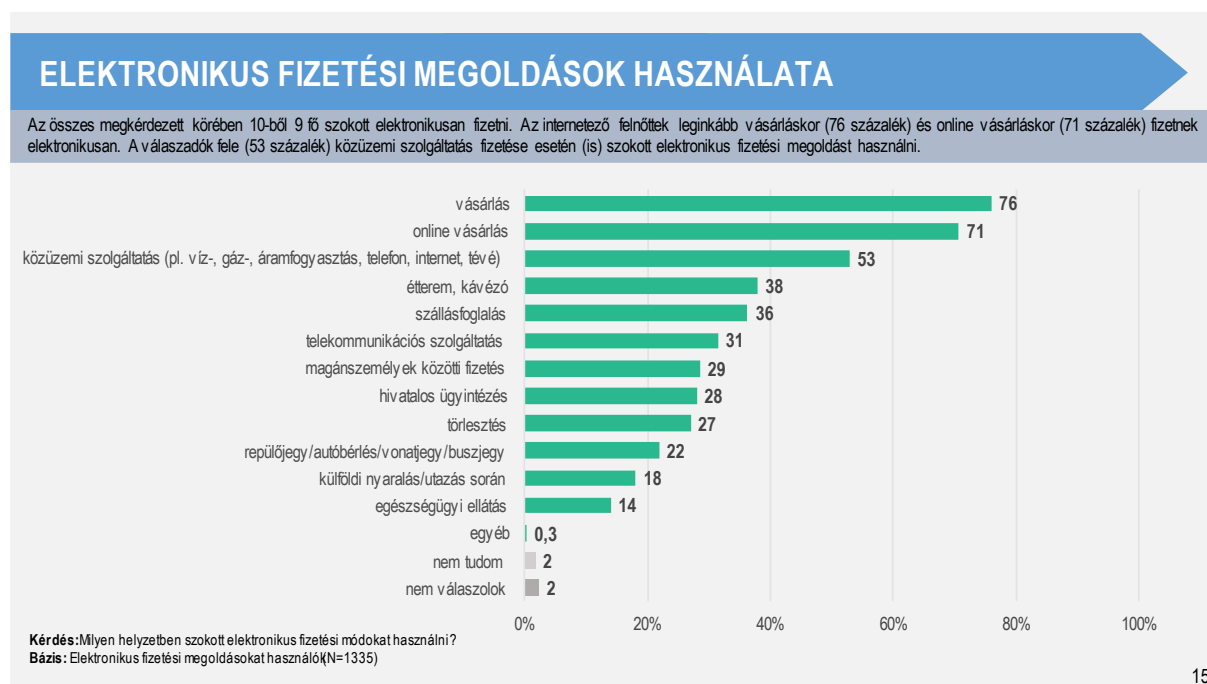
A felvétel alapján a résztvevők némivel több, mint 1/3-a (35%) alapfokú végzettségű, 39%-a (590) középfokú végzettségű, míg 26%-a (386) felsőfokú bizonyítvánnyal rendelkező volt, akiknek 63%-a aktív foglalkoztatott, míg 37% inaktív (GYES-en, GYED-en, GYÁS-on lévő; nyugdíjas; munkanélküli; tanuló; egyéb). (Ezen esetben sem történt szignifikáns változás a nyári EFISZ-es véleménykutatáshoz képest.)

*Az előző EFISZ-es közvélemény-kutatás megerősítéseként kiemelendő, hogy a járványügyi helyzet ellenére, vagy éppen hatására az elektronikus fizetési lehetőségek népszerűsége nem változott. A jelenlegi kutatás eredménye alátámasztja továbbá, hogy az elektronikus fizetési módok elterjedését az információhiány csökkentésére irányuló további edukáció, illetve kommunikáció, tájékoztatás, amellet a biztonságosabb és egyszerűbb rendszerek segíthetik elő, de fontos szempont a használók körében, hogy ezen megoldások megfelelően szolgálják pénzügyeik/fizetéseik költségcsökkentését, illetve a költségoptimalizálást is.*

