

OTDK-dolgozat

2025

PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM

KÖZGAZDASÁGTUDOMÁNYI KAR



**BANKI MOBILALKALMAZÁSOK HATÁSA
AZ X ÉS Z GENERÁCIÓ PÉNZÜGYI TUDATOSSÁGÁRA**

**THE IMPACT OF MOBILE BANKING APPLICATIONS ON THE
FINANCIAL AWARENESS OF GENERATION X AND
GENERATION Z**

Fritz Kíra

Konzulens: Lázár Erika

Kézirat lezárásának dátuma: 2024. november 14.

Tartalomjegyzék

Bevezetés	1
1. Pénzügyi tudatosság	3
1.1. Pénzügyi műveltség a szakirodalomban	3
1.2. Pénzügyi tudatosság a gyakorlatban	6
1.3. Pénzügyi tudatosság mérhetősége	8
2. Generációs különbségek a fogyasztói magatartásban	13
2.1. Generációs különbségek a pénzügyi termékek fogyasztásában	15
3. A mobiltechnológiák szerepe a pénzügyi döntésekben	18
3.1. A banki mobilalkalmazások helyzete a magyar piacon.....	21
4. Kutatási háttér és módszertan	24
5. Eredmények	27
6. Összegzés	38
Irodalomjegyzék	40
Függelék	49

Ábrajegyzék

1. ábra: A pénzügyi képességek és tényezői.....	6
2. ábra: Pénzügyi tudás, attitűd és magatartás eredménye (pontszám)	10
3. ábra: Felmérés a felnőttek pénzügyi műveltségéről	11
4. ábra: Fintech tevékenységekkel foglalkozó cégek és fióktelepek Magyarországon	17
5. ábra: A Revolut alkalmazás letöltések száma világszerte	18
6. ábra: Fizetési módok internetes vásárlások során	20
7. ábra: Összes mobiltárcás vásárlási tranzakció (db)	21
8. ábra: Pénzügyekhez kapcsolódó érzések, gondolatok	28

Táblázatok jegyzéke

1. táblázat: Az X és Z generáció összehasonlítása adott jellemzők mentén.....	13
2. táblázat: X és Z generáció által használt mobilbank funkciók.....	35
3. táblázat: X és Z generáció közötti eltérések vizsgált szempontok mentén	38

Függelékek jegyzéke

1. függelék: Mélyinterjú vezérfonal	49
2. függelék: Léna mélyinterjú jegyzőkönyv	52
3. függelék: B. Eszter mélyinterjú jegyzőkönyv	57
4. függelék: Dóra mélyinterjú jegyzőkönyv	63
5. függelék: Klaudia mélyinterjú jegyzőkönyv	70
6. függelék: Pál mélyinterjú jegyzőkönyv	75
7. függelék: Petra mélyinterjú jegyzőkönyv	80
8. függelék: Anett mélyinterjú jegyzőkönyv	86
9. függelék: Mariann mélyinterjú jegyzőkönyv	91
10. függelék: Gábor mélyinterjú jegyzőkönyv	96
11. függelék: S. Eszter mélyinterjú jegyzőkönyv	101

BEVEZETÉS

Dolgozatom témája, úgy gondolom rendkívül aktuális és sokakat foglalkoztató problémát ölel fel, mind magánszemély, mind vállalati szféra aspektusából. Kutatásom során megvizsgálom az X és Z generáció pénzügyi tudatosságát, felderítem a banki mobilapplikáció hatásait a felhasználók pénzügyi tudatosságára, illetve felmérem a mobilbank eszközök pénzügyi oktatási szerepét. Emellett rámutatok a mobilbank funkcióinak fontosságára, valamint analizálom az applikációhoz fűzött élményeket és a használatuk során elsajátított pénzügyi tudatosság mértékét.

Tanulmányom során választ keresek arra, hogy milyen eltérések és azonosságok figyelhetők meg az X és Z generáció pénzügyi tudatosságában, illetve kutatom az említett kohorszok preferenciái közötti különbségeket a mobilbankolás kapcsán, nem utolsósorban pedig tanulmányozom, miként hat a banki mobilalkalmazás használata a fogyasztók pénzügyi kultúrájára.

Dolgozatomat a pénzügyi tudatossággal kezdem - a bevezető szöveg után. Nagy hangsúlyt fektetek az értelmezésére és jelentőségére, hiszen kifejtendő témámnak és mindennapjainknak egyaránt elengedhetetlen pillére. Ismertetem a pénzügyi műveltséget, mivel ennek a részét képezi a pénzügyi tudatosság és a pénzügyi ismeretek egyaránt. Hangsúlyozom a pénzügyi ismeretek és tudatosság kölcsönös kapcsolatát és együttes meglétének fontosságát. Alfejezetben kifejtem a pénzügyi tudatosság gyakorlatban való megjelenését, szerepét a mai világban, valamint érzékelt területeit. Ezt követően további alfejezetben beszélek a pénzügyi tudatosság méréséről is, ahol meglévő kutatások eredményeit hozom szemléltetésként.

Kutatásom alapjait az X és Z generáció preferenciái határozzák meg, így a következő fő fejezet erről szól. Az adott két kohorsz bemutatását követően, megfigyelési szempontok alapján részletesen összehasonlítom és szembe állítom őket egymással. Felderítem a különbségeket a fogyasztói magatartásukban, majd a pénzügyi döntéseikre koncentrálok. Analizálom a digitális világban jellemző pénzügyi attitűdjüket, amit összekötök a mobilbankhoz való viszonyukkal.

A mobilbank tölti be dolgozatom központi szerepét, így egy különálló fejezetben kifejtek minden olyan részletet, amelyet fontosnak tartok érinteni a témában. A mobiltechnológiák

szerepét ismertetem elsőként, majd a felhasználói preferenciákat helyezem előtérbe. Felhívom a figyelmet, hogy a banki innováció kapcsán analitikai szempontokon kívül, szociológiai, pszichológiai és egyéb közgazdasági tényezőket is figyelembe kell venni. A következő alfejezetben rávilágítok a magyar piacon lévő banki mobilalkalmazások helyzetére, ahol hozok példát pár hazai banki újításról. Említem a fintech (financial technology) által elért szolgáltatásokat, hiszen szoros kapcsolat fűzi a pénzügyi technológia világát a mobilbankok működéséhez, emellett felgyorsult világunk alakulásában is meghatározó szerepet játszik, mint modern technológia és innováció. Kitérek a mobiltechnológiák különböző szolgáltatásaira és alkalmazásaira is e szakaszban, emellett megvizsgálom milyen szerepet játszanak a pénzügyi tudatosságban. Szakirodalommal és szekunder kutatás eredményeivel támasztom alá a fejezetekben kifejtendőket, dolgozatom *Eredmények* című fejezetének relevanciáját pedig primer kutatásom adja.

Primer kutatásom révén összesen tíz mélyinterjút végeztem X és Z generációs, rendszeres mobilbank felhasználókkal, hogy saját eredményekkel tudjam alátámasztani vagy cáfolni a szakirodalmak olvasása során levont következtetéseket és a szekunder kutatásban szerzett információkat, majd javaslatokat tehessek az interjúalanyok meglátásai és élményei alapján.

Felkutattam az egyes mobilbankok előnyeit és hátrányait egyaránt, majd a megkérdezettek segítségével egy összegzést készítettem, mely funkciók segítik elő a tudatos gondolkodás elsajátítását, illetve milyen funkciók lehetnének segítségre ebben. Párhuzamot vonok a mobilbank funkciók között, és összesítem a tudatosságot elősegítő eszközöket, majd egy eredményes, ötletekkel teli következtetést vonok le az eredményekből. Az elvégzett elemzések alapján választ adok a dolgozatom elején feltett kutatási kérdéseimre.

Végül tanulmányom utolsó fejezetében kutatásom eredményeire összpontosítok, amiben az általam vizsgált nézőpontok alapján alátámasztom eredményeimet, majd egy átfogó, letisztult konklúzióval fejezem be írásbeli munkámat.

Fontos számomra, hogy építő jellegű dolgozatot teremtsék, így felsorolom ötletimet, valamint mások kezdetleges felvetéseit, zárásként pedig megfogalmazok újabb kutatási kérdéseket, lehetőséget adva kutatásom folytatására.

1. PÉNZÜGYI TUDATOSSÁG

Az elmúlt néhány évben a digitális technológia széleskörű és rohamos elterjedése jelentős hatással volt az élet számos területére, amely átformálta a mindennapjainkat is (mellearn.hu, 2021). Ez a dinamikus fejlődés erőteljes nyomást gyakorolt a pénzügyi szektorra is, amelynek alkalmazkodnia kellett az új technológiai kihívásokhoz és lehetőségekhez (Nyikes et al., 2022). A digitális technológia mára világszerte meghatározóvá vált, így kulcsfontosságú szerepet tölthet be a pénzügyi oktatásban is; ennek köszönhetően komoly lehetősége van, hogy javítson a társadalom pénzügyi műveltségi szintjén (Davis és Hasler, 2021).

Ebben a felgyorsuló világban akár 10 perc alatt is több millió forintos hitelhez lehet jutni otthonról (hiteltudakozó.hu, 2020). Azonban, az adósok kötelezettségeinek teljesítésének kihagyása esetében, illetve, ha fizetéseképtelenség áll fenn, a következményeket az adós élete végéig viselheti; sőt, a helytelen és elhamarkodott döntések az utódok számára is hátránnyal járhatnak (mnb.hu, 2021). Folyamatosan bővül a termék és szolgáltatás kínálat, emellett szinte mindenhol *személyre szabott* ajánlatokkal találja szembe magát az ember (Lipták, 2023); de fontos felismernünk, hogy nincs biztosíték arra, hogy ezek ténylegesen arra az adott személyre vonatkoznak, aki éppen megszólításra kerül a tömegkommunikáción keresztül. Ebből kifolyólag egyre fontosabb lesz, hogy mindenki számára rendelkezésre álljanak azok az ismeretek, amelyek segítségével megfelelőképpen ítéltető meg egy adott helyzet, és megfontolt döntés hozható általuk. Elengedhetetlen tehát a pénzügyi tudatosság, továbbá ezen szemléletmód mentén történő döntéshozatal és attitűd tanúsítása, amelyek hosszú távon is kedvezőek mind az egyén, mind az utódai számára.

Netemeyer és társai (2018) azt állítják, hogy az érzékelt pénzügyi jólétnek két dimenziója van: a mai pénzkezeléshez kapcsolódó stressz és a jövőbeli pénzügyi biztonság felmérésének képessége. Szerintük a pénzügyi jólét kihagyhatatlan eleme a pénzügyi műveltség.

1.1. Pénzügyi műveltség a szakirodalomban

A pénzügyi tudatosság szerves részét képezi a pénzügyi műveltségnek. Ahhoz, hogy átlássuk mit jelent a pénzügyi tudatosság, először a pénzügyi műveltséget kell megértsük. Fontos tisztázni a különbséget a két fogalom között, ugyanis a pénzügyi műveltség egy

általánosabb, tágabb kifejezés, ami az ismereteket és a készségeket is egyaránt magába foglalja, míg a pénzügyi tudatosság adja a készséget, az attitűdöt, a hozzáállást. A pénzügyi tudatosság önmagában kevés lenne, a szükséges ismeret hiányában ugyanis nem tudunk helyes döntéseket hozni, így vizsgálatokor szükséges az összképet nézni (Csiszárík-Kocsir és Garai-Fodor, 2016). A továbbiakban, dolgozatomban során a pénzügyi tudatosságra helyezem majd a hangsúlyt.

A pénzügyi műveltségre sokszor hivatkoznak pénzügyi kultúra kifejezéssel is, azonos szöveggörnyezetben, azonos jelentéssel bírnak, azonban halvány eltérés fellelhető a két kifejezés között. A pénzügyi kultúra és pénzügyi műveltség fogalmai között vannak átfedések, de mindkettőnek vannak sajátos területei is. A latin „cultura” szó a colere - művel, szánt - igéből jött létre, ebből kifolyólag a kultúra és a műveltség kifejezés igen közel állnak egymáshoz a - latin rokonsággal bíró - magyar nyelvben. A pénzügyi kultúra és pénzügyi műveltség szinte szinonim viszonyát a Magyar Nemzeti Bank 2008-ban deklarálta, innentől kezdve pedig ez lett az irányadó a szakmai körökben (Csorba, 2020). Azonban más szöveggörnyezetben, eltérő értelmezés látható. Reuter (2011) elméletében a nemzetek pénzügyei között számos eltérés figyelhető meg, amelyeket a nemzetek kultúrájára, különböző habitusukra és szokásaikra vezethetünk vissza. Ebben a kontextusban tehát a kultúra egy részterülete a pénzügyi kultúra. Dolgozatomban a pénzügyi kultúra kifejezés a pénzügyi műveltség szinonimájaként szerepel a továbbiakban.

Huston (2010) kutatása során vizsgált tanulmányok háromnegyedében nem tudták definiálni a pénzügyi kultúra fogalmát. Figyelemre méltó, hogy a fennmaradó esetekben a definíciók eltérő jelentésű megfogalmazással íródtak, valamint a tanulmányok jelentős részében nem különböztetik meg a pénzügyi tudást a pénzügyi kultúrától.

Lusardi és társai (2012) szerint keveredik a szakirodalomban az angol „financial literacy” és a „financial capability” kifejezések értelmezése. Felhívták a figyelmet rá, hogy az egyik a pénzügyi ismeretek birtoklását, a másik viszont az ismeret alkalmazásának képességét jelenti.

A Magyar Nemzeti Bank úgy fogalmazott, hogy a pénzügyi műveltség a megfelelő pénzügyi ismeretek és képességek birtoklásával segít a pénzügyi információk azonosításában, értelmezésében, majd ezek alapján a tudatos és körültekintő döntések meghozatalában, felmérve a jövőbeni pénzügyi következményeket (Hergár et al., 2024). Ezek alapján tehát, ha egy személy megfelelő pénzügyi műveltséggel rendelkezik, akkor

könnyebben képes kezelni mindennapi pénzügyeit és a vele járó stresszt, illetve jobban fel tud készülni a jövőbeli pénzügyi kihívásokra. Az érvelés azt sugallja, hogy a pénzügyi jólét nemcsak a pillanatnyi pénzügyi helyzet kezeléséről szól, hanem a jövőbeni pénzügyi biztonság megteremtéséről is, amelyhez elengedhetetlen a pénzügyi műveltség.

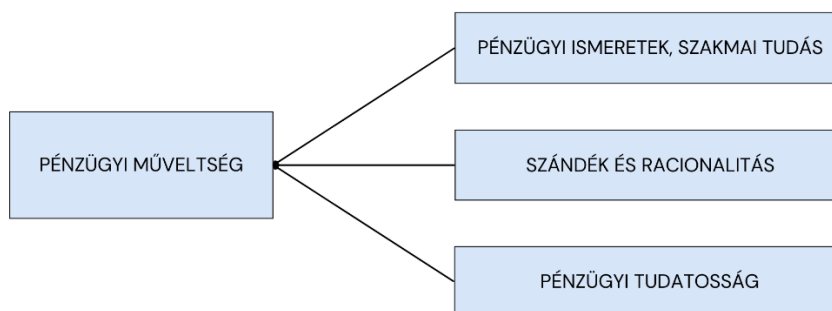
Hung és szerző társai (2009) korábban kilencféle megközelítési módot azonosítottak a pénzügyi műveltség leírására, köztük van például a pénzügyi folyamatok megértése, a megalapozott és tudatos döntések meghozatalának képessége, vagy például az egyszerű pénzügyi fogalmak hatásának ismerete.

Remund (2010) szerint a pénzügyi kultúra fejlesztése kiemelten fontos, mivel segít az embereknek hatékonyabban kezelni saját pénzügyeiket, elkerülni a hibás döntéseket és hosszú távon pénzügyi stabilitást biztosítani. Több száz kutatásából levont következtetései alapján úgy véli, hogy a pénzügyi kultúra öt fő kategóriába sorolható elemből áll:

- a pénzügyi szolgáltatások közti eligazodás,
- a pénzkezelés képessége,
- a kommunikációs képesség,
- a döntésképeség és
- a személyes pénzügyek irányítása.

A pénzügyi kultúra egy komplex jelenség, amelynek nincs egységes meghatározása. Azonban a legtöbb definíció magában foglalja a pénzügyi információk használatának, az információk megszerzésének, rendszerezésének, összehasonlításának szintjét, illetve az önálló döntéshozatalt is. A pénzügyi kultúra nem csupán tudásból áll, hanem attitűdből és számolási készségekből is tevődik össze. Ezekből adódóan a pénzügyi kultúra vizsgálatához összetett modellre van szükségünk. A pénzügyi kultúra fejlesztése fontos mind a gazdasági, mind a civil szféra számára, és az oktatásnak és nevelésnek is kiemelt szerepe van ebben (Kovács et al., 2014).

Csiszárík-Kocsir (2019) szintén úgy gondolja, hogy a pénzügyi műveltség több részből tevődik össze: az egyik a pénzügyi ismeretek, szakmai tudás, a másik a szándék és racionalitás, a harmadik pedig a tudatosság.



1. ábra: A pénzügyi képességek és tényezői

Forrás: saját szerkesztés (Csiszárik-Kocsir, 2019)

Ahogy az ábrán látható (1. ábra), az említett tényezők mind hatással vannak a pénzügyi műveltségre. A pénzügyi ismeretek adja a tudományos alapot és magában foglalja a pénzügyi alapfogalmak ismeretét, mint például a költségvetés készítése, megtakarítás, vagy a pénzügyi célok kitűzése. Ezekre az ismeretekre a szülők és az iskola segítségével tehetünk szert fiatal korban, de fejleszthető, tanulható a későbbiekben is. A szándék egy belső motiváció, hozzáállás, alapvetően a pénzügyi célok megvalósításának első lépése. Ezeknek az attitűdöknek az elsajátításában nagy szerepe van ugyancsak a szülőknek még gyerekkorban, ugyanis megalapozza a jövőbeni pénzügyekhez való viszonyulást - amit külső tényezők befolyásolhatják ugyan a későbbiekben, de gyökerestül megváltoztatni nem tudják (Zsótér és Nagy, 2012). A tudatosság pedig a képesség, ami lehetővé teszi az egyén számára, hogy helyes pénzügyi döntéseket hozzon, és hatékonyan kezelje pénzügyeit a hosszú távú anyagi stabilitás és jólét elérése érdekében. A pénzügyi tudatosság folyamatosan fejleszthető és fontos szerepe van a mindennapi életünkben. Aki pénzügyi oktatásban részesül, annak nem csak a pénzügyi tudatossága nő, de ezáltal képes lesz a tudatos döntéshozatalra és biztosan mozog majd a pénzügyi világban (Csiszárik-Kocsir és Garai-Fodor, 2018).

1.2. Pénzügyi tudatosság a gyakorlatban

Az OECD/INFE (2020) felmérése rávilágít arra, hogy az alapvető pénzügyi ismeretek hiánya komoly kihívást jelent emberek milliói számára, amikor fontos pénzügyi döntéseket kell hozniuk, például honnan és milyen feltételekkel vegyenek fel jelzáloghitelt vagy személyi kölcsönt, esetleg mibe fektessék be pénzüket. Ez a hiányosság növelheti a pénzügyi

kockázatokat és csökkentheti a hosszú távú pénzügyi stabilitást. Ezen felmérésből kiderült továbbá, hogy az EU lakosságának majdnem a fele nincs kellőképpen tisztában az alapvető pénzügyi fogalmakkal, ismeretekkel.

A pénzügyi tudatosság tehát arra sarkallja az egyént, hogy alkalmazza a pénzügyi ismereteket, általuk pedig odafigyeljen pénzügyeire, illetve megfontolt döntéseket hozzon (Széles et al., 2022).

Pál (2020) szerint az álhírek, a propaganda, a közösségi hálózatok véleménybuborékai, az identitáslopások, a kiberbűnözés és egyéb fenyegetések, amik szüntelenül megjelennek a mindennapok során, gátolják a szükséges információszerzést, ami a tudatos pénzügyi döntések meghozatalához elengedhetetlen lenne.

Az elmúlt évtizedek válsághelyzetei komoly kihívást jelentettek mind a háztartásoknak, mind a vállalkozásoknak. Tóth és társai (2023) szerint ezekben a helyzetekben a pénzügyi ismeretek alkalmazása és a pénzügyi tudatosság jelenléte radikális változások elérésére képes.

A pénzügyi tudatosság szerepe folyamatosan nő, hiszen egyre több mindennel kell tisztában lennünk és egyre több dologra kell figyeljünk az állandó fejlődésnek köszönhetően. Ez a képesség segít nekünk megérteni, hogyan működik a pénz, hogyan hozunk okos döntéseket a pénzügyeinkkel kapcsolatban, és hogyan érjük el hosszú távú pénzügyi céljainkat (Pintér, 2020).

A pénzügyi tudatosság magába foglalja a pénzügyi költségvetés készítésének képességét és az ezzel kapcsolatos célok kitűzését, amely a pénzügyek kézbentartásának alapvető kiindulópontja. A pénzügyi terv olyan iránymutatást ad, ami segít nyomon követni az évek során megtett utat a pénzügyi jólét elérése érdekében (Manning, 2024). Emellett a tudatosság megmutatkozik kiadásaink leredukálásában is, az impulzus vásárlások elhagyásával vagy limitálásával. Elengedhetetlen továbbá a takarékoság, ami fontos szerepet játszik a váratlan költségekre való felkészülésben, illetve a jövőbeni célok elérésében (Csiszárík-Kocsir et al., 2024). Az alapvető befektetési ismeretek alkalmazása tovább növeli a tudatosságot, ezentúl nem csak a döntéshozatalban segít, de pénzügyi biztonságérzetet is nyújt birtoklójának (Németh-Lékó, 2020). Nem utolsó sorban pedig a hitelkezelés, továbbá az adóvisszatérítés vagy adókedvezmények helyén való alkalmazása, mind meghatározó eleme a pénzügyi tudatosságnak (Hergár et al., 2024).

Ezen képességek rendelkezésével növelhető a személyes pénzügyek kezelésének színvonala, ami a jövőben pénzügyi stabilitáshoz és a hosszútávú pénzügyi célok eléréséhez vezethet (Kovács és Nagy, 2022).

Rendkívül meghatározó még gyermekkorban megtanulni a pénz értékét, a költségvetés készítését és a megtakarítás fontosságát, ezáltal felnőttként nagyobb eséllyel hozható felelősségteljes döntés, nem mellesleg az új impulzusok befogadására és megalapozására ez a kor a legalkalmasabb. A pénzügyi tudatosság fejlesztése amennyiben már gyermekkorban megkezdődik, az a jövőbeli pénzügyekre mindenképpen pozitív hatással lesz (Csiszárík-Kocsir, 2023).

A pénzügyi tudatosság önállóságot ad, segít, hogy ne legyünk kiszolgáltatva másoknak, és saját magunk irányítsuk a pénzügyeinket. Az okos pénzügyi döntések hosszú távon biztonságot nyújtanak, és segítenek elkerülni a pénzügyi nehézségeket. Általa lehetőségek nyílnak meg, legyen szó lakásvásárlásról, nyugdíj tervezésről vagy akár vállalkozás indításáról. A pénzügyi tudatosság része a felelős felnőtté válásnak, hiszen megtanít minket, hogyan gondoskodjunk magunkról és családunkról (Németh-Lékó, 2020).

A pénzügyi tudatosság kulcsfontosságúnak számít a boldog és sikeres élethez. Segít megérteni a pénz működését, kezelni a pénzügyeket, és elérni a célokat. Minél hamarabb kerül sor a pénzügyi tudatosság fejlesztésére, annál tudatosabb gondolkodásmód alakítható ki általa (mnb.hu, 2020a).

1.3. Pénzügyi tudatosság mérhetősége

A pénzügyi tudatosság és a pénzügyi műveltség összefüggő fogalom. Nincs pénzügyi műveltség pénzügyi tudatosság nélkül, a pénzügyi tudatosság pedig önmagában kevés a pénzügyi műveltséghez, hiszen ahhoz, hogy kialakuljon a tudatosság, szükséges az alapvető pénzügyi ismeretekkel rendelkezni (Hergár et al., 2024).

