

# Divéki Éva–Listár Dániel: Biztos, ami biztos! A magyar lakosság vélekedése a fizetési megoldások biztonságáról\*

*Felmérésünk szerint a hazai lakosság a bankkártyát tartja a legbiztonságosabb elektronikus fizetési megoldásnak. A bankkártya biztonságosságáról való pozitív vélekedés közvetlenül a hagyományos fizetési megoldások, a sárga csekk és a készpénz biztonságossága után következik. Elemzésünk egyik legfontosabb megállapítása ugyanakkor az, hogy elsősorban nem biztonsági okai vannak a korszerűbb, elektronikus fizetési megoldások kevésbé intenzív használatának, de az ilyen irányú félelmek szerepe nem hanyagolható el teljesen, különösen az internetes fizetési megoldások esetében. A fizetési megoldásokkal kapcsolatos biztonságérzet elsősorban az ismertséggel és a használattal van kapcsolatban. Azaz a fogyasztók azokat a megoldásokat tartják biztonságosabbnak, amelyeket ismernek és használnak, amelyeket nem ismernek, és kevésbé használnak, azoknak a biztonságosságát is alacsonyabb szintre értékelik. Így a készpénzmentes elektronikus fizetési megoldások intenzívebb használatát leginkább az ismeretek bővítésével lehet elérni, ezzel együtt pedig a használók biztonságérzete is magasabb lesz. A fizetési megoldásokkal kapcsolatos ismeretek átadását a lakosság túlnyomó többsége a saját számlavezető bankjától várja.*

## BEVEZETÉS

A korszerű készpénzmentes, elektronikus fizetések terjedésének egyik gátja lehet, ha az emberek nem tartják elég biztonságosnak ezeket a fizetési megoldásokat, és ha nincsenek tisztában azzal, hogy milyen jogaik, teendőik, lehetőségeik vannak visszaélések esetén. Véltetően sajtóhírek és mendemondák is befolyásolják a fizetési megoldások használoit, és határozzák meg a potenciális felhasználók attitűdjét.

A Magyar Nemzeti Bank ezért széles körű felmérést kezdeményezett a lakosság körében, amely egyrészt azt vizsgálta, hogy a fogyasztók milyen konkrét, biztonsághoz köthető tudással rendelkeznek a különféle fizetési megoldások esetében (elsősorban elektronikus megoldások), másrészt pedig azzal foglalkozott, hogy milyen a potenciális használók hozzáállása (attitűdje) ezekhez a megoldásokhoz. A kutatás egyik célja annak a felmérése volt, hogy amennyiben nem használják az elektronikus fizetési megoldásokat, akkor annak mi az oka, és az okok között szerepelnek-e biztonsághoz kötődő elvárások.

Az alábbiakban röviden felvázoljuk, hogy a nemzetközi szakirodalom a fizetési megoldások biztonságával kapcsolatban milyen témákat vet fel, és milyen következtetésekre jut. Ezt követően a felmérés módszertanát ismertetjük,

majd rátérünk a fontosabb eredmények ismertetésére. Elemezzük, hogy a megkérdezettek hogyan vélekednek a különféle elektronikus fizetési megoldások, kiemelten a fizetési kártyák (a továbbiakban: bankkártyák, ill. kártyák) és az internetes fizetési megoldások, továbbá a fizetési számlák (a továbbiakban: bankszámlák) biztonságáról. Továbbá rávilágítunk az egyes fizetési megoldások ismertsége és használata, valamint a lakosság biztonságérzete közötti összefüggésekre. Ezekben a részekben ismertetjük azokat az adatokat is, amelyek a jegybank más, hivatalos pénzforgalmi szolgáltatói (a továbbiakban: banki) adatszolgáltatásaiból származnak, de a téma szempontjából idevágónak tekinthetőek. Kiemeljük azokat az eltéréseket is, amelyek a felmérésből leszűrhető tapasztalatok és a más forrásokból származó adatok között felmerülnek. Itt hívjuk fel a figyelmet azokra a biztonsági szempontokra, amelyeket célszerű figyelembe venni a különféle elektronikus fizetési megoldások használatakor. Végezetül a felmérésből levonható legfontosabb következtetéseket foglaljuk össze.

## HOGYAN HAT A BIZTONSÁGÉRZET A FIZETÉSI MEGOLDÁSOK HASZNÁLATÁRA?

A nemzetközi szakirodalom nem egységes abban a kérdésben, hogy a fogyasztók biztonságról alkotott képe hat-e, és

\* Jelen cikk a szerzők nézeteit tartalmazza, és nem feltétlenül tükrözi a Magyar Nemzeti Bank hivatalos álláspontját.

ha igen, hogyan és milyen mértékben az egyes fizetési megoldások választására; Magyarországon pedig még nem született a kérdést részletesen vizsgáló tanulmány.

Bolt és Chakravorti (2008) elméleti modelljükben a készpénz elvesztésének költségeit (pl. rablás) állítják szembe a jóval biztonságosabbnak tekintett bankkártyák költségeivel, és megállapítják: a fogyasztó szempontjából a készpénz elvesztésének valószínűsége meghatározza az optimális bankkártyadíjakat.

Yin és DeVaney (2001) empirikus módszereket használva részletesen elemzik a fogyasztók biztonságérzete és az egyes fizetési megoldások választása közötti kapcsolatot, de nem találnak tapasztalati bizonyítékot arra, hogy azok a fogyasztók, akiknek fontosabb a biztonság, inkább választják a (betéti) bankkártyát, mint a készpénzt. Schuh és Stavins (2009) egy fizetési módok közötti választást célzó fogyasztói felmérés adatait és ökonometriai modellt használva szintén arra a következtetésre jutnak, hogy a biztonságra való törekvés csak korlátozott szerepet játszik a fogyasztók döntésében.

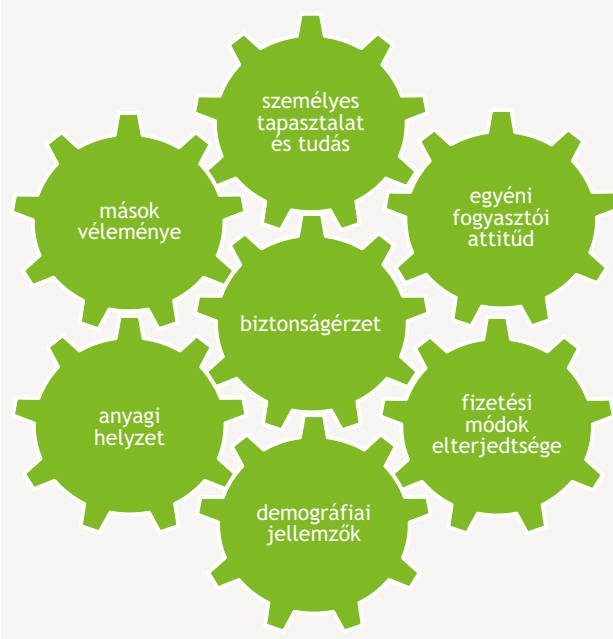
Ezzel ellentétes eredményre jut Cheney (2006), aki egy workshop keretében elhangzott felmérés eredményeit ismertetve azt állítja, hogy a fogyasztóknak a biztonság és a kényelem a két legfontosabb tényező, amikor választanak az egyes fizetési megoldások között. Több, az Egyesült Államokban készített felmérés (Eisenstein, 2008; Federal Trade Commission, 2007; Unisys, 2009) arra a következtetésre jut, hogy az amerikaiak – állításuk szerint – igenis aggódnak a fizetési megoldások biztonsága, az esetleges visszaélések miatt, sőt ez az aggodalom erősebb, mint a terrorizmus, a személyes biztonság és a különböző vírusok miatti félelmek.

Kosse (2012) tanulmánya napi tranzakciós adatokat és a témában megjelenő újságcikkeket felhasználva azt vizsgálja, hogy a bankkártyás visszaélésekről szóló sajtóhíreknek milyen hatása van a bankkártyahasználatra. A szerző arra a következtetésre jut, hogy a hatás más tényezőkhöz képest kicsi és rövid távú, mégis úgy gondolja, hogy a kis összegű fizetések hatékonyságára gyakorolt hatását nem szabad alábecsülni.

A hazai helyzetet nézve, a magyar háztartások fizetési szokásait vizsgáló tanulmány (Takács, 2011) megállapítja, hogy az erősen készpénzorientált hazai pénzforgalom helyett már ma is lehetőség lenne az elektronikus csatornák intenzívebb használatára, így a háztartások többsége hatékonyabban intézhetné a fizetési műveleteit. Ennek ellenére a kiskereskedelemre jellemző tranzakcióknak a négyötöde készpénzzel történik.

1. ábra

Az egyes fizetési megoldások közötti választást meghatározó főbb tényezők



A fentiek után érdemes tehát megvizsgálni, hogy a magyar lakosság döntéseiben a különféle fizetési megoldásokról alkotott kép, kiemelten a biztonságérzet, milyen szerepet játszik a szakirodalom által feltárt tényezők között (1. ábra).