## Elektronikus fizetési megoldások ismertsége, használata

A 2022 nyári adatfelvételen alapuló kutatás eredményeivel összevetésben továbbra is az **átutalás** vezet (94%), magasnak mondható (81%) az online fizetés ismerete, a postpay (5%), illetve a másodlagos számlaazonosítókkal indított azonnali átutalás (9%) pedig a legkevésbé ismert fizetési módok<sup>1</sup>. Érdekes fejlemény azonban, hogy a mobiltárca és az e-pénztárca kivételével (1-1 százalékpontos növekedés), az összes **többi készpénzfizetésen kívüli, egyéb, elektronikus fizetési megoldás vesztt az ismertségéből**. Ezek közül legjelentősebben (8 százalékponttal) a **csoportos beszédési megbízás ismertsége csökkent**.<sup>2</sup>

Ezzel párhuzamosan, a fenti módszerek használata kapcsán elmondható, hogy az internetező felnőttek körében nem változott szignifikánsan az elektronikus fizetési megoldások használatának súlya (tízből kilenc fő), azonban megfigyelhető némi **átrendeződés a felhasználási esetek népszerűségében**. Míg a **közüzemi szolgáltatások fizetése** és a **magánszemélyek közötti fizetés növekedést** mutatott (45%-ról 53%-ra, illetve 27%-ról 29%-ra), addig az online vásárlás volt az egyetlen, ami megtartotta pozícióját (71%). **Minden más felsorolt fizetési mód használata** kisebb, nagyobb arányban **csökkent**. Ezek közül a legkevésbé a szállásfoglalás és a különböző utazási módok fizetése (37%-ról 36%-ra, illetve 23%-ról 22%-ra), míg a legjobban a **telekommunikációs szolgáltatások fizetése** (40%-ról 31%-ra). (1. ábra)



1. ábra

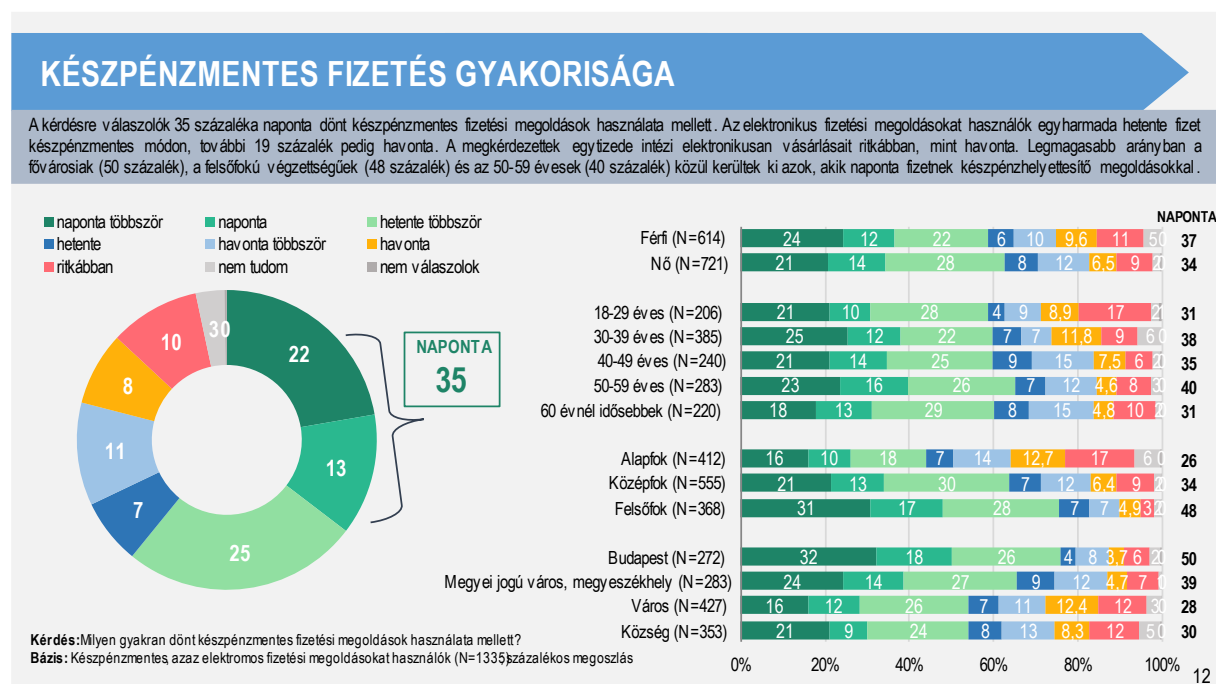
**A készpénzmentes fizetési megoldások használata vonatkozásában nem látható lényegi változás az előző EFISZ-es kutatáshoz képest. Közel az összes megkérdezett a**