Ebből kifolyólag számos kutatás - a következőkben ebből egy-kettő kifejtésre kerül - nem csupán a pénzügyi tudatosságra fókuszál, hanem ennél összetettebb, ismereteket és készségeket egyaránt felölelő vizsgálatokat vesz alapul. Általuk megállapítható, hogy ahhoz, hogy a pénzügyi tudatosságot mérni tudjuk, nem csupán az attitűdöt kell vizsgáljuk, hanem az azt megelőző ismereteket is, így egy komplexebb képet kaphatunk - ami végezetül a pénzügyi műveltségi szintre ad választ (Kovács et al., 2014).

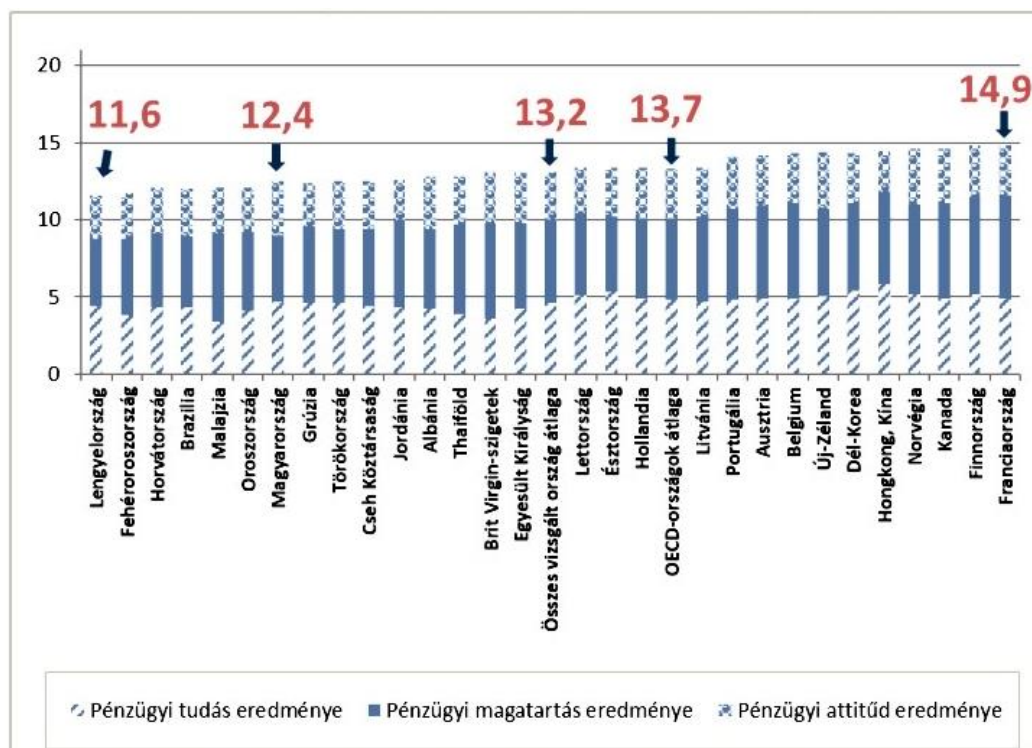
A pénzügyi műveltségnek mivel nincs egységes meghatározása, így a vizsgálati módszertana is összetett. A különböző aspektusok közös metszetében szerepel viszont a pénz, illetve a pénzügyi termékek használata, az ehhez szükséges információk beszerzése, felhasználása és a pénzügyi döntések meghozatala. A pénzügyi kultúra nem csupán a pénzügyi termékekkel kapcsolatos definíciók ismeretét jelenti. Kovács és társai (2014) kimondták, hogy a pénzügyi műveltség vizsgálatához szükséges megérteni a döntéshozatal folyamatát, a célcsoport információforrásait, preferenciáit és számolási készségeit. Vizsgálatuk hat témakört ölel fel: banki szolgáltatások, megtakarítások és befektetések, hitelezés, nyugdíj és biztosítás, munka világa, valamint általános gazdasági ismeretek (infláció, adózás, ország kockázat). Minden témakörben a válaszadók attitűdjét, tudását, informáltságát és számolási készségét vizsgálták. A teszt két részből áll: attitűd vizsgálati kérdésekből és egy tudástesztből.

Pál (2017) tanulmányában arról írt, hogy az Econventio-index a helyesen megválaszolt kérdések arányának átlagát méri, és egy 0-tól 100-ig terjedő skálán mozog, ahol a magasabb értékek jobb teljesítményt jeleznek. Ezen pénzügyi műveltséget mérő tesztet évente több mint 10 ezer diák tölti ki. A tesztek kiscsoportos elemzésekkel és próbatesztekkel egészülnek ki, amelyek során a résztvevők megmagyarázzák válaszaikat, így bepillantást nyerhetnek a kutatók a középiskolások pénzügyi gondolkodásába. A kérdések főként a háztartások pénzügyi tudatosságára, döntéshozatalára és pénzügyi ismereteire összpontosítanak.

Mérőszámok segítségével határozzák meg többnyire a pénzügyi műveltség szintjét, ezeknek a túlnyomó többségét pedig a helyes válaszok arányának átlagával mérik. A pénzügyi tudás mérésére használt indexek értékeinek meghatározása viszont nem egy egyszerű feladat. Van, hogy küszöbértékkel kísérleteknek a kutatók, ugyanakkor ezek a számok nem rendelkeznek objektív alátámasztással. A tudásszintet a helyes válaszok aránya alapján mérni egyszerűnek tűnhet, de nem teljesen problémamentes módszer. Különösen akkor, ha a tesztnek kevés kérdése van, a helyes válaszok aránya nem mindig tükrözi megfelelően a tudásszintet, mivel érzékeny lehet a kérdések nehézségi szintjére is. A teszt kérdéseinek nehézségi szintjétől függően a helyes válaszok aránya önmagában nem biztos, hogy jól mutatja a tesztalany valódi tudását, mivel például, ha a kérdéssor egyszerű kérdésekből áll, a tesztalany könnyedén adhat helyes válaszokat, akkor is, ha nem rendelkezik mélyebb tudással. Ugyanez akkor is igaz, ha a kérdések túl nehezek, ezáltal a tesztalany nem tud válaszolni rájuk - viszont a könnyebbekre lehet tudna -, így a valódi tudására nem derül fény (Pál, 2017).

A felnőtt lakosság pénzügyi műveltségének nemzetközi vizsgálata során az OECD/INFE három fő területen méri a pénzügyi tudást: ismeretek, attitűd és magatartás (pl. családi költségvetés, megtakarítás, pénzügyi termékválasztási szokások) (Szóka, 2021). Magyarország részt vett a 2010-es, 2015-ös, 2018-as, valamint a legújabb 2023-as mérésen is.

A 2015-ös mérés OECD jelentései alapján Horváth (2019) azt a következtetést vonta le, hogy a (2008-as) válság következményeként eladósodott ország helyébe, a költekezés lépett. A számítási feladatoknál jelentkeztek a legnagyobb problémák a világon mindenütt, köztük Magyarországon is. A résztvevők közül kevesen voltak tisztában a kamat fogalmával és a legtöbben elbuktak az egyszerű kamatszámításos feladatoknál.



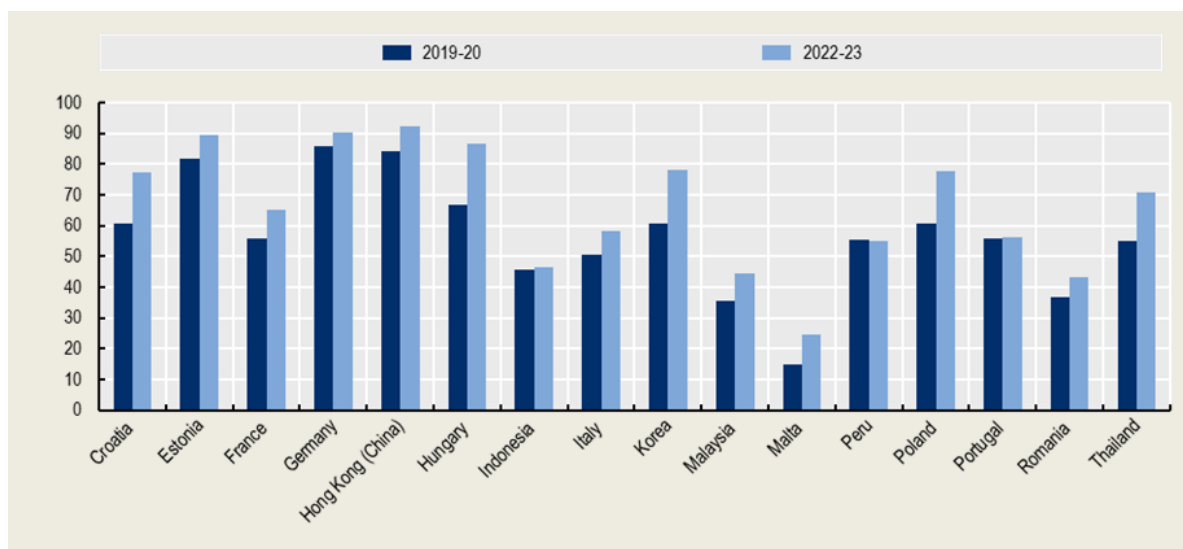
2. ábra: Pénzügyi tudás, attitűd és magatartás eredménye (pontszám)

Forrás: Horváth (2019), OECD/INFE 2016-os kutatása alapján

A 2015-ös felmérésen Magyarországon a pénzügyi tudatosság alacsony szintje figyelhető meg. A válaszadók alig 18%-a tájékozódik a pénzügyi termékekről a döntéshozatal előtt, ami azt jelzi, hogy sokan nem fordítanak kellő figyelmet a pénzügyi termékek összehasonlítására és az informált döntéshozatalra. Összességében a kutatások eredményei arra mutatnak, hogy Magyarországon jelentős előre lépésre van szükség a pénzügyi

tudatosság növelése érdekében, illetve a magyar lakosság számolási készségei általában alacsonyak, emiatt számos esetben nem reális döntések születnek (Horváth, 2019).

A pénzügyi ismeretek terén viszont a 2023-as mérésen 39 országból negyedik helyen végzett Magyarország (penz7.hu, 2023), de a korábbi években sem az elméleti résszel volt probléma, hiszen például a 2015-ös mérésen a megkérdezettek 63 százaléka szintén magas pontszámot ért el, ezzel az ötödik helyet érte el a vizsgált országok között (Horváth, 2019), azóta pedig egyre feljebb kerül a ranglétrán az ismeretek terén (Bernáth, 2024). Azonban a tudatosság alapján a magyar résztvevők az utolsók között vannak. A 2018-as mérésen a maximális 60 pontból Magyarországnak 12,3 pontot sikerült elérnie a pénzügyi műveltséget mérő komplex megmérettetésen, ezzel az akkor 26 részt vett országból a 14. helyen végzett (mnb.hu, 2020a). A 2023-as mérés alapján észrevehető a fejlődés, kiderült, hogy egyre több magyar család készít költségvetést, ami többek között a COVID19 járványnak és az azzal járó kedvezőtlen gazdasági helyzetnek tudható be. Bár így sem sikerült sokkal előrébb jutni a rangsorban, ugyanis a maximálisan elérhető 100 pontból 58-at ért el Magyarország, ami a 23. helyre volt elegendő az akkori megmérettetésen induló 39 országból (Sipos, 2024).



3. ábra: Felmérés a felnőttek pénzügyi műveltségéről

Forrás: OECD/INFE, 2023

Bernáth Julianna, a Pénziránytű Alapítvány oktatási igazgatója elmondta az InfoRádióknak nyilatkozva, hogy a magyar felnőttek pénzügyi ismeretében a 2023-as OECD felmérés alapján, elenyésző a hiányosság, viszont az ismeretek gyakorlatban lévő kamatoztatásában, tehát a pénzügyi döntéshozatali magatartás és az alkalmazott készségek terén viszont

jelentős fejlesztésre szorulnak, ezek javítása pedig elengedhetetlen a pénzügyi jólét növelése érdekében (Sipos, 2024).

Cziráki Mónika, az Érted a Pénzed Akadémia alapítója szerint a pénzügyi intelligencia mérőszáma az, hogy az egyén mennyire sikeres a pénzügyeiben. Amennyiben sikeres az egyén a pénzügyeiben, és nem csak megkeresi a pénzt, hanem meg is tartja, sőt, ezen felül gyarapítani is tudja; akkor bizonyára jártas a témában. A siker nem jelenik csak úgy meg az életben; meg kell teremteni azt. Ahhoz, pedig megannyi tudás, ismeret, készség, gyakorlat és megfelelő attitűd szükséges. Reflektálva az előbbi állításra, az egyén pénzügyi sikere magába foglalja az egyén pénzügyi tudatosságának és műveltségének magas fokát (Cziráki, 2023).

A generációk közötti pénzügyi tudatosság meghatározó téma, mivel az idősebb generációk tapasztalatai és a fiatalabbak új ismeretei egyaránt gazdagíthatják egymást. Magyarországon több kezdeményezés is támogatja a pénzügyi ismeretek bővítését, különösen a fiatalabb generációk számára. Példaként szolgálnak többek között az OTP Fáy Alapítvány foglalkozásai, amelyek olyan élményalapú képzéseket kínálnak, amelyek a mindennapi pénzügyi helyzetek kezelésére készítik fel a résztvevőket (berkalkulator.com, 2024).

2. GENERÁCIÓS KÜLÖNBSÉGEK A FOGYASZTÓI MAGATARTÁSBAN

„A generációkat olyan embercsoportok alkotják, amelyek ugyanabban a periódusban születtek” (Agárdi és Alt, 2021, 1052. o.).

Tanulmányomban választ keresek arra, hogy milyen különbségek vannak az X és Z generáció preferenciái között a mobilbankkal és a pénzügyekkel kapcsolatban, továbbá milyen hatást gyakorol a banki applikáció az említettek pénzügyi tudatosságára. Választásom azért erre a két kohorszra esett, mert mindketten fontos szereplői a mobilbanki piacnak, ám eltérő életszakaszban találkoztak a mobiltechnológiával, emellett különböző pénzügyi tapasztalatokkal rendelkeznek a különböző életkörülmények által. A továbbiakban részletesen kifejtem az X és a Z generáció jellemzőit, amelyek által közelebb kerülhetnek kérdéseim megválaszolásához.

Jellemző	X generáció	Z generáció
Születési év	1965–1979	1995–2010
Életesemények	Rendszerváltás, recesszió, munkanélküliség, infláció, Európai Unióhoz való csatlakozás magas válási ráták, kulcsos gyermekek.	Globalizáció pénzügyi válság, klímaváltozás, családok instabilitása.
Általános értékek és attitűd	Szabadság, autonómia, szkepticizmus, kockázatkertülés.	Erős társadalmi tudatosság, magas fokú tolerancia és önértékelés, innovatív magatartás.
Információforrások	Intenzív médiafogyasztás, nehezen meggyőzhető és befolyásolható generáció.	Intenzív közösségi médiafogyasztás és befolyás, nagy mennyiségű információhoz való hozzáférés.
Technológia iránti attitűd	Digitális bevándorlók, az új technológiákkal iskolás korban találkoztak.	Digitális bennszülöttek, folyamatosan online kapcsolatban vannak, a legfontosabb digitális eszközük a mobiltelefon.
Jövedelmi státus	Jelentős vásárlóerőt képviselnek a piacon.	Jelentős piaci potenciállal rendelkező generáció, amelynek tagjai most lépnek be a munkaerőpiacra.
Fizetési mód	Elektronikus bank- és hitelkártyák.	Alternatív fizetési módokra való nyitottság.

1. táblázat: Az X és Z generáció összehasonlítása adott jellemzők mentén

Forrás: Agárdi és Alt, 2021

A generációk kronológiai behatárolása sokféleképpen jelenik meg a szakirodalmakban. Tanulmányomban az X generációhoz tartoznak azok, akik 1965-79-ben születtek, valamint a Z generációhoz azokat sorolom, akik 1995-2010 között születtek (Agárdi és Alt, 2021).

Az X generációt fiatalként érte a rendszerváltás, majd az azt követő magas munkanélküliséggel és inflációval kellett megbirkózzon. Az X generáció gyermekkorában a világ jelentős változásokon esett át, mindkét szülő dolgozott, megnőtt a válási arány és hamar megtanulták, hogyan gondoskodjanak önmagunkról, ebből fakadóan gyakran emlegetik „kulcsos gyerekként” őket: hiszen nem vigyázott rájuk senki iskola után, amíg dolgoztak a szülők, saját kulcsot kaptak, hogy szabadon mozoghassanak a lakásból ki és be (neurolaunch.com, 2024). Fontos számukra a munka és a teljesítmény, gyakran maximalizmus jellemző rájuk. A negatív események hatására kritikussá vált gondolkozásmódjuk (Kópházi és társai, 2018).

A Z generáció szintén sok változást és családi instabilitást élt meg a 2008-as pénzügyi válság során (Merriman, 2015), illetve a terrorizmus, a világjárvány és a gazdasági bizonytalanság időszaka által; ezek következtében ez a generáció nagy hangsúlyt fektet a biztonságérzetre, és gyakran keres menedéket a digitális világban. A klímaváltozás hatásai a Z generáció jövőjére nagy veszélyt jelent, ennek köszönhetően jellemző rájuk a társadalmi tudatosság (Chaney et al., 2017), ezen felül rendkívül innovatívak és toleránsak (deloitte.com, 2022).

Az X generáció a modern technológiai korszak előtti és utáni világot is ismeri, mivel fiatal felnőttként találkozott a technológiai kihívásokkal, amikhez hatékonyan tudott alkalmazkodni (neurolaunch.com, 2024). Mindennapjai részévé vált az okostelefon használata, valamint jelentős közösségi média fogyasztó, kimondottan a Facebook és Instagram platformokon. Az X generációt nem könnyű befolyásolni, nagyra értékeli az őszinte marketingkommunikációt, illetve jobban preferálja a szakértői véleményeket, mint a hagyományos reklámokat (Fripp, 2024). Fogyasztói magatartására jellemző még, a márkahűség és a pragmatizmus, valamint jelentős vásárlóerővel bír (Harlow, 2024).

A Z generáció 91 százaléka az okostelefonján keresztül éri el mindennapos használatú közösségi média platformját, továbbá 84 százalékuk vallja, hogy befolyásolja a közösségi média a vásárlási döntéseiket és 88 százalékuk az influencer tartalmakban jobban bíz, mint a hagyományos hírességek ajánlásaiban (worldmetrics.org, 2024). A folyamatos impulzusok érik őket, ebből kifolyólag igényeik gyorsan változnak, valamint rendkívül innovatívak (Urbán, 2024).

Mindkét generáció magasan képzett, viszont a technológiához való hozzáállásuk eltér. A Z generáció „digitális bennszülöttként” nőtt fel az internet világában, hiszen mindennapjait átszövi az okoseszközök használata, ezáltal is jellemző rájuk az innovativitás. Az X

generáció tagjai pedig "digitális bevándorlók", akik fiatalon sajátították el a digitális technológiákat, és végig nézték az internet megjelenését és fejlődését, mégsem magától értetődő számukra a digitalizmus (Prensky, 2001).

Ebből kifolyólag a két csoport attitűdje a technológia használatában is különbözik, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (2021) felmérése szerint az X generáció 3,1 órát tölt internetezéssel egy nap, még a Z generáció 4,7 órát tölt naponta átlagosan. A Deloitte Zrt. (2024) pedig kijelentette, hogy szinte minden egyes Z generációs fiatalnak van okostelefonja, számszerűsítve egészen pontosan 91 százalékuknak.

A generációs különbségek a fogyasztói magatartásban különösen érdekesek, mivel tükrözik az eltérő életkörülményeket, technológiai fejlődést és társadalmi hatásokat, amelyek mind befolyásolják a fogyasztási szokásokat. Az X és Z generációk közötti különbségek kiemelkedően fontosak az üzleti stratégiák kialakítása szempontjából (Meretei, 2017).

Az X generáció és a Z generáció fogyasztói magatartásában a legnagyobb különbség a technológiai jártasság és a vásárlási szokások terén mutatkozik meg. Míg az X generáció a hagyományosabb vásárlási élményeket és a márkák megbízhatóságát értékeli, addig a Z generáció az online jelenlét és az autentikus márkák iránt érdeklődik (Francis és Hoefel, 2018).

2.1. Generációs különbségek a pénzügyi termékek fogyasztásában

Fontosnak tartom kitérjek az elemzett két generáció pénzügyi fogyasztására is, hiszen az általam feldolgozott téma egyik kiindulóeleme a pénzkezelés. Meghatározó az általános fogyasztási magatartásukon kívül a pénzügyi termékek terén való fogyasztási attitűdjük ismerete is, mielőtt áttérnék tanulmányom konkretizálására, a mobilbankokra.

Az X és Z generációk pénzügyi termékek fogyasztásában jelentős különbségek figyelhetők meg. A vizsgált generációknak az anyagi helyzete is eltérő, hiszen az X generáció tagjai jelentős vásárlóerővel rendelkeznek, a Z generáció viszont még tanuló vagy friss munkavállaló. (Kolnhofer-Derecskei és társai, 2017). Az X generáció képviselői jellemzően stabilabb anyagi helyzetben vannak, illetve saját ingatlannal és alacsonyabb adósságszinttel rendelkeznek. Ezzel szemben a Z generáció tagjai gyakran szembesülnek magas megélhetési költségekkel, amit alacsonyabb jövedelem kísér, emiatt sokan szülői támogatásra szorulnak (Hargitai-Szabó, 2024). Ebből adódóan, amíg az X generáció hosszú távú célokra, például

nyugdíjra és gyermekek oktatására takarítanak meg (generalielorelatok.hu, 2024a), addig a Z generáció gyakrabban gyűjt rövid távú célokra, ilyen például az utazás vagy technológiai eszközök vásárlása (forbes.hu, 2019).

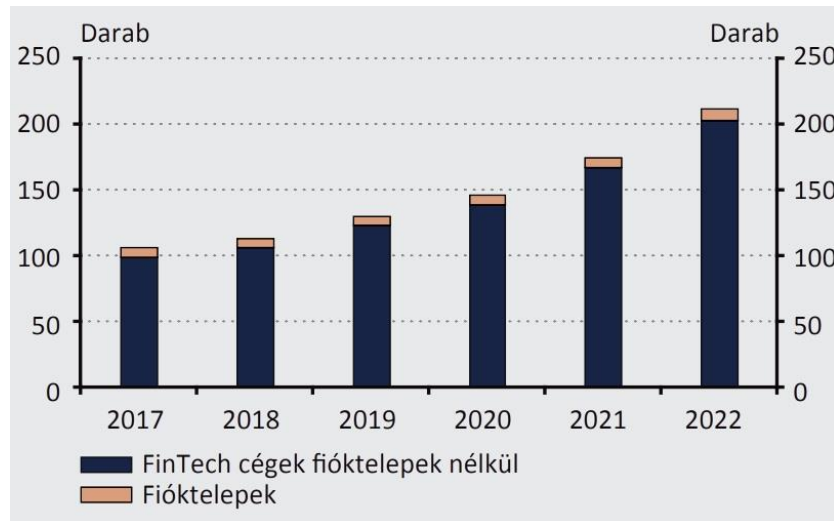
Kockázatvállalás szempontjából az X generáció tagjai jellemzően konzervatívabbak, előnyben részesítik a biztonságosabb, alacsony kockázatú befektetéseket, például a hagyományos megtakarítási számlákat. Ezzel szemben, akik a Z generációba tartoznak, magasabb kockázatvállalási hajlandósággal rendelkeznek, ezáltal gyakran fektetnek részvényekbe vagy akár kriptovalutákba (bitpanda.com, 2024).

Lényeges különbség még a kohorszok között a tervezés és a megtakarítás kérdése. A Z generáció tagjai hajlamosabbak pillanatnyi élvezetekre költeni, hiszen a Forbes magazin (2019) kutatása szerint csupán 12 százalékuk tervez lakásvásárlásra gyűjteni és túlnyomó többségük ruha vagy okoseszköz vásárlásra, valamint utazásra teszi félre pénzét. Ezzel szemben az X generáció, amely a jövedelmét főként ingatlanvásárlásra fordítja, óvatosabb pénzkezelési szokásokat követ, inkább a megtakarításokat helyezik előtérbe (generalielorelatok.hu, 2024a).

A Z generáció számára a tulajdonlás helyett a hozzáférés kerül előtérbe. Ez főként a megosztáson alapuló gazdasági megoldásokban nyilvánul meg, mint például az autók lízingelése vagy a streaming szolgáltatások. Az X generáció ehelyett a hagyományos tulajdonlást részesíti előnyben: saját ingatlan – vagy ingatlanok – és saját autó (Balatoni, 2024).