A biztonságérzet a fogyasztó saját, szubjektív érzékelése azzal kapcsolatban, hogy mennyire tart attól, hogy (anyagi) kár éri az egyes fizetési megoldások használata során. Ennek egyik eleme, hogy a fogyasztó tart-e attól, hogy az árut, szolgáltatást nem kapja meg, a másik eleme pedig az, hogy tart-e attól, hogy valamilyen visszaélés áldozatává válik az adott fizetési megoldás használata során. A magas biztonságérzet azt jelenti, hogy a fogyasztónak nincsen félelme az adott fizetési megoldással kapcsolatban, nem tart attól, hogy az adott fizetési megoldás használata során (anyagi) kár éri; az alacsony biztonságérzet ennek ellenkezője. Mivel a biztonságérzet szubjektív megítélés, ezért független attól, hogy a jelenlegi technikai fejlettségi szint mellett a szakemberek melyik fizetési megoldást tartják biztonságosnak.

## A KÖZVÉLEMÉNY-KUTATÁS KERETEI

A felmérést a Magyar Nemzeti Bank megbízásából a GfK Hungária Kft. végezte 2012 tavaszán. A megkérdezett ezerfős minta nem, életkor, településtípus és régió szerint reprezentatív a 15 és 69 év közötti hazai lakosságra. A kutatás módszertana és a kérdésekre adott válaszok összegzése a függelékben található, a törzsszövegben a részletes vála-

szok alapján készült elemzések, számítások és egyéb, a témához kapcsolódó adatok szerepelnek.

## A MEGKÉRDEZETTEK VÉLEMÉNYE AZ EGYES FIZETÉSI MEGOLDÁSOK BIZTONSÁGÁRÓL

Felmérésünk eredményével kapcsolatban az első fontos kérdés, hogy a megkérdezettek mennyire tartják biztonságosnak az egyes elektronikus fizetési megoldásokat, és hogy ez a szubjektív biztonságérzet mennyire felel meg a tényleges helyzetnek. Az alábbiakban ezért a kérdőívre kapott válaszokat összevetjük az MNB által elérhető visszaélési statisztikákkal. A vizsgálat során elsősorban a bankkártya mint a legismertebb és a leginkább használt elektronikus fizetési megoldás biztonságára fókuszálunk, majd az internetes megoldásokat vesszük górcső alá.

### Az elektronikus tranzakciókkal kapcsolatos visszaélések

A felmérésben megkérdezettek kevés elektronikus fizetési megoldáshoz kötődő konkrét káreseményről számoltak be, ugyanakkor az MNB statisztikái még a kapott válasznál is egy nagyságrenddel kisebb értéket mutatnak.

A lebonyolított összes fizetési művelethez képest a bankkártyákkal, az internetbankkal, a telebankkal és a mobilbankkal kapcsolatos tényleges visszaélések éves aránya összességében a vizsgált időszakban (2007–2011 között) igen alacsony szinten, 0,003 százalék körül ingadozott. Az elektronikus fizetési megoldások a statisztikák alapján tehát nagyon biztonságosnak tekinthetők.

Ugyanakkor a felmérésben részt vevők 6 százaléka állította, hogy öt vagy ismerőst érte már anyagi kár a bankkártyahasználat során. Az internetes átutalásoknál ez az arány 3 százalék, a többi elektronikus fizetési megoldás használata során pedig 1 százalék. Bár az MNB adataiból nyert visszaélési arányszámok nem teljesen vehetők össze a közvélemény-kutatás (hibahatárral is rendelkező) számaival, összességében mégis az mondható el, hogy a lakosság szubjektív biztonságérzete némileg rosszabb a valóságosnál.

Az eltérés okai a következők lehetnek:

- a feltett kérdésnek („Érte-e már Önt, vagy személyes ismeretségi körében valakit kár a következő fizetési módok használatakor?") nem volt időtávja;
- a lakosság által észlelt visszaélések köre bővebb, mint amiről az MNB adatokat gyűjt;

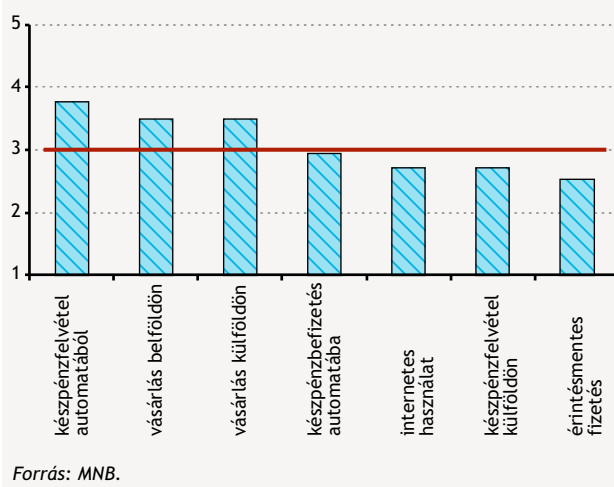
- általában véve az emberek sötétebben látják a visszaéléseket a valóságosnál, amiben szerepe lehet a sajtóban, illetve a különböző internetes felületeken megjelent negatív információknak is.

### A bankkártyahasználat biztonsága

A bankkártyáról a megkérdezettek 64 százaléka gondolja úgy, hogy nagyon biztonságosnak vagy inkább biztonságosnak tekinthető fizetési megoldás. Mindössze 7 százalék véli úgy, hogy egyáltalán nem vagy inkább nem biztonságos fizetési megoldás a bankkártya.

A válaszadók a bankkártyás műveletek közül a legbiztonságosabbnak az ATM-es készpénzfelvételt tartják (5-ös skálán az átlagérték 3,78), ezt követi a vásárlás belföldön, ill. külföldön (a kettő között nincs különbség, mindkettő 3,50). A legkevésbé biztonságosnak az érintésmentes fizetést tartják (2,54), ezt megelőzi az internetes használat és a készpénzfelvétel külföldön (2,7) (2. ábra).

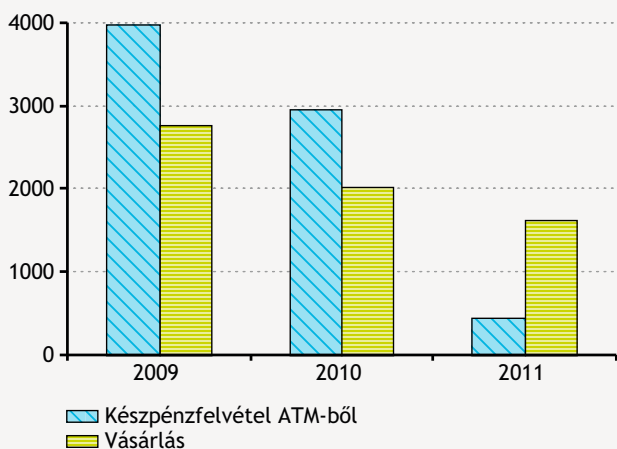
**2. ábra**  
A bankkártyás fizetési megoldások biztonságosságáról való vélekedések ötös skálán



Az MNB által gyűjtött statisztikák azt mutatják, hogy mind az automatából történő készpénzfelvételhez kötődő visszaélések, mind pedig a bankkártyás vásárláshoz kapcsolódó visszaélések száma jelentősen csökkent az elmúlt években (3. ábra). Míg 2010-ig az ATM-es készpénzfelvételhez kapcsolódó visszaélések gyakoribbak voltak a vásárláshoz kapcsolódó visszaéléseknél, 2011-re a sorrend megváltozott.

Csak minden harmadik bankkártyabirtokos (33 százalék) gondolja úgy, hogy a csipes bankkártya biztonságosabb, mint a mágnescsíkos, annak ellenére, hogy a csiptechnológia bankkártyákon történő bevezetését éppen a biztonsági megfontolások indokolták. Ennek eredményeképpen a viz-

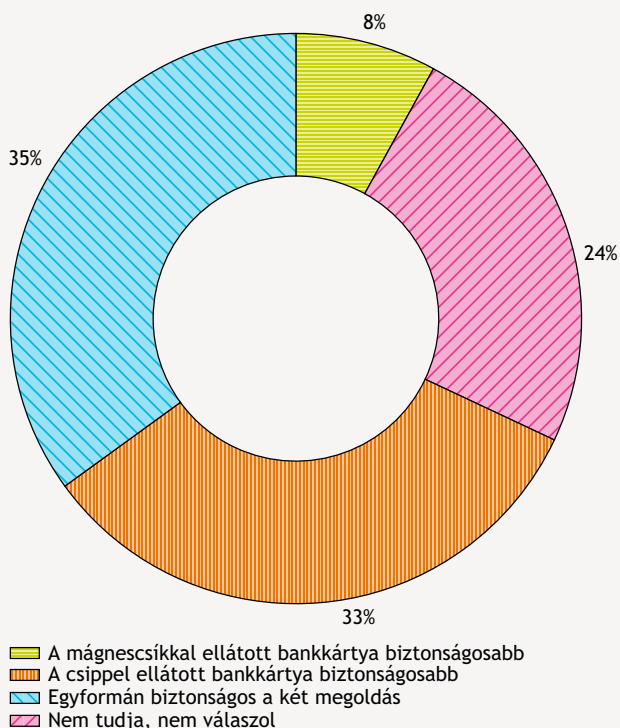
**3. ábra**  
Bankkártyás visszaélések darabszáma



Forrás: MNB.