<sup>1</sup> A kérdőívben feltett kérdés: Mely készpénzfizetésen túli, egyéb elektronikus fizetési megoldásokat ismer? Mely főbb fizetési módszereket ismer?

<sup>2</sup> A készpénzalapú fizetési lehetőséget a legutóbbi felmérés során 82% ismerte. Ezen változás feltételezésére nincs alap.

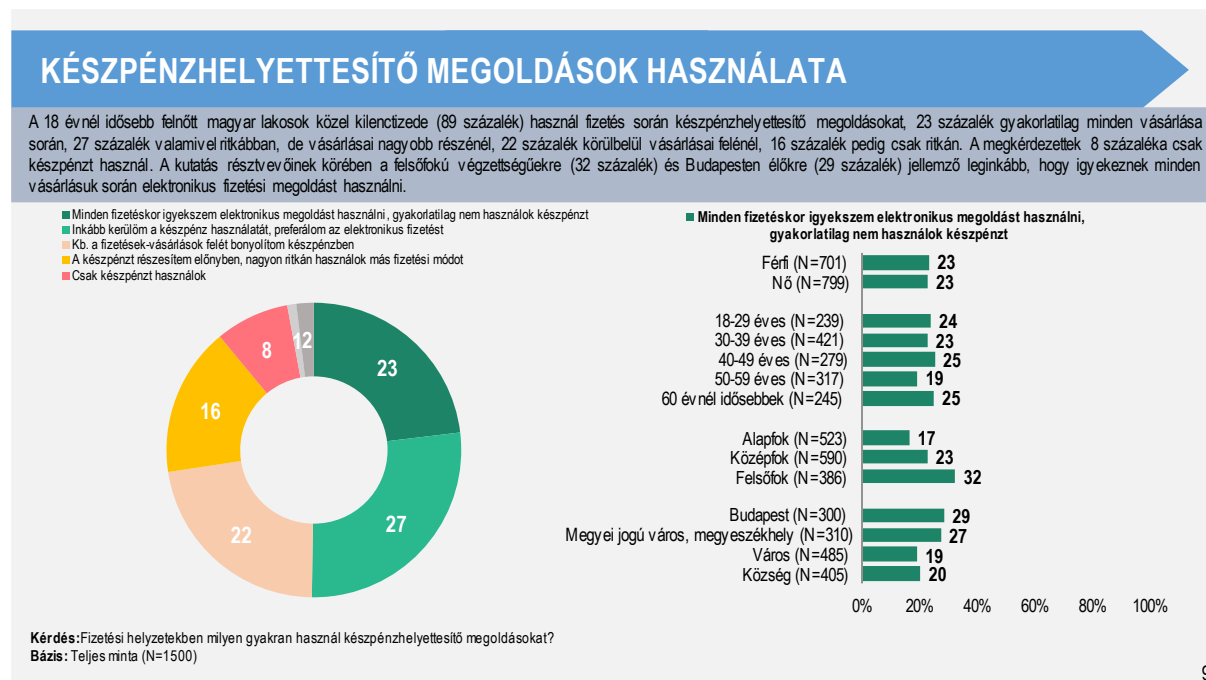
**30 év alattiak kategóriában (98%), a felsőfokú végzettségűek (98%), valamint a fővárosi lakosok (97,7%) szoktak alternatív módon fizetni, miközben ezen fizetési megoldásokat a leginkább mellőzők továbbra is a 30 és 40 év közöttiek (93,8%), az alapfokú végzettségűek (94,7%), valamint a városi lakosság (95%). Ugyanakkor mindhárom kategóriában növekedés figyelhető meg.**

