

Elektronikus Fizetési Szolgáltatók Szövetsége (EFISZ)

Reprezentatív véleménykutatás a mobiltárca (wallet) alkalmazásokkal kapcsolatos felhasználói szokásokról és attitűdről

Az Elektronikus Fizetési Szolgáltatók Szövetsége (EFISZ) újabb országos reprezentatív közvélemény-kutatást készített: az Egyesület ezúttal a „Mobiltárca megoldások a felhasználók szemével - reprezentatív kutatás a mobiltárca (wallet) alkalmazásokkal kapcsolatos felhasználói szokásokról és attitűdről” témában végezte el a kétfázisú felméréseit.

A **kvantitatív** kutatást illetően, a reprezentatív mintavételre a Magyarországon élő **18 év feletti internetező lakosság** körében, **1000 fő megkérdezésével**, úgynevezett CAWI – online megkérdezés – módszerrel került sor **2024. április 15. és május 2. között**.

A teljes minta 52%-a (522 fő) nő, 48%-a (478 fő) férfi, korcsoport szerint 38%-a (380 fő) 18-39 év közötti, 42%-a (419 fő) 40-59 év közötti, 20%-a (202 fő) 60 éves vagy idősebb.

Településtípus szerint a teljes minta 18%-a (176 fő) budapestinek vallotta magát, 23%-a (225 fő) megyei jogú városban él, 32%-a (319 fő) egyéb városban lakik, a községben élők aránya 28% (280 fő).

A teljes minta 35%-a (355 fő) alapfokú végzettségű, 38%-a (381 fő) középfokú végzettségű, míg 26%-a (264 fő) felsőfokú diplomával rendelkezik.

A **kvalitatív** kutatás tekintetében, az **online fókuszcsoportos** vizsgálat képzett **moderátor irányításával 2024. március 11-12. között, 4 csoport részvételével** zajlott le.

A fókuszcsoportos felmérés során az alábbi elektronikus fizetési megoldásokat, és azon belül mobiltárca alkalmazásokat használók kerültek megkérdezésre a célcsoport véleményének megismerése céljából:

- 18-66 év közöttiek, 2 csoport a 18-25 év közöttiek közül került ki, 2 csoport pedig a 25-66 éveseket vizsgálta,
- mobiltárca applikációt használók, a 25 év felettek több ilyen applikációt is kipróbáltak már,
- legalább heti 1 alkalommal használnak mobiltárca alkalmazást a 25 év feletti csoportok tagjai, a 18-25 éveseket tekintve erre nem volt kikötés.

A csoportok heterogének voltak a nem és lakóhely tekintetében, egyaránt előfordultak a csoportokban kisebb és nagyobb településeken élők az ország mindhárom régiójából.



Kvantitatív kutatás eredménye

Eszközellátottság

A felmérésben résztvevők **91 százalékának van bankkártyája**. Minél nagyobb az iskolai végzettsége valakinek, annál nagyobb a valószínűsége, hogy rendelkezik bankkártyával. Minél kisebb településen él valaki és minél idősebb, annál kisebb a valószínűsége, hogy van bankkártyája.

Míg a felsőfokú végzettségűek körében közel mindenkinek (99 százalék) van bankkártyája, addig az alacsonyabb végzettségűek körében csupán 84 százalék ez az arány.

A budapestiek 95 százaléka, a községben élők 87 százaléka rendelkezik bankkártyával.

A 18-39 évesek körében 94 százalék, a 60 éves vagy idősebb népesség körében viszont 88 százalék a bankkártyával bírók aránya.

A kutatásban résztvevők **80 százalékának van állandó internetkapcsolattal rendelkező okostelefonja**, a szocio-demográfiai jellemzőket tekintve legmagasabb arányban a budapestiek (88 százalék) és a 18-39 évesek (86 százalék) rendelkeznek állandó internet elérésű okostelefonnal.

Az okostelefonnal rendelkezők 63 százaléka nyilatkozott úgy, hogy készüléke NFC kompatibilis. Fontos megjegyezni, hogy az okostelefonnal bírók 20 százaléka nem tudott válaszolni erre a kérdésre.

A szocio-demográfiai jellemzőket tekintve a 18-39 évesek között a legmagasabb (74 százalék) az NFC kompatibilis telefontal rendelkezők aránya, míg a 60 évesek vagy idősebbek körében a legalacsonyabb (38 százalék).