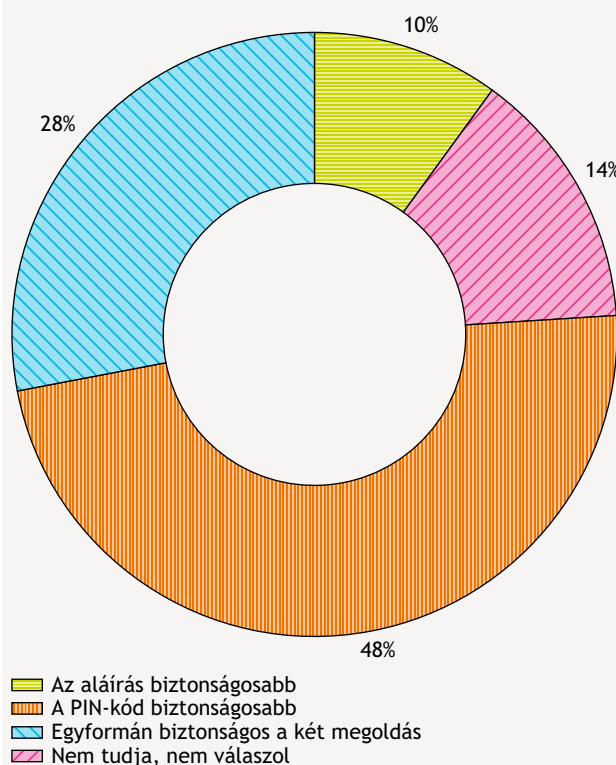
száma csökkent, ami már a statisztikákban is visszatükröződik.<sup>1</sup> Mindkét megoldást biztonságosnak véli szintén minden harmadik bankkártyabirtokos (35 százalék), míg 8 százaléuk a mágnescsíkos bankkártyák biztonságosságát értékeli magasabbra (4. ábra).

**4. ábra**  
A csipes és a mágnescsíkos bankkártyákkal kapcsolatos biztonságérzet a bankkártyával rendelkezők körében



Forrás: MNB.

**5. ábra**  
A PIN-kóddal és az aláírással kapcsolatos biztonságérzet a bankkártyával rendelkezők körében



Forrás: MNB.

Nagyjából majdnem minden második bankkártyabirtokos azt gondolja, hogy a PIN-kód használata biztonságosabb, mint az aláírás, de 28 százaléuk mindkettőt egyformán biztonságosnak találja (5. ábra). Valójában a PIN-kód használata az aláírásnál biztonságosabb.

Minden kártyabirtokosi szerződés tartalmazza, hogy amennyiben a kártyabirtokos jogosulatlan kártyahasználatra utaló műveletről szerez tudomást (például a bankjától kapott SMS-ből, illetve illet fedez fel a számlakivonatán), vagy elveszítette, ellopták a bankkártyáját vagy a használatához szükséges PIN-kódot, azonnal be kell jelentenie a kibocsátónak.

Amennyiben az elveszett, elloptott bankkártyát jogosulatlanul használják, a bejelentést megelőzően bekövetkezett kárt a kártyabirtokos legfeljebb 45 ezer forint erejéig viseli (feltéve, ha a kár nem a kártyabirtokos szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása miatt következett be), az ezen felüli összeg a kibocsátó bank vesztesége. A bejelentés megtételét követően keletkezett kárt a kártyakibocsátó bank viseli.

<sup>1</sup> Ezzel a kérdéssel részletesen foglalkozik a Jelentés a fizetési rendszerről 2012 című MNB-kiadvány 2.2.1. fejezete.

Ezt a „negyvenötzres szabályt” a megkérdezettek közül senki sem ismerte. Azt is mindössze a lakosság 7 százaléka (a bankkártyával rendelkezők tizede) tudja, hogy kármegosztás létezik a bank és a bankkártya birtokosa között, és az ügyfél kára maximált. Ehhez képest pozitív, hogy a bankkártyacsallás gyanúját a kártyával rendelkezők 96 százaléka a lehető leghamarabb bejelentené, és 90 százalékuk a saját kártyakibocsátó bankjának.

A bankoknak egyébként is nagy felelősségük van a fizetési megoldások biztonságával kapcsolatban, ugyanis a megkérdezettek 76 százaléka a saját számlavezető bankjától vár intenzív tájékoztatást a biztonsági kérdésekről is.

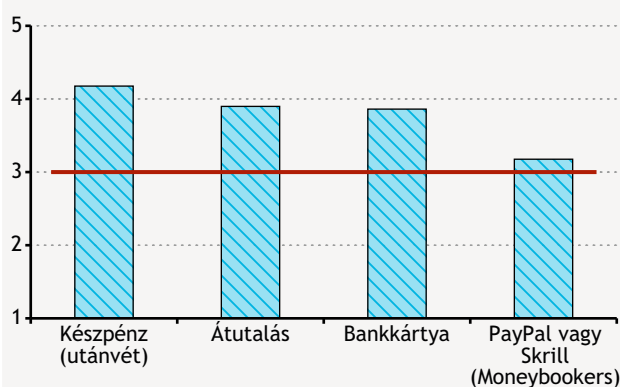
A fókuszcsoportos beszélgetések egyik tanulsága volt, hogy az ismeretátadás, a személyes jó példa ösztönöz a használatra. Azaz, ha a fogyasztók használják a különböző fizetési megoldásokat, vannak ismereteik, gyakorlati tapasztalataik róluk, és ezeket az ismereteket, tapasztalatokat átadják egymásnak, akkor intenzívebbé válik ezeknek a fizetési megoldásoknak a használata – ez nemcsak a bankkártyák esetében igaz, hanem a többi elektronikus fizetési megoldásnál is.

### Az internetes fizetési megoldások biztonsága

A felmérésben részt vevők 65 százaléka állította, hogy rendelkezik internet-hozzáféréssel. (Ez nagyjából megegyezik más, hasonló felmérések<sup>2</sup> adataival.) Azok aránya, akik a világhálót fizetésre is használják, jóval kevesebb: az internetes átutalásokat a megkérdezettek 19 százaléka, internetes vásárlást elektronikus fizetéssel a megkérdezettek 11 százaléka, internetes vásárlást készpénzfizetéssel a megkérdezettek 21 százaléka használja.

Az internetes vásárláskor a készpénzes megoldásokat (pl. postai utánvét) tartják a legbiztonságosabbnak; a válaszadók 4,18-ra értékelik 5-ös skálán. Internetes vásárláskor közepesnél nagyobb biztonságúnak gondolják az átutalást

**6. ábra**  
Az internetes vásárláskor használt egyes fizetési megoldások biztonsága ötös skálán



Forrás: MNB.

(3,89) és az internetes bankkártyahasználatot (3,86). Legkevésbé biztonságosnak (közepes biztonságúnak) a paypalos, ill. skrilles (moneybookerses)<sup>3</sup> fizetést gondolják (3,18) (6. ábra).

Fontos kérdés, hogy a megkérdezettek számára milyen visszaigazolás megnyugtató az internetes vásárlások során. Internetbank használatakor, ill. internetes vásárláskor nagyjából ugyanazokat a visszaigazolás-fajtákat tartják kielégítőnek. A megkérdezettek több mint fele az SMS-es visszaigazolást tartja megfelelőnek, míg minden negyedik-ötödik megkérdezett az internetes kódot, jelszót. Az e-mail, ill. telefonhívás említése mindkét esetben 10 százalék alatti.

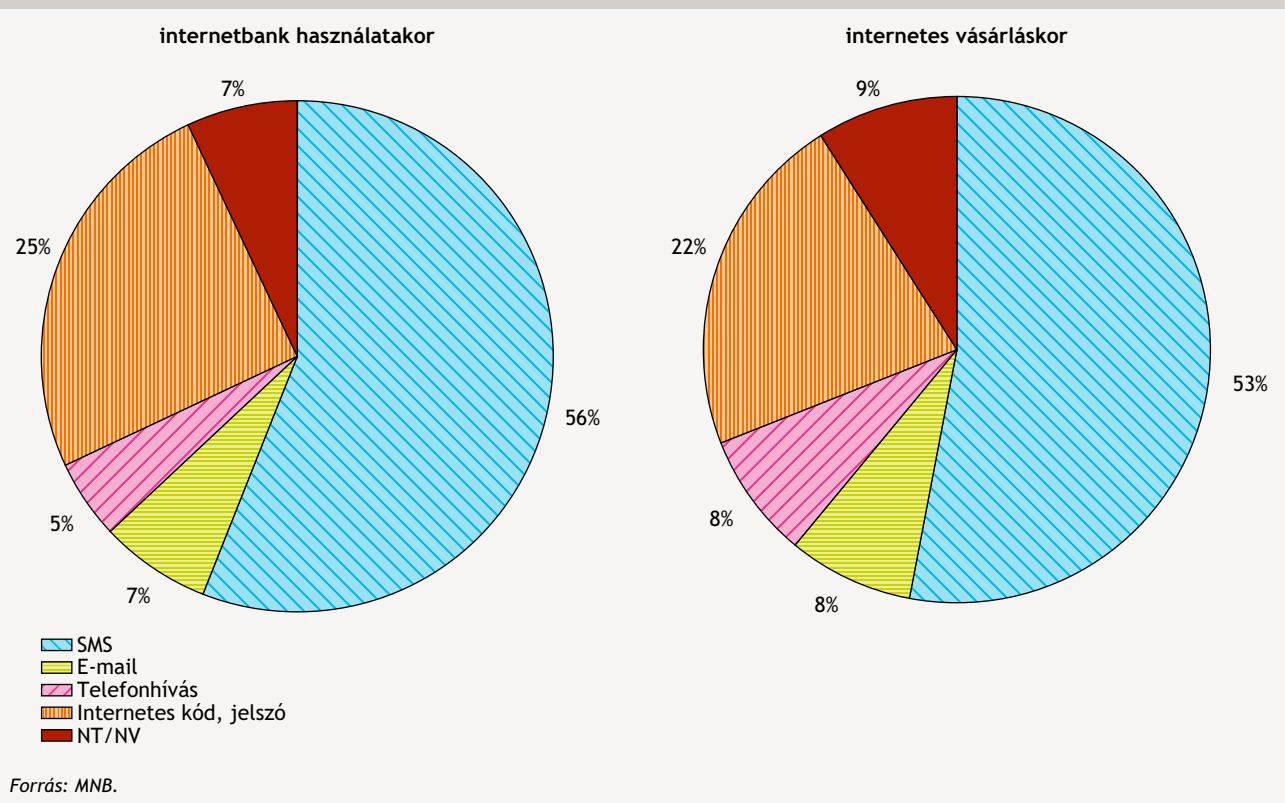
Fontos kérdés az is, hogy az internetet fizetésre használók mit tesznek az általuk használt számítógép biztonságáért. Mindössze a megkérdezettek 14 százaléka ismerte el, hogy semmit nem tesz a biztonságért. A többiek a biztonsági szoftverek (pl. tűzfal, vírusirtó) használatát említették (53 százalék), ill. azt, hogy nyilvános helyen található gépet (pl. internetkávézó) nem használnak ilyen célra (45 százalék).