**Az elektronikus fizetési megoldásokat előnyben részesítők (525 fő) 35%-a naponta fizet készpénzmentesen, a válaszadók közel harmada (32%) hetente, közel ötöde (19%) havonta dönt készpénzmentes fizetési megoldás mellett, míg ennél ritkábban a válaszadók egytizede (10%). Jól kivehető egy 6 százalékpontnyi eltolódás a napi szinten fizetőktől a heti szinten fizetők javára. (2. ábra)**



2. ábra

A készpénzmentes fizetési megoldásokat használók 23%-a minden, vagy szinte minden esetben alternatív módon fizet. A korábbi EFISZ-es felméréshez képest ez egy tíz százalékpontnyi csökkenés, ugyanakkor öt százalékponttal csökkent az inkább ritkábban használók aránya is. (3.ábra)



3. ábra

További érdekes változás, hogy a minden esetben **készpénzmentesen fizetők arányában való csökkenés mellett kiegyenlítődött a férfiak és a nők közötti eltérés**. Ez a csökkenést kiegészítő kiegyenlítő tendencia a korosztályok, a képzettség és a lakóhely szerinti eloszlás tekintetében is megfigyelhető. A 60 évnél idősebbek (25%), a felsőfokú végzettséggel rendelkezők (32%) és a fővárosi lakosok (29%) továbbra is vezető szerepet töltenek be, ugyanakkor előbbinél a 40-49 éves korosztály teljesen behozta lemaradását.

A kutatás ezúttal nem az elektronikus fizetések mellőzésének okát, hanem potenciális **használatukra való ösztönzőket** vizsgálta. Érdekes, hogy - míg előzőleg az **elektronikus fizetések használatával kapcsolatos elutasítás** kapcsán 25%-ot kapott a **biztonság** hiányérzete -, addig a nagyobb biztonságot csak 17% jelölte meg váltásra motíválónként. Hasonlóképpen - a **használat bonyolultsága** vagy az **információ hiánya** 18%-17% -, míg pozitív irányba történő elmozdulásuk csupán 12%-12%-ot kapott. Mindemellett előzőleg 14% jelölte meg a **költségektől való tartózkodást**, a megkérdezettek 17%-a kifejezett **kedvezményeket** jelölt meg ösztönzőként. További érdekes adat, hogy 26% **egyik felsorolt lehetőség esetén sem váltana**, illetve 25%-a nem válaszolt, vagy nem tudott dönteni. A széleskörűbb elfogadás ösztönzők körüli teljes hiánya valószínűsíthetően az elektronikus fizetés körüli technológiai (érintéses fizetés) és szabályozási (kötelező elektronikus fizetés) fejlődésnek tudható be. Ez ugyanakkor azt is magával hordozza, hogy az ösztönzők közül az **edukáció**, illetve a **kommunikáció, tájékoztatás** azon teljesíthető igény, amely kihatással lehet a többi lehetőséggel kapcsolatos érzetre is.