Technológiai jártasságukban is többnyire eltérések észlelhetők. Agárdi és Alt (2021) tanulmánya szerint az X generáció tagjai ugyan nyitottak az új technológiákra, viszont inkább a hagyományos banki szolgáltatásokat részesítik előnyben, a Z generációt alkotók pedig kimondottan szívesen használják a digitális pénzügyi eszközöket, mint például a fintech és mobilbank alkalmazásokat. Tanulmányukban azt írják, hogy az akkori adatok alapján, Közép-Európában a Z generáció 38 százaléka használt mobiltárcát, valamint megállapították, hogy nagyobb valószínűséggel használják az alternatív fizetési módokat, mint az X generáció. Egy másik felmérés során pedig arra a következtetésre jutottak, hogy a Z generáció 91 százaléka használ digitális eszközöket a fizetéshez, gyakran hajlamosak a készpénzes tranzakciók helyett a digitális pénztárcákra és érintés nélküli megoldásokra váltani, ami megkönnyíti számukra a vásárlási élményt (Csányi, 2024). Az X generáció is egyre bátrabban és nagyobb arányban alkalmazza a digitális fizetésimódokat, viszont

számukra a hagyományos banki szolgáltatások használata még mindig elterjedt, és hajlamosabbak megfontolni a pénzügyi kockázatokat a technológia alkalmazása előtt (Agárdi és Alt, 2021).



4. ábra: Fintech tevékenységekkel foglalkozó cégek és fióktelepek Magyarországon

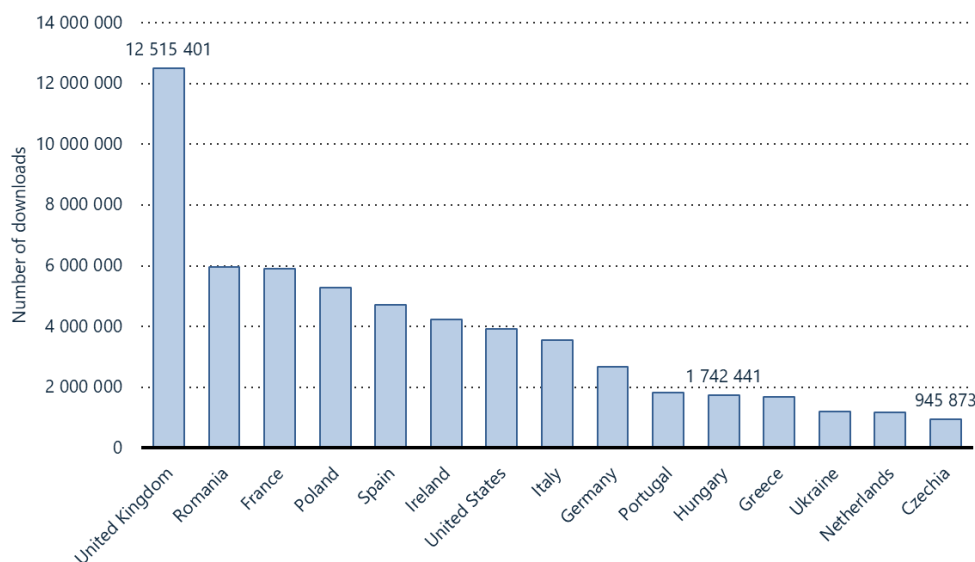
Forrás: mnb.hu, 2024

A digitális alternatívák elterjedése nyomán a bankoknak alkalmazkodniuk kell a fiatalok folyamatosan változó elvárásaihoz. Az európai fiatalok 52 százaléka inkább kisebb pénzügyi intézeteket választ a hagyományos bankok helyett, ezen felül pedig a bankok 94 százaléka tervezi, hogy modernizálja a pénzügyi szolgáltatásait, annak érdekében, hogy versenyképes maradjon a fintech cégekkel szemben (Csányi, 2024).

3. A MOBILTECHNOLÓGIÁK SZEREPE A PÉNZÜGYI DÖNTÉSEKBEN

A mobiltechnológiák egyre jelentősebb szerepet játszanak a pénzügyi döntésekben (Tóth, 2020). Felgyorsult világunk alapeleme, hogy egymással versenyezzünk, és mindig egy lépéssel előrébb legyünk, mint versenytársunk. Ez a versengés a bankszektort sem kerüli el, ami azt eredményezi, hogy a bankok mindig valami újjal rukkolnak elő, innoválnak, hogy lépést tartsanak a piaci szereplőkkel, továbbá, hogy megtartsák meglévő ügyfeleiket, és új ügyfeleket vonzzanak be (Csiszárík-Kocsir, 2019).

A digitalizáció és a globális verseny az élet minden területét felgyorsította. A fintech további jelentős innovációs kihívások elé állítja a bankszektort (Kerényi, 2023), amelyek mobiltechnológiákon keresztül kínálnak innovatív pénzügyi megoldásokat, hozzájárulnak a verseny növeléséhez és a felhasználók számára kedvezőbb feltételek kialakításához (Bagó, 2020). Az ábrán (5. ábra) láthatjuk a Revolut alkalmazás letöltés számát világszerte, amin megfigyelhető, hogy az Egyesült Királyságban rendkívül elterjedt, még Csehországban a legkevesbé, és Magyarország helyzete is látható az alsó középmezőnyben, ahol is közel kétmillióan letöltötték már a fintech applikációt ezen 2024-es adat szerint.



5. ábra: A Revolut alkalmazás letöltések száma világszerte

Forrás: saját szerkesztés statista.com (2024) adatai alapján

Az okostelefonok és mobilalkalmazások lehetővé teszik a felhasználók számára, hogy bárhol is hozzáférjenek bankszámláikhoz, átutalásokat végezzenek, és nyomon kövessék

pénzügyeiket. Ez növeli a pénzügyi döntések gyorsaságát és rugalmasságát és jelentősen megkönnyíti a napi pénzügyi döntéseket, például az egyenleg ellenőrzését vagy a kiadások nyomon követését (Homa, 2024).

A mobilalkalmazások és online platformok révén a felhasználók egyszerűen hozzáférhetnek különböző befektetési lehetőségekhez, részvényekhez, kriptovalutákhoz vagy befektetési alapokhoz is. Ezek az eszközök lehetővé teszik, hogy a felhasználók azonnal értesüljenek a friss információkról és reagálhassanak a piaci változásokra (Gere, 2024a). Számos pénzügyi tervező alkalmazás is létezik, az ilyen alkalmazások gyakran mesterséges intelligencia (AI) segítségével elemzéseket és személyre szabott javaslatokat nyújtanak, például, hogy miképpen tudja optimalizálni a felhasználó a megtakarításait vagy a befektetéseit (Gere, 2024b).

A mobiltechnológiák fejlődése a pénzügyi tranzakciók biztonságát is növelte. Az olyan technológiák, mint a biometrikus azonosítás (például ujjlenyomat vagy arcfelismerés) és a kétfaktoros hitelesítés, csökkentik a csalás kockázatát, és növelik a pénzügyi tranzakciók biztonságát, ami bizalomra ösztönzi a felhasználókat, hogy pénzügyi döntéseiket mobil eszközeiken keresztül bonyolítsák le (otpbank.hu, 2023).

Az NFC technológia (Near Field Communication) és az olyan mobilfizetési rendszerek, mint az Apple Pay, Google Pay vagy más digitális pénztárcák, jelentősen leegyszerűsítik a fizetési tranzakciókat. Ezek a megoldások a kényelem és a gyorsaságon kívül, biztonságot is kínálnak, amennyiben kihasználjuk az imént említett fejlett kiberbiztonsági lépéseket, mint a biometrikus azonosítások vagy a kétlépcsős hitelesítések (nki.gov.hu, 2024).



6. ábra: Fizetési módok internetes vásárlások során

Forrás: nmhh.hu, 2023

Az ábrán (6. ábra) látható a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (2023) kutatása során fellelt információk az online vásárláskor használatos fizetési módok kapcsán. A mobilbankok segítségével több fajta fizetési lehetőség közül is választhatnak a felhasználók, a vizsgált szegmens alapján a legtöbben bankkártya segítségével vásárolnak, az előbb említett mobiltárcák használatával, emellett meghatározó arányban választják a banki átutalás opciót is.

A mobilalkalmazások push értesítések formájában tájékoztatják a felhasználókat a számlamozgásokról, közelgő számlafizetési határidőkről vagy akár piaci hírekről, amelyek akár a befektetési döntésekre is hatással lehetnek. Illetve az alkalmazásban automatikusan beállítható, hogy figyelmeztetéseket küldjön, ha a felhasználó átlép egy előre meghatározott költséghatárt, vagy ha bizonyos pénzügyi céljai teljesülnek (generalielorelatok.hu, 2024b).

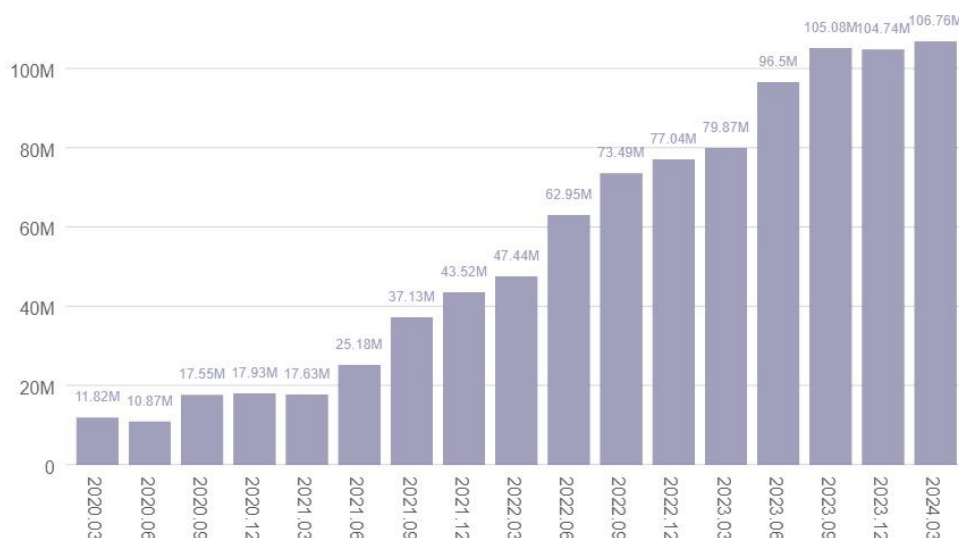
Az innováció segítségével a bankok jobban megérthetik és kiszolgálhatják az ügyfelek heterogén igényeit (Csiszárik-Kocsir, 2019). A megtakarításokkal kapcsolatos preferenciák például négy különböző fogyasztói csoportba sorolhatók Csernák és társai szerint (2017): a kockázatkerülők, a tudatosok, a megfontoltak és a kockáztatók. Banki innováció esetében viszont, a pénzügyi szempontokon túl, fontosak a szociológiai, pszichológiai és egyéb közgazdasági tényezők is. Dale Carnegie 1936-os híres könyvében azt írja, ha egy személyt

a nevén szólítasz, a marketingkommunikáció jóval hatékonyabb lesz, mivel ezáltal úgy érzi megtisztelik azzal, hogy személyre szabott szolgáltatásban lehet része. A pénzintézeteknek a személyre szabott szolgáltatásnyújtáskor az analitikán kívül a pszichológiai elméleteket is figyelembe kell venni, hogy jobban megértsék ügyfeleik pénzügyi attitűdjét (Marous, 2018).

3.1. A banki mobilalkalmazások helyzete a magyar piacon

Magyarországon 2020 márciusában vezették be az Azonnali Fizetési Rendszert, amely lehetővé teszi, hogy a belföldi utalások mindössze néhány másodperc alatt teljesüljenek, a nap 24 órájában. A legtöbb bank mobilalkalmazása már támogatja ezt a funkciót, így az ügyfelek gyorsan és egyszerűen tudják egymás között rendezni a pénzügyeiket (mnb.hu, 2020b).

Egyre több bank kínál támogatást az Apple Pay, Google Pay és más digitális pénztárcák számára, amelyek lehetővé teszik a gyors érintés nélküli fizetést (fintechzone.hu, 2024a).



7. ábra: Összes mobiltárcás vásárlási tranzakció (db)

Forrás: saját szerkesztés a fintechzone.hu és az mnb.hu (2024) adatai alapján

A Magyar Nemzeti Bank a hazai mobiltárcás fizetéseket vizsgálta 2020-tól 2024 első negyedévéig, amely alapján a FinTechZone (2024a) készített egy diagramot (7. ábra), amin az összes hazai mobiltárcás vásárlási tranzakció összegzése látható az elmúlt négy évben. Exponenciális növekedési ütem látható a grafikonon, erőteljes és viszonylag folyamatos növekedési tendenciát mutat a vizsgált tényező.

A fintech cégek - mint például a Revolut és a Wise -, növekvő versenyt jelentenek a hagyományos bankok számára. Ezek a szolgáltatások innovatív, nemzetközi pénzügyi megoldásokat kínálnak alacsonyabb költségekkel, ami egyre több magyar felhasználót vonz (Kerényi, 2023).

Egy nemzeti intézmény friss kutatása alapján (mnb.hu, 2024) a magyar piacon a mobilbank iránti kereslet stabil növekedési pályán van, mivel az ügyfelek egyre inkább előnyben részesítik a digitális megoldásokat a hagyományos banki ügyintézésrel szemben. A bankoknak folyamatosan fejleszteniük kell szolgáltatásaikat, hogy lépést tudjanak tartani a technológiai fejlődéssel és a felhasználói igényekkel. A banki mobilalkalmazások ezáltal egyre fejlettebbek és népszerűbbek, viszont továbbra is van tér a fejlődésre, ugyanis nem minden banki alkalmazás kínálja ugyanazon szolgáltatásokat.

Az OTP Bank, a K&H Bank, az Erste Bank és a CIB mobilbank alkalmazásai a piac innovátorai, valamint a legjobbak közé tartoznak a felhasználói értékelések alapján is (rowanhilldigital.com, 2021). Az OTP bevezette új mobilbankját, amely a korábbi SmartBankot váltotta le. Az új applikáció modern felületet és felhasználóbarát funkcionalitást kínál, ideértve az azonnali átutalást és az internetes vásárlások jóváhagyását. Az applikációt folyamatosan fejlesztik, újabb funkciókat építenek be, például kiadásfigyelő vagy a parkolás fizetésének lehetőségét (otpbank.hu, 2022). A K&H új generációs mobilbankja a felhasználói élményt helyezi középpontba, modern dizájnt és kibővített funkciókat kínál, például gyorsabb hozzáférést a befektetésekhöz és egyéb pénzügyi eszközökhöz (kh.hu, 2023). A CIB applikációjában elérhetőek az alapfunkciók mellett olyan extrák, mint a csekkbefizetés, virtuális bankkártya, és különféle devizaátutalási lehetőségek is (Hargitai-Szabó, 2024). Az Erste George nevű applikációja egyedi dizájnjaival, személyre szabhatóságával és költségfigyelő funkciójával emelkedik ki a versenytársai közül. Az alkalmazás folyamatosan frissül, hogy még jobban kiszolgálja a felhasználói igényeket (fintechzone.hu, 2024b).

Több bank mobilalkalmazásán keresztül nemcsak a hagyományos banki szolgáltatások érhetők el, hanem a befektetési termékek, értékpapírok vásárlása és kezelése is megvalósítható (Gergely, 2023).

Az új technológiák, mint a mesterséges intelligencia, a chatbotok és a blokklánc alapú megoldások is szerepet kaphatnak a jövő mobilbanki szolgáltatásaiban (Kovács, 2023).

A felhasználók leginkább az egyszerűsége, a hatékonyságra, valamint a biztonságra helyezik a hangsúlyt. A jól megtervezett felhasználói felület, az egyszerű navigáció és a stabil működés alapvető elvárások (Weichbroth, 2020).

A technológia fejlődése permanens, és a jövő számos izgalmas lehetőséget tartogat számunkra (mkt.hu, 2023), ahogy Neumann János is kijelentette 1949-ben: *„Úgy tűnhet, hogy a határához értünk annak, ami számítógépes technológiával megvalósítható, habár óvatosan kell bánnunk az ilyen kijelentésekkel, mivel általában elég bután hangzanak öt év múlva.”*

4. KUTATÁSI HÁTTÉR ÉS MÓDSZERTAN

Kutatásom célja, hogy feltárjam a megfigyelt eltéréseket és azonosságokat az X és Z generáció pénzügyi tudatossága révén, illetve kifejtsem, hogy milyen különbségek mutatkoznak meg a vizsgált kohorszok preferenciái között a mobilbankkal kapcsolatban, továbbá rámutassak, hogyan hat a banki mobilapplikáció használat az említett fogyasztók pénzügyi tudatosságára.

Kutatásomhoz mélyinterjú módszerrel választottam, mivel ezáltal lehetőségem nyílt arra, hogy mélyebben megismerjem a résztvevők gondolatait, ami által konzekvens következtetéseket vonhatok le, valamint ezen kutatási forma teret biztosít a részletes kifejtésre az interjúalanyok számára is.

Az interjúalanyok kiválasztásakor, egy előzetes szűrésen vettek részt a potenciális résztvevők, hiszen meg kellett felelniük életkori kritériumnak is, emellett feltétlenül szükséges mobilbankkal rendelkezniük, hiszen a mobilbank centrális szerepet tölt be dolgozatom során. A kiválasztási kritériumok alapját tehát a kutatási téma relevanciája képezte, annak érdekében, hogy az interjúalanyok megfelelő mélységben tudjanak reflektálni a vizsgált jelenségre.

A következőkben ismertetem az alanyokat, hiszen meghatározó a kiválasztás oka és a jelentősége kutatásom szempontjából. Nagy hangsúlyt helyeztem az alanyok kiválasztására, mivel lényeges szerepet játszanak kutatásom eredményének értékelése során. Arra törekedtem, hogy változatos válaszokat kapjak, továbbá több fajta perspektívából vizsgálhassam a mobilbankok és a pénzügyi tudatosság viszonyát, ezáltal különböző élethelyzetből ragadtam ki a közreműködőket. Feltétel volt a mobilbank használat, amely az X generációnál igencsak megnehezítette a dolgomat: ezen generáció felső szakaszából nem találtam olyan alanyt, aki rendelkezik banki mobilapplikációval és releváns lett volna kutatásomhoz. A környezetemben szereplők alapján, ezen korosztályban - tehát az ötvenes éveinek végén - lévők az internetbankot preferálják, esetlegesen a személyes ügyintézés, illetve készpénz használatot. Szerencsémre akadtak olyan 45-51 éves résztvevők, akiknek köszönhetően elvégezhettem kutatásom, mivel rendszeres mobilbank felhasználók, de fontos megjegyezni, az X generáció jóval kisebb mértékben tagja az aktív mobilbank felhasználóknak, mint a Z generáció, ezzel kapcsolatban a korábbiakban már a Nemzeti Média- és Hírközlési Hivatal (2021) kutatásából hoztam adatot.

Az X generációt képviselő tagok: Anett, Petra, Mariann, S. Eszter és Gábor. Anett 46 éves és ügyintézőként dolgozik, férjével közösen kezelik a családi kasszát. Petra 45 éves, asszisztensi munkát végez, közösen intézik pénzügyeiket párjával. Mariann 46 éves és rádió kommunikációs cégnél dolgozik, ő kezeli többnyire a család pénzügyeit. S. Eszter 51 éves, támogató szolgálati munkát végez, ő intézi a család pénzügyeit a kezdetek óta. Gábor 48 éves, marketing ügynökségnél dolgozik, feleségével megosztva, együtt rendezik a család pénzügyeit. Mindannyian használnak mobilbankot, átlagban hetente vagy kéthetente egyszer.

A Z generációt képviselő tagok: Léna, B. Eszter, Dóra, Klaudia és Pál. Léna 16 éves, gimnazista, alkalmanként dolgozik zsebpénz gyűjtés céljából. B. Eszter 22 éves, egyetemista, mellette könyvelőként dolgozik, vőlegényével közösen intézik pénzügyeiket. Dóra 23 éves, frissen diplomázott villamosmérnök, évek óta külön él szüleitől, magának intézi saját pénzügyeit. Klaudia 23 éves, egyetemista, mellette irodai munkát végez, gondosan rendezi saját pénzügyeit. Pál 27 éves, hegesztő és gépésztechnológiai technikus, párjával közösen gyűjtenek és tervezik meg költségeiket. A megkérdezettek rendszerint napi szinten használják a mobilbankot.

Az interjúk során előre meghatározott kérdések hangzottak el, azonban az interjúk lefolyása rugalmas volt, lehetőséget adva arra, hogy az interjúalanyok saját gondolatmenetük szerint bővebben kifejtsek válaszaikat. Az interjúk időtartama átlagosan 50 perc volt, és az interjúkról hangfelvétel készült, a résztvevők beleegyezésével. Mindenkinek ugyanazokat a kérdéseket tettem fel, azonos tematika mentén haladva.

A kérdések a következő témaköröket érintették:

1. bevezető/ráhangoló kérdések a résztvevők és a pénz(ügyeik) kapcsolatáról
2. pénzügyi tudatossággal kapcsolatos kérdések
3. kitérő kérdések a generációs nézetekre
4. banki mobilapplikációra fókuszált kérdések

Az interjúk rögzítését követően, a hangfelvételek segítségével párbeszéd formájában jegyzőkönyvek készültek, hogy tisztán áttekinthetőek legyenek az interjúon elhangzottak; ezután pedig tematikus elemzés következtében szöveghők, valamint táblázatok készültek a könnyebb átláthatóság és értelmezés végett. Az elemzés célja az volt, hogy

körvonalazódjanak a résztvevők különböző szempontok mentén vizsgált szubjektív tapasztalatai és közös motívumai egyaránt.

A kutatás során külön figyelmet fordítottam az etikai követelmények betartására. A résztvevők tájékoztatást kaptak a kutatás céljáról, az adatkezelés módjáról, és biztosítva lett számukra az anonimitás. Az interjúk csak a résztvevők beleegyezése után kerültek rögzítésre, továbbá lehetőséget biztosítottam számukra a részvétel visszavonására.

5. EREDMÉNYEK

Kutatásom során a következő kutatási kérdésekre keresem a választ:

- Milyen eltérések és azonosságok figyelhetők meg az X és Z generáció pénzügyi tudatosságában?
- Milyen különbségek vannak az X és Z generáció preferenciái között a mobilbankkal kapcsolatban?
- Milyen hatással van a banki mobilapplikáció használat a fogyasztók pénzügyi tudatosságára?

Primer kutatásom során az előbbiekben bemutatott tíz alany vett részt a mélyinterjún, amelyekről utólagosan jegyzőkönyvek készültek, hangfelvétel és jegyzetelés segítségével. A jegyzőkönyveket a függelékek fejezetben tüntettem fel a dolgozat végén. A meginterjúvoltak közül öt X és öt Z generációs tag képviseli saját kohorszát. Egy-egy X és Z generációs férfi, illetve négy-négy X és Z generációs nő vett részt az előre meghatározott kérdéseim mentén haladó interjún. Mindegyik alany rendelkezik banki mobilalkalmazással és legalább havi egy alkalommal használja is az említett applikációt.

A mélyinterjút pár általánosabb kérdéssel indítottam, célom az volt, hogy a bevezető kérdésekkel jelentősen megkönnyítsem a résztvevők témára és szituációra való ráhangolódását, ugyanis meggyőződésem, hogy amint komfortosan érzik magukat az alanyok a beszélgetés során, nyíltan és őszintén tudnak beszélni érzéseikről és tapasztalataikról. Az ábrán (8. ábra) látható első kérdésre rendkívül változatos válaszok érkeztek.



8. ábra: Pénzügyekhez kapcsolódó érzések, gondolatok

Forrás: saját szerkesztés

Vannak, akik szerint a pénzügy csak egy problémaforrás és sok a „macera” vele, frusztrálja őket, feszengenek tőle, és volt, aki azt állította, amikor a pénzügyekkel kapcsolatos érzéseire gondol, szorongás fogja el, a szűk anyagi lehetőségei miatt. Akadt olyan is, aki a takarékoskodásra asszociált, esetleg mindennapi rutinként tekint rá, vagy biztonságérzet fogja el, mert ezek által kontrollt gyakorolhat az élete egy fontos területe felett, illetve volt, akit jó érzés tölt el, ha pénzügyeivel kell foglalkozzon, mivel szereti, ha kézben tarthatja a dolgokat. Ám többen hozzátették, hogy szorongás és bizonytalanság is társul néha a pozitívumok mellé. Egy résztvevő úgy fogalmazta meg ezt a változó jelenséget, hogy függ az adott érzés, gondolat az anyagi helyzettől, vagy hogy mennyire foglalkozik szívesen a pénzügyeivel az illető az adott helyzetében. Ezenkívül egy-két megkérdezett állította, hogy semleges érzés számára, ha pénzügyeivel kell foglalkozzon.