<sup>2</sup> <http://www.internetworldstats.com/eu/hu.htm>

<sup>3</sup> A PayPal és a Skrill (Moneybookers) a nála vezetett számláról internetes átutalást lehetővé tevő fizetési megoldás.

7. ábra

Internetbank használatok, ill. internetes vásárlások a megkérdezettek által megnyugtatónak gondolt biztonsági megoldások



## ÖSSZEFÜGGÉS AZ EGYES FIZETÉSI MEGOLDÁSOK ISMERTSÉGE, HASZNÁLATA ÉS A VELÜK KAPCSOLATOS BIZTONSÁGÉRZET KÖZÖTT

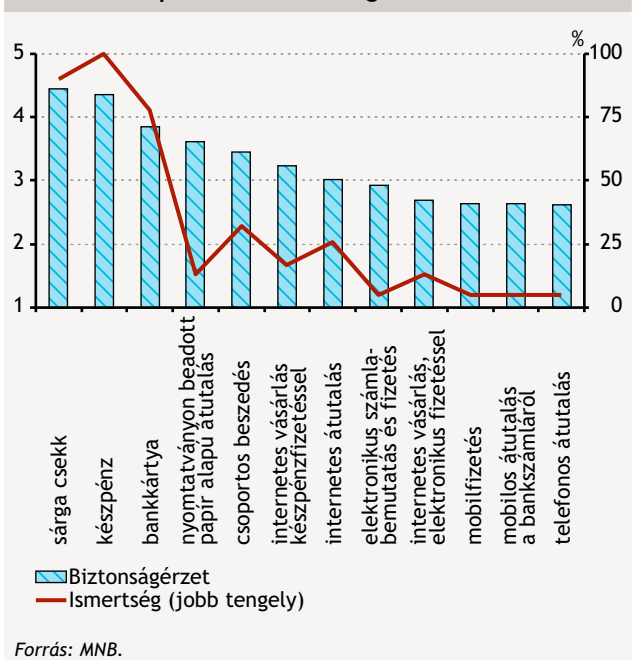
Elemzésünk során az egyik célunk annak feltárása volt, hogy van-e összefüggés, és ha igen, milyen irányú az egyes fizetési megoldások ismertsége, használata és biztonsága között, a biztonságérzet milyen szerepet játszik a fogyasztók döntéseiben, amikor az egyes fizetési megoldások között döntenek.

### Összefüggés az egyes fizetési megoldások ismertsége és a velük kapcsolatos biztonságérzet között

A különféle fizetési megoldások ismertségét mérő mutató (spontán említés, ill. felsorolás után „nagyon jól ismeri”) alapján a legismertebb fizetési megoldás a készpénz (100 százalék), ezt követi a postai készpénz-átutalási megbízás – népszerű nevén „sárga csekk” – (90 százalék), majd a bankkártya (78 százalék); a többi fizetési megoldás ismertsége jóval kisebb. Érdemes megjegyezni, hogy a csoportos beszedés (32 százalék) és az internetes átutalás (26 száza-

8. ábra

Összefüggés az egyes fizetési megoldások ismertsége és a velük kapcsolatos biztonságérzet között



lák) ismertsége is jóval nagyobb a papír alapú átutalásnál (13 százalék), ami arra utalhat, hogy ha lassan is, de a



modernebb fizetési megoldások egyre inkább beépülnek a köztudatba.

Szoros összefüggés van az adott fizetési megoldás ismerete és a vele kapcsolatos biztonságérzet között is. A megkérdezettek minél inkább ismerik az adott fizetési megoldást, annál biztonságosabbnak érzik azt, és fordítva.

### Összefüggés az egyes fizetési megoldások használata és a velük kapcsolatos biztonságérzet között

Az egyes fizetési megoldások használati aránya nagyon hasonlóan alakul az előbb részletezett ismertségi arányhoz. A megkérdezettek 97 százaléka használ évente legalább egyszer készpénzt, 87 százaléka sárga csekket és 67 százaléka bankkártyát, a többi fizetési megoldás használata jóval kisebb. Érdekes itt is megjegyezni, hogy a csoportos beszédés használata (31 százalék) és az internetes átutalás használata (19 százalék) nagyobb, mint a nyomtatványon beadott papír alapú átutalás használata (13 százalék).

Szoros összefüggés van az adott fizetési megoldás használata és a biztonsági szempontból róla alkotott kép között is. A megkérdezettek minél inkább használják az adott fizetési

megoldást, annál biztonságosabbnak érzik, és fordítva (lásd 9. ábra).

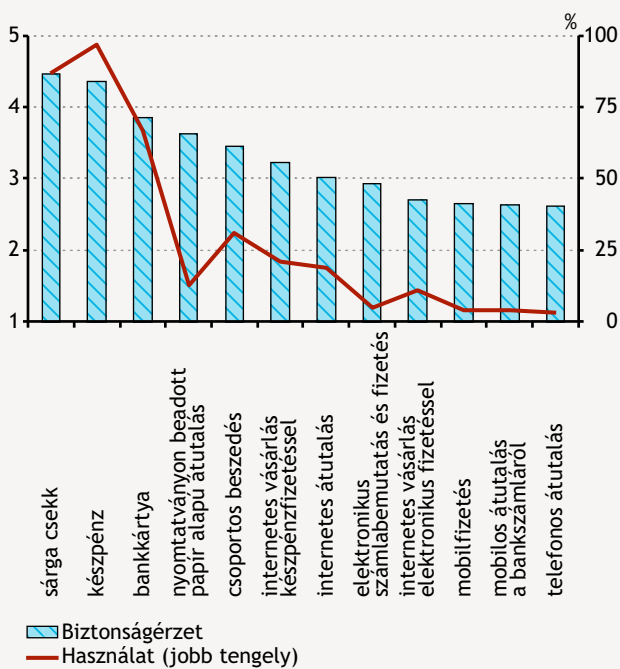
Összefoglalóan megállapítható: szoros az összefüggés az egyes fizetési megoldások ismertsége, használata és a velük kapcsolatos biztonságérzet között. A következő lépés megállapítani a kapcsolat irányát: az egyes fizetési megoldások mellőzése mögött elsősorban biztonsági félelmek állnak-e, vagy más.

### Az egyes fizetési megoldások elterjedését gátló tényezők

Érdekes megvizsgálni, hogy milyen okok húzódnak meg amögött, hogy a megkérdezettek nem rendelkeznek bankszámlával, hiszen a bankszámla megléte egyfajta „belépő” a modern, elektronikus fizetési megoldásokhoz.

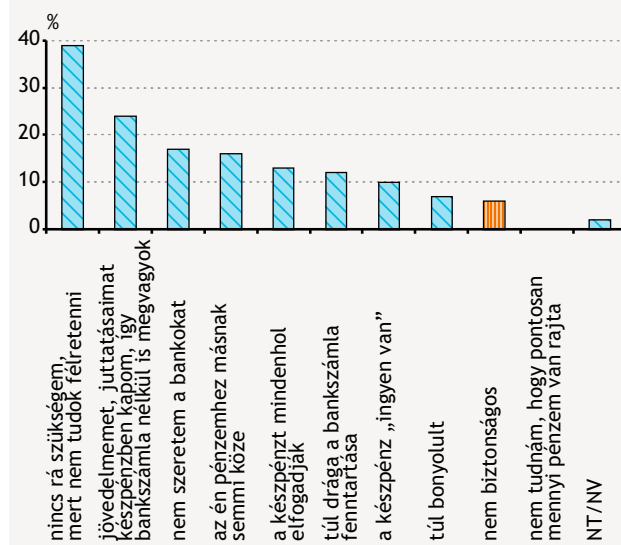
Felmérésünk alapján a megkérdezettek 76 százaléka rendelkezett bankszámlával. Elsősorban anyagi okai vannak, hogy a lakosság egy része nem használ bankszámlát. A számlával nem rendelkezők 39 százaléka azt állította, hogy azért nem nyit bankszámlát, mert nincs rá szüksége, hiszen az összes pénzt elkölti, és nem tud félretenni. A bankszámlával nem rendelkezők főbb demográfiai jellemzői: átlagéletkoruk 40 év, nem alkalmazottak<sup>4</sup> (76 százalék), legfeljebb középiskolai végzettséggel rendelkeznek (99 százalék), nettó jövedelmük alacsony, 0–60 ezer Ft közötti (61 százalék), faluban vagy kisvárosban laknak (72 százalék).