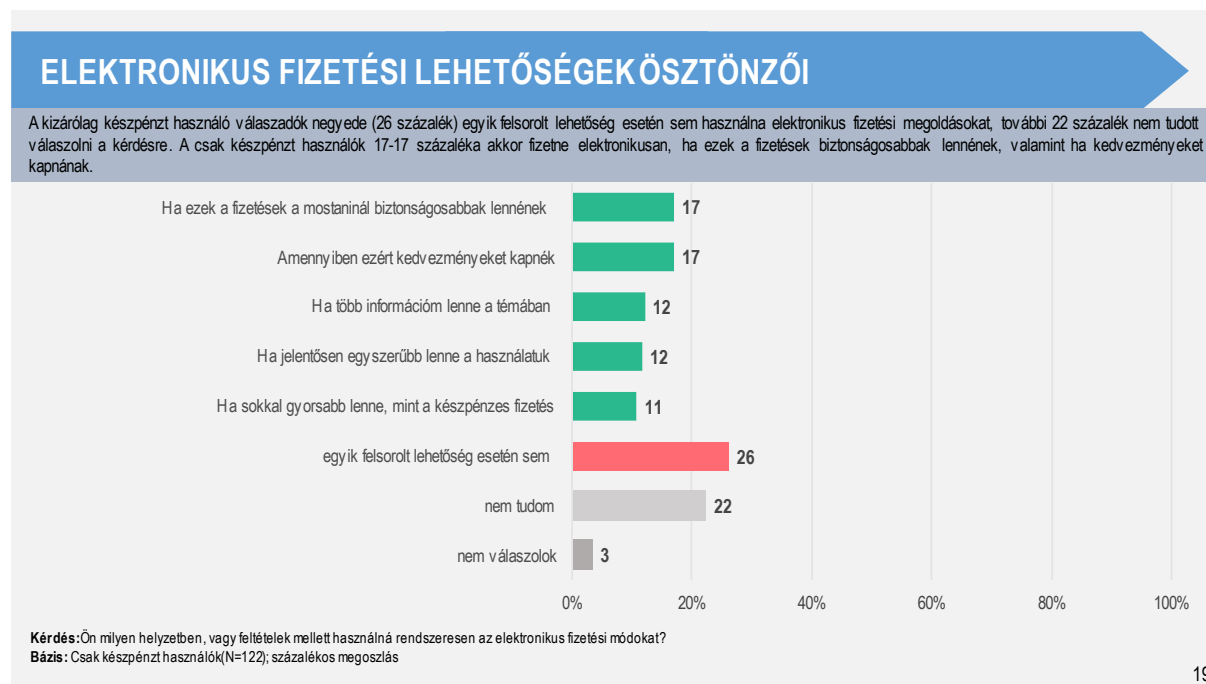
A válaszadók közül a készpénzmentesen szívesen, illetve ezen belül a „nagyon szívesen” fizetők aránya lényegében nem változott (60%-39%). Legmagasabb arányban a diplomások (77%), a fővárosiak (70%), valamint a 60 évnél idősebbek (69%) köréből kerültek ki azok, akik szívesen fizetnek elektronikus módon.

**Az elektronikus fizetési lehetőségekkel való megismerkedés forrása** elsősorban (53%) az **internetes hirdetések, portálok**, mely az előző EFISZ-es felméréshez képest (41%) jelentős **növekedést mutatott** és – a megelőző kutatások eredményeivel szemben - jócskán hátrébb szorította a család, barátok, vagy ismerősi körben tapasztaltakat, elterjedt szokásokat (30%), mint információforrást. A piackutatás szerint második helyen szerepelnek a hivatalos források, pl. bankok, pénzügyi tanácsadók (33%), de jelentős szerepet tölt be a **közösségi média** is (29%). Utóbbinál érdemes lehet figyelembe venni, hogy a mai digitális kapcsolatok világában jelentős átfedés lehet a közösségi média és a családi, baráti, rokoni kapcsolatokat előnyben részesítők között. A sor végén a nyomtatott sajtó (7%), a rádió (3%) és az egyéb források (2%) került megjelölésre.

Az elektronikus fizetési megoldások minőségével való elégedettség kapcsán nem készült ismételt felmérés, azonban elmondható, hogy kedveltségük nem csökkent (60% szívesen vagy nagyon szívesen használja azokat), illetve **nőtt** összeségében azok aránya, akik legalább a **fizetéseik negyedénél használnak ilyen megoldásokat**. (3. ábra)

Az elektronikus fizetési megoldások minőségének javítására szintén nem tér ki a mostani EFISZ-es felmérés. Ugyanakkor megállapítható, hogy míg az ezt megelőző felmérésben **az online**, illetve a **bolti vásárlás** területén való fejlődést (a megkérdezettek 81-81%-a) tartották a legfontosabb fejlesztendő területnek, az egészségügyet (66%) és a tömegközlekedést (65%) pedig a legkevésbé fontosnak, addig a mostani felmérés szerint ezeken a területeken használnak a leginkább (71%-76%), illetve a legkevésbé (14%-22%) alternatív, illetve elektronikus fizetési megoldásokat. A két felmérés alapján párhuzam vonható azon területek között, melyeken a **leggyakrabban használják ezen fizetési módokat**, illetve ahol a **fejlődés a leginkább kívánatos**.