Ezután megkérdeztem hol bankolnak és milyen számlákkal rendelkeznek a résztvevők, amire rendszerint OTP, K&H, Erste, MBH és Revolut volt a válasz. Majd érdeklődtem milyen gyakran foglalkoznak pénzügyeikkel. Ez alatt a költségeik nyomon követését értették többnyire a válaszadók, amire az X generációs megkérdezettek leginkább heti szinten, még a Z generáció megkérdezettjei napi szinten figyelnek. Ezen ok mögött a diák csomagok kedvező díjazású - esetlegesen ingyenes - SMS értesítései is állhatnak, aminek révén, a kártya használatakor érkezik az SMS, amin látható mennyibe került az adott tranzakció és hogyan áll jelenleg a felhasználó bankszámla egyenlege. Ez a funkció pedig úgy gondolom, mérvadó segítség a mindennapi költségek követésében.

Felmértem, hogy kockázatvállaló vagy kockázatkerülőnek tartják-e magukat, ami döntően egyezett a szekunder kutatásomban írottakkal (bitpanda.com, 2024), ami alapján az X generáció tagjai jellemzően konzervatívabbak és a biztonságra törekszenek, hagyományos bankszámlákkal rendelkeznek, miközben a Z generáció magasabb kockázatvállalási hajlandósággal bír, legyen szó kriptovalutáról vagy részvényekről.

Kitértem rövid távú és hosszú távú céljaikra is, aminek egy része egyezett a szekunder kutatásaim során fellelt adatokkal (generalielorelatok.hu, 2024a), miszerint az X generáció jövedelmét többnyire lakásvásárlásra költi és ingatlanba fekteti, ezzel szemben egy részében találtam eltéréseket: ugyan a Z generáció túlnyomó többsége okoseszközökre, autóra, ruhára vagy utazásra gyűjt, viszont ezek mellett a generáció felső részének hosszú távú céljaiban, prioritás a lakás vásárlás úgyszintén.

Ezt követte az a kérdés, hogy mennyire tartják magukat takarékos típusnak, ami céljaikhoz hasonló következtetéseket von maga után. Szekunder kutatásom során azt a konklúziót vontam le, hogy a Z generáció inkább elkölti a pénzét, mintsem megtakarítsa és befektesse; ellenben saját kutatásom során megkérdőjeleztem ezt az állítást és arra lettem figyelmes, hogy nem feltétlen generációs kérdés ez, amit alátámasztanak a válaszadók kijelentései is.

„Szerintem ez szülői hozzáállás is...” (Mariann, 46)

„Nem gondolnám, hogy ez generációs sajátosság lenne. Mindenkinek más a viszonya a pénzhez. Vannak tervezők és vannak „éljünk a mának” típusú emberek.” (Gábor, 48)

A generáció legfiatalabb tagjai közül sokan tudatosabban állnak a pénzügyekhez, mint ennyi idősen tették a mostani X generációs tagok. Léna 16 évesen így nyilatkozott amellet, hogy azt vallotta, nem takarékoskodó típus és könnyen elkölti pénzét impulzusvásárlásokra: *„...van babakötvényem, ahova minden évben 120 ezret teszek bele... a spórolásra tanítottak egész életemben, ebben a tudatosságban nevelkedtem... alkalmanként dolgozok, rájöttem, hogy meg kell dolgozni a pénzért...”*

Rendkívül információorientált a világ, az egyes platformokon keresztül számtalan impulzus éri a fiatalokat, amiből rengeteget okulhatnak, ha meg van rá a lehetőségük és a hozzáállásuk. A másik oldala pedig, ahogy Anett (46) is fogalmazott: *„...Eszeveszettül tudnak költeni. Túlságosan számítanak a külsőségek. Neveléstől és anyagi helyzettől is függ persze.”* Dóra (23) és S. Eszter (51) is egyetértett Anett állításával, miként több tényezőtől is függ a fiatalok pénzügyi attitűdje, amire szülőként oda kell figyelni már a kezdetektől; a

szakirodalmi áttekintésben Csiszárík-Kocsir (2023) felismerésére felhívtam a figyelmet ezzel kapcsolatban. Így pedig, a túlzott impulzusok a közösségi média csatornái által nem csak okíthatnak, de torzíthatnak is. Többen is ezt a látásmódot erősítik.

„...Ezek a trendek fokozzák a költekezési hajlandóságot, és sok fiatal ezért is ismeri fel nehezen a pénz valódi értékét...” (Dóra, 23)

„...Régen nem volt ennyi impulzus, a felgyorsult világhoz képest le van maradva az eredményesség, más lett fontos, megváltoztak az értékrendek...” (B. Eszter, 22)

Klaudia (23), Petra (45), Léna (16) és Pál (27) is úgy gondolja, hogy amint elkezdenek dolgozni, ezáltal önállósodni a fiatalok, a húszas éveiben, fiatal felnőttként jóval tudatosabbak lesznek a Z generációba tartozók.

„...kamaszként nem érzik a pénz súlyát, amíg nem dolgoznak; náluk nagyobb eltérés is van a generáció alja és teteje között...” (Petra, 45).

Tehát mindegyik megkérdezett ugyanúgy vélekedik: nem generációs kérdés a takarékoság vagy a pénzügyi tudatosság, sokkal inkább neveléstől és pénzügyi ismeretektől függ.

A pénzügyi tudatosság definiálása révén válaszaikban a következők szerepeltek kulcskifejezésként:

- érezni a pénz súlyát,
- tudatos pénzköltés,
- előre tervezés,
- mérlegelés,
- megtakarítások és befektetések megfelelő kezelése.

Az X és Z generáció pénzügyi tudatosságában azonosságokat és eltéréseket is véltem felfedezni. Tudatosságukat a pénzügyek terén leginkább önállóan tanulták, de sokuk jó alapokat hozott otthonról, tudatosságban nevelkedtek, illetve voltak, akik pénzügyet tanultak középiskolai, illetve egyetemi képzés során, így ezek az ismeretek is hatással voltak pénzügyi tudatosságukra. Az általános iskolákban és a gimnáziumokban nem tanítják órák

vagy előadások keretein belül a pénzügyi tudatosságot, amire több interjúalany is felhívta a figyelmet.

„Nagyon jó lenne, hogy az iskolában lenne pénzügyi kultúra oktatás már általános iskolában is, hiszen a pénzügyek már egészen kicsi kortól megjelennek a gyerekek életében.” (Mariann, 46)

Illetve S. Eszter is úgy gondolja gyerekkorban fontos lenne a szülőknek elmagyarázni a pénzkezelés alapjait: *„Ezért volna szükség arra, hogy mindig a gyerekek életkorának megfelelő szinten, őszintén, tabusítás és büntudatkeltés nélkül beszéljünk velük a társadalmi felelősségvállalás, a pénzügyi tervezés és a befektetések, a jövőtervezés fontosságáról.”* Szakirodalmi áttekintésemben (Zsótér és Nagy, 2012) és szekundás kutatásom (berkalkulator.com, 2024) során is hivatkoztam ezen értékrenddel rendelkezők írásaira.

Az X generációnál is - a Z generációhoz hasonlóan - megjegyezték a válaszadók, hogy úgy gondolják, nem generációs kérdés a pénzügyi tudatosság. Az egyes generációkat ugyan érték hasonló impulzusok, befolyásolták azonos külső tényezők, amelyek alapján elhatárolták a generációkat, viszont személyiség függő, neveltetés és pénzügyi ismeret kérdése, hogyan alakítják pénzügyi tudatosságukat ezek alapján.

„A generáció alja és a teteje között nagy difi van, de összességében elmondható, hogy ez a generáció tudatosan kezeli a pénzt...” (Petra, 45)

„...fiatalabban kellett önállósodjanak, megtanulni a pénzzel bánni... sokkal szűkösebb világba születtek, más az értékrendjük ezáltal.” (Pál, 27)

Pál (27) állítását Anett (46) és Petra (45) válasza is megerősíti, mivel állítják, régen nem volt ennyi lehetőség, ami elcsábíthatta volna őket, sokkal ingerszegényebb környezetben nőttek fel. S. Eszter (51) szerint pedig, az X generáció kevésbé tudatos a Z generációhoz képest, úgy véli a fiataloknak több lehetőségük van tudatossá válni a mai világban.

Fiatal felnőttként jónéhányan hitelspirálokba hajszolták magukat a rendszerváltás és a gazdasági válság következtében, amiből többnyire ki tudtak szabadulni, ám van, aki a mai napig nem lábalt ki belőle.

„...a legtöbben odafigyelnek a saját pénzügyeikre, de általánosságban sajnos nagyon sokan el vannak adósodva.” (Mariann, 46)

Számos társadalmi és gazdasági változás, továbbá bizonytalanság következtében rendkívül konzervatív kohorsz alakult ki, emiatt kiemelten fontossá vált számukra a biztonság.

„Saját érdekeiket hátrébb teszik, pszichológiai fejlődés miatt már nincs így, mi már figyelünk magunkra...magántulajdon nagyobb dolog volt, mint most...sokkal konzervatívabbak.” (B. Eszter, 22)

„Az X generáció számára a pénzügyi biztonság kiemelten fontossá vált... Jellemzően törekednek a hosszú távú anyagi stabilitásra, például nyugdíj-előtakarékosság és ingatlanbefektetés...” (Dóra, 23)

A szakirodalomban olvasottakat (Kópházi és társai, 2018) és a szekunderkutatást (generalielorelatok.hu, 2024a) is igazolják a primer kutatásomat támogató interjúalanyok, miszerint az X generáció a biztonságos és kockázatkerülő lehetőségeket preferálja pénzügyei terén, többek között a privatizáció révén jövedelmezőnek bizonyuló ingatlanbefektetésekből, és a gazdasági problémák pszichológiai hatásaiból adódóan.

„Ők már inkább a gyerekeikre költenek, a családjukba “fektetnek” inkább, előrelátóbbak.” (Klaudia, 22)

„Tudatosak nagy részben, viszont nem feltétlen...a gyerekeik felé nem kimondottan tudatosak, gyakran elkényeztetik őket.” (Léna, 16)

Lényeges számukra, hogy gyermekeiknek meg tudják mindazt adni, ami nekik nem adatott meg gyerekként vagy fiatal korukban. Ezzel viszont képesek túlzásba esni, és elkényeztetni gyermekeiket, ami következtében nem egy tudatos attitűdöt tanúsítanak. A gyerekek ezáltal úgy érezhetik, nem szükséges határokat szabni, ami később hatással lehet saját pénzügyi tudatosságuk kialakításában. Ebben az összefüggésben válik relevánssá a primer kutatásomat megalapozott Csiszárík-Kocsir (2023) és a Bérkalkulátor.hu (2024) általi gondolatok.

Mind az X, mind a Z válaszadók javarészt tudatosnak vallják magukat, de szinte kivétel nélkül hozzátették, hogy miközben az attitűdjüket általánosságban tudatosnak jellemeznék, emellett könnyen hajlamossá válnak külső tényezők hatására impulzus vásárlásokra.

Mivel a digitalizáció hódít permanensen a világban, a pénzügyeket is radikálisan befolyásolják a digitális eszközök (Davis és Hasler, 2021). A válaszadók közül a fiatalabbak

egyöntetűen vélekednek arról, hogy a digitális eszközök hozzájárulnak és fejleszthetik a pénzügyi tudatosságot. Közülük legtöbben ki is használják ezen lehetőségeket.

„Szerintem mindent megfelelő szkepticizmussal és értő hallgatással/olvasással kezelve, rengeteget hozzá tud járulni a tudásunkhoz és eszközkészletünkhöz a digitalizáció pénzügyeink terén is.” (Dóra, 23)

A fiatalok úgy gondolják a digitális eszközök segíthetik tudatosságunk fejlődését, hiszen mindig hozzáférhető és nyomon követhető, illetve egyre több alternatíva áll rendelkezésünkre, amelyek használatával könnyedén költségtervet írhatunk vagy takarékoskodhatok, esetleg befektethetünk. Kiemelték az OTP persely funkcióját, illetve a mobilbankokban elérhető gépkocsinyeremény-betétet, továbbá online kurzusok és cikkek, videók, podcastok hasznos szerepét.

„...tájékozódni mindig fontos, mindig vannak lehetőségek, amikről jó, ha tudunk és kihasználjuk. Számos TikTok videók összeszedik a fontos tudnivalókat - online tanácsadással felérnek ezek szerintem.” (B. Eszter, 22)

Az idősebb vizsgált generáció másként vélekedik a digitális eszközök jótékony hatásáról. Jóval szkeptikusabbak ezzel kapcsolatban, úgy vélik, tudatosan kell kiszűrni a megbízható eszközöket, azok használata pedig egyértelműen szélesíti a látókört és segíthet a pénzügyek gördülékenyebb intézésében, ám a tudatosságot nem fogja kialakítani a felhasználóban. Szerintük ember függő, van, akinek hozzájárul a pénzügyi tudatosságának fejlesztéséhez a digitális eszköz használata, van, akinek egyáltalán nem.

„Akinek nincsenek pénzügyi ismeretei őket inkább összezavarhatja a lehetőségek széles tárháza. Segítségnek tartom mindenképpen, de ha nincsen mögötte tudás, akkor veszélyes is lehet csak úgy kalandozni a digitális befektetési platformokon.” (Mariann, 46)

Érzékelhető Mariann (46) válaszában, hogy fenntartással kezeli a digitális világot, viszont egyetért az azzal, hogy mindenképpen szükséges pénzügyi ismereti alapokkal rendelkezünk ahhoz, hogy tudjon fejlődni vagy akár kialakulni tudatosságunk.

Mariannon (46) kívül S. Eszternek (51) is vannak kételyei a technológiák biztonságával.

„Azt gondolom, hogy a korosztályom többsége a kiberbiztonságot nem tartja stabilnak, megbízhatónak, ebből kifolyólag valószínűleg nem vagyok egyedül azzal a bizonytalansággal, amivel a mobilbankhoz viszonyulok.” S. Eszter (51)

Anett (46) pedig úgy gondolja, a Face ID és az ujjlenyomat felismerés kevésbé biztonságos, mint a jelkódos belépés, amelyet - úgy gondol - tovább tart feltörni. Velük ellentétben Petra (45) és Gábor (48) megbíznak a mobilbankban teljes mértékben, úgy gondolják komoly védelemmel rendelkeznek a bankok minden területen. Az X generációs tagok biztonságérzete a mobilbankkal és a digitális eszközökkel kapcsolatban tehát változó. Biztonságérzetük pedig megalapozza a hozzá fűzött érzelmeket, kialakítja a pszichológiai kötődést (Marous, 2018), ez alapján pedig a használati szokásokat. Közülük néhányan kihasználják a lehetőségeket, használnak neobanki szolgáltatást, illetve fizetnek mobiltárcával és különböző megtakarítás céljából nyitnak külön zsebeket a mobilbankban. Többnyire tájékozódnak a digitális pénzügyi lehetőségek kapcsán, bár jóval kevésbé jellemző rájuk, mint a Z generációra, akik szinte naprakészek a folyamatos technológiai újítások terén.

A Z generációs válaszadók kivétel nélkül megbíznak a digitális világban és a mobilbankok biztonsági hátterében. Otthonosan mozognak az AI és a digitalizáció világában. Előszeretettel használják a mobilbankot napi szinten, míg az X generációt képviselő megkérdezettek 1-2 hetente nyitják meg csupán a banki mobilapplikációjukat.

A következőkben táblázatos formában szeretném összefoglalni mind az X, mind a Z generációra vonatkozóan, a mélyinterjún elhangzottak alapján, aszerint, hogy mely funkciók számítanak alapvető elvárásnak a mobilbank használat során, illetve melyek járulhatnak hozzá a felhasználók pénzügyi tudatosságához.

MOBILBANK FUNKCIÓK	X generáció	Z generáció
Alapvető/elvárt funkciók	friss egyenleg ellenőrzése, rendszeres/csoportos/azonnali utalások, partner mentése, tranzakciók szűrése, NFC fizetés, költség kategorizálása, bankkártyák kezelése	friss egyenleg ellenőrzése, tranzakciók ellenőrzése, költségek szűrése és kategorizálása, számlaszám másolása, partnerek mentése, rendszeres/csoportos/azonnali utalások, pénzmozgatás könnyedén saját számlák között, költség limit beállítása és módosítása, csekkbefizetés, NFC fizetés, kártya ideiglenes/teljes blokkolása, utasbiztosítás
Pénzügyi tudatosságot segítő funkciók	tranzakciókról SMS, egyenleg központi helyen, havi költség, megtakarítási alszámlák (egyedi név megadásával), költség kategorizálása	persely funkció, takarékosági zseb, alszámlák, befektetés indítása és kezelése, gépkocsinyeremény-betét, lekötött betét, egyenleg központi helyen, tranzakciókról SMS, költségek kategorizálása

2. táblázat: X és Z generáció által használt mobilbank funkciók

Forrás: saját szerkesztés

Érdekelt továbbá, milyen érzelmek/gondolatok fogják el az interjúalanyokat, ha megnyitják a mobilbankjukat. Nemtől és generációtól független többféle válasz érkezett a feltett kérdésre. Többségüknek a pénztől, egyenlegük állapotától függ érzésük - nem csak azért, mert a pénz központi szerepet játszik mindenki életében, minden téren, hanem azért is, mert még az applikáción belül is centrális helyet kapott, belépéskor ez az elsődleges, amire irányul a szem. Voltak, akik úgy nyilatkoztak semleges számukra a megszokás végett, hiszen rutin, hogy megnyitják a banki mobilalkalmazást. Volt, akit biztonságérzet fogott el, hiszen állandóan hozzáférhet ezáltal számlájához (B. Eszter, 22), de volt, aki már korábban is említette bizonytalanságát a digitális világgal kapcsolatban, ami alól a mobilbank sem kivétel (S. Eszter, 51).

Ezen gondolatokat kiegészítették továbbá esztétikai meglátásokkal is, a következőkkel illették az adott banki mobilappot: átlátható, kellemes, nyugodt, letisztult, jók a színek. Ezzel bebizonyosodott, hogy meghatározó a megjelenés, a színvilág különösen hatással van az érzelmekre és a szimpátiára. Emellett funkcionalitás szempontjából preferálják a költségek kategorizálását, a kimutatásokat, ábrákat, egyértelmű statisztikai adatokat, könnyű navigációt, egyszerű kezelhetőséget. Megjegyezték, hogy jelentős változáson és fejlődésen mentek keresztül a banki mobilapplikációk az utóbbi években, amely növelte az elégedett felhasználók számát.

Amiben elakadást éreztek, esetleg negatívumként érte őket a mobilbank használat során, az a lassú betöltési folyamat, valamint, hogy nem mindig megfelelő kategóriába sorolja a költségeket, illetve, hogy nem rendelkezik alapvetően mindegyik bank a költségek kategorizálás funkcióval. Emellett előfordult, hogy nehezebben találták meg a keresett funkciót. „*Nem találtam először a perselyt...ha megnyitottam utána is elő kell mindig keresni...lehetne láthatóbb helyen, főleg, ha már használja az ember.*” (Léna, 16)

Számos ötlet született kutatásom során, melyek a következők:

- pénzügyi tanácsok, tippek fül, esetleg videósorozat a mobilbankban, amely bemutatja a pénz világának fontosabb állomásait és érdeklődés alapon személyes tippeket is nyújthat,
- külön a fiataloknak és külön a felnőtteknek való megtakarítási formák,
- személyre szabási lehetőség, funkciók, fülek kiválasztása az app letöltésekor és használatakor - a mobilbank kezdő oldalán másra van szüksége egy idősnek és másra egy fiatalnak,
- részletes elemzés a költségekről hónap végén, összesítve a különböző szolgáltatás szektorokban való költségével,
- egy ideiglenes, egyszer használható kártya funkció - Revolut-hoz hasonlóan,
- időpontfoglalás mobilbankon keresztül a legközelebbi bankfiókhoz (személyes ügyintézés esetén).

Továbbá - néhány banki mobilapplikációban már szerepelnek ugyan, de – véleményem szerint előnyös lenne, ha minden mobilbankba bevezetnék a következőkben felsoroltakat, hiszen a fogyasztók pénzügyi tudatosságára kimondottan pozitív hatást gyakorolnának:

- belső számológép tranzakciónál (MBH funkció),
- költségek kategóriákra lebontva, ábrák, kimutatások (OTP és K&H funkció),
- adott havi költség kimutatása (OTP funkció),
- persely funkció (OTP funkció),
- kedvezőbb díjazású SMS értesítés a tranzakciókról (jelenleg kizárólag diák csomagban érhető el kedvezőbb feltételekkel).

A mélyinterjú során számos új perspektívából vizsgálhattam meg kutatási témámat, hiszen a válaszadóknak köszönhetően belátást nyerhettem mások mobilbanki szokásaiba,

megismerhettem a digitális világhoz való hozzáállásukat és megosztották velem pénzügyi nézeteiket.

Kutatásom során rálátást kaptam milyen hatással van a mobilbank használat a fogyasztók pénzügyi tudatosságára. Annak tükrében, hogy nem mindenki használja ki a technológia adta lehetőségeket, esetleg fennállhat a pénzügyi ismeretek teljes hiánya is, elég változó eredmények születhetnek. Azonban aki rendelkezik alapvető pénzügyi ismeretekkel, és ez kiegészül minimális digitális beállítottsággal, számára rendkívül hatékony segítség lehet a banki mobilapplikáció, mind a pénzügyek számontartásában, befektetések kezelésében és pénzügyi tartalékok képzésében. Egyre többen kezdik felismerni, hogy célszerű kihasználni azokat az eszközöket, amelyek hatékonyabbá és könnyebbé teszik a mindennapi életet. A bankoknak meg kell ragadniuk a kezükben lévő kulcsfontosságú lehetőséget, hogy éljenek a digitális technológia - határokat nem ismerő - eszközeivel és még intenzívebben hozzájáruljanak a felhasználók pénzügyi tudatosságának növelésében, ezáltal javítsanak a társadalom pénzügyi műveltségének szintjén (Davis és Hasler, 2021), amely magasabb szintre emelheti a gazdasági státuszt. Mindkét oldal profitálhat belőle, mivel a fogyasztók életszínvonala is nőhet ennek köszönhetően, emellett a bankok felhasználóinak száma is megsokszorozódhat, ha egy felhasználóbarát applikációról beszélünk, amely segítségével hatékonyan kezelhetők a felhasználók pénzügyei.

6. ÖSSZEGZÉS

Kutatásom legfontosabb megállapításait és eredményeit, valamint következtetéseimet foglalom össze ezen fejezetben. A pénzügyi tudatosságról, a generációk összehasonlításáról és a mobiltechnológiákról írt fejezetek mind hozzájárultak primer kutatásom eredményeinek letisztult kiértékeléséhez.