9. ábra  
Az egyes fizetési megoldások használata és a velük kapcsolatos biztonságérzet



Forrás: MNB.

10. ábra  
A bankszámlahasználat mellőzésének okai

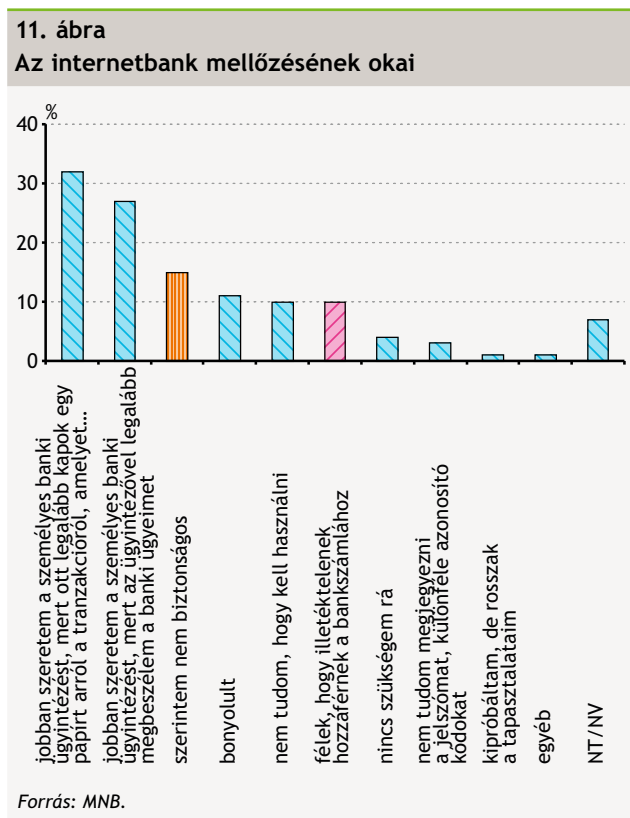


Forrás: MNB.

<sup>4</sup> Munkanélküli, háztartásbeli, gyesen lévő, nyugdíjas vagy diák.

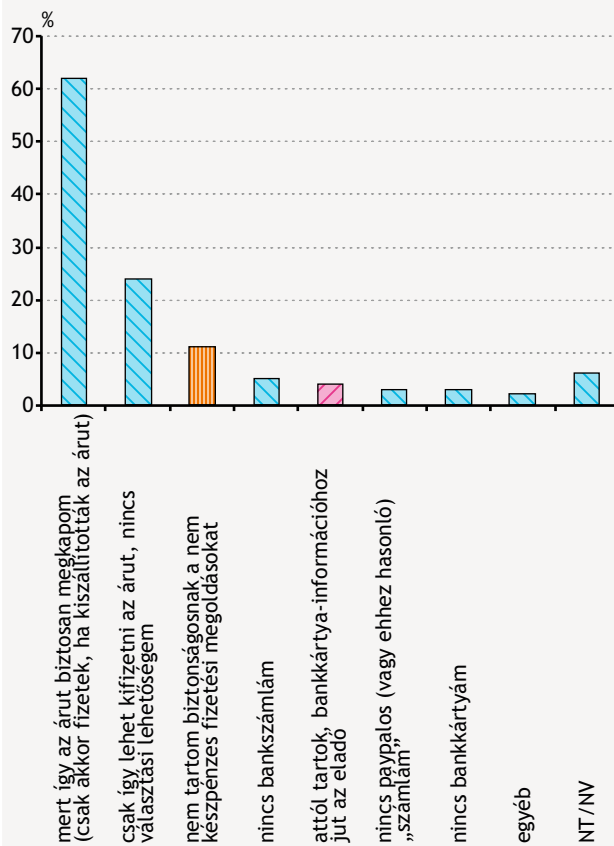
Jelentős, 24 százalékos az a válaszarány, hogy jövedelmét készpénzben kapja. Mindössze 6 százalékos azok aránya, akik azért nem nyitnak számlát, mert szerintük az nem biztonságos.

Az internetbank (vagy más néven e-bank) mellőzésének sem elsősorban biztonsági okai vannak. A válaszadók azért nem használják az e-bankot, mert jobban szeretik a személyes banki ügyintézt, mert ott „kapnak egy papírt” a tranzakcióról (32 százalék), illetve meg tudják beszélni a banki ügyeket (27 százalék). Az egyértelműen biztonsági félelmek aránya 15 százalékos. Ha ehhez hozzávesszük a lényegében hasonló tartalmú „félek, hogy illetéktelenek hozzáférnek a bankszámlához” kijelentést, akkor azok aránya, akik legalább az egyik biztonsági szempontot megjelölték, összességében 23 százalékos, de még így sem éri el az első és másodsorban megemlített okokat.



Abban a csoportban, amely használja ugyan az internetet vásárlásra, de fizetéskor mégsem a modern, elektronikus megoldásokat használja, hanem postai utánvétellel egyenlíti ki az áru ellenértékét, kimagasló, 62 százalékos az a válasz, hogy „így az árut biztosan megkapom, csak akkor fizetek, ha kiszállították az árut”. Ez alapvetően a kereskedővel szembeni bizalmatlanságot, és nem a fizetési megoldással szembeni félelmet jelzi. Így önmagában nem várható el az elektronikus fizetési megoldások elterjedése az internetes vásárlás során. Erre például az jelenthet megoldást, ha az

**12. ábra**  
Az internetes vásárlás során az elektronikus fizetés mellőzésének okai



Forrás: MNB.

áru kiszállító futárok mobil POS-berendezéssel rendelkezene, amely lehetővé tenné a bankkártyás fizetést közvetlenül az áru átvételekor. Az internetes vásárlás során az elektronikus fizetés mellőzésének okai között a kifejezetten biztonsági félelmek aránya 11 százalékos. Ha ehhez hozzávesszük azok válaszát, akik attól tartanak, hogy bankkártya-információhoz jut az eladó, akkor a két szempont együttesen is csak 15 százalékot tesz ki.

## KÖVETKEZTETÉSEK

Az elemzés egyik legfontosabb megállapítása, hogy elsősorban nem biztonsági okai vannak a korszerűbb, elektronikus fizetési megoldások kevésbé intenzív használatának. A fizetési megoldásokkal kapcsolatos biztonságérzet elsősorban az ismertséggel van kapcsolatban, az egyes fizetési megoldások biztonságának megkérdőjelezése általában ismerethiányból fakad. Azaz: azokat a megoldásokat tartják biztonságosabbnak, amelyeket ismernek és használnak, amelyeket nem ismernek, és kevésbé használnak, azok biztonságosságát is alacsonyabb szintre értékelik. Így a készpénzmentes elektronikus fizetési megoldások intenzívebb hasz-



nálatát elsősorban a hozzájuk kapcsolódó ismeretek bővítésével lehet elérni, ezzel együtt pedig a használók biztonságérzete is magasabb lesz.

A lakosság fizetési megoldásokkal kapcsolatos ismereteit nézve elmondható, hogy van még tere ezek bővítésének, ami az ezzel foglalkozó, illetve a pénzforgalomban érdekelt szakemberekre, intézményekre sok feladatot ró. A felmérés rávilágított, hogy a fizetési megoldásokkal kapcsolatos ismeretek átadását a lakosság túlnyomó része saját számlavezető bankjától várja.

A felmérés másik tanulsága, hogy a személyes jó példa, a véleményformálók hatása ösztönöz a használatra. Azaz ha a fogyasztók használják az egyes fizetési megoldásokat, vannak ismereteik, gyakorlati tapasztalataik róluk, és ezeket az ismereteket, tapasztalatokat átadják egymásnak, akkor ezzel intenzívebbé válik a használatuk is.

A készpénzmentes, elektronikus fizetési megoldások használata tehát akkor növelhető, ha az emberek ismereteit – ideértve a biztonságról szóló ismereteket is – bővítjük, valamint használatukhoz valamilyen személyes előny is kapcsolódik.

### FELHASZNÁLT IRODALOM

BOLT, W.-S. CHAKRAVORTI (2008): Consumer choice and merchant acceptance of payment media. *DNB Working paper*, 197. De Nederlandsche Bank.

CHENEY, J. S. (2006): Supply and demand side developments influencing growth in the debit market. *Discussion Paper*, 11. Federal Reserve Bank of Philadelphia Payment Cards Centre.

EISENSTEIN, E. M. (2008): Identify Theft: An exploratory study with implications for marketers. *Journal of Business Research*, vol. 61 no. 11, p. 1160–1172.

FEDERAL TRADE COMMISSION (2007): *Consumer Fraud and Identity Theft Complaint Data*. Federal Trade Commission.

KAHN, C. M.–J. M. LIÑARES-ZEGARRA (2012): *Identify Theft and Consumer Payment Choice: Does Security Really Matter?*. Social Science Research Network.

KOSSE, A. (2010): The safety of cash and debit cards: a study on the perception and behaviour of Dutch consumers. *DNB Working paper*, 245. De Nederlandsche Bank.

KOSSE, A. (2012): Do newspaper articles on card fraud affect debit card usage?. *Working Paper*, 339. De Nederlandsche Bank.

MAGYAR NEMZETI BANK (2008): *Pénzforgalomról mindenkinek 1. Bankkártyák*. Magyar Nemzeti Bank.