Elektronikus fizetési megoldások használata

A felmérésben résztvevők többsége az elektronikus fizetési módokat preferálja.

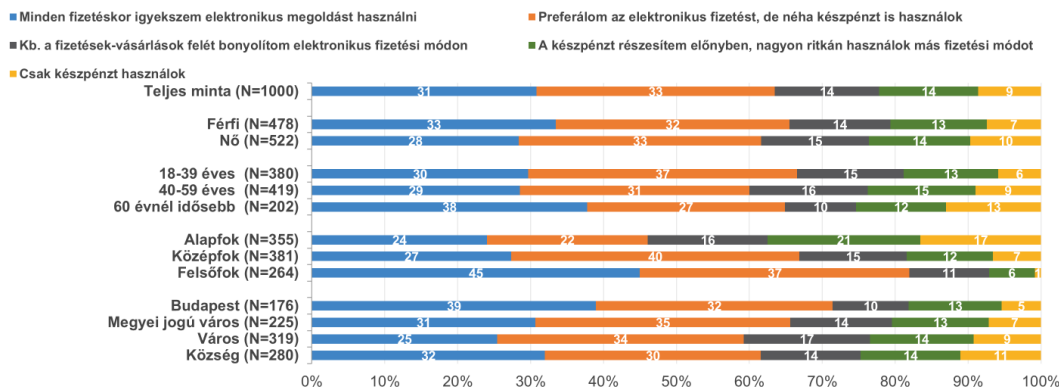
A teljes minta 63 százaléka az elektronikus fizetési módokat részesíti előnyben a készpénzzel szemben, 31 százalék minden fizetéskor igyekszik elektronikus megoldást használni. A csak készpénzt használók aránya csupán 9 százalék a válaszadók között.

Legmagasabb arányban a felsőfokú végzettségűek (45 százalék), a budapestiek (39 százalék) és a 60 év felettek (38 százalék) igyekeznek minden fizetéskor elektronikus megoldást használni.

Minél nagyobb az iskolai végzettsége valakinek, annál nagyobb a valószínűsége, hogy elektronikus módon fizet.

HASZNÁLT FIZETÉSI MÓDOK

Legmagasabb arányban a felsőfokú végzettségűek (45 százalék), a budapestiek (39 százalék) és a 60 év feletti (38 százalék) igyekeznek minden fizetéskor elektronikus megoldást használni.



Kérdés: Fizetési helyzetekben jellemzően milyen gyakran használ elektronikus, készpénzesmentes fizetési módokat?
Bázis: Teljes minta (N=1000)

1. ábra

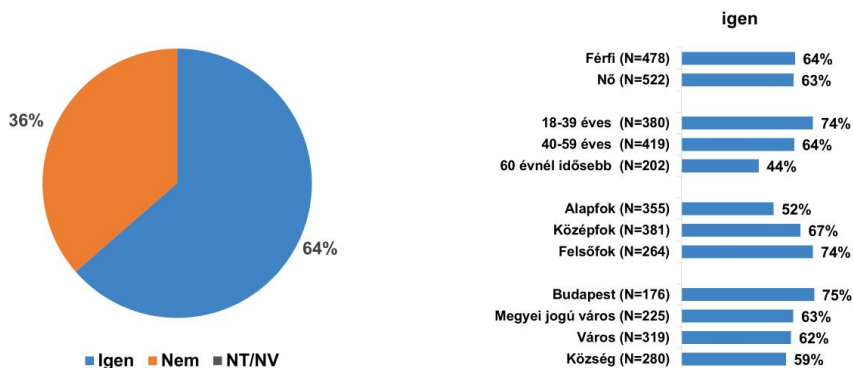
Mobiltárca használata

A felmérésben résztvevők **közel kétharmada (64 százalék) hallotta már a mobiltárca (wallet) kifejezést**, legmagasabb arányban a Budapesten élők (75%), a felsőfokú végzettségűek (74 százalék) és a 18-39 évesek (74 százalék). A 60 évesek vagy idősebbek körében viszont mindössze 44 százalék a kifejezésről már hallók aránya.

Minél fiatalabb, illetve minél nagyobb iskolai végzettséggel rendelkezik valaki, annál nagyobb a valószínűsége, hogy hallotta már a mobiltárcáról.

MOBILTÁRCA FOGALMÁNAK ISMERETE

A kutatás résztvevőinek közel kétharmada (64 százalék) ismeri a mobiltárca (wallet) kifejezést, legmagasabb arányban a Budapesten élők (75%), a felsőfokú végzettségűek (74 százalék) és a 18-39 évesek (74 százalék) hallottak róla.