ÖSSZEHASONLÍTÁSI SZEMPONTOK	X generáció	Z generáció
pénzügyi stabilitás	általánosságban stabil	gyakran segítségre szorul
pénzügyi tervezés	gyermekeket helyezik előtérbe, stabilitás megteremtése a jövőben az egész család számára	utazás, autó és telefon vásárlás, lakásvásárlás, pénzügyi függetlenség elérés a cél
takarékoskodás	gyakran fektetnek ingatlanba	adott célok elérésére gyűjtenek
digitális világban tájékozódás	beletanultak, nem okoz gondot legtöbbüknek, bár néha segítségre szorulnak	beleszülettek, magától értetődő számukra
biztonságérzet mobiltechnológiák terén	alapvetően bizalmatlanok, szkeptikusak a digitális világgal kapcsolatban, de egyre inkább bíznak benne	természetes számukra a mobiltechnológiák használata
mobилbank adta lehetőségek kihasználása	részben: amit megmutatnak nekik és amiben látják előnyüket, azokat kihasználják	érdekeltek a témában, keresik a lehetőségeket és élnek is azokkal

3. táblázat: X és Z generáció közötti eltérések vizsgált szempontok mentén

Forrás: saját szerkesztés

A táblázat is mutatja (3. táblázat), melyek azok a fontos szempontok, amelyeknél egyöntetűen megmutatkoztak a különbségek az összes résztvevőnél. A már említett Kolnhofer-Derecskei és társai (2017) által kimondottak bebizonyosodtak kutatásom során is, vagyis az X és Z generáció anyagi helyzete jelentősen eltér, hiszen a mai 45-59 évesek évek óta erősítik a munkaerőpiacot, amíg a 14-29 évesek még tanulók vagy friss munkavállalók. Ebből kifolyólag az X generáció általánosságban véve stabil anyagi háttérrel rendelkezik, miközben a Z generáció tagjai gyakran szülői segítségre szorulnak és anyagi támogatást igényelnek. Élethelyzettől, továbbá szintén kortól függően különbözőképpen terveznek és eltérő céljaik vannak a jövőre nézve. Míg az a X generáció a gyerekeiket helyezik előtérbe, családjuk pénzügyi stabilitására törekszenek, addig a Z generáció szívesen gyűjt autóra, okoseszközre, esetleg, ha húszas éveiben jár már, lakásra. Generációkon belül

is hatalmas eltérések figyelhetők meg, hiszen más céljai vannak egy 14 évesnek, mint egy 29 évesnek. Ebből kifolyólag amikor egy generációt vizsgálunk, nem elég, ha az átlag életkor átlagos eredményeit elemezzük, úgy vélem szükséges a generáció alját és tetejét egyaránt számba venni.

Az X generáció az évek során könnyedén beletanult a digitalizált világba és nem okoz gondot legtöbbjüknek a mobiltechnológiák használata, bár néha igénylik a segítséget. Itt megmutatkozik egy ellentét, amely a dolgozat írása közben fogalmazódott meg bennem. Amíg a fiatalok anyagi támogatás végett fordulnak az X generációhoz, addig az X generáció technológiai útmutatást kér esetenként a Z generációs tagoktól. A mobilbankolás területén kimondottan tökéletes kiegészítői egymásnak az X és a Z generáció, ezenfelül fontos felismerni: az élet minden területén így van, hiszen szülő-gyermek kapcsolat van a két generáció között.

Az X generáció biztonságérzete a digitális technológiákkal kapcsolatban sokszor az ismerethiány végett inog meg. Amit nem ismerünk, attól egyértelműen tartunk. Ennek következtében a mobilbank adta lehetőségeket nem feltétlen használják ki maguktól, kivéve, ha látják benne előnyüket vagy esetleg akkor, ha bemutatják nekik hogyan használják hatékonyan. A digitális eszközök terjedésével, minél több információ jut el hozzájuk, annál inkább megbíznak a mobiltechnológiákban.

A fiatal generáció számára természetes a mobiltechnológiák használata, könnyedén alkalmazzák a mindennapjaik során, ezáltal bíznak is bennük. Szívesen kihasználják a mobiltechnológiák adta lehetőségeket. Mivel a fiatalok otthonosan mozognak a digitális térben és kifejezetten könnyedén tanulnak bele a számukra is új funkciókba, segítségül lehetnek az X generáció számára. Az X generáció pedig tapasztalatait és pénzügyi ismereteit átadhatja a fiatal generációnak, hogy minél előbb, minél hatékonyabban kialakulhasson az egyénekben a pénzügyi tudatosság. Az idősebb generációk tapasztalatai és a fiatalabbak új ismeretei tehát egyaránt gazdagíthatják egymást.

A bankszektornak meg kell ragadnia a pénzügyekben meghatározó oktatási szerepét és intenzív hatást szükséges gyakorolnia a mobilbank felhasználóira a társadalom pénzügyi helyzetének felemelkedése érdekében. Ennek vonzatában felmerültek bennem további kérdések. A mobiltechnológiák milyen hatást gyakorolnak a vállalati szektor hatékonyságára? Milyen kihívásokkal szembesül és milyen felelősséget érez a bankszektor a társadalom pénzügyi tudatosságának edukálása kapcsán?

IRODALOMJEGYZÉK

Agárdi Irma és Alt Mónika Anetta (2021): *A mobiltárca elfogadásának generációs különbségei: az X és Z generáció összehasonlítása*. Statisztikai Szemle, 99(11), 1049-1079.
<https://doi.org/10.20311/stat2021.11.hu1049>

Bagó Péter (2020): *Digitalizáció hatása a FinTech szektorra. Vállalkozásfejlesztés a XXI. században 2020/I. kötet* https://old2.kgk.uni-obuda.hu/sites/default/files/VF2020/vf2020-1/297_vf2020-1_VF_kotet_I_2020.pdf Letöltve: 2024.09.25.

Balatoni Lilla (2024): *A boomerek a megbízhatóságot, a Z-sek a fenntartható csomagolást keresik?* economx.hu, <https://www.economx.hu/nincs-rovat/generacios-fogyasztasi-szokasok-vasarlas.794964.html> Letöltve: 2024.09.23.

Bérekalkulátor.com (2024): *OTP Pénzügyi Tudatosság: Kulcs a Gyermeki Pénzügyi Műveltséghez*. berekalkulator.com, <https://berkalkulator.com/hirek/otp-penzugyi-tudatossag-kulcs-a-gyermeki-penzugyi-muveltseghez> Letöltve: 2024.10.01.

Bitpanda.com (2024): *Bitpanda Research: Who are Europe's crypto investors?* bitpanda.com,
https://cdn.bitpanda.com/media/Results_Crypto_Survey_Bitpanda_YouGov_08_2024_EN.pdf Letöltve: 2024. 09.23.

Chaney, D., Touzani, M., és Ben Slimane, K. (2017): *Marketing to the (new) generations: summary and perspectives*. Journal of Strategic Marketing, 25(3), 179-189.
<https://doi.org/10.1080/0965254X.2017.1291173>

Cziráki Móni (2023): *Hogyan bánj a pénzzel? TUDATOSAN! Hogyan? Érted a pénzed* Akadémia, ertedapenzed.hu, <https://ertedapenzed.hu/penzugyi-tudatossag-penzugyi-intelligencia/> Letöltve: 2024. 09.15.

Csányi Kristóf (2024): *Hogyan alakítják a fiatalok szokásai a pénzügyi szektort?* fintech.hu,
<https://fintech.hu/hogyan-alakitjak-a-fiatalok-szokasai-a-penzugyi-sektort/> Letöltve: 2024.09.23.

Csernák, József, Baranyi Aranka és Széles Zsuzsanna (2017): *Investigating savings-related preferences of a sample of the Hungarian population by using factor and cluster analyses 1*. In *Forum on Economics and Business* (Vol. 20, No. 131, pp. 78-89).

http://193.231.19.17/kozgazdaszforum.ro/admin/upload/727_KF2017_2_4Csernak.pdf

Letöltve: 2024.09.25.

Csiszárík-Kocsir Ágnes és Garai-Fodor, Mónika (2018): *Miért fontos a pénzügyi ismeretek oktatása a Z generáció véleménye alapján? Polgári Szemle: gazdasági és társadalmi folyóirat*, 14(1-3), 107-119. [10.24307/psz.2018.0809](https://doi.org/10.24307/psz.2018.0809)

Csiszárík-Kocsir Ágnes (2019): *Ügyfeleket megtartó banktermékek és a pénzügyi tudatosság kapcsolata= Correlation Between Customer-Retaining Banking Products and Financial Literacy. Polgári Szemle: Gazdasági és Társadalmi Folyóirat*, 15(1-3), 145-157. [10.24307/psz.2019.0909](https://doi.org/10.24307/psz.2019.0909)

Csiszárík-Kocsir Ágnes (2023): *A pénzügyi tudatosság és a generációs hovatartozás hatása a magyarok megtakarításkészésére= The Impact of Financial Awareness and Generational Affiliation on the Savings of Hungarians. POLGÁRI SZEMLE: GAZDASÁGI ÉS TÁRSADALMI FOLYÓIRAT*, 19(1-3), 152-168. [10.24307/psz.2023.0910](https://doi.org/10.24307/psz.2023.0910)

Csiszárík-Kocsir Ágnes, Varga János és Bagó Péter (2024): *A pénzügyi tudatosság rejtett magatartásbéli jellemzői a magyar lakosság körében. Vezetéstudomány-Budapest Management Review*, 55(9), 72-81. <https://doi.org/10.14267/VEZTUD.2024.09.06>

Csorba László (2020): *Pénzügyi kultúra és pénzügyi műveltség, a pénzügyi magatartás meghatározó tényezői. Pénzügyi szemle*, 65(1). https://doi.org/10.35551/PSZ_2020_1_6

Csuka Dalma (szerk.) (2021): *LLL 4.0 Hogyan alakítja át a digitalizáció az LLL stratégiákat? 17. MELLearn Lifelong Learning Konferencia : absztrakt kötet. MELLearn Felsőoktatási Hálózat az életen át tartó tanulásért Egyesület, Budapest, Pécs.* https://real.mtak.hu/153027/1/Konferenciaabsztrakt_LLL4.0.pdf Letöltve: 2024.09.15.

Davis, H., & Hasler, A. (2021): *Testing the Use of the Mint App in an Interactive Personal Finance Module.* gflec.org, <https://gflec.org/wp-content/uploads/2021/02/Mint-Report-Final-Version-February-10-2021.pdf> Letöltve: 2024.09.12.

Deloitte Zrt. (2022): *The Deloitte Global 2022 Gen Z and Millennial Survey.* deloitte.com, https://www.deloitte.com/content/dam/assets-shared/docs/campaigns/2022/deloitte-2022-genz-millennial-survey.pdf?icid=learn_more_content_click?icid=learn_more_content_click Letöltés:

2024.09.12.

FinTechZone (2024a): *Kijöttek a friss mobiltársa adatok.* fintechzone.hu, <https://fintechzone.hu/kijottek-a-friss-mobiltarca-adatok-de-akadt-egy-kis-problema/>
Letöltve: 2024.09.25.

FinTechZone (2024b): *George App: az Erste innovatív bankolási megoldásának eddigi eredményei.* fintechzone.hu, <https://fintechzone.hu/george-app-az-erste-innovativ-bankolasi-megoldasanak-eddigi-eredmenyei/> Letöltve: 2024.09.26.

Forbes.hu (2019): *Az Y generáció fiatalabb és a Z generáció idősebb tagjai pénzügyileg a legtudatosabbak.* forbes.hu, <https://forbes.hu/uzlet/az-y-generacio-fiatalabb-es-a-z-generacio-idosebb-tagjai-penzugyileg-a-legtudatosabbak/> Letöltve: 2024.09.23.

Francis, T. és Hoefel, F. (2018): *‘True Gen’: Generation Z and its implications for companies.* McKinsey&Company. mckinsey.com, <https://www.mckinsey.com/industries/consumer-packaged-goods/our-insights/true-gen-generation-z-and-its-implications-for-companies> Letöltve: 2024.09.14.

Frupp, G. (2024): *Consumer Behavior of Gen X.* marketingstudyguide.com, <https://www.marketingstudyguide.com/consumer-behavior-characteristics-of-generation-x/>
Letöltve: 2024.09.15.

Generali Előrelátók (2024a): *X generáció: hogyan készülünk a nyugdíjas évekre?* generalielorelatok.hu, <https://blog.generalielorelatok.hu/penzkerdes/x-generacio-nyugdij-ongondoskodas-nyugdijbiztositas/> Letöltve: 2024.09.10.

Generali Előrelátók (2024b): *Mobilalkalmazások, amelyek segítenek spórolni.* generalielorelatok.hu, <https://blog.generalielorelatok.hu/penzkerdes/sporolasi-tippek-penzugyi-mobilalkalmazasok/> Letöltve: 2024.09.22.

Gere Attila (2024a): *Kriptovaluta befektetések.* financera.hu, <https://financera.hu/kriptovaluta/kriptovaluta-befektetes/> Letöltve: 2024.09.25.

Gere Attila (2024b): *Legjobb pénzügyi alkalmazások.* financera.hu, <https://financera.hu/szemelyes-penzugyek/cikkek/legjobb-penzugyi-appok/> Letöltve: 2024.09.25.

Gergely Péter (2023): *Állampapír és más befektetések a bankoknál: már van, ahol egy szelfi is elég.* forbes.hu, <https://forbes.hu/penz/mobilbank-allampapir-befektetes-szamlala/> Letöltve: 2024.09.26.

Hargitai-Szabó Katalin (2024): *Melyek a legjobb mobilappok és mit tudnak?* bankmonitor.hu, <https://bankmonitor.hu/mediatar/cikk/melyek-a-legjobb-mobilappok-es-mit-tudnak/> Letöltve: 2024. 09.22.

Harlow, S. (2024): *7 Gen X characteristics to know in 2024.* gwi.com, <https://blog.gwi.com/trends/gen-x-characteristics/> Letöltve: 2024.09.18.

Hergár Eszter, Kovács Levente és Németh Erzsébet (2024): *A pénzügyi kultúra helyzete és fejlődése Magyarországon. HITELINTÉZETI SZEMLE*, 23(1), 5-28. <https://doi.org/10.25201/HSZ.23.1.5>

Hiteltudakozó.hu. (2020): *Hitelfelvét teljesen online.* hiteltudakozo.hu, https://hiteltudakozo.hu/hirek/hitelfelvetel-teljesen-online/#google_vignette Letöltve: 2024.09.15.

Homa Péter (2024): *Mobilfizetés: ma már ezeket is ki tudod fizetni a telefonoddal.* biztosdones.hu, <https://biztosdones.hu/cikkek/mobilfizetes> Letöltve: 2024.09.25.

Horváth Ilona (2019): *Gazdaságtörténet, és gazdasági, pénzügyi ismeretek oktatása a középiskolában.* Történelemtanítás Online történelemdidaktikai folyóirat. (LIV.) Új folyam X. – 2019. 3-4. szám. folyoirat.tortenelemtanitas.hu, https://www.folyoirat.tortenelemtanitas.hu/wp-content/uploads/2019/12/10_03_08_Horvath.pdf Letöltve: 2024.09.05.

Hung, A., Parker, A. M. és Yoong, J. (2009): *Defining and measuring financial literacy.* papers.ssrn.com, [10.2139/ssrn.1498674](https://papers.ssrn.com/sol3/cbrowse.cfm?id=1498674) Letöltve: 2024.09.12.

Huston, S. J. (2010): *Measuring financial literacy.* Journal of consumer affairs, 44(2), 296-316. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2010.01170.x>

Kerényi Ádám (2023): *A pénzügyi rendszer ötvözése a digitális technológiával-a hazai FinTech-ökoszisztéma bemutatása.* Doktori értekezés, Szegedi Tudományegyetem. <https://doi.org/10.14232/phd.11698>

K&H Bank (2023): *K&H: indul az újgenerációs mobilbank.* kh.hu, <https://www.kh.hu/csoport/sajto/-/sajtohir/indul-az-ujgeneracios-mobilbank> Letöltve: 2024.09.22.

Kolnhofer-Derecskei Anita, Reicher Regina Zs. és Szeghegyi Ágnes (2017): *The X and Y Generations' Characteristics Comparison.* Acta Polytechnica Hungarica, 14(8). epa.oszk.hu,

https://epa.oszk.hu/02400/02461/00077/pdf/EPA02461_acta_polytechnica_hungarica_2017_08_107-125.pdf Letöltve: 2024.09.18.

Kópházi Andrea, Pétervári Zsófia és Balassa Éva (2018): *Az X, Y és Z generációk kihívásai a 21. század munkaerőpiacán. Munkaügyi szemle*, 2018(6), 49-55. <http://publicatio.uni-sopron.hu/id/eprint/1680> Letöltve: 2024.09.20.

Kovács Levente és Nagy Ernő (2022): *A hazai pénzügyi kultúra fejlesztésének aktuális feladatai. Gazdaság és pénzügy*, 9(1), 2-19. <http://doi.org/10.33926/GP.2022.1.1>

Kovács Péter, Révész Balázs és Ország Gáborné (2014): *A pénzügyi kultúra és attitűd mérése.* In “Marketing megújulás.” pp. 439–447. https://acta.bibl.u-szeged.hu/57680/1/marketing_megujulas_439-447.pdf Letöltve: 2024.09.22.

Kovács Zoltán (2023): *A mesterséges intelligencia és egyéb felforgató technológiák hatásainak átfogó vizsgálata.* Katonai Nemzetbiztonsági Szolgálat, Budapest. https://unipub.lib.uni-corvinus.hu/8690/1/MI_2023_konyv.pdf Letöltve: 2024.09.20.

Lipták Lilla (2023): *A külső referenciaárak hatása a fogyasztók árértékelésére és vásárlási döntésére.* Doktori értekezés, Szegedi Tudományegyetem. <https://doi.org/10.14232/phd.11711>

Lusardi, A., Mitchell, O. S. és Curto, V. (2010): *Financial literacy among the young. Journal of consumer affairs*, 44(2), 358-380. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2010.01173.x> Letöltve: 2024.09.13.

Magyar Közgazdasági Társaság (2023): *ADATOK HATALMA - AZ EMBER ÉS A GÉP EGYÜTTMŰKÖDÉSE A JÖVŐBEN.* mkt.hu, https://mkt.hu/wp-content/uploads/2023/09/Bartha_Lajos.pdf Letöltve: 2024.09.26.

Magyar Nemzeti Bank (2020a): *A pénzügyi tudatosság fejlesztése segíti a családok anyagi biztonságát is.* mnb.hu, <https://www.mnb.hu/sajtoszoba/sajtokozlomenyek/2020-evi-sajtokozlomenyek/a-penzugyi-tudatossag-fejlesztese-segiti-a-csaladok-anyagi-biztonsagat-is> Letöltve: 2024.09.23.

Magyar Nemzeti Bank (2020b): *Dimenzióváltás a pénzforgalomban: Az azonnali fizetés bevezetésének története.* mnb.hu, <https://www.mnb.hu/kiadvanyok/mnb-szakkonyvsorozat/dimenziovaltasa-penzforgalomban-az-azonnali-fizetes-bevezetesenek-tortenete> Letöltve: 2024.09.23.

Magyar Nemzeti Bank (2021): *A Magyar Nemzeti Bank 14/2021. (IX.16.) számú ajánlása a hitelkockázat vállalásáról, méréséről, kezeléséről és kontrolljáról.* mnb.hu, <https://www.mnb.hu/letoltes/14-2021-hitelkocka-ajanlas.pdf> Letöltve: 2024.09.23.

Magyar Nemzeti Bank (2024): *Fintech és digitalizációs jelentés.* mnb.hu, <https://www.mnb.hu/letoltes/fintech-e-s-digitaliza-cio-s-jelente-s-2024-hun-0719-2.pdf> Letöltve: 2024.09.23.

Manning, L. (2024): *Financial Planning: What It Is and How to Make a Plan.* investopedia.com. https://www.investopedia.com/terms/f/financial_plan.asp Letöltve: 2024.09.12.

Marous, J. (2018): *The Psychology of Personalization In Banking.* thefinancialbrand.com, <https://thefinancialbrand.com/news/customer-experience-banking/the-psychology-of-personalization-in-banking-74465/> Letöltve: 2024.09.25.

Meretei Barbara (2017): *GENERÁCIÓS KÜLÖNBBSÉGEK A MUNKAHELYEN* https://unipub.lib.uni-corvinus.hu/3083/1/VT_2017n10p10.pdf Letöltve: 2024.09.20.

Merriman, M. (2015): *Rise of Gen Z: new challenge for retailers.* Ernst & Young LLP, 1-12. ey.com, https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en_gl/topics/digital/ey-rise-of-gen-z-new-challenge-for-retailers.pdf Letöltve: 2024.09.23.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hivatal (2021): *AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI PIAC FOGYASZTÓINAK VIZSGÁLATA Internetes felmérés – 2021.* nmhh.hu, https://nmhh.hu/dokumentum/228626/elektronikus_hirkozlesi_piaci_fogyasztonak_vizsgalata_internethasznalok_2021.pdf Letöltve: 2024.09.25.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hivatal (2023): *Internethasználati szokások, digitális média- és tartalomfogyasztás.* nmhh.hu, https://nmhh.hu/cikk/235951/Internethasznalati_szokasok_digitalis_media_es_tartalomfogyasztas Letöltve: 2024.09.25.

Nemzeti Kibervédelmi Intézet (2023): *A biztonságos digitális pénztárca használat.* nki.gov.hu, <https://nki.gov.hu/it-biztonsag/tanacsok/a-biztonsagos-digitalis-penztarca-hasznalat/> Letöltve: 2024.09.25.

Netemeyer, R. G., Warmath, D., Fernandes, D. és Lynch Jr., J. G. (2018): *How am I doing? Perceived financial well-being, its potential antecedents, and its relation to overall well-being.* *Journal of Consumer Research*, 45(1), 68-89. <https://doi.org/10.1093/jcr/ucx109>

NeuroLaunch.com (2024): *Gen X Behavior: Unraveling the Unique Traits of the 'Forgotten Generation'*. neurolaunch.com, <https://neurolaunch.com/gen-x-behavior/> Letöltve: 2024.09.15.

Németh-Lékó Adrienn (2020): *PÉNZÜGYI TUDATOSSÁG FEJLESZTÉSE AZ ÖNGONDOSKODÁSI SZEMLE/FEJLESZTÉSEÉRT*. mabisz.hu, <https://mabisz.hu/wp-content/uploads/2020/11/biztositas-es-kockazat-7-evf-3-4-szam-6-cikk.pdf> Letöltve: 2024.09.02.

Nyikes Ádám, Papp István és Sajtos Péter (2022): *Bankok a jövő szorításában. HITELINTÉZETI SZEMLE/FINANCIAL AND ECONOMIC REVIEW*, 21(1), 174-183. <https://real.mtak.hu/140869/> Letöltve: 2024.09.10.

OECD/INFE (2016): *International Survey of Adult Financial Literacy Competencies*. Organisation for Economic Co-operation and Development. <https://doi.org/10.1787/28b3a9c1-en>

OECD/INFE (2020): *International Survey of Adult Financial Literacy*. Organisation for Economic Co-operation and Development. oecd.org, https://www.oecd.org/en/publications/oecd-infe-2020-international-survey-of-adult-financial-literacy_145f5607-en.html Letöltve: 2024.09.08.

OTP Bank. (2022). *SmartBank helyett válaszd az új OTP MobilBankot!*. otpbank.hu. <https://www.otpbank.hu/portal/hu/OTPSmartBank/Kivezetes> Letöltve: 2024.09.26.

OTP Bank (2023): *Biometrikus azonosítás is segíti a telefonos ügyintézkést*. otpbank.hu, <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Hirek/Biometrikus-azonositas> Letöltve: 2024.09.24.

Pál Zsolt (2017): *A pénzügyi kultúra aktuális kérdései, különös tekintettel a banki szolgáltatásokra. A közgazdaságtani-módszertani képzés fejlesztéséért Alapítvány* *Produkció: Economix Kft. Miskolc, 121.* penz7.hu, <https://www.penz7.hu/uploads/images/ckfinder/files/tanulmanykotetfinal.pdf> Letöltve: 2024.09.03.

Pál Zsolt (2020). *A pénzügyi tudatosság szerepe. Gazdaság és Pénzügy*, 7(1), 147-148. <http://doi.org/10.33926/GP.2020.1.7>

PÉNZ7.hu (2023): *A magyarok pénzügyi tudása a nemzetközi élbolyban van, ám meg kell tanulnunk a gyakorlatban is alkalmazni az ismereteket*. penz7.hu, <https://www.penz7.hu/hir-reszlet.cshtml?hirId=137> Letöltve: 2024.09.02.

Pintér Éva (szerk.) (2020): *Tendenciák a pénzügyi tudatosságban*. FINTELLIGENCE Pénzügyi Kultúra Központ (KMKF Alapítvány), Miskolc; Pécs. <https://real.mtak.hu/110851/1/TPT2020.pdf> Letöltve: 2024.09.12.

Prensky, M. (2001): *Do they really think differently. On the horizon*, 9(6), 1-9. marcprensky.com, <https://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part2.pdf> Letöltve: 2024.09.16.

Remund, D. L. (2010): *Financial literacy explicated: The case for a clearer definition in an increasingly complex economy*. *Journal of consumer affairs*, 44(2), 276-295. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2010.01169.x>

Reuter, C. H. (2011): *A survey of 'culture and finance'*. *Finance*, 32(1), 75-152. shs.cairn.info, https://shs.cairn.info/article/FINA_321_0075?tab=resume Letöltve: 2024.09.10.