MAGYAR NEMZETI BANK (2012): *Jelentés a fizetési rendszerről*. Magyar Nemzeti Bank.

SCHUH, S. D.–J. STAVINS (2009): Why Are (Some) Consumers (Finally) Writing Fewer Checks? The Role of Payment Characteristics. *Working Papers*, no. 09-1. Federal Reserve Bank of Boston.

SULLIVAN (2008): Can smart card reduce payment fraud and identity theft?. *Economic Review*, Third Quarter. Federal Reserve Bank of Kansas City.

SULLIVAN (2010): The changing nature of U.S. Card Payment Fraud: Industry and Public Policy options. *Economic Review*, Second Quarter. Federal Reserve Bank of Kansas City.

TAKÁCS K. (2011): A magyar háztartások fizetési szokásai. *MNB-tanulmányok*, 98.

UNISYS INC. (2009): *UNISYS Security Index: United States*. Lieberman Research Group. Unisys Security.

YIN, W.-S. DEVANEY (2001): Determinants of consumers' use of debit cards instead of cash and checks. *Consumer Interests Annual*, 47.

## FÜGGELÉK

## A FELMÉRÉS MÓDSZERTANA, A KÉRDÉSEKRE ADOTT ÖSSZES VÁLASZ RÉSZLETESEN

- A felmérést a Magyar Nemzeti Bank megbízásából a GfK Hungária Kft. végezte személyesen, számítógéppel támogatott interjúkkal (CAPI) a rendszeres omnibusz kutatás keretében.
- Az elemszám: 1000 db interjú.
- Az elkészült minta nem, életkor, településtípus és régió szerint reprezentatív a 15 és 69 év közötti hazai lakosságra.
- Az interjúk 2012. április 16. és 25. között készültek.
- A fókuszcsoportos felmérés 2012. március 26-án zajlott két 8-8 fős célcsoportban (25–45, ill. 45–59 évesek).

**A következő fizetési módok közül melyekről hallott már, mennyire ismeri ezeket?  
(n = 1000, több válasz lehetséges)**

	Spontán említés	Nagyon jól ismeri ezt a fizetési formát	Vannak ismeretei erről a fizetési formáról	Hallotta már a nevét ennek a fizetési formának	Nem is hallott még róla
kézpénz	97%	3%	0%	0%	0%
bankkártya	70%	8%	10%	12%	1%
sárga csekk	60%	30%	7%	3%	0%
internetes átutalás	20%	6%	13%	48%	13%
csoportos beszédés	18%	14%	19%	37%	12%
internetes vásárlás készpénzfizetéssel (pl. utánvét, postai fizetés)	7%	10%	20%	49%	14%
internetes vásárlás, elektronikus fizetéssel	7%	6%	15%	51%	21%
nyomatványon beadott papír alapú átutalás	7%	6%	15%	40%	31%
telefonos átutalás	3%	2%	11%	52%	32%
mobilos átutalás a bankszámláról	3%	2%	10%	51%	34%
mobilfezetés a mobilon lévő egyenleg, illetve a mobilszámla terhére	2%	3%	11%	50%	33%
elektronikus számlabemutató és fizetés	1%	4%	9%	41%	45%

**A következő internetes fizetési módok közül melyekről hallott már, mennyire ismeri ezeket?  
(n = 1000, több válasz lehetséges)**

	Spontán említés	Nagyon jól ismeri ezt a fizetési formát	Vannak ismeretei erről a fizetési formáról	Hallotta már a nevét ennek a fizetési formának	Nem is hallott még róla
kézpénz (utánvét)	69%	8%	8%	12%	3%
banki átutalás	57%	5%	11%	22%	5%
bankkártya	47%	9%	11%	26%	8%
PayPal vagy Skrill (Moneybookers)	8%	0%	3%	16%	73%

A következő fizetési módokat, megoldásokat Ön a hétköznapiak során milyen gyakran veszi igénybe?  
(n = 1000)

	Naponta	Havonta több, mint három alkalommal	Havonta legfeljebb három alkalommal	Évente párszor	Egyáltalán nem használja	Nem is hallott róla
készpénz	72%	22%	2%	1%	2%	0%
bankkártya	8%	31%	20%	8%	34%	1%
sárga csekk	2%	42%	37%	6%	12%	0%
csoporthoz tartozó beszéd	1%	8%	18%	4%	58%	12%
internetes átutalás	0%	4%	6%	9%	67%	13%
nyomtatványon beadott papír alapú átutalás	0%	1%	4%	8%	56%	31%
internetes vásárlás készpénzfizetéssel (pl. utánvét, postai fizetés)	0%	1%	3%	17%	64%	14%
internetes vásárlás elektronikus fizetéssel	0%	1%	2%	8%	68%	21%
elektronikus számlabemutató és fizetés	0%	1%	2%	2%	50%	45%
mobilteljesítés a mobilon lévő egyenleg, illetve a mobilszámla terhére	0%	0%	1%	3%	63%	33%
mobilteljesítés a bankszámláról	0%	0%	1%	3%	62%	34%
telefonos átutalás	0%	0%	1%	2%	65%	32%

A következő eszközök, megoldások közül melyekkel rendelkezik Ön?  
(n = 1000)

	Igen	Nem
mobilteljesítés	89%	11%
bankszámla	76%	24%
bankkártya	72%	28%
internet-hozzáférés (használja a netet)	65%	35%

Milyen gyakran intézi Ön banki ügyeit az alábbi módokon?  
(n = 760, akik rendelkeznek bankszámlával)

	Naponta	Havonta több, mint három alkalommal	Havonta legfeljebb három alkalommal	Évente párszor	Egyáltalán nem használja
interneten („internetbank”, „e-bank”)	1%	7%	11%	9%	72%
személyesen a bankban	0%	4%	19%	64%	13%
telefonon, banki ügyintézővel („tebank”, „call center”)	0%	1%	5%	17%	77%
mobilteljesítés alkalmazással a mobilteljesítő készülék képernyőjén („mobilbank”)	0%	1%	2%	5%	93%

**A következő megoldások közül mire és milyen gyakran használja Ön a bankkártyáját?**  
(n = 719, akik rendelkeznek bankkártyával)

	Naponta	Havonta több, mint három alkalommal	Havonta legfeljebb három alkalommal	Évente párszor	Egyáltalán nem használja
vásárlás belföldön	8%	34%	22%	15%	22%
internetes használat	2%	4%	4%	11%	79%
készpénzfelvétel automatából (ATM) belföldön	0%	21%	64%	9%	5%
készpénzbefizetés automatába (ATM)	0%	3%	5%	5%	87%
érintésmentes fizetés	0%	1%	1%	2%	96%
vásárlás külföldön	0%	1%	1%	9%	90%
készpénzfelvétel külföldön	0%	0%	0%	7%	92%

**Milyen módon használja Ön bankkártyáját készpénzfelvételre?**  
(n = 682, akik használják a bankkártyát készpénzfelvételre)

Töreksem a díjmentes készpénzfelvételre, de ha szükségem van rá, többször is kiveszek pénzt.	43%
Annyiszor, ahányszor díjmentes a készpénzfelvétel.	30%
Gyakran, bármikor felveszek készpénzt, ha szükségem van rá.	26%
NT/NV*	1%
* Nem tud, ill. nem akar válaszolni a kérdésre.	

**Milyen módon használja Ön bankkártyáját vásárlásra?**  
(n = 576, akik használják a bankkártyát vásárlásra)

Ha van nálam elég készpénz, inkább készpénzzel fizetek.	49%
Ha csak van rá mód, inkább bankkártyával fizetek.	34%
Egy bizonyos összegig készpénzzel, afölött inkább bankkártyával fizetek.	16%
Mekkora ez az összeg?	átlag: 15 232 Ft medián: 10 000 Ft
NT/NV	1%

**Milyen gyakran szokta Ön használni a következő fizetési módokat internetes vásárlásai során?**  
(n = 241, akik vásárolnak az interneten)

	Naponta	Havonta több, mint három alkalommal	Havonta legfeljebb három alkalommal	Évente párszor	Egyáltalán nem használja
készpénz (utánvét)	9%	9%	7%	58%	17%
bankkártya	2%	14%	11%	20%	52%
átutalás	0%	8%	15%	31%	46%
PayPal vagy Skrill (Moneybookers)	0%	1%	2%	16%	80%

**Milyen gyakran szokta Ön használni a mobiltelefonos fizetést a következő célokra?  
(n = 40, akik használnak mobilfizetést)\***

	Naponta	Havonta több, mint három alkalommal	Havonta legfeljebb három alkalommal	Évente párszor	Egyáltalán nem használja
egyéb áruk és szolgáltatások megvásárlása	2%	5%	4%	30%	59%
autópálya-matrica, parkolás	0%	7%	4%	48%	40%
távsvázás (emelt díjas SMS)	0%	0%	2%	21%	77%
mobiltelefonnal közvetlenül összefüggő vásárlásra (csengőhang, logó)	0%	0%	0%	21%	79%

\* A kis elemszám miatt csak tájékoztató jellegű adat.