Kérdés: Hallotta már azt a kifejezést, hogy mobiltárca (wallet)?
Bázis: Teljes minta (N=1000)

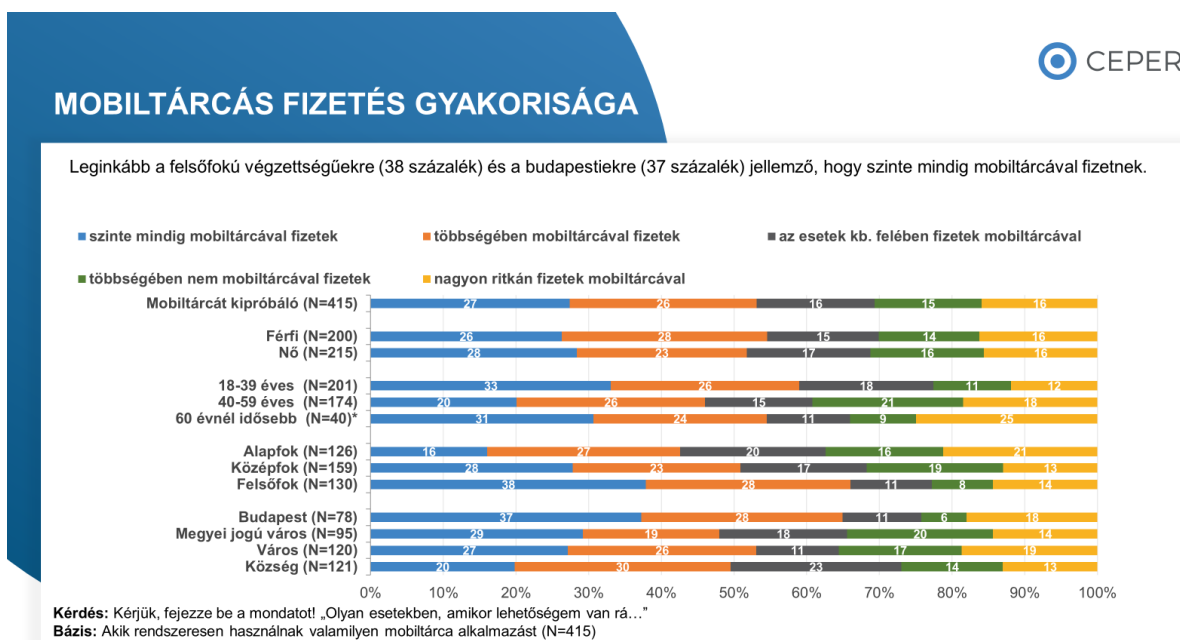
2. ábra

A legismertebb mobiltárca alkalmazások a PayPal (53 százalék), a Simple (44 százalék) és a Google Pay (40 százalék), ezeket a megkérdezettek 26-25-14 százaléka próbálta ki, és 13-15-8 százaléka használja rendszeresen. A mobiltárca alkalmazások rendszeres használói elsősorban a Simple-t (36 százalék), a PayPal-t (31 százalék), az Apple Pay-t (21 százalék) és a Google Pay-t (18 százalék) használják rendszeresen.

Azok körében, akik rendszeresen használnak valamilyen mobiltárca alkalmazást, 53 százalék többségében mobiltárcával fizet, 27 százalék szinte minden alkalommal.

Leginkább a felsőfokú végzettségűekre (38 százalék) és a budapestiekre (37 százalék) jellemző, hogy szinte mindig mobiltárcával fizetnek.

Minél nagyobb iskolai végzettséggel rendelkezik valaki, illetve minél nagyobb településen él, annál nagyobb a valószínűsége, hogy szinte mindig mobiltárcával fizet.



3. ábra

A mobiltárca alkalmazásokban elérhető funkciók közül a számla befizetése (42 százalék), a fizetés bankkártya terminálon keresztül (42 százalék), a pénzküldés (34 százalék) és a bankkártya adatok tárolása (33 százalék) a legismertebbek, ezeket 17-20-11-12 százalék használja rendszeresen. Legkevésbé az érzékeny adatok tárolására (3 százalék), kedvezmények, jutalmak nyomon követésére (3 százalék) és bevásárlás menedzselésére (2 százalék) használják a megkérdezettek a mobiltárca alkalmazásokat. A mobiltárcát rendszeresen használók körében az üzletben mobiltárcával fizetők (59 százalék) és a számlát befizetők (56 százalék) aránya a legmagasabb.