Jelen EFISZ-es kutatás ugyancsak nem kérdez rá a válaszadók alternatív fizetési megoldások használatának legnagyobb erényéről alkotott véleményére. Ehelyett a két kutatás eredményei megközelítően a következőképpen vethetőek össze: az előző kutatásból kiderült, hogy a megkérdezettek a **gyorsaságot** (37%) ítélték meg a legjobb, 16-15% pedig a **biztonságot** és a **kényelmet** tartja a legfőbb előnynek. Emellett a mostani felmérés az **elektronikus fizetési** módra történő váltásra **ösztönző tényezőket érintő kérdésére a nagyobb gyorsaság került ki a legkevésbé** (11%), a **megnövelt biztonság** pedig a leginkább (17%) **motiváló faktor**. (4. ábra) Ez adott szempontok korábbi magas értékeltsége és további marginális növelésük csökkenő hatása között mutat egyfajta összefüggést.

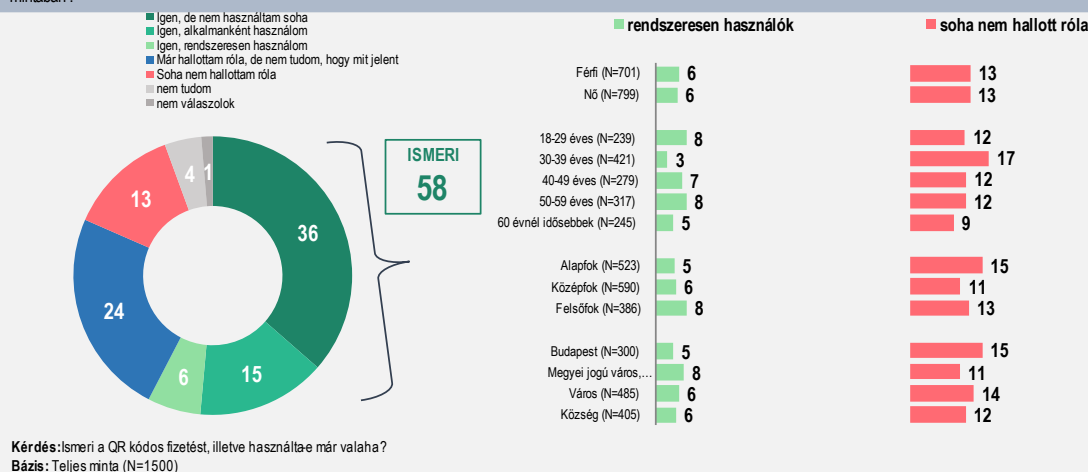


4. ábra

A **QR kódos fizetésről** és az **Azonnali fizetésről** egyaránt elmondható, hogy a válaszadók közül többen vannak, akik vagy **soha nem hallottak a megoldásról, vagy már halottak róla, de nem tudják, hogy mit jelent**, ez a két csoport a válaszadók 37%-33%-át teszi ki (a „nem tudom”-al válaszolókon felül). (5. és 6. ábra) Az ő tájékoztatásuk mellett érdemes megkérdezni az válaszadók azon csoportját is, mely ismeri a megoldásokat, de egyszer sem használták azokat, hiszen meglátásaik segíthetnek a megoldások további fejlesztésében, illetve, hogy az edukáció során mire kerüljön hangsúly a meggyőzőbb első benyomás érdekében.

## QR KÓDOS FIZETÉSI LEHETŐSÉG

A megkérdezettek többsége (58 százalék) ismeri a QR kódos fizetést, ebből 21 százalék azok aránya, akik alkalmanként vagy rendszeresen használják ezt a lehetőséget, a relatív többség (36 százalék) még soha nem használta. A megkérdezettek negyede (24 százalék) hallott már erről a lehetőségről, de nem tudja, hogy mit jelent. Azok aránya, akik soha nem hallottak róla, 13 százalék. A 30-39 évesek (17 százalék) köréből jóval magasabb arányban került ki olyan válaszadó, aki soha nem hallott a QR kódos fizetésről, mint a teljes mintában.