**Miért nincs Önnek bankszámlája?  
(n = 246, akiknek nincs bankszámlájuk, több válasz lehetséges)**

Nincs rá szükségem, mert nem tudok félretenni.	39%
Jövedelmemet, juttatásaimat készpénzben kapom, így bankszámla nélkül is megvagyok.	24%
Nem szeretem a bankokat.	17%
Az én pénzemhez másnak semmi köze.	16%
A készpénzt mindenhol elfogadják.	13%
Túl drága a bankszámla fenntartása.	12%
A készpénz „ingyen van”.	10%
Túl bonyolult.	7%
Nem biztonságos.	6%
Nem tudnám, hogy pontosan mennyi pénzem van rajta.	0%
NT/NV	2%

**Miért nem használja Ön bankkártyáját vásárlásra?  
(n = 143, akik nem használják a bankkártyát vásárlásra, több válasz lehetséges)**

Szerintem nem biztonságos.	32%
Nincs rajta elég pénzem.	22%
Lassú vele fizetni.	19%
Nem tudom, mennyi pénzem van, amit elkölthetek.	14%
Bonyolult a használata, nem tudom, hogyan kell használni.	11%
Nem tudok megjegyezni annyi kódot/azonosítót.	3%
Nem tudtam, hogy fizetni is lehet vele.	0%
Egyéb*	11%
NT/NV	9%

\* Jellemzően: „jobban szeretem a készpénzt”.

**Miért nem használja Ön a telebankot (call centert) a számlájával kapcsolatos ügyintézésre?  
(n = 580, akik nem használják a telebankot, több válasz lehetséges)**

Jobban szeretem a személyes banki ügyintézését.	39%
Nem szeretek telefonálni.	24%
Nem tudom, hogy kell.	17%
Bonyolult.	16%
Jobban szeretem az internetbankos ügyintézését.	13%
Szerintem nem biztonságos.	9%
Nincs rá szükségem.	3%
Kipróbáltam, de rosszak a tapasztalataim.	2%
Nem tudom megjegyezni a jelszót, különféle azonosító kódokat.	2%
Nincs telefonom.	1%
Jobban szeretem a mobilbankos ügyintézését.	1%
Egyéb	2%
NT/NV	5%

**Miért nem használja Ön az internetbankot (e-bankot) a számlájával kapcsolatos ügyintézésre?  
(n = 330, akik interneteznek, de nem használják az internetbankot, több válasz lehetséges)**

Jobban szeretem a személyes banki ügyintézését, mert ott legalább kapok egy papírt arról a tranzakcióról, amelyet indítottam.	32%
Jobban szeretem a személyes banki ügyintézését, mert az ügyintézővel legalább megbeszéltem a banki ügyeimet.	27%
Szerintem nem biztonságos.	15%
Bonyolult.	11%
Nem tudom, hogy kell használni.	10%
Félek, hogy illetéktelenek hozzáférnek a bankszámlához.	10%
Nincs szükségem rá.	4%
Nem tudom megjegyezni a jelszót, különféle azonosító kódokat.	3%
Kipróbáltam, de rosszak a tapasztalataim.	1%
Egyéb	1%
NT/NV	7%

**Miért nem használja Ön a mobilbankot a számlájával kapcsolatos ügyintézésre?  
(n = 656, akik nem használják a mobilbankot, több válasz lehetséges)**

Jobban szeretem a személyes banki ügyintézését.	39%
Szerintem nem biztonságos.	24%
Jobban szeretem az internetbankot (e-bankot).	17%
Nem tudom, hogy kell.	16%
Bonyolult.	13%
Kicsi a telefon képernyője.	4%
Nincs szükségem rá.	2%
Kipróbáltam, de rosszak a tapasztalataim.	1%
Egyéb	2%
NT/NV	4%



**Miért fizet Ön az internetes vásárlásaikor készpénzzel?**

(n = 199, akik netes vásárláskor készpénzzel fizetnek, több válasz lehetséges)

Mert így az árut biztosan megkapom (csak akkor fizetek, ha kiszállították az árut).	62%
Csak így lehet kifizetni az árut, nincs választási lehetőségem.	24%
Nem tartom biztonságosnak a nem készpénzes fizetési megoldásokat.	11%
Nincs bankszámlám.	5%
Attól tartok, bankkártya-információhoz jut az eladó.	4%
Nincs paypalos (vagy ehhez hasonló) „számlám”.	3%
Nincs bankkártyám.	3%
Egyéb	2%
NT/NV	6%

**Miért nem fizet Ön csoportos beszédési megbízással?**

(n = 579, akik hallottak már a csoportos beszédésről, de nem használják, több válasz lehetséges)

A sárga csekket akkor fizetem be, amikor akarom.	50%
Nem látom előtte a számlát, és így nem tudom ellenőrizni az összeget.	20%
Félek, hogy a beszedő (a cég) többet vesz le a számlámról, mint amennyi jár.	12%
Nem akarom, hogy a bankszámlához hozzáférjenek.	9%
Nem én intézem ezeket a dolgokat.	6%
Nem ismerem pontosan ezt a fizetési megoldást.	5%
Nincs bankszámlám.	4%
Sárga csekket kapok, de azt nem a postán fizetem, hanem interneten utalom át.	3%
Adtam már felhatalmazást csoportos beszédésre, de végül nem szedtek be a számlámról, és nem mentem utána, hogy miért.	1%
Elektronikus számlát kapok, és az ott felkínált lehetőségek egyikével fizetek.	0%
Egyéb	3%
NT/NV	7%

**Csoportos beszédéseinél beállított-e Ön limitösszeget, amely fölött a bank visszautasítja a beszédés teljesítését?**

(n = 298, akik használják a csoportos beszédést)

igen	42%
nem	51%
NT/NV	7%

**Tudja-e Ön, hogy a csoportos beszédési megbízás teljesítését meg lehet tiltani?**

(n = 1000)

igen	36%
nem	64%

Ön szerint meddig tilthatja le a teljesítést, ha a számlából úgy látja, hogy többet akarnak beszedni, mint ami jogos?

(n = 360, akik tudnak a tiltás lehetőségéről)

a terhelési napot megelőző nap végéig	42%
egyéb	5%
NT/NV	53%

Ön szerint mekkora összegig biztonságos...

(n = 1000)

	Átlag (azok körében, akik konkrét összeget mondtak)	Medián (azok körében, akik konkrét összeget mondtak)	Bármekkora összeget	NT/NV	Semekkora összeget (0 Ft)	Átlag (azok körében, akik 0-tól különböző összeget mondtak)	Medián (azok körében, akik 0-tól különböző összeget mondtak)
...bankkártyát használni vásárláskor?	39 171 Ft	20 000 Ft	45%	29%	3%	44 649 Ft	20 000 Ft
...nyomtatványon beadott papír alapú átutalással fizetni?	41 163 Ft	10 000 Ft	40%	46%	5%	66 608 Ft	20 000 Ft
...bankkártyát használni készpénzfelvételkor?	55 452 Ft	50 000 Ft	32%	24%	2%	57 785 Ft	50 000 Ft
...csoportos beszédési megbízással fizetni?	27 640 Ft	15 000 Ft	31%	45%	7%	40 231 Ft	20 000 Ft
...internetbankon keresztül átutalni?	21 337 Ft	0 Ft	29%	51%	10%	43 333 Ft	20 000 Ft
...készpénzként magánál hordani?	16 199 Ft	10 000 Ft	18%	14%	1%	16 474 Ft	10 000 Ft
...bankkártyát használni internetes vásárláskor?	12 607 Ft	0 Ft	18%	54%	15%	27 905 Ft	12 500 Ft
...interneten vásárolt, rendelt termékért, szolgáltatásért az interneten keresztül kifizetni?	17 238 Ft	1 000 Ft	17%	52%	15%	33 247 Ft	10 000 Ft
...mobillal fizetni?	3 820 Ft	0 Ft	11%	62%	14%	8 095 Ft	5 000 Ft

**A következő fizetési módokat, megoldásokat mennyire tartja Ön biztonságosnak?**  
(n = 1000)

	Átlag (5-ös skálán)	Nagyon biztonságos (5)	Inkább biztonságos (4)	Közepesen biztonságos (3)	Inkább nem biztonságos (2)	Egyáltalán nem biztonságos (1)	NT/NV	Nem is hallott az adott fizetési módról
sárga csekk	4,46	56%	34%	6%	1%	1%	2%	0%
kézpénz	4,35	52%	33%	12%	1%	1%	2%	0%
bankkártya	3,85	24%	40%	21%	4%	3%	7%	1%
nyomtatványon beadott, papír alapú átutalási megbízás	3,63	15%	22%	12%	5%	5%	10%	31%
csopartos beszédés	3,46	15%	25%	23%	6%	7%	12%	12%
internetes átutalás	3,01	9%	19%	21%	12%	12%	15%	13%
mobilos átutalás a bankszámláról	2,64	2%	10%	19%	11%	11%	14%	34%
telefonos átutalás	2,63	2%	11%	18%	14%	11%	13%	32%

**A következő bankkártyás fizetési módokat, megoldásokat mennyire tartja Ön biztonságosnak?**  
(n = 1000)

	Átlag (5-ös skálán)	Nagyon biztonságos (5)	Inkább biztonságos (4)	Közepesen biztonságos (3)	Inkább nem biztonságos (2)	Egyáltalán nem biztonságos (1)	NT/NV	Nem is hallott a bankkártyás fizetésről
kézpénzfelvétel automatából (ATM)	3,78	19%	42%	24%	3%	3%	8%	1%
vásárlás belföldön (POS terminál)	3,50	15%	30%	22%	6%	7%	19%	1%
vásárlás külföldön	3,50	15%	30%	22%	6%	7%	19%	1%
kézpénzbefizetés automatába (ATM)	2,96	8%	18%	22%	11%	13%	27%	1%
kézpénzfelvétel külföldön	2,71	6%	15%	20%	14%	17%	28%	1%
internetes használat	2,71	5%	16%	23%	16%	16%	23%	1%
érintésmentes fizetés	2,54	4%	10%	14%	12%	16%	43%	1%

**A következő internetes fizetési módokat, megoldásokat mennyire tartja Ön biztonságosnak?**  
(n = 1000)

	átlag (5-ös skálán)	Nagyon biztonságos (5)	Inkább biztonságos (4)	Közepesen biztonságos (3)	Inkább nem biztonságos (2)	Egyáltalán nem biztonságos (1)	NT/NV	Nem is hallott az adott fizetési módról
kézpénz (utánvét)	4,18	36%	41%	14%	1%	1%	3%	3%
átutalás	3,89	23%	41%	18%	3%	3%	7%	5%
bankkártya	3,86	20%	41%	20%	3%	2%	5%	8%
PayPal vagy Skrill (Moneybookers)	3,18	2%	5%	6%	2%	2%	10%	73%

Érte-e már Önt vagy személyes ismeretségi körében valakit kár a következő fizetési módok használatakor? Hallott-e arról, hogy valakit anyagi kár ért...