A megkérdezettek kétharmada (66 százalék) gondolja kényelmesnek a mobiltárca használatát, 26 százalék tartja teljes mértékben kényelmesnek. A mobiltárcát kipróbálók és rendszeresen használók döntő többsége (84-86 százalék) szerint kényelmes a mobiltárca alkalmazások használata. Szocio-demográfiai jellemzők alapján elsősorban a felsőfokú



végzettségűek (75 százalék) és a 18-39 évesek (74 százalék) vélik kényelmesnek a használatot.

A válaszadók közel fele (46 százalék) szerint költséghatékony a mobiltárca használata, a mobiltárca alkalmazást már kipróbálók 65 százaléka, a rendszeres használók 70 százaléka vélekedik így. Elsősorban a 18-39 évesek (53 százalék), a középfokú végzettségűek, valamint a felsőfokú végzettségűek (50-50 százalék) ítélik költséghatékonynak a mobiltárca használatot.

A legalább egy mobiltárca alkalmazást már kipróbáló válaszadók többsége (58 százalék) egy bankkártya adatot tárol az általa használt mobiltárca alkalmazás(ok)ban, azok aránya, akik többet is tárolnak 29 százalék. Legmagasabb arányban a Budapesten élők (37 százalék) és a felsőfokú végzettségűek (36 százalék) tárolnak több bankkártya adatot mobiltárca alkalmazásban, a rendszeres mobiltárca használók 34 százalékára jellemző egynél több bankkártya adat tárolása.

Problémák mobiltárcák esetében

A mobiltárca alkalmazást kipróbálók 29 százalékával fordult elő, hogy sikertelen volt a fizetés telefonnal vagy okosórával, mert a terminál nem ismerte fel az eszközt, 12 százalékkal egyszer fordult elő, 17 százalékkal pedig többször.

A mobiltárca alkalmazást kipróbálók 22 százalékával fordult elő, hogy a meglévő mellé egy újabb mobiltárca alkalmazást kellett letölteniük, mert az adott számláról a fizetés csak az adott bank applikációjáról volt lehetséges. A több alkalmazást letölteni kényszerülők 42 százaléka nyilatkozott úgy, hogy ez problémát jelentett számára.

A mobiltárca alkalmazást kipróbálók 16 százalékával fordult elő, hogy a meglévő mellé egy újabb mobiltárca alkalmazást kellett letölteni, mert a meglévő alkalmazásban egy adott funkció nem volt elérhető.

A mobiltárca alkalmazást kipróbálók 16 százalékával fordult elő, hogy működési problémák miatt kellett letölteni egy újabb mobiltárca alkalmazást.

A biztonság megítélése a mobiltárcák esetében

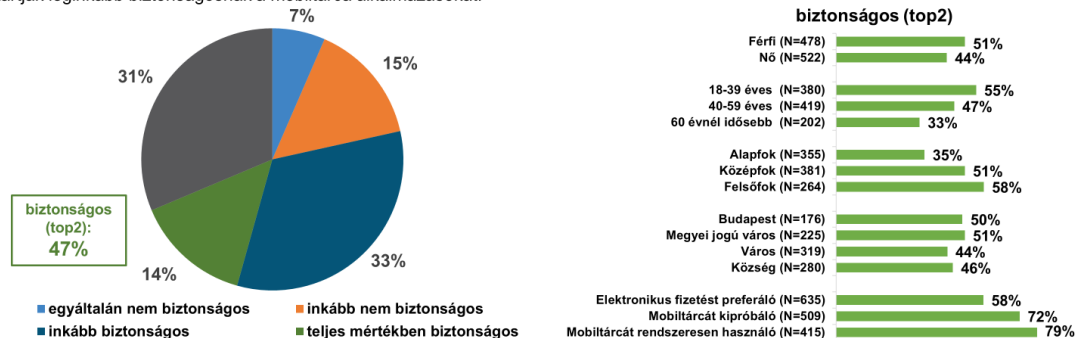
A teljes minta 47 százaléka szerint biztonságos a mobiltárca használata, azok aránya, akik szerint teljes mértékben biztonságos 14 százalék.