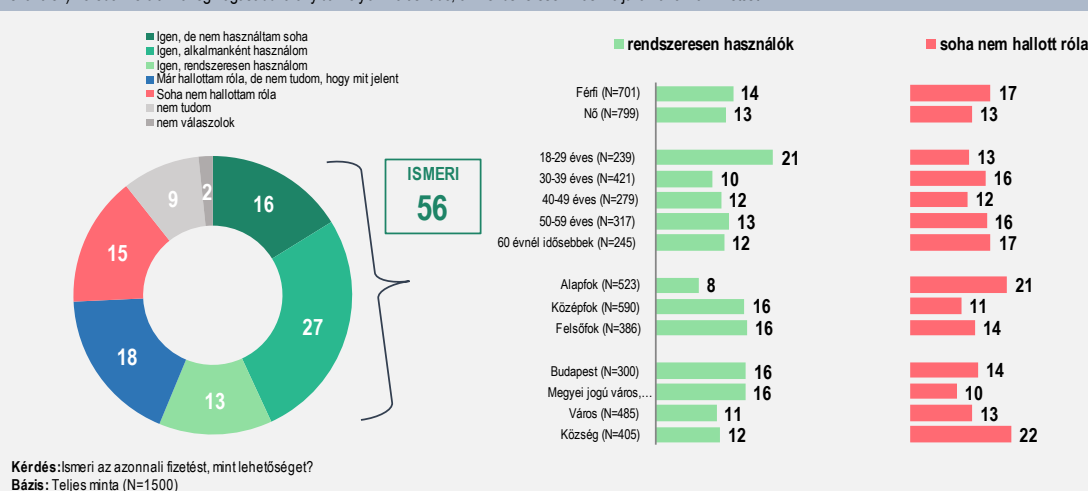


10

5. ábra

## AZONNALI FIZETÉS

A megkérdezettek többsége (56 százalék) ismeri az azonnali fizetést, 40 százalék azok aránya, akik alkalmanként vagy rendszeresen használják ezt a lehetőséget. A megkérdezettek kevesebb, mint ötöde (18 százalék) hallott már erről a lehetőségről, de nem tudja, hogy mit jelent. Azok aránya, akik soha nem hallottak róla, 15 százalék. A 18-29 évesek (21 százalék) köréből került ki a legmagasabb arányban olyan válaszadó, aki rendszeresen használja az azonnali fizetést.



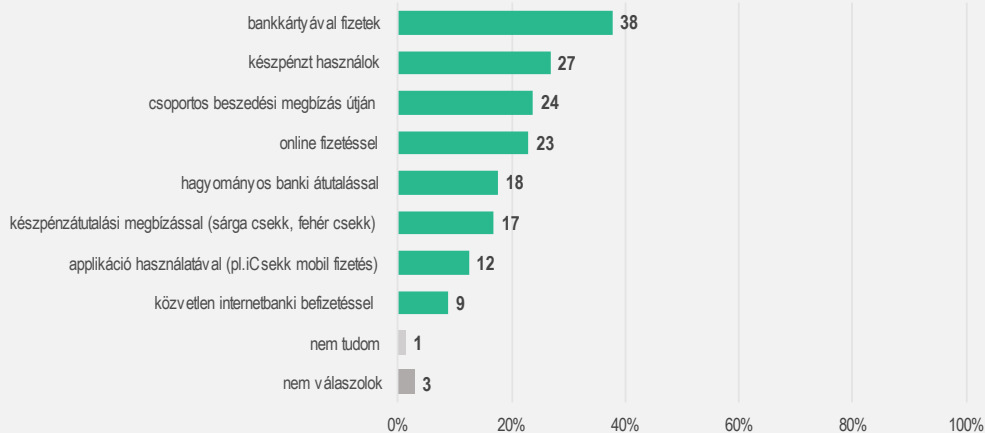
9

6. ábra

Bár a közüzemi számlák befizetése tekintetében a bankkártyás fizetés vezet 38%-kal, a második helyen 27%-val a készpénzes fizetés maga mögé szorít minden egyéb elektronikus megoldást. Applikáció használatát (is) (pl. iCsekk mobil fizetés) a kártyás fizetéshez képest kevesebb, mint harmad annyian (12%) jelölték meg csupán. Mivel a válaszadók több, mint fele (53%) közüzemi díjak befizetésére is használ elektronikus fizetési megoldást, jelentős bővülési lehetőség mutatkozik az edukáció által. (7. ábra)