RowanHill Digital (2021): *11 hazai bank mobil netbank applikációja*. rowanhilldigital.com, <https://rowanhilldigital.com/blog/11-hazai-bank-mobil-netbank-applikacioja> Letöltve: 2024.09.26.

Sípos Ildikó (2024): *Kutatás: egyre tudatosabbak a magyarok a pénzügyekben, de van még miben fejlődni*. infostart.hu, <https://infostart.hu/gazdasag/2024/01/01/kutatas-egyre-tudatosabbak-a-magyarok-a-penzugyekben-de-van-meg-miben-fejlodni#> Letöltve: 2024.09.20.

Statista.com (2024): *Number of Revolut app downloads worldwide as of January 2024, by country*. statista.com, <https://www.statista.com/statistics/1122359/global-number-of-app-downloads-revolut-bank-worldwide/> Letöltve: 2024.09.25.

Széles Zsuzsanna, Resperger Richárd és Szőke Tünde Mónika (2022): *A kriptovaluták szerepe a fenntartható gazdaságban*. XVI. SOPRONI PÉNZÜGYI NAPOK pénzügyi, adózási és számviteli szakmai és tudományos konferencia Sopron, 2022. szeptember 28–30. Soproni Egyetem Kiadó, Sopron. <http://publicatio.uni-sopron.hu/2617/> Letöltve: 2024.09.23.

Szóka Károly (2021): *A pénzügyi kultúra és tudatosság meghatározása és magyarországi helyzete*. *Economica* XII. évf., 3-4. sz. <https://doi.org/10.47282/economica/2021/12/3-4/10417>

Tóth Arnold, Csongrádi Gyöngyi és Hauber György (2023): *A pénzügyi kultúra szerepe és a megértését megalapozó kutatások*. In: *Szemelvények a BGE kutatásaiból II. kötet*.

Budapesti Gazdasági Egyetem, Budapest, pp. 315-319. https://doi.org/10.29180/978-615-6342-76-8_40

Tóth Róbert János (2020): *A vállalati pénzügyi stratégia kapcsolata a szervezeti pénzügyi kultúra tényezőivel.* PhD thesis, Szent István Egyetem. <https://www.doi.org/10.14751/SZIE.2020.026>

Urbán Anikó (2024): *A Mastercard kutatása a fiatalok jövőtervezéséről és pénzügyi szokásairól.* fintechzone.hu, <https://fintechzone.hu/a-mastercard-kutatasa-a-fiatalok-jovotervezeserol-es-penzugyi-szokasairol/> Letöltve: 2024.09.22.

Weichbroth, P. (2020): *Usability of mobile applications: a systematic literature study.* Ieee Access, 8, 55563-55577. [ieeee.org, https://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=9042272](https://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=9042272) Letöltve: 2024.09.20.

WORLDMETRICS.ORG (2024): *Gen Z Social Media Statistics: Insights into Digital Behavior Trends.* worldmetrics.org, <https://worldmetrics.org/gen-z-social-media-statistics/> Letöltve: 2024.09.13.

Zsótér Boglárka és Nagy Péter (2012): *Mindennapi érzelmeink és pénzügyeink. A pénzzel kapcsolatos attitűdök és a materiális irányultság szerepe a pénzügyi kultúra fejlesztésében.* Pénzügyi Szemle, 57. évf., 3. sz., 310–321. https://www.academia.edu/59158958/Mindennapi_%C3%A9rzelmeink_%C3%A9s_p%C3%A9nz%C3%BCgyeink Letöltve: 2024.09.12.

FÜGGELÉK

1. függelék: Mélyinterjú vezérfonal

Banki mobilalkalmazások hatása az X és Z generáció pénzügyi tudatosságára

Köszönöm, hogy elfogadtad az interjú meghívást. A mai beszélgetés célja az, hogy mélyebben megértsük a tapasztalataidat a mobilbankkal kapcsolatban és az applikáció milyen hatással van a pénzügyi tudatosságodra. Minden információt bizalmasan kezelek.

Bevezető kérdések - pénzügyekkel kapcsolatban:

Kezdjük azzal, hogy **mi jut eszedbe először arról, ha pénzügyekkel kell foglalkoznod? Milyen érzéseket, gondolatokat vált ki belőled?**

Hol bankolsz és milyen számláid vannak?

Milyen gyakran foglalkozol a pénzügyeiddel?

Mi a legfontosabb rövid és hosszú távú pénzügyi célod jelenleg? /pl. lakásvásárlás, nyugdíj, utazás/

Mi kell ahhoz, hogy ezt elérd? Mennyire jellemző, hogy rövid-/ hosszútávban gondolkodsz a pénzügyeidről? Hogyan történik ez, meséld róla részletesebben?

Mennyire tartod magad takarékos típusnak? Mit jelent ez számodra? Mi segíti a takarékoskodást az életedben (ha takarékoskodsz)? /itt gondolhatsz szolgáltatásokra, eszközökre, alkalmazásokra, bármire/

Kockázat vállalónak vagy kerülőnek tartod magad inkább, ha pénzügyekről van szó? Mit jelent ez számodra? Mit jelent ez a gyakorlatban?

Pénzügyi tudatossággal kapcsolatos kérdések:

Meséld egy kicsit arról, hogy mit jelent számodra a pénzügyi tudatosság? Fejtsd ki kérélek!

Hol/hogyan sajátítottad el a pénzügyi tudatosságot: család által, iskolában tanították vagy önállóan tanultad? Mesélj erről részletesen.

Mennyire tartod magad pénzügyileg tudatosnak? Mit jelent ez rád vonatkozóan? Miben vagy tudatos és miben nem?

Hogy látod a saját generációdát, mennyire fontos számukra a pénzügyi tudatosság? Miért igen vagy miért nem? Miben igen és miben nem?

Mit gondolsz a másik (X/Z) generáció hogyan viszonyul a pénzügyi tudatossághoz? Hogyan mutatkozik meg?

Mennyire tartod magad digitálisnak, ha pénzügyekről van szó? Miért igen/ miért nem?

Mit gondolsz, hozzájárulnak/ hozzájárulhatnak-e a digitális eszközök a pénzügyi tudatosság kialakításához vagy megvalósításához? Ha igen, hogyan?

Te használsz digitális eszközöket a pénzügyi tudatosság növelésére? /online kurzusok, videók, alkalmazások, cikkek olvasása, online tanácsadás, akár AI keresők/

Mobilbankkal kapcsolatos kérdések:

Az előzetes egyeztetések alapján tudom, hogy használsz banki mobilalkalmazást, most az ezzel kapcsolatos tapasztalataidról és véleményedről foglak kérdezni.

Milyen gyakran használsz mobilbankot? Milyen esetekben/ milyen céllal? Mióta használod?

Mely funkciók számítanak alapvető elvárásnak számodra a mobilbank használata során?

Mennyire tartod biztonságosnak a mobilbankot? Miért gondold ezt? Ki tudnád részletesebben fejteni?

Nyisd meg kérlek a telefonodon az appot... **Mi az első gondolatod, ami eszedbe jutott, mikor megnyitottad az appot? Milyen érzés fogott el? /izgatottság, szorongás, semleges stb./**

Kérlek, menj végig azokon a funkciókon, amiket használni szoktál és mondd is el, mire használod/ mennyire vagy vele elégedett.

Vannak-e olyan funkciók az alkalmazásban, ami véleményed szerint hozzájárul ahhoz/ segít abban, hogy pénzügyileg tudatosabb legyél?

Mesélnél nekem egy olyan alkalomról (ha volt ilyen) mikor elbizonytalanodtál valamely lépésnél? *Mi volt ez és hogy oldódott meg? Milyen kihívásokkal szembesültél ebben a folyamatban?*

Tapasztaltál bármilyen negatívumot a mobilbankkal kapcsolatban?

Mennyire valószínű, hogy ajánlanád ezt a mobilbankot egy barátodnak vagy kollégádnak? *Indokold meg, miért? (0-10-es skálán)*

Van olyan funkció, amit kifejezetten hiányolsz a jelenlegi pénzügyi alkalmazásokból?

Szívesen fogadnál pénzügyi tanácsokat, tippeket banki applikáción keresztül?

Hogyan képzelnéd el az ideális pénzügyi alkalmazást? Milyen ötleteid vannak?

Végül van néhány kapcsolódó fogalom, amikről a véleményed szeretném kérni. **Kérlek, mindegyikről mondd el, hogy hallottál-e róla? Használsz-e?** *Milyen pozitívumait és negatívumait látod elsősorban a pénzügyi tudatosság szempontjából?*

- mobiltárca (pl. Apple Wallet, Google Wallet, stb.):
- neobankok (pl. Revolut):
- chatbot-ok a banki mobilalkalmazáson belül:
- qvik fizetési rendszer:

záras:

Van bármi más, amit még hozzátennél, amit fontosnak tartasz ebben a témában?

Nagyon szépen köszönöm a segítséged!

2. függelék: Léna mélyinterjú jegyzőkönyv

Banki mobilalkalmazások hatása az X és Z generáció pénzügyi tudatosságára

Mélyinterjú alany:

Név: Léna
Kor: 16 éves
Generáció: Z generáció
Foglalkozás: tanuló, gimnazista

Interjú időpontja:

2024.09.18. 16:00-16:43 -> 43 perc

Én: Köszönöm, hogy elfogadtad az interjú meghívást. A mai beszélgetés célja az, hogy mélyebben megértsük a tapasztalataidat a mobilbankkal kapcsolatban és az applikáció milyen hatással van a pénzügyi tudatosságodra. Minden információt bizalmasan kezelek.

Bevezető kérdések - pénzügyekkel kapcsolatban:

Én: Kezdjük azzal, hogy **mi jut eszedbe először arról, ha pénzügyekkel kell foglalkoznod? Milyen érzéseket, gondolatokat vált ki belőled?**

Léna: Mivel még tanuló vagyok és csak alkalmanként dolgozok, ebből kifolyólag pénzügyileg függök a szüleimtől. Szükségem van sokszor, emiatt rendszeresen szorongok, ha pénzügyeimre kell gondoljak és beosztanom az adott keretemet. Emellett mindent megkapok amire szükségem van természetesen, a szórakozás és kényelmi dolgokat kell magamnak zsebpénzből beosztanom. Természetesen vannak kivételek és sokat támogatnak a szüleim, szerencsés vagyok.

Én: **Hol bankolsz és milyen számláid vannak?**

Léna: OTP Junior számlám van, persely mellékszámllával rendelkezek.

Én: **Milyen gyakran foglalkozol a pénzügyeiddel?**

Léna: Minden nap csekkolom az egyenlegem, költségvetést viszont nem készítek.

Én: **Mi a legfontosabb rövid és hosszú távú pénzügyi célod jelenleg?** (pl. lakásvásárlás, nyugdíj, utazás) *Mi kell ahhoz, hogy ezt elérd? Mennyire jellemző, hogy rövid-/hosszútávban gondolkodsz a pénzügyeidről? Hogyan történik ez, mesélj róla részletesebben?*

Léna: Rövid távú pénzügyi célom az autó vásárlás (4-5 éven belül).

Hosszú távú célom a nagy betűs élet finanszírozása.
Rövid távú célok jellemeznek általában, szeretek költekezni.

Én: **Mennyire tartod magad takarékos típusnak? Mit jelent ez számodra? Mi segíti a takarékoskodást az életedben (ha takarékoskodsz)?** /itt gondolhatsz szolgáltatásokra, eszközökre, alkalmazásokra, bármire/

Léna: Nem vagyok takarékos típus, nem teszek rendszeresen félre pénzt, mivel szűkös a keretem és nincs önálló keresetem. Persze néha, ha nagyobb összeg üti a markom, teszek belőle félre, van félretett pénzem, mivel már gyűjtök az autóra.

Én: **Kockázat vállalónak vagy kerülőnek tartod magad inkább, ha pénzügyekről van szó? Mit jelent ez számodra? Mit jelent ez a gyakorlatban?**

Léna: Kockázattal vagyok, mert úgy gondolom, hogy „aki mer, az nyer”. De még nem ért ilyen helyzetet, hogy a gyakorlatban megmutatkozott volna ez a tulajdonságom.

Pénzügyi tudatossággal kapcsolatos kérdések:

Én: **Mesélj egy kicsit arról, hogy mit jelent számodra a pénzügyi tudatosság? Fejtsd ki kérélek!**

Léna: Szerintem az, amikor tudod a pénznek az értékét és megpróbálsz aszerint cselekedni, ezt az értéket vallod;
ha takarékoskodsz vagy ha megdolgozol a pénzért és érzed a pénz súlyát;
ha viszonyítasz egy olcsó és drága holmi között. Szerintem ezek jelentik, hogy valaki tudatos a pénzügyeiben.

Én: **Hol/hogyan sajátítottad el a pénzügyi tudatosságot: család által, iskolában tanították vagy önállóan tanultad? Mesélj erről részletesen.**

Léna: Család által is, van babakötvényem, ahova minden évben 120 ezret teszek bele, már 13 éves korom óta van ez így. Illetve a spórolásra tanítottak egész életében, ebben a tudatosságban nevelkedtem.
Illetve önállóan is, mikor alkalmanként dolgozok, rájöttem, hogy meg kell dolgozni a pénzért.

Én: **Mennyire tartod magad pénzügyileg tudatosnak? Mit jelent ez rád vonatkozóan? Miben vagy tudatos és miben nem?**

Léna: Kb. 50%-ban tudatos vagyok, elméletben tudatos, viszont gyakorlatban nem mindig sikerül ezt alkalmazni, többnyire nem sikerül.
Előre tervezek a kiadásaimmal és beosztom a pénzem havi szinten, mire kell nagyobb összeg, aztán a maradékot többnyire elköltöm impulzus vásárlásokkal.

Én: **Hogy látod a saját generációdát, mennyire fontos számukra a pénzügyi tudatosság? Miért igen vagy miért nem? Miben igen és miben nem?**

Léna: A generációnk aljának egyáltalán nem fontos, mert a szülők elkényeztetik a gyerekeket többnyire. Majd az évek elteltével egyre tudatosabbak az emberek, a huszonévesek már jóval tudatosabbak, ők rendszerint tudatosak pénzügyileg.

Én: Mit gondolsz az X generáció hogyan viszonyul a pénzügyi tudatossághoz? Hogyan mutatkozik meg?

Léna: Tudatosak nagy részben, viszont nem feltétlen, mert a saját pénzügyeikben és a jövőre nézve tudatos a legtöbbször, viszont a gyerekeik felé nem kimondottan tudatosak, gyakran elkényeztetik őket.

Én: Mennyire tartod magad digitálisnak, ha pénzügyekről van szó? Miért igen/ miért nem?

Léna: Kimondottan digitális beállítottságú vagyok, rendszerint telefonnal fizetek és az applikációt is hetente többször használom.
Szerintem sokkal egyszerűbb és mindig kéznél van.

Én: Mit gondolsz, hozzájárulnak/ hozzájárulhatnak-e a digitális eszközök a pénzügyi tudatosság kialakításához vagy megvalósításához? Ha igen, hogyan? Te használsz digitális eszközöket a pénzügyi tudatosság növelésére? (online kurzusok, videók, alkalmazások, cikkek olvasása, online tanácsadás, akár AI keresők)

Léna: Néha igen, néha nem.

Ha nálam van a telefonom, amivel könnyedén fizetek, mivel állandóan hozzáférhető, így könnyedén költekezek, nem mindig érzem a pénz súlyát. Viszont például a persely funkció elősegíti, hogy takarékosabb legyek és könnyedén félre tudjak tenni.

Nem érdekel különösebben a pénzügyi tudatosság téma, hiszen még nem dolgozok, nem rendelkezek önálló keresettel, ennek ellenére, úgy gondolom normálisan viszonyulok a pénzhez.

Mobilbankkal kapcsolatos kérdések:

Én: Az előzetes egyeztetések alapján tudom, hogy használsz banki mobilalkalmazást, most az ezzel kapcsolatos tapasztalataidról és véleményedről foglak kérdezni.

Én: Milyen gyakran használsz mobilbankot? Milyen esetekben/ milyen céllal? Mióta használod?

Léna: Napi szinten használom, az egyenlegem csekkolása miatt.
Egy éve használom magát az appot, mióta van kártyám.

Én: Mely funkciók számítanak alapvető elvárásnak számodra a mobilbank használata során? (pl. friss egyenleg csekkolása)

Léna: Egyenleg csekkolás,
Tranzakciók csekkolása, szűrése: mennyit, mire és hol költötte,
Persely funkció, hogy félre tudjak tenni.

Én: **Mennyire tartod biztonságosnak a mobilbankot?**
Miért gondolod ezt? Ki tudnád részletesebben fejteni?

Léna: Biztonságos egyértelműen, mivel több kód is kell a belépéshez, illetve arc felismerő biztonsági lépés is van (Face ID). Bízok a digitális világban.

Én: Nyisd meg kérlek a telefonodon az appot... **Mi az első gondolatod, ami eszedbe jutott, mikor megnyitottad az appot?** *Milyen "érzés" fogott el? (izgatottság, szorongás, semleges stb.)*

Léna: Aggódás fog el, mert kevés a pénzem. A rajta lévő összeg befolyásolja az érzelmeimet, amit az applikációhoz fűzök.

Jól van megszerkesztve, tetszik az ábra, kimutatások, szűrési lehetőségek, szívesen használok, felhasználóbarát szerintem.

Én: **Kérlek, menj végig azokon a funkciókon, amiket használni szoktál és mondd is el, mire használod/ mennyire vagy vele elégedett.**

Léna: Megnézem az egyenleget, megnézem a kiadásaimat, mikre költöttem kategorizálva is és egyesével tételezve is. Könnyedén elérhető, egyértelműen látható, elégedett vagyok vele. Perselyt is használok - egyértelmű, könnyedén kezelhető szintén.

Én: **Vannak-e olyan funkciók az alkalmazásban, ami véleményed szerint hozzájárul ahhoz/ segít abban, hogy pénzügyileg tudatosabb legyél?** *(pl. persely vagy zsebek kialakítása a folyószámlán belül)*

Léna: Persely egyértelműen segít a tudatosabb pénzkezelésben, illetve megtakarítások, lekötött betétek, lakástakarék is van az OTP app-ban, ezek mind segíthetnek, úgy gondolom, aki kihasználja őket.

Én: **Mesélnél nekem egy olyan alkalomról (ha volt ilyen) mikor elbizonytalanodtál valamely lépésnél? Mi volt ez és hogy oldódott meg? Milyen kihívásokkal szembesültél ebben a folyamatban?**

Léna: Nem találtam először a perselyt, de testvérem segített benne. Kicsit el van dugva és ha megnyitottam utána is elő kell mindig keresni, nem lehet egyből rámenni, lehetne láthatóbb helyen, főleg, ha már használja az ember.

Én: **Tapasztaltál bármilyen negatívumot a mobilbankkal kapcsolatban?**

Léna: Lassan tölt be, amúgy mást nem.

Én: **Szívesen fogadnál pénzügyi tanácsokat, tippeket banki applikáción keresztül?**

Léna: Szívesen fogadnék igen, főleg, ha érdekel a téma.

Én: **Mennyire valószínű, hogy ajánlanád ezt a mobilbankot egy barátodnak vagy kollégádnak?** *0-10-es skála*

Léna: ajánlanám, elégedett vagyok vele, bár biztosan lehetne jobb is, mindig lehet jobbat fejleszteni, és néha lassú is, illetve nehéz, mint említettem, 1-2 dolgot megtalálni benne, úgyhogy legyen 7-es.

Én: **Van olyan funkció, amit kifejezetten hiányolsz a jelenlegi pénzügyi alkalmazásokból?**

Léna: Különösebb hiányosságom nincs, inkább ötlet.

Én: **Hogyan képzelned el az ideális pénzügyi alkalmazást? Milyen ötleteid vannak?**

Léna: Tinikre szabott megtakarítás, külön a fiataloknak és külön a felnőtteknek, személyre lehessen szabni, funkciókat lehessen beállítani az app letöltésekor. Illetve később is lehessen szerkeszteni, most például előrébb hoznám a persely funkciót.

Én: Végül van néhány kapcsolódó fogalom, amikről a véleményedet szeretném kérni. **Kérlek, mindegyikről mondd el, hogy hallottál-e róla? Használod-e? Milyen pozitívumait és negatívumait látod elsősorban a pénzügyi tudatosság szempontjából?**

- mobiltárca (pl. Apple Wallet, Google Wallet, stb.):

Léna: Használok rendszeresen, nagyon elégedett vagyok vele, mivel könnyű, egyszerű és még a hangja is jó, amikor csippan.

- neobankok (pl. Revolut):

Léna: Hallottam róla, de nem ismerem.

- chatbot-ok /a banki mobilalkalmazáson belül/:

Léna: Hallottam róla, de szívesebben beszélek élő emberrel, mint robottal.

- qvik fizetési rendszer:

Léna: Nem hallottam róla.

zárás:

Én: **Van bármi más, amit még hozzátennél, amit fontosnak tartasz ebben a témában?**

Léna: Nem, köszönöm!

Én: Nagyon szépen köszönöm a segítséged!

3. függelék: B. Eszter mélyinterjú jegyzőkönyv

Banki mobilalkalmazások hatása az X és Z generáció pénzügyi tudatosságára

Mélyinterjú alany:

Név: B. Eszter

Kor: 22 éves

Generáció: Z generáció

Foglalkozás: végzős egyetemista pénzügy szakon, mellette könyvelő cégnél dolgozik

Interjú időpontja:

2024. 09.18. 16:00-17:00 -> 60 perc

Én: Köszönöm, hogy elfogadtad az interjú meghívást. A mai beszélgetés célja az, hogy mélyebben megértsük a tapasztalataidat a mobilbankkal kapcsolatban és az applikáció milyen hatással van a pénzügyi tudatosságra. Minden információt bizalmasan kezelek.

Bevezető kérdések - pénzügyekkel kapcsolatban:

Én: Kezdjük azzal, hogy **mi jut eszedbe először arról, ha pénzügyekkel kell foglalkoznod? Milyen érzéseket, gondolatokat vált ki belőled?**

Eszter: Jó érzés, mert szeretem, ha kézben tartom a dolgokat és én irányítok, viszont kicsit szorongás is elfog a szűk lehetőségek miatt.

Én: **Hol bankolsz és milyen számláid vannak?**

Eszter: Elsődleges számlám az OTP junior számla, de használok megtakarítás zsebet a K&H banknál, ami közös számla vőlegényemmel - főszámlát viszont ő használja csak, megtakarítási zsebet mind a ketten.

Én: **Milyen gyakran foglalkozol a pénzügyeiddel?**

Eszter: Napi szinten akár többször is.

Én: **Mi a legfontosabb rövid-/ hosszútávú pénzügyi célod jelenleg?** (pl. lakásvásárlás, nyugdíj, utazás) **Mi kell ahhoz, hogy ezt elérd? Mennyire jellemző, hogy rövid-/ hosszútávban gondolkodsz a pénzügyeidről? Hogyan történik ez, mesélj róla részletesebben?**

Eszter: Rövidtávú célom a házfelújítás, ehhez szükséges a jelenlegi megtakarítás. Ez szigorúbb, több lemondással jár, mint a hosszútávú, úgy érzem.

Hosszútávú célom, ami egyben életcél elérését is jelentené, komfortos, pénzügyi szabadság elérése, ehhez szükségesek a további, folyamatos megtakarítások, fontos előre gondolkodni. Inkább rövid távon gondolkozok alapvetően.

Én: Mennyire tartod magad takarékos típusnak? Mit jelent ez számodra? Mi segíti a takarékoskodást az életedben (ha takarékoskods)? /itt gondolhatsz szolgáltatásokra, eszközökre, alkalmazásokra, bármire/

Eszter: Nagyon takarékos vagyok! Többször meggondolok mindent, szükségem van e rá, sokat számolgotok, mivel rövidtávú célhoz fontos szerintem.

Lazítani szeretnék, de közben meg szeretném tartani ezt a szokásomat.

Minden hónap elején fix összeget félreteszek, rendszeresen, rutinszerűen, prioritásként tekintek erre.

Fundamenta lakáskasszatakaraké megelégedéssel segít, illetve a K&H megtakarítási zsebe is hozzátesz a megtakarításunkhoz.