A mobiltárca kipróbálói (72 százalék) és rendszeres használói (79 százalék) között kiemelkedően magas azok aránya, akik biztonságosnak tartják ezen alkalmazások használatát.

Szocio-demográfiai ismérvek alapján a felsőfokú végzettségűek (58 százalék) és a 18-39 évesek (55 százalék) tartják leginkább biztonságosnak a mobiltárca alkalmazásokat.

MOBILTÁRCA HASZNÁLATÁNAK BIZTONSÁGOSSÁGA

A mobiltárca használata a kutatás résztvevőinek 47 százaléka szerint biztonságos, további 22 százalék szerint pedig nem. A mobiltárca kipróbálói (72 százalék) és rendszeres használói (79 százalék) között kiemelkedően magas azok aránya, akik biztonságosnak tartják ezen alkalmazások használatát. Szociodemográfiai ismérvek alapján a felsőfokú végzettségűek (58 százalék) és a 18-39 évesek (55 százalék) tartják leginkább biztonságosnak a mobiltárca alkalmazásokat.



Kérdés: Ön szerint inkább biztonságos vagy inkább nem biztonságos a mobiltárca használata?
Bázis: Teljes minta (N=1000)

4. ábra

A kutatás résztvevőinek közel fele (49 százalék) szerint biztonságos mobiltárcával fizetni anélkül, hogy minden tranzakciónál belépési adatokat kelljen megadni. A mobiltárcát kipróbálók és rendszeresen használók körében ez az arány jelentősen nagyobb, mindkét esetben 71 százalék.

Szocio-demográfiai jellemzők alapján a felsőfokú végzettségűek között a legmagasabb azok aránya (57 százalék), akik szerint biztonságos belépési adatok megadása nélkül fizetni mobiltárcával.

A válaszadók 35 százaléka ért egyet azzal az állítással, hogy a mobiltelefonnal, okosórával való fizetés csökkenti a bankkártya adatok megszerzésének esélyét. A mobiltárcát kipróbálók és azzal rendszeresen fizetők között kiemelkedően magas (49-54 százalék) ez az arány.

A teljes minta egyharmada (33 százalék) szerint a mobiltárca alkalmazások megfelelő mértékben titkosítják a személyes adatokat. A mobiltárca alkalmazást már kipróbálóknak 51 százaléka, a rendszeres használóknak pedig 57 százaléka elégedett a titkosítással.

A szocio-demográfiai ismérveket tekintve leginkább a 18-39 évesek (42 százalék) tartják megfelelő mértékűnek a titkosítást a mobiltárca alkalmazásokban.

A bankkártya teljes kiváltásának lehetősége mobiltárcával

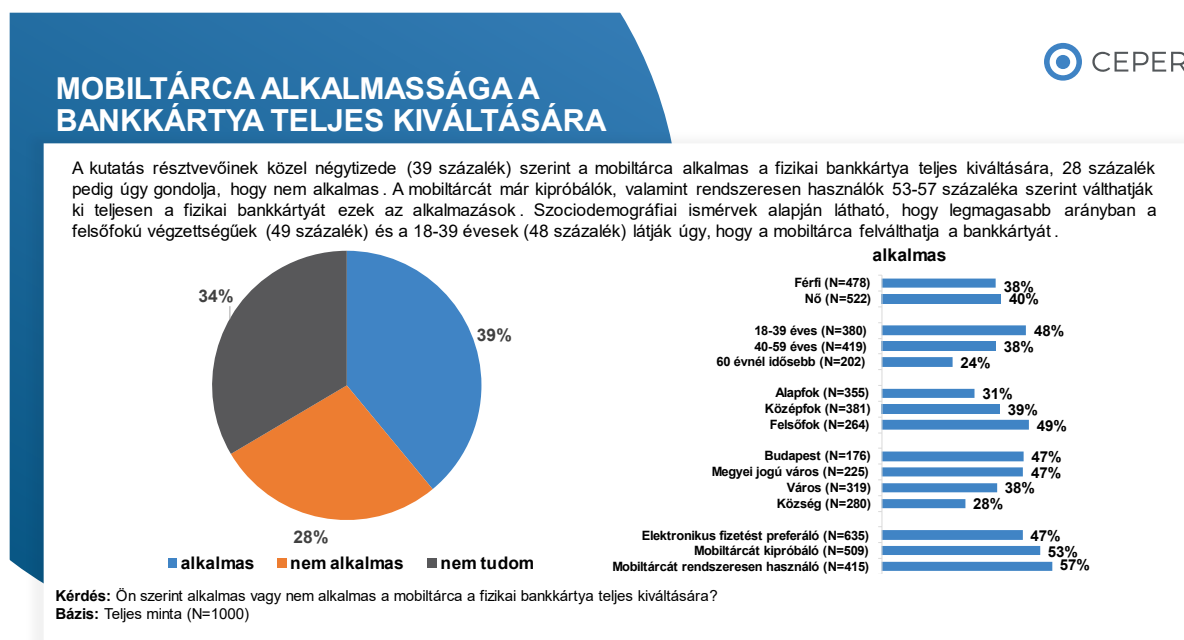
A felmérésben résztvevők 39 százaléka szerint a mobiltárca alkalmas a fizikai bankkártya teljes kiváltására, 28 százalék szerint nem alkalmas, 33 százalék nem foglalt állást a kérdésben.