## KÖZÜZEMI SZÁMLÁK BEFIZETÉSE

A magyar internetezők elsősorban bankkártyával szokták befizetni a közüzemi számlákat (38 százalék). Ezen kívül jellemző még a készpénzzel való fizetés (is) (27 százalék jelölte meg), a csoportos beszedési megbízás (is) (24 százalék jelölte meg), valamint az online fizetés (is) (23 százalék jelölte meg). Hagyományos banki átutalással a megkérdezettek közel ötöde (18 százalék) fizeti be a számlákat.



**Kérdés:** Milyen módon szokta befizetni a közüzemi számlákat? (víz, gáz-, áramfogyasztás, telefon, internet, tévé, biztosítási díj, egyéb)  
**Bázis:** Teljes minta (N=1500)

8

7. ábra





## Összefoglalás<sup>3</sup>

Akárcsak 2022 nyarán (94-93-84 %), idén ősszel is a banki átutalást (94 %), a bankkártyás fizetést (90 %) és az online fizetést (81 %) ismerik a legmagasabb arányban magyar internetező felnőttek a készpénzmentes fizetési megoldások közül.

Az internethasználó magyar felnőttek közel kilenctizedére (89 %) jellemző, hogy vásárlásai során használ legalább egy elektronikus fizetési megoldást.

A megkérdezettek elsősorban vásárláskor (76 %) és online vásárláskor (71 %) fizetnek elektronikusan. A többi felhasználás között azonban kiemelt szerepet kap a közüzemi számlák befizetése is (53 %).

A közüzemi számlákat jellemzően bankkártyával szokták befizetni (38 %). Ugyanakkor a készpénzes fizetés továbbra is jelentős hányadot tesz ki (27%), mely nagy növekedési potenciált jelent a többi elektronikus fizetési módnak.

A készpénzmentes fizetési megoldást használók fele gyakrabban fizet elektronikus módon, mint készpénzzel, és akárcsak 2022 nyarán, most is 59 százalék azok aránya, akik szívesen fizetnek készpénzhelyettesítő megoldásokkal.

Az elektronikus fizetési megoldásokat használók többsége (87 %) hetente legalább egyszer készpénzmentesen fizet, ezen belül 35 százalék legalább naponta egyszer.

Az előző adatfelvételhez képest (42 %) 2022 őszén 7 százalékpontot csökkent a napi rendszerességgel elektronikus fizetési megoldásokat használók aránya.

**Az azonnali fizetést, valamint a QR kódos fizetést az internetező magyarok többsége ismeri (56-58 %), azonban az előbbit kétszer annyian használják, mint az utóbbit (40-21 %).**

Azon válaszadók körében, akik szerint az elektronikus fizetési megoldásoknak van olyan előnye, ami kiemelkedőbb, 35 százalék a gyorsaságot rangsorolta az első helyre.

A kizárólag készpénzt használó válaszadók negyede (26 %) egyik felsorolt lehetőség esetén sem használna elektronikus fizetési megoldásokat, 17-17 százalékuk akkor fizetne elektronikusan, ha ezek a fizetések biztonságosabbak lennének, valamint, ha kedvezményeket kapnának a fizetéseikért.

Minden második megkérdezett (53 %) internetes hirdetésekől, portálokról tájékozódik fizetési megoldásokról, mely lényeges változás a korábban családtól, barátoktól és ismerősöktől való elsődleges tájékozódás.

**Budapest, 2022.10.27.**

*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.*

---

<sup>3</sup> A megkérdezettek önmaguk pénzügyi ismereteiről, pénzügyi tudásokról alkotott véleményéről, valamint, hogy szerintük milyen eszközök, trendek fogják meghatározni az ügyfelek fizetési szokásait, ezúttal nem készült újabb EFISZ-es felmérés.