Én: Kockázat vállalónak vagy kerülőnek tartod magad inkább, ha pénzügyekről van szó? Mit jelent ez számodra? Mit jelent ez a gyakorlatban?

Eszter: Kockázat kerülő vagyok inkább, mert nincsenek befektetéseim, ha választanék, biztos hozamot választanék.

Pénzügyi tudatossággal kapcsolatos kérdések:

Én: Mesélj egy kicsit arról, hogy mit jelent számodra a pénzügyi tudatosság? Fejtsd ki kérlek!

Eszter: Előre gondolkozás, mikor, mit, hogyan? Tudjunk mérlegelni és nemet mondani, amit viszont szeretnénk, azt meg kell adni magunknak.

Én: Hol/hogyan sajátítottad el a pénzügyi tudatosságot: család által, iskolában tanították vagy önállóan tanultad? Mesélj erről részletesen.

Eszter: Család is erre nevelt persze, de inkább önmagam által tanultam, mivel 15 éves korom óta dolgozok. Gimnázium végéig tudatos vagyok, ott is pénzügyet tanultam, és mikor egy nagy tanfolyamra kezdtem el gyűjteni, valamint egyetemi költözésemkor is szükség volt a pénzügyi tudatosságomra. Illetve most, hogy építkezünk még inkább szükség van a tudatos pénzkezelésre.

Én: Mennyire tartod magad pénzügyileg tudatosnak? Mit jelent ez rád vonatkozóan? Miben vagy tudatos és miben nem?

Eszter: 0-10-es skálán mondjuk összességében 7-es, sokszor megvonok magamtól szükséges dolgokat, de néha megveszek olyan dolgokat is, amikre nincs szükségem - impulzus vásárlásra hajlamos vagyok. De, amikor tudatos vagyok, akkor kimondottan tudatos vagyok.

Én: Hogy látod a saját generációdát, mennyire fontos számukra a pénzügyi tudatosság? Miért igen vagy miért nem? Miben igen és miben nem?

Eszter: Nem vált fontossá annyira szerintem a pénzügyi tudatosság a korosztályunkban, nem látom legalábbis jelentős látszatát, más téren viszont kijelenthető, hogy előre gondolkozunk. Régen nem volt ennyi impulzus, felgyorsult világhoz képest le van maradva az eredményesség, más lett fontos, megváltoztak az értékrendek, magunkat előtérbe helyezzük, nyitottabbak vagyunk.

Én: **Mit gondolsz az X generáció hogyan viszonyul a pénzügyi tudatossághoz? Hogyan mutatkozik meg?**

Eszter: Saját érdekeiket hátrébb teszik, pszichológiai fejlődés miatt már nincs így, mi már figyelünk magunkra, engedünk magunknak, az X generáció kevésbé, hiszen magántulajdon nagyobb dolog volt, mint most, ezért ez fontosabb nekik, hogy saját legyen; illetve ami általános jellemzőjük még, hogy sokkal konzervatívabbak.

Én: **Mennyire tartod magad digitálisnak, ha pénzügyekről van szó? Miért igen/ miért nem?**

Eszter: Nagyon: kevésszer van nálam készpénz, néha egy Ft sincs, telefonon rajta van, könnyebb számontartani szerintem, lekövethetőbb a digitális pénz.

Én: **Mit gondolsz, hozzájárulnak/ hozzájárulhatnak-e a digitális eszközök a pénzügyi tudatosság kialakításához vagy megvalósításához? Ha igen, hogyan?**

Te használsz digitális eszközöket a pénzügyi tudatosság növelésére? (online kurzusok, videók, alkalmazások, cikkek olvasása, online tanácsadás, akár AI keresők)

Eszter: Határozottan igen, átláthatóbb, mindig hozzáférhető, nyomon követhető. Ebben a témában nyomon követni, tájékozódni mindig fontos, mindig vannak lehetőségek, amikről jó, ha tudunk és kihasználjuk. Számos TikTok videók összeszedik a fontos tudnivalókat - online tanácsadással felérnek ezek szerintem.

Mobilbankkal kapcsolatos kérdések:

Én: Az előzetes egyeztetések alapján tudom, hogy használsz banki mobilalkalmazást, most az ezzel kapcsolatos tapasztalataidról és véleményedről foglak kérdezni.

Én: **Milyen gyakran használsz mobilbankot? Milyen esetekben/ milyen céllal? Mióta használod?**

Eszter: Fizetni szinte csak telefonnal szoktam, sokat utalok róla, egyenleget megnézem, tranzakciókat lekövetem, kb. napi szinten, már évek óta (4 éve kb.).

Én: **Mely funkciók számítanak alapvető elvárásnak számodra a mobilbank használata során?**

Eszter: Friss adatok, ne mutasson fars egyenleget, lekövethető és gyors, naprakész legyen. Egyenleg lekövetése, vissza lehessen keresni a tranzakciókat, OTP-nél van összesítés, szeretem, lebontva meg szoktam nézni mire mennyit költök. K&H app nem olyan jó, K&H nem felhasználóbarát szerintem, nem átlátható, ott csak a megtakarítás zsebet használom, főszámlát vőlegényem használja inkább.

Én: **Mennyire tartod biztonságosnak a mobilbankot? Miért gondolod ezt? Ki tudnád részletesebben fejteni?**

Eszter: Ha nem adod meg a kártya vagy számla adataidat, akkor nem érhet nagy veszély úgy gondolom,
app használat SMS vagy email-en keresztül könnyen pár másodperc alatt lehúzhatnak,
inkább az internet veszélyes, az app nem,
azt biztonságosnak tartom.

Én: Nyisd meg kérlek a telefonodon az appot... **Mi az első gondolatod, ami eszedbe jutott, mikor megnyitottad az appot?** *Milyen érzés fogott el?*

Eszter: (OTP:) Biztonság, mert mindig hozzáférek, mindennapjaim része, mindennap megnyitom.

Én: **Kérlek, menj végig azokon a funkciókon, amiket használni szoktál és mondd is el, mire használod/ mennyire vagy vele elégedett.**

Eszter: Elsődlegesen egyenleg megnézése,
tranzakciók megnézése, kategorizálva - ruhavásárlásra mennyit költök például,
utalásra használom sokat,
számlaszám kimásolása is jó dolog, könnyíti a folyamatot,
partnerek elmentése nagyon jó, hogy van,
illetve vannak kedvezmények, nem foglalkozok vele sokat, nincs kedvem mindig megnézni,
időt szánni rá, mivel nem relevánsak számomra sajnos, nem tudom kihasználni.

Én: **Vannak-e olyan funkciók az alkalmazásban, ami véleményed szerint hozzájárul ahhoz/ segít abban, hogy pénzügyileg tudatosabb legyél?** *(pl. zsebek kialakítása a folyószámlán belül)*

Eszter: OTP-nél havi költségben lebontja kategóriákra mire költök: közlekedés, utalás, szórakozás,
K&H-nál pedig maga a megtakarítási külön számla segít, hogy pénzügyileg tudatos legyek.
Ami pozitívum, hogy kapok SMS-t a tranzakciókról, így egyből lekövethetem, mennyit költök.

Én: **Mesélnél nekem egy olyan alkalomról (ha volt ilyen) mikor elbizonytalanodtál valamely lépésnél?** *Mi volt ez és hogy oldódott meg? Milyen kihívásokkal szembesültél ebben a folyamatban?*

Eszter: OTP-nél nem, K&H-nál viszont volt ilyen sajnos. Rossz egyenleget mutatott, majd mínuszos egyenleget mutatott a mobilbank.
Ez idén nyáron történt, karbantartás alatt volt pont az app.
Nem hívtunk senkit, mert tudtuk, hogy tényleg nem annyi pénz volt rajta, mint mutatta és így nem kellett volna akkora összeget kifizetnünk vele, de hát akkor többet jelzett mikor megnéztük, így megörültünk neki és használtuk...aztán kiderült, hogy tényleg nem volt rajta annyi mégsem, s mínuszos egyenleget mutatott ez után, hogy fizettünk vele?! De gyorsan raktunk rá pénzt és ezzel meg is oldódott. Nagyon fura helyzet volt.
Megoldottuk magunknak szerencsére.

Én: **Tapasztaltál bármilyen negatívumot a mobilbankkal kapcsolatban?**

Eszter: OTP-nél ért negatívum. Amikor nem volt Apple Pay még beállítva a telefonomon, mire átlépett a mobilbankba azonosítani magát internetes vásárlásnál, kidobott a folyamat és nem valósult meg a vásárlás, többször is jártam így.

Én: Szívesen fogadnál pénzügyi tanácsokat, tippeket banki applikáción keresztül?

Eszter: Örölnék, ha szembe jönne valami kirívó, de nem feltétlen nézném mindig, inkább csak néha, ha felkelti valami a figyelmem.

Én: Mennyire valószínű, hogy ajánlanád ezt a bankot egy barátodnak vagy kollégádnak? 0-10-es skála

Eszter: OTP: Magát az OTP-t 8asra értékelem, jó számlacsomag ajánlatok vannak diákoknak, fiataloknak és piacvezető mobilbankja van, ám vannak hiányosságok és nem minden életkorban éri meg számlát nyitni itt.

A mobilbank átlátható, extra lehetőségek, ha csak az appot kell nézni, akkor 10/10-et mondanék. Gyors, naprakész, sok lehetőség nyomon követésre.

OTP mobilbankja a leginnovatívabb szerintem Magyarországon.

K&H: Magát a bankot 7es, az appot: 5ös-re értékelem.

Megtalálsz mindent, amit akarsz, de nagyon keresni kell. Ahhoz jól jönne valami segítség, használati útmutató, de nem szeretem a Kate-et, jobban szeretek telefonon beszélni vagy olvasással tájékozódni.

Én: Van olyan funkció, amit kifejezetten hiányolsz a jelenlegi pénzügyi alkalmazásokból?

Eszter: Nincs, minden, amire szükségem van, azt megtalálom az app-ban.

Én: Hogyan képelnéd el az ideális pénzügyi alkalmazást? Milyen ötleteid vannak?

Eszter: Elégedett vagyok a jelenlegivel, de azért kíváncsian várom a jövőbeli újításokat. Nincs külön javaslatom, ötletem, de biztos vagyok benne, hogy te elő tudsz majd állni valami plusszal.

Én: Végül van néhány kapcsolódó funkció/ eszköz, amikről a véleményedet szeretném kérni. Kérlek, mindegyikről mondd el, hogy hallottál-e róla? Használod-e? Milyen pozitívumait és negatívumait látod elsősorban a pénzügyi tudatosság szempontjából:

- mobiltárca (pl. Apple Wallet, Google Wallet, stb.):

Eszter: Rendszeresen használom, szerintem nagyon hasznos, könnyű és gyors vele a fizetés.

- neobankok (pl. Revolut):

Eszter: Hallottam, de nem használom, nem volt eddig rá szükségem, ha külföldre többet utaznék, biztosan használnám.

- chatbot-ok a banki mobilalkalmazáson belül:

Eszter: Hallottam, találkoztam vele, de nem szeretem az AI-t, inkább élő személlyel szeretek kommunikálni.

- qvik fizetési rendszer:

Eszter: Nem hallottam róla még.

zárás:

Én: **Van bármi más, amit még hozzátennél, amit fontosnak tartasz ebben a témában?**

Eszter: Nincs, köszönöm!

Én: Nagyon szépen köszönöm a segítségéd!

4. függelék: Dóra mélyinterjú jegyzőkönyv

Banki mobilalkalmazások hatása az X és Z generáció pénzügyi tudatosságára

Mélyinterjú alany:

Név: Dóra

Kor: 23 éves

Generáció: Z generáció

Foglalkozás: villamosmérnök, mester szakos egyetemista

Interjú időpontja:

2024.09.25. 17:00-18:15 -> 75 perc

Én: Köszönöm, hogy elfogadtad az interjú meghívást. A mai beszélgetés célja az, hogy mélyebben megértsük a tapasztalataidat a mobilbankkal kapcsolatban és az applikáció milyen hatással van a pénzügyi tudatosságra. Minden információt bizalmasan kezelek.

Bevezető kérdések - pénzügyekkel kapcsolatban:

Én: Kezdjük azzal, hogy **mi jut eszedbe először arról, ha pénzügyekkel kell foglalkoznod? Milyen érzéseket, gondolatokat vált ki belőled?**

Dóra: A pénzzel való foglalkozás és a pénzügyi tervezés alapvetően biztonságot nyújt, mert ezek révén kontrollt gyakorolhatok az életem egy fontos területe felett, a rendelkezésemre álló keretek között. Azonban néha elbizonytalanodom és frusztrált leszek a gondolattól, hogy nem teszem ezt elég átgondoltan, nem megfelelő forrásokból tájékozódok, vagy időnként előfordul, hogy valami nem terv szerint alakul.

Én: **Hol bankolsz és milyen számláid vannak?**

Dóra:

K&H bank számláim:

- o K&H prémium számlacsomag
- o K&H tervező megtakarítási számla
- o K&H évszakok megtakarítási számla

OTP bank számlám:

- o OTP Szép számla

Revolut számlám:

- o Személyes Revolut számla

Én: **Milyen gyakran foglalkozol a pénzügyeiddel?**

Dóra: Minimum egy hónapban kétszer, de igyekszem minden héten legalább kétszer alaposabban utánajárni a piaci viszonyok alakulásának, hogy annak megfelelően tervezhessek és hozhassak meg döntéseket a jövőben.

Én: Mi a legfontosabb rövid és hosszú távú pénzügyi célod jelenleg? (pl. lakásvásárlás, nyugdíj, utazás) *Mi kell ahhoz, hogy ezt elérd? Mennyire jellemző, hogy rövid-/hosszútávban gondolkodsz a pénzügyeidről? Hogyan történik ez, mesélj róla részletesebben?*

Dóra: Pénzügyeimről mindenképpen hosszútávon gondolkozom. A célom egy saját egzisztencia megteremtése, illetve bármilyen váratlan kiadás (pl.: egészségügyi beavatkozás) esetén szeretném tudni fedezni annak költségeit, vagy legalábbis egy nagyobb részét. Számomra ez azt jelenti, hogy a fizetésem 40%-át befektetem, és a hétköznapi költségeim maximum 30%-át élem fel. Nyaralások és egyéb nagyobb összegű kiadás esetén is az általam befektetett összeg nem változik. A hétköznapiakban megtakarított – ez jó esetben megmaradó 30%-ot jelenti-, tervező megtakarítási számlán elkülönített számlán tartott pénzből fedezem ezeket.

Ahhoz, hogy a kitűzött céljaim elérjem a konzisztencia és a tudatosság a legfontosabb.

Én: Mennyire tartod magad takarékos típusnak? *Mit jelent ez számodra? Mi segíti a takarékoskodást az életedben (ha takarékoskodsz)? /itt gondolhatsz szolgáltatásokra, eszközökre, alkalmazásokra, bármire/*

Dóra: Időszakosan takarékos típusnak tartom magam. A nyári időszakban, valamint ünnepek alkalmával többet költök, mint elképzeléseim szerint „megengedett” lenne. Sokszor az is előfordul, hogy rendszertelenül, impulzus-szerűen végzem a hétköznapi bevásárlásaim így többletköltséget generálok. Ezekről függetlenül még mindig azt tudom mondani, hogy takarékos típus vagyok. Ami igazán segít ebben az a K&H mobilalkalmazás, ami automatikusan levonja a havi befektetésem, valamint az Etoro online bróker. Az app naponta értesítést küld az általam bekövetett tartalomgyártókról, valamint a saját pénzügyeim alakulásáról. Az említett bevásárlási problémáim a Listonic appal próbálom megszerezni, mely segítségével a velem egy háztartásban élőkkel megoszthatom mit kell vásárolni, így tényleg csak a legszükségesebb termékek kerülnek a kosárba.

Én: Kockázat vállalónak vagy kerülőnek tartod magad inkább, ha pénzügyekről van szó? *Mit jelent ez számodra? Mit jelent ez a gyakorlatban?*

Dóra: Mérsékelt kockázatvállalónak tartom magamat. Hajlandó vagyok általam stabilabbnak megítélt befektetések mellett belevágni olyan részvény megvásárlásába, melyet kockázatosabb befektetésként tüntetnek fel, valamint a fizetésem meglehetősen nagy hányadát kötöm le minden hónapban, ami szintén kockázatvállalóbb magatartásnak ítéltető meg.

Pénzügyi tudatossággal kapcsolatos kérdések:

Én: Mesélj egy kicsit arról, hogy mit jelent számodra a pénzügyi tudatosság? Fejtsd ki kérlek!

Dóra: Számomra a pénzügyi tudatosság azt jelenti, hogy - tőlem telhetően - átgondoltan kezelem a pénzügyeimet, figyelembe véve a jelenlegi helyzetemet, a jövőbeli céljaimat és a rendelkezésemre álló forrásokat. Ez magában foglalja az okos költsékeztést, a megtakarítások és befektetések megfelelő kezelését, valamint az előre nem látható eseményekre való

felkészülést. A pénzügyi tudatosság segít abban, hogy hosszú távon fenntartható döntéseket hozzak, amelyek stabilitást és biztonságot nyújtanak, ugyanakkor rugalmasságot is biztosítanak a változó élethelyzetekhez. Természetesen ezzel a legideálisabb időszakban megvalósuló attitűdömet jellemzi leginkább, de igyekszem ezt a szemléletet beépíteni a hétköznapijaimba is, hogy a pénz kezelése egy természetes mégis jól megfontolt csapásvonal mentén történjen.

Én: Hol/hogyan sajátítottad el a pénzügyi tudatosságot: család által, iskolában tanították vagy önállóan tanultad? Mesélj erről részletesen.

Dóra: Magamtól tanultam. Gimnáziumi éveim során soha, semmilyen óra keretében nem foglalkoztunk pénzügyi tudatossággal, és tudomásom szerint az általános/matematika/humán gimnáziumok kerettanterveiben jelenleg sincs erre vonatkozóan óra, bevezető foglalkozás. A pénzügyek az egyetemi éveim alatt kezdtek el érdekelni igazán, addig szüleim által láthattam csak milyen formái vannak a takarékoskodásnak. Mikor először kezdtem el egy fix munkaidős szerződéses munkahelyen dolgozni, akkor éreztem először, hogy a pénz, amit megkeresek már nem csak a pillanatnyi jólétem szolgálja. Ekkor jórészt banki szektorban dolgozó ismerőseim által ajánlott YouTube tartalmakat kezdtem el fogyasztani, hogy jobban eligazodjak ebben a világban. A tartalomgyártók közül néhányan online megosztott rövid könyvek formájában is edukálnak, amiket szintén el szoktam olvasni. Ha nincs időm hosszabb videók megtekintésére, akkor az Etoro hírfolyamát pörgetve a népszerű befektetők aktuális posztjait olvasgatom. Kedvenc magyar közgazdászom Pogátsa Zoltán podcastját szoktam hosszabb buszutakon hallgatni Spotifyon (Pogi podcast).

Én: Mennyire tartod magad pénzügyileg tudatosnak? Mit jelent ez rád vonatkozóan? Miben vagy tudatos és miben nem?

Dóra: Amennyire az időm és energiám engedi, igyekszem tájékozódni és ennek megfelelően gazdálkodni. Amiben igazán tudatos vagyok az a fizetésem megérkezésekor azonnali pénzelkülönítés. Amiben kevésbé, azok a hétköznapi kiadások kezelése. Sokszor érzem azt, hogy kifolyik a pénz a kezem közül, ilyenkor pedig drasztikusan lecsökkentem a költségeim, reggel és délben Szép kártyával étkezem a munkahelyi menzán, vacsorára meg valami nagyon olcsó dolgot veszek csak, így kompenzálva az esetleges korábbi napokban megesett túlköltekezéseket. Ettől függetlenül szerintem időben kezdtem el foglalkoztatni a saját pénzügyeim menedzselése és (kvázi) tudatosnak is mondanám magam.

Én: Hogy látod a saját generációdát, mennyire fontos számukra a pénzügyi tudatosság? Miért igen vagy miért nem? Miben igen és miben nem?

Dóra: Tapasztalataim szerint a Z generáció pénzügyi tudatossága sokszínű, korosztályonként eltérő. Egy 14-19 éves fiatal teljesen más hozzáállást tanúsít a pénzügyek iránt, mint egy 20-29 éves felnőtt, aki ekkorra már – jó esetben – kezd szembesülni az önfenntartás súlyával. Nehéz egy generáció pénzügyi hozzáállását egyetlen szemléletbe sűríteni, mert számos tényező befolyásolja azt, beleértve a kor, az élethelyzet és a társadalmi, technológiai környezet alakulását.

A Z generáció fiatalabb tagjai abban a digitális világban nőttek fel, ahol nap mint nap találkozunk a fogyasztói társadalom által felértékelt termékekkel, trendekkel. Ez a folyamatos impulzus akkora fogyasztói igényeket hozott létre, amelyeket nehéz figyelmen

kívül hagyni. Ezek a trendek fokozzák a költsékezési hajlandóságot, és sok fiatal ezért is ismeri fel nehezen a pénz valódi értékét.

Én magam is érzékelem ennek a hatását, annak ellenére, hogy éppen a technológiai fejlődés közepén születtem, amikor az okos eszközök még nem voltak elérhetőek ilyen széles körben. A mai fiatalok gyakran elvesztik a realitásérzéküket, és nem érzik át a pénz súlyát, amíg munkába nem állnak, és nem szembesülnek saját anyagi korlátaikkal.

Viszont a Z generáció - főként a második fele - egyre inkább pénzügy-központúvá válik, részben a közösségi média folyamatos jelenléte és a digitális világ információáramlása miatt.

Én: Mit gondolsz az X generáció hogyan viszonyul a pénzügyi tudatossághoz? Hogyan mutatkozik meg?

Dóra: Az X generáció pénzügyi tudatossága sok szempontból más, mint a fiatalabb generációké. Ez a nemzedék tagjai átéltek jelentős technológiai és társadalmi változásokat, miközben megtartották a hagyományos pénzügyi értékeket. Az X generáció számára a pénzügyi biztonság kiemelten fontossá vált. Sokuk már a fiatalkorában megtapasztalta a gazdasági bizonytalanságot, ezért hajlamosak óvatosabbak lenni a pénzügyekben. Ők még egy olyan korszakban nőttek fel, amikor a takarékoskodás, a hitelfelvétel tudatos kezelése és az előre tervezés alapvető értékek voltak. Jellemzően törekednek a hosszú távú anyagi stabilitásra, például nyugdíj-előtakarékosság és ingatlanbefektetés révén. Az Ő pénzügyi tudatosságuk szorosan összefügg a történelmi és gazdasági környezet változásaival, a rendszerváltás és a privatizáció időszakával. Azok, akik ebben az időszakban váltak felnőtté, sok esetben kedvező áron jutottak ingatlanhoz a privatizáció során, ami hosszú távú pénzügyi stabilitást eredményezett számukra. Az ingatlanpiaci árak robbanásszerű növekedése miatt sokan képesek voltak vagyonukat gyarapítani, ami növelte pénzügyi biztonságukat, és hozzájárult ahhoz, hogy hagyományosan konzervatív megközelítést alkalmazzanak a pénzügyeik kezelésében.

Bár az X generáció egy olyan korszakban kezdte meg karrierjét, amikor a digitális pénzügyi eszközök még nem voltak elterjedtek, a technológiai fejlődéssel ők is gyorsan alkalmazkodtak az online pénzügyi eszközökhöz. Ugyanakkor továbbra is előnyben részesítik a hagyományos pénzügyi modelleket, mint például az ingatlanbefektetést, szemben a fiatalabb generációk által preferált gyors, kockázatosabb befektetésekkel.

Én: Mennyire tartod magad digitálisnak, ha pénzügyekről van szó? Miért igen/ miért nem?

Dóra: Egyértelműen digitálisnak tartom magamat. Minden pénzügyemet online intézem, csak abban az esetben folyamodom személyes ügyintézéshez, ha az elkerülhetetlen.

Én: Mit gondolsz, hozzájárulnak/ hozzájárulhatnak-e a digitális eszközök a pénzügyi tudatosság kialakításához vagy megvalósításához? Ha igen, hogyan? Te használasz digitális eszközöket a pénzügyi tudatosság növelésére? (online kurzusok, videók, alkalmazások, cikkek olvasása, online tanácsadás, akár AI keresők)

Dóra: Korábbi válaszomban említettem az általam használt platformokat a pénzügyi tudatosságom kialakításában. Ezek a Spotify, YouTube, ismerősöktől tájékozódás és különböző médiumok által megjelentetett híreket is követem a gazdaságról.