A mobiltárcát már kipróbálók, valamint rendszeresen használók 53-57 százaléka szerint válthatják ki teljesen a fizikai bankkártyát ezek az alkalmazások.

Szocio-demográfiai ismérvek alapján a legmagasabb arányban a felsőfokú végzettségűek (49 százalék) és a 18-39 évesek (48 százalék) látják úgy, hogy a mobiltárca teljesen kiválthatja a bankkártyát.

Minél fiatalabb valaki, annál nagyobb a valószínűsége, hogy úgy gondolja, hogy a mobiltárca alkalmas a bankkártya teljes kiváltására.

Minél nagyobb iskolai végzettséggel rendelkezik valaki, annál nagyobb a valószínűsége, hogy úgy gondolja, hogy a mobiltárca alkalmas a bankkártya teljes kiváltására.



5. ábra

Összefoglalás

A felmérésben résztvevők 91 százaléka rendelkezik bankkártyával, 80 százalékuknak van állandó internetkapcsolattal rendelkező okostelefonja és 63 százalékuk az elektronikus fizetési módokat preferálja.

A mobiltárcás fizetési mód technikai feltételei tehát adottak és nagy arányban találni olyanokat, akik nyitottak lehetnek erre a fizetési megoldásra.

A felmérésben résztvevők 64 százaléka hallotta már a mobiltárca (wallet) fogalmát, azok aránya, akik rendszeresen használnak valamilyen mobiltárca alkalmazást 42 százalék. A legismertebb mobiltárca alkalmazások a PayPal (53 százalék), a Simple (44 százalék) és a Google Pay (40 százalék).

A rendszeresen mobiltárca alkalmazást használók 53 százaléka többségében mobiltárcával fizet.

A teljes minta 47 százaléka szerint biztonságos a mobiltárca használata, azok aránya, akik szerint teljes mértékben biztonságos 14 százalék. Nagy arányban vannak azonban olyanok, akik nem tudtak állást foglalni a kérdésben (31 százalék), ami arra utalhat, hogy sokan nem ismerik részletesen ezt a fizetési megoldást.



A mobiltárca kipróbálói (72 százalék) és rendszeres használói (79 százalék) között kiemelkedően magas azok aránya, akik biztonságosnak tartják ezen alkalmazások használatát.

A felmérésben résztvevők 39 százaléka szerint alkalmas a mobiltárca a fizikai bankkártya teljes kiváltására, 28 százalék szerint nem alkalmas, 33 százalék pedig nem foglalt állást a kérdésben, ami szintén arra utalhat, hogy az átlagos vásárlók tájékoztatlanok a témában. A mobiltárcát már kipróbálók, valamint rendszeresen használók 53-57 százaléka szerint válthatják ki teljesen a fizikai bankkártyát ezek az alkalmazások.

Kvalitatív kutatás eredménye

Fizetési módok

A mobiltárca használó célcsoportban a 18-25 évesek és a 25 év felettek egyaránt bár többségben elektronikus fizetés pártiak, előfordulnak közöttük olyanok is, akik szívesebben használnak készpénzt, ahol lehetséges.

A készpénz elsődleges vonzereje a kézzelfoghatóság, valamint a pénzköltés követhetősége. Az elektronikus fizetési formákat elsősorban kényelmességük, biztonságosságuk, gyorsaságuk miatt szeretik a célcsoport tagjai.

Biztonsági aggályokat egyaránt látnak mindkét vizsgált korcsoportban a készpénzes és az elektronikus fizetés kapcsán is, megoszlanak a vélemények abban a tekintetben, hogy melyik fizetési mód biztonságosabb.