(n = 1000)

	Igen, engem ért kár	Igen, ismerősömet érte kár	Hallottam már ilyenről, de nem tudok konkrét esetről	Nem	Nem is hallott még az adott fizetési módról
...kézpénzzel kapcsolatban?	3%	5%	19%	73%	0%
...bankkártyával kapcsolatban?	1%	5%	29%	65%	1%
...csoportos beszédessel kapcsolatban?	1%	4%	16%	67%	12%
...internetes átutalás során?	0%	3%	18%	66%	13%
...internetes vásárlás során, amikor elektronikus fizetésre került sor?	0%	2%	17%	60%	21%
...internetes vásárlás során, amikor készpénzes fizetésre került sor (pl. utánvét, postai fizetés)?	0%	2%	15%	68%	14%
...sárga csekkkel kapcsolatban?	0%	2%	13%	84%	0%
...mobilfizetés során, amikor a mobilon lévő egyenleg, illetve a mobilszámla terhére történt a kifizetés?	0%	1%	12%	53%	33%
...telefonos átutalás során?	0%	1%	11%	56%	32%
...mobilos átutalás során, ami bankszámláról történt?	0%	1%	11%	54%	34%
...nyomtatványon beadott papír alapú átutalás során?	0%	0%	8%	60%	31%
...elektronikus számlabemutató és fizetés során?	0%	0%	8%	46%	45%

Mi lenne az Ön számára biztonságos, megnyugtató visszaigazolás a következő internetes tevékenységek során?

(n = 314, akik interneten keresztül bankolnak vagy vásárolnak)

	SMS	E-mail	Telefonhívás	Internetes kód, jelszó	NT/NV
internetbank használatakor	56%	7%	5%	25%	7%
internetes vásárláskor	53%	8%	8%	22%	9%

Mi az Ön legfontosabb elvárása a kiválasztott fizetési formával, móddal szemben, amikor a következő vásárlási/fizetési helyzetekbe kerül, és fizetési módot választ?

(n = 1000)

	Gyorsaság	Kényelem	Biztonság (ne lehessen visszaélést elkövetni)	Visszakérhetőség	Olcsóság (alacsony fizetési költség)
kis értékű (legfeljebb 1000 forintos) vásárlás, fizetés esetén	44%	14%	27%	5%	11%
közepes értékű (legfeljebb 10 ezer forintos) vásárlás, fizetés esetén	25%	20%	42%	5%	8%
nagy értékű (több, mint 10 ezer forintos) vásárlás, fizetés esetén	13%	12%	60%	7%	8%
közüzemi számlák kifizetésekor	13%	14%	52%	10%	12%

**Internetes fizetések esetén, internetes bankoláskor milyen lépéseket tesz az Ön által használt számítógép, illetve adatai biztonságáért?**

(n = 314, akik interneten keresztül bankolnak vagy vásárolnak, több válasz lehetséges)

Biztonsági szoftvereket (pl.: tűzfal, vírusirtó stb.) használ.	53%
Nyilvános helyen található gépet (pl.: internetkávézó) nem használ ilyen célokra.	45%
Semmit.	14%
Egyéb	1%
NT/NV	8%

**Mire figyel Ön bankautomata (ATM) használatakor?**

(n = 687, akik használják a bankkártyát automatánál, több válasz lehetséges)

A környék biztonsága.	57%
A közelben tartózkodó személyek.	43%
Csak nappal használja.	35%
Az automata állapota.	25%
Csak bankban (épületen belül) használja.	22%
Forgalmas helyen sohasem használja.	10%
Egyik sem.	8%
Utcán, nyitott térben sohasem használja.	6%
NT/NV	1%

**Ha bankkártyára gondol, Ön szerint melyik megoldás a biztonságosabb?**

(n = 719, akik rendelkeznek bankkártyával)

A csippel ellátott bankkártya biztonságosabb.	33%
A mágnescsikkal ellátott bankkártya biztonságosabb.	8%
Egyformán biztonságos a két megoldás.	35%
NT/NV	24%

**Ha bankkártyás fizetésekre gondol, Ön szerint melyik megoldás a biztonságosabb?**

(n = 719, akik rendelkeznek bankkártyával)

A PIN-kód biztonságosabb.	48%
Az aláírás biztonságosabb.	10%
Egyformán biztonságos a két megoldás.	28%
NT/NV	14%

**Ha PIN-kódot kell megadni vásárláskor, mire figyel?**

(n = 719, akik rendelkeznek bankkártyával)

Igyekszem eltakarni a kezem, hogy ne lássák.	70%
Igyekeznek eltakarni, de ez nem lehetséges.	11%
Megkérem a pénztárost, hogy ne nézzen oda.	1%
Semmire.	13%
Egyéb	2%
NT/NV	3%

**Tudomása szerint, Ön a bankkártyájához tartozó PIN-kódját kinek adhatja meg?  
(n = 719, akik rendelkeznek bankkártyával, több válasz lehetséges)**

Senkinek.	58%
Családtagoknak.	36%
A banknak.	4%
Rendőrségnek vagy más hivatalos szervnek.	2%
Barátoknak, ismerősöknek.	1%
NT/NV	3%

**Tudomása szerint, Ön a bankkártyáját vásárláskor kinek adhatja oda?  
(n = 719, akik rendelkeznek bankkártyával, több válasz lehetséges)**

Bármelyik pénztárosnak, de csak úgy, ha közben mindig pontosan látja, hogy mit csinál a kártyával.	57%
Senkinek.	34%
Bármelyik pénztárosnak teljesen szabadon.	9%
NT/NV	1%

**Tudomása szerint, Ön a bankkártyáját használatra kinek adhatja oda?  
(n = 719, akik rendelkeznek bankkártyával, több válasz lehetséges)**

Senkinek.	59%
Családtagoknak.	40%
Barátoknak, ismerősöknek.	1%
NT/NV	1%

**Tudja-e, hogy mire szolgál a minden bankkártyán megtalálható háromjegyű kód a kártya hátoldalán az aláírás mező mellett?  
(n = 1000)**

Igen, az internetes bankkártyás fizetéseknél szokás ezt használni.	17%
Igen, egyéb.	1%
Nem	82%

**Amennyiben Önt bankkártyacsalás miatt kár éri, vagy elveszíti, ellopják a bankkártyáját, hova fordul(na) először?  
(n = 719, akik rendelkeznek bankkártyával)**

A bankhoz.	90%
A rendőrséghez.	10%
A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez.	0%
Sehova.	0%



**Amennyiben Önt bankkártyacsalás miatt kár éri, vagy elveszíti, ellopják a bankkártyáját, milyen hamar jelentené be?**

(n = 719, akik rendelkeznek bankkártyával)

A lehető leghamarabb.	96%
Még aznap.	4%
Ha épp ráérek.	0%
Soha.	0%

**Ön szerint, amennyiben Önt bankkártyacsalás miatt kár éri (feltéve, ha erről Ön nem tehet), milyen a kármegosztás a kártyabirtokos és a bank között?**

(n = 719, akik rendelkeznek bankkártyával)

A teljes kárt a kártyabirtokos (az ügyfél) viseli.	22%
A kárt egy bizonyos összegig a kártyabirtokos (az ügyfél) viseli, a többbit a bank.	10%
A kárt egy bizonyos összegig a bank viseli, a többbit a kártyabirtokos (az ügyfél).	8%
A teljes kárt a bank viseli.	34%
NT/NV	26%

**A kárt egy bizonyos összegig a kártyabirtokos (az ügyfél) viseli, a többbit a bank: meg tudná mondani, hogy mekkora ez az összeg, amely felett a bank viseli a kárt?**

(n = 74, akik rendelkeznek bankkártyával, és tudják, hogy a kárt egy bizonyos összegig a kártyabirtokos [az ügyfél] viseli, a többbit a bank)

45 000 Ft	0%
egyéb (medián: 30 000 Ft, átlag: 130 731 Ft)	100%

**A különböző fizetési módok biztonságos használatával kapcsolatban kitől szeretne tájékoztatást?**

(n = 1000, több válasz lehetséges)

A saját számlavezető bankomtól.	76%
Ismerősöktől, barátoktól, családtagoktól.	13%
A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletétől.	4%
Más banktól, pénzügyi vállalkozástól.	3%
A Magyar Nemzeti Banktól.	3%
Rendőrségtől.	3%
Informatikai cégektől.	2%
Egyéb	1%
NT/NV	14%