Szerintem mindent megfelelő szkepticizmussal és értő hallgatással/olvasással kezelve, rengeteget hozzá tud járulni a tudásunkhoz és eszközkészletünkhöz a digitalizáció pénzügyeink terén is.

Mobilbankkal kapcsolatos kérdések:

Én: Az előzetes egyeztetések alapján tudom, hogy használsz banki mobilalkalmazást, most az ezzel kapcsolatos tapasztalataidról és véleményedről foglak kérdezni.

Én: **Milyen gyakran használsz mobilbankot? Milyen esetekben/ milyen céllal? Mióta használod?**

Dóra: Minden nap megnyitom, lehet csak paranoid cselekvés, de folyamatosan ellenőrzöm a költségeim. Sok hasznos funkció elérhető az applikációban, amiket szintén naponta átböngészek (pl.: K&H visszapénz).

Én: **Mely funkciók számítanak alapvető elvárásnak számodra a mobilbank használata során?** (pl. friss egyenleg csekkolása)

Dóra:

- o Egyenleg megtekintése
- o Pénz könnyű mozgatása saját számlák között
- o Partnerek mentése
- o Költsési limitek beállítása és módosítása
- o Csekkbefizetés
- o Rendszeres utalás beállítása
- o NFC fizetés
- o Ideiglenes/teljes blokkolás

Én: **Mennyire tartod biztonságosnak a mobilbankot?**
Miért gondold ezt? Ki tudnád részletesebben fejteni?

Dóra: Revolut mivel egy fintech cég, korábban 5000 munkatárssal operált, külföldön volt eleinte csak ismertebb, nem bíztam meg benne annyira, hogy nagy összegeket bizzak rájuk. Viszont a valódi nyomásgyakorlás a magyar bankokra a Revoluttól érkezett. A mobilbanki funkciók, amik ma elérhetők az összes magyar banknál erősen köszönhető ennek a litván cégnek. Magyarországon is megnyílni látszik egy fióktelepe, ami lehetővé teszi, hogy elsődleges bankká váljon a magyar ügyfelek számára is akár.

A K&H-s mobilbankomban teljes mértékben megbízom, folyamatos ügyfélszolgálat áll rendelkezésre, könnyű kezelni is. Valamint a kibertámadások esetében is, ha időben jelzi az ügyfél a veszteséget, jogszabály köti őket az eltulajdonított összeg visszatérítésére.

Én: Nyisd meg kérlek a telefonodon az appot... **Mi az első gondolatod, ami eszedbe jutott, mikor megnyitottad az appot?** Milyen "érzés" fogott el? (izgatottság, szorongás, semleges stb.)

Dóra: Igazából semleges. Elég gyakran nyitom meg, nem okoz semmilyen extra érzelmet.

Én: **Kérlek, menj végig azokon a funkciókon, amiket használni szoktál és mondd is el, mire használod/ mennyire vagy vele elégedett.**

Dóra:

- o Egyenleg megtekintése: Elégedett vagyok
- o Pénz könnyű mozgatása saját számlák között: Elégedett vagyok
- o Partnerek mentése: Elégedett vagyok
- o Költsési limitek beállítása és módosítása: Elégedett vagyok
- o Csekkbefizetés: Elégedett vagyok
- o Rendszeres utalás beállítása: Elégedett vagyok
- o NFC fizetés: Elégedett vagyok
- o Ideiglenes/teljes blokkolás: Ez is jó
- o K&H visszapénz: K&H bankkártyás fizetés esetén bizonyos akciók/kuponok felhasználására jó
- o Befektetés indítás/kezelés: Egyszerű nagyszerű

Én: Vannak-e olyan funkciók az alkalmazásban, ami véleményed szerint hozzájárul ahhoz/ segít abban, hogy pénzügyileg tudatosabb legyél? (pl. persely vagy zsebek kialakítása a folyószámlán belül)

Dóra: Igen, a zsebek, külön számlák, befektetési lehetőségek, tranzakcióról azonnali üzenet.

Én: Mesélnél nekem egy olyan alkalomról (ha volt ilyen) mikor elbizonytalanodtál valamely lépésnél? Mi volt ez és hogy oldódott meg? Milyen kihívásokkal szembesültél ebben a folyamatban?

Dóra: Egyszer valamiért nem mutatta az összeget a bankszámlámon csak errort írt piros betűkkel, akkor megijedtem, de felhívtam az ügyfélszolgálatot és másnapra megoldódott.

Én: Tapasztaltál bármilyen negatívumot a mobilbankkal kapcsolatban?

Dóra: Nem igazán.

Én: Szívesen fogadnál pénzügyi tanácsokat, tippeket banki applikáción keresztül?

Dóra: Persze, bár ezek a tippek általában elég részrehajlóak. Jobb lenne talán egy olyan lehetőség, ami a Junior kártyásoknak izgalmas videósorozatban megmutatja a pénz világának fontosabb állomásait.

Én: Mennyire valószínű, hogy ajánlanád ezt a mobilbankot egy barátodnak vagy kollégádnak? (0-10-es skála) Mondd el, mi az oka amiért ezt a választ adtad.

Dóra: 10 - Egyszerűbb így ügyet intézni.

Én: Van olyan funkció, amit kifejezetten hiányolsz a jelenlegi pénzügyi alkalmazásokból?

Dóra: Ha részletesebben kielemezné a költséim minden hónap végén, összesítve a különböző szolgáltatás szektorokat, ahol költekeztem.

Én: Hogyan képzelned el az ideális pénzügyi alkalmazást? Milyen ötleteid vannak?

Dóra: Az említett hiányossággal már mondhatni ideális lenne, ezen kívül nincs különösebb elképzelésem.

Én: Végül van néhány kapcsolódó fogalom, amikről a véleményedet szeretném kérni. **Kérlek, mindegyikről mondd el, hogy hallottál-e róla? Használsz-e?** *Milyen pozitívumait és negatívumait látod elsősorban a pénzügyi tudatosság szempontjából?*

- mobiltárca (pl. Apple Wallet, Google Wallet, stb.):

Dóra: Ismerem, imádom, nagyon egyszerű benne tárolni az összes kártyát nem kell hurcolni pénztárcában.

- neobankok (pl. Revolut):

Dóra: Igen, használom, szeretem, már említettem korábban.

- chatbot-ok /a banki mobilalkalmazáson belül/:

Dóra: Igen, néha használom, ha alkalmazáson belül nem találok valamit, de egyébként van hova fejlődniük.

- qvik fizetési rendszer:

Dóra: Hallottam róla, mobilappon is elérhető már, ha a tervek szerint végbemegy az elképzelt átalakulás itthon is, én használni fogom mindenképpen.

zárás:

Én: **Van bármi más, amit még hozzátennél, amit fontosnak tartasz ebben a témában?**

Dóra: Nincs, tetszettek a kérdések.

Én: Nagyon szépen köszönöm a segítséged!

Banki mobilalkalmazások hatása az X és Z generáció pénzügyi tudatosságára

Mélyinterjú alany:

Név: Klaudia

Kor: 23 éves

Generáció: Z generáció

Foglalkozás: végzős egyetemista pénzügy szakon, emellett irodai munkát végez

Interjú időpontja:

2024. 09.26. 18:00-18:40 -> 40 perc

Én: Köszönöm, hogy elfogadtad az interjú meghívást. A mai beszélgetés célja az, hogy mélyebben megértsük a tapasztalataidat a mobilbankkal kapcsolatban és az applikáció milyen hatással van a pénzügyi tudatosságodra. Minden információt bizalmasan kezelek.

Bevezető kérdések - pénzügyekkel kapcsolatban:

Én: Kezdjük azzal, hogy **mi jut eszedbe először arról, ha pénzügyekkel kell foglalkoznod? Milyen érzéseket, gondolatokat vált ki belőled?**

Klaudia: Szeretek a pénzügyekkel foglalkozni, érdekel is mivel ezt tanulom, szeretek takarékoskodni és odafigyelek pénzügyeimre. Ehhez kapcsolódó érzéseim függ attól, hogy mennyi idő van vissza a fizetésig és mennyi költség gyűlik össze. Változatos tehát.

Én: **Hol bankolsz és milyen számláid vannak?**

Klaudia: OTP junior számla, Revolut

Én: **Milyen gyakran foglalkozol a pénzügyeiddel?**

Klaudia: Naponta.

Én: **Mi a legfontosabb rövid és hosszú távú pénzügyi célod jelenleg?** (pl. lakásvásárlás, nyugdíj, utazás) *Mi kell ahhoz, hogy ezt elérd? Mennyire jellemző, hogy rövid-/hosszútávban gondolkodsz a pénzügyeidről? Hogyan történik ez, mesélj róla részletesebben?*

Klaudia: Rövid távú célom, hogy a részletfizetést letudjam: telefont kifizessem, és közben takarékoskodással megalapozni a hosszú távú célokat.

Hosszú távú célom lakásvásárlás és utazások. Rövidtávú jellemző rám alapból, de a spórolással segítem a hosszútávút is, vezetek költség táblát, tudom mire, mennyit költök. A költségvetésben rangsorolom külön színekkel a

kategóriákat: szórakozás, étel-ital, autó, ruha, utazás, szépségápolás, egészség-kondi, kényelem: Netflix, egyéb: pl. születési ajándék vagy ha meghívok valakit valamire.

Én: **Mennyire tartod magad takarékos típusnak? Mit jelent ez számodra? Mi segíti a takarékoskodást az életedben (ha takarékoskodsz)?** /itt gondolhatsz szolgáltatásokra, eszközökre, alkalmazásokra, bármire/

Klaudia: Takarékos vagyok, bár néha impulzus vásárlást tartok.
A költségtábla és a céljaim kitűzése segítik elérni a céljaimat. Nem használok appot emiatt.

Én: **Kockázat vállalónak vagy kerülőnek tartod magad inkább, ha pénzügyekről van szó? Mit jelent ez számodra? Mit jelent ez a gyakorlatban?**

Klaudia: Kockázatkerülő vagyok, nem fektetek be, szeretnék, de nem merek részvényekbe fektetni, mivel nem értek a tőzsdéhez, persze ezért is tartok tőle.

Pénzügyi tudatossággal kapcsolatos kérdések:

Én: **Mesélj egy kicsit arról, hogy mit jelent számodra a pénzügyi tudatosság? Fejtsd ki kérélek!**

Klaudia: Szerintem azt jelenti a pénzügyi tudatosság, hogy legyenek tudatában az emberek a pénz értékével, hogy az infláció mennyire nyomatékosítja a dolgokat, pl. egy dohányzó ember mennyit költ a cigire. Tisztában kell lenni azzal, mire is van szüksége az embernek. Ne csábuljon el olyan könnyen.

Én: **Hol/hogyan sajátítottad el a pénzügyi tudatosságot: család által, iskolában tanították vagy önállóan tanultad? Mesélj erről részletesen.**

Klaudia: Önállóan leginkább, amire az iskola is hatott persze, mivel ezt tanulom 14 éves korom óta. De kiskoromban az anyukám is erre tanított, tudatosságra nevelt, amivel megalapozta a mai hozzáállásomat.

Én: **Mennyire tartod magad pénzügyileg tudatosnak? Mit jelent ez rád vonatkozóan? Miben vagy tudatos és miben nem?**

Klaudia: Átlagban tudatos vagyok, de néha azért elcsábulok. Szerencsére az esetek többségében tudatos vagyok, főleg a nagyobb dolgokban mindenképp megfontoltnak gondolom magam.

Én: **Hogy látod a saját generációdát, mennyire fontos számukra a pénzügyi tudatosság? Miért igen vagy miért nem? Miben igen és miben nem?**

Klaudia: Szerintem egyáltalán nem fontos a Z generációnak a pénzügyi tudatosság, legalábbis a 20 alattiak biztosan nem. Több százazret "költene" egy cipőre - vagy inkább a szülők megveszik. Amikor elkezdnek dolgozni és önállósodni, akkor kezdenek el tudatosak lenni a fiatalok átlagban. Amíg eltartottak, nincsenek tisztában a pénz súlyával, nem tanítják meg a többségüknek.

Én: **Mit gondolsz az X generáció hogyan viszonyul a pénzügyi tudatossághoz? Hogyan mutatkozik meg?**

Klaudia: Ők tudatosak, mert megtapasztalták mire mennyit érdemes költeni. Ők már inkább a gyerekeikre költenek, a családjukba “fektetnek” inkább, előrelátóbbak.

Én: **Mennyire tartod magad digitálisnak, ha pénzügyekről van szó? Miért igen/ miért nem?**

Klaudia: Digitális vagyok teljes mértékben most már, pár éve nagyon készpénzes voltam. Digitálisan viszont sokkal könnyebb és egyszerűbb kezelni és számontartani a pénzügyeket, kb. 3 éve használom a bankkártyát. Azóta vezetem a költségtablát is, hogy lássam mire mennyi megy el és ne essek abba a hibába, hogy vakon csak csipogtatom a kártyámat/telefonomat. Könnyebben adom ki digitálisan a pénzt a kezem közül, mint a materiális készpénzt.

Én: **Mit gondolsz, hozzájárulnak/ hozzájárulhatnak-e a digitális eszközök a pénzügyi tudatosság kialakításához vagy megvalósításához? Ha igen, hogyan?**

Te használsz digitális eszközöket a pénzügyi tudatosság növelésére? (online kurzusok, videók, alkalmazások, cikkek olvasása, online tanácsadás, akár AI keresők)

Klaudia: Hozzá tudnak járulni a digitális eszközök, pl. a persely az OTP-nél határozottan. Ki kell használni a lehetőségeket, pl. gépkocsinyeremény-betét is ilyen.

Én sem mindig használom ki a lehetőségeket, de néha azért igen, pl. jelentkezek egy online kurzusra vagy tájékozódik cikkből vagy videóból, ha érdekel valami.

Mobilbankkal kapcsolatos kérdések:

Én: Az előzetes egyeztetések alapján tudom, hogy használsz banki mobilalkalmazást, most az ezzel kapcsolatos tapasztalataidról és véleményedről foglak kérdezni.

Én: **Milyen gyakran használsz mobilbankot? Milyen esetekben/ milyen céllal? Mióta használod?**

Klaudia: 3 éve használom, minden nap fizetek a telefonommal, ami után meg is szoktam nézni a tranzakciót sokszor, de kb. heti 2x nyitom meg az appot, hogy tüzetesebben átnézzem vagy valamelyik funkciót használjam.

Megnézem az egyenleget, havi költést csekkolom, tranzakciókat nézek, kártyaszámot megnézem, ha rendelek és szükségem van a kártyaadatokra, illetve utalni is szoktam az appból.

Én: Nyisd meg kérlek a telefonodon az appot... **Mi az első gondolatod, ami eszedbe jutott, mikor megnyitottad az appot? Milyen “érzés” fogott el? (izgatottság, szorongás, semleges stb.)**

Klaudia: Kellemes, nyugodt, mert tetszik, egyszerű és jól kimutatja a költségeket.

Én: **Mely funkciók számítanak alapvető elvárásnak számodra a mobilbank használata során? (pl. friss egyenleg csekkolása)**

Klaudia: Egyenleget megtudjam nézni, költést is mutassa mindenképp.

Ezen túl, most már alapvető, hogy más egyéb lehetőségeket is elérjen az ember: pl. gépkocsi nyeresemény, online nyitható értékpapírszámla, utasbiztosítás, persely, lekötött betét.

A kedvezmények is nagyon jó ötlet az appon belül, de nem használom ki, mert értelmetlen, nem tudom kihasználni, nem az én érdeklődési körömre van. Diverzumot nézem inkább kedvezmények miatt.

Én: **Mennyire tartod biztonságosnak a mobilbankot?**
Miért gondolod ezt? Ki tudnád részletesebben fejteni?

Klaudia: Nem 100%-os, de biztonságosnak tartom, mert plusz megerősítés is szükséges a belépéshez, pl. faceID, és le lehet tiltatni, ha eltűnik a kártya.

Én: **Kérlek, menj végig azokon a funkciókon, amiket használni szoktál és mondd is el, mire használod/ mennyire vagy vele elégedett.**

Klaudia: Megnézem az egyenleget, havi költést csekkolom, tranzakciókat nézem, kártyaszámot megnézem, ha rendelek és szükségem van a kártyaadatokra, illetve utalni is szoktam az appból.

Elégedett vagyok ezekkel a funkciókkal, mert egyszerű, átlátható és kényelmes a használatuk.

Én: **Vannak-e olyan funkciók az alkalmazásban, ami véleményed szerint hozzájárul ahhoz/ segít abban, hogy pénzügyileg tudatosabb legyél? (pl. persely vagy zsebek kialakítása a folyószámlán belül)**

Klaudia: Persely, tranzakciók szűrése, kiadások kategorizálása.

Én: **Mesélnél nekem egy olyan alkalomról (ha volt ilyen) mikor elbizonytalanodtál valamely lépésnél? Mi volt ez és hogy oldódott meg? Milyen kihívásokkal szembesültél ebben a folyamatban?**

Klaudia: Nem volt ilyen.

Én: **Tapasztaltál bármilyen negatívumot a mobilbankkal kapcsolatban?**

Klaudia: Rossz kategóriába sorolja néha a kategóriát, illetve lassú belépéskor.

Én: **Szívesen fogadnál pénzügyi tanácsokat, tippeket banki applikáción keresztül?**

Klaudia: Ránéznék szívesen, amennyiben érdekel az adott ajánlat/tipp, nyitott vagyok rá. Ha új funkcióként jön be, először biztosan rámennék és ha tud olyant kínálni ami megfog, akkor a továbbiakban is biztosan csekkolnám mindig - egészen addig, amíg fenntartja a figyelmem.

Én: **Mennyire valószínű, hogy ajánlanád ezt a mobilbankot egy barátodnak vagy kollégádnak? 0-10-es skála**

Klaudia: 8 és fél, mert mindig van hova fejlődni természetesen, egyébként alapvetően elégedett vagyok vele, de mégiscsak néha lassú. Amúgy könnyű kezelni és felhasználóbarát.

Én: Van olyan funkció, amit kifejezetten hiányolsz a jelenlegi pénzügyi alkalmazásokból?

Klaudia: El tudnék képzelni - a Revulothoz hasonlóan - esetleg egy ideiglenes, egyszer használható kártya funkciót, pl. ha külföldi oldalról rendelek, biztonságosabb legyen a fizetés.

Lehetne ezen kívül egy tippek fül, hogy az új funkciókat bemutassa hogyan kell használni, illetve részletesebb leírás lehetne alapvetően a funkcióknál.

Én: Hogyan képelnéd el az ideális pénzügyi alkalmazást? Milyen ötleteid vannak?

Klaudia: Az előbb említett hiányosságok, ha megvalósulnának, szerintem még jobban kielégítené az emberek igényeit.

Én: Végül van néhány kapcsolódó fogalom, amikről a véleményedet szeretném kérni. **Kérlek, mindegyikről mondd el, hogy hallottál-e róla? Használod-e? Milyen pozitívumait és negatívumait látod elsősorban a pénzügyi tudatosság szempontjából?**

- mobiltárca (pl. Apple Wallet, Google Wallet, stb.):

Klaudia: Használom és szeretem, jól ki van alakítva, könnyen elérhető, de ha ellopják a telefont akkor vele együtt azt is...Bár le lehet tiltani. Csak addig féltő, hogy leemelik a pénzem.

- neobankok (pl. Revolut):

Klaudia: Használom, nagyon szeretem, az egyszer használatos kártyát kimondottan szeretem.

- chatbot-ok /a banki mobilalkalmazáson belül/:

Klaudia: Hallottam róla, volt, hogy használtam, de nem mindig tud segíteni, ha speciálisabb kérdés éri, nem mindig tud válaszolni.

- qvik fizetési rendszer:

Klaudia: Nem hallottam róla.

zárás:

Én: Van bármi más, amit még hozzátennél, amit fontosnak tartasz ebben a témában?

Klaudia: Nincs, azt hiszem. Kösz!

Én: Nagyon szépen köszönöm a segítséged!

Banki mobilalkalmazások hatása az X és Z generáció pénzügyi tudatosságára

Mélyinterjú alany:

Név: Pál

Kor: 27 éves

Generáció: Z generáció

Foglalkozás: hegesztő, géptechnológiai technikus

Interjú időpontja:

2024.09.22. 10:30-11:08 -> 38 perc

Én: Köszönöm, hogy elfogadtad az interjú meghívást. A mai beszélgetés célja az, hogy mélyebben megértsük a tapasztalataidat a mobilbankkal kapcsolatban és az applikáció milyen hatással van a pénzügyi tudatosságra. Minden információt bizalmasan kezelek.

Bevezető kérdések - pénzügyekkel kapcsolatban:

Én: Kezdjük azzal, hogy **mi jut eszedbe először arról, ha pénzügyekkel kell foglalkoznod? Milyen érzéseket, gondolatokat vált ki belőled?**

Pál: Takarékoság. Kicsit rossz érzés is elfog, mert a költekezés jut eszembe.

Én: **Hol bankolsz és milyen számláid vannak?**

Pál: OTP Jump számla

Én: **Milyen gyakran foglalkozol a pénzügyeiddel?**

Pál: Havi szinten 2x kb. elszámolok, átnézem, hogy állok, illetve minden hónap elején teszek félre pénzt lakásvásárlás céljából. Egyébként napi szinten figyelem a költést.

Én: **Mi a legfontosabb rövid-/ hosszútávú pénzügyi célod jelenleg?** (pl. lakásvásárlás, nyugdíj, utazás) *Mi kell ahhoz, hogy ezt elérd? Mennyire jellemző, hogy rövid-/ hosszútávban gondolkodsz a pénzügyeidről? Hogyan történik ez, meséld róla részletesebben?*

Pál: Rövidtávú célom a lakásvásárlás: lakástakarék fizetése, mert a mai világban nehéz önerőből elindulni.

Hosszú távon pedig a családalapítás, családfenntartás, a célom, illetve legyen folyamatos megtakarított összegem, emellett több módon szeretnék majd több pénzemben is befektetni, olyanba, ahol forog a pénzem és fix jövedelmet biztosít, pl. ingatlan.

Először rövid, majd, ha ezt elértem a többire fókuszálok.

Én: Mennyire tartod magad takarékos típusnak? Mit jelent ez számodra? Mi segíti a takarékoskodást az életedben (ha takarékoskods)? /itt gondolhatsz szolgáltatásokra, eszközökre, alkalmazásokra, bármire/

Pál: Tudok félrerakni és pénzt költeni is ugyanolyan könnyen. Összességében takarékosnak mondom magam, a hétköznapiakban viszont el tudok veszni a részletekben, könnyen elcsábulok, viszont emellett havi szinten x összeget félreteszek minden hónap elején, mikor megérkezik a fizetésem.

A jövőkép elképzelése a párommal, motiválja a takarékoskodásomat.
Illetve a lakástakarék is segíti ezt, a havi félretétellel.

Én: Kockázat vállalónak vagy kerülőnek tartod magad inkább, ha pénzügyekről van szó? Mit jelent ez számodra? Mit jelent ez a gyakorlatban?

Pál: Kockázatkerülő vagyok, inkább a lassabb, de biztos pénzforrást preferálok. Biztosra megyek.

Pénzügyi tudatossággal kapcsolatos kérdések:

Én: Meséld egy kicsit arról, hogy mit jelent számodra a pénzügyi tudatosság? Fejtsd ki kérlek!

Pál: Szerintem a pénzügyi tudatosság azt jelenti, hogy tudj gazdálkodni a pénzeddel, be tudsz osztani, takarékoskodás és tudatos pénzköltés jellemezzen, tisztában legyél azzal, hogy mire mennyit költesz.

Én: Hol/hogyan sajátítottad el a pénzügyi tudatosságot: család által, iskolában tanították vagy önállóan tanultad? Meséld erről részletesen.

Pál: Család által, szülőktől, hárman vagyunk testvérek, így nem teljesülhetett mindig mindenkinek minden kívánsága, megtanították nekünk, hogy meg kell dolgozni a pénzért és tudatosan kell élni az életünket. Kaptunk zsebpénzt néha, amit be kellett osszunk. Illetve tapasztalat, saját magamtól is tanultam, mivel lassan 10 éve dolgozom, és gyűjtöttem már több mindenre, pl. autókra is, valamint már építem a jövőmet a párommal és muszáj tudatosan, átgondoltan, ha el szeretnénk