Az elektronikus fizetés kapcsán az online vásárlást tartják a legkevésbé biztonságosnak, a hacker támadások veszélye kelti a legnagyobb félelmet a résztvevőkben, a kártyás fizetéssel kapcsolatban nem merültek fel nagyobb aggályok.

A résztvevők között mindkét csoportban előfordultak olyanok, akik azt tapasztalták, hogy kisebb üzletekben, szolgáltatások igénybevétele esetén nem fogadnak el elektronikus fizetési megoldást, és olyan eset is több csoporttaggal előfordult, hogy a készpénzes fizetés nem volt elérhető. Magyarországon a külföldi tapasztalatokhoz képest elérhetőbbnek látják a helyszíni elektronikus fizetési lehetőségeket.

Fintech, mobiltárca

A vizsgált közönség a Fintech fogalmát leginkább a csupán elektronikus szolgáltatásokra profilt épített digitális bankokhoz, a Revolut-hoz és a Wise-hoz kapcsolják.

A mobiltárcával való fizetést mindkét vizsgált korcsoportban a többség kényelmesebbnek, biztonságosabbnak, gyorsabbnak tartja, mint a bankkártyás fizetést.

A telefon arcfelismeréses és ujjlenyomatos védelmi rendszere a résztvevők többsége szerint nagyobb védelmet nyújt, mint a bankkártya pin kódja.

Míg a 18-25 évesek többsége inkább ismerkedik a mobiltárca alkalmazások nyújtotta lehetőségekkel és elsődlegesen fizetésre használják, addig a 25 év felettek több elérhető funkciót ismernek, használnak. A különböző fizetési formák mellett a belépőkre és kuponokra



vonatkozó funkciók népszerűek mindkét korosztályban. Sokaknak újdonságként hatott a számlák megosztása, ezt páran használják és hasznosnak tartják, néhányan pedig külön jelezték, hogy felesleges.

A 18-25 évesek nyitottabbak a személyes adatok feltöltésére mobiltárca alkalmazásokban, mint a 25 év felettek, a biztonsági aggályok kevésbé hangsúlyosak náluk, az egyes funkciók kipróbálásánál, a kényelmességnek, a dolgok egy helyen megoldható tárolásának örülnének.

Mindkét vizsgált korcsoportban felmerült, hogy növeli a biztonságot, ha több kártya van használatban kisebb feltöltött összegekkel, illetve a virtuális, első használat után megszűnő kártyát jó ötletnek tartják.

A legnépszerűbb mobiltárca alkalmazások az Apple Pay és a Google Wallet, melyekről pozitívan nyilatkoztak használói. A saját bankos alkalmazások közül a Simple Pay-t veszik igénybe sokan. Úgy tűnik, hogy a fiatalok főleg azért, mert ez kapcsolódik a bankjukhoz és még nem próbálták ki mást, illetve mindkét csoportban felmerült, hogy az autópálya-matrica, illetve buszjegy vásárlása ezen az alkalmazáson keresztül intézhető, valamint a parkolás is megoldható segítségével. A PayPal használóinak száma is magas, elsősorban az online rendelések során támogatják ennek használatát bizonyos oldalak.

Összefoglalás

Az elektronikus fizetés előnye a kényelem, elsősorban idő- és helymegtakarítás céljából használják ezt a fizetési módot.

Az online fizetés biztonsága kétséges, leginkább ebben az esetben félnek a hacker támadásoktól a felhasználók.

A fintech kifejezés kevésbé ismert, elsősorban az online bankokkal azonosítják.

A mobiltarcás fizetés kényelmesebb és biztonságosabb, mint a kártyás.

Kezelhetőséget és funkciókat tekintve az Apple Pay-jel és a Google Wallet-tel elégedettek a leginkább, ezeket használják a legtöbben, sok esetben saját bankos alkalmazás mellett.

Az egyes bankok mobiltárca alkalmazásai közül az OTP Simple a legnépszerűbb, melyben leginkább a parkolásnak, a buszjegy vásárlásnak és autópálya-matrica vásárlásnak lehetőségét kedvelik.

A fiatalabbak nyitottabbak a személyes adatok feltöltése felé, körükben kevésbé jelennek meg biztonsági aggályok a mobiltárca alkalmazásban tárolt adatok kapcsán.

Budapest, 2024.05.30.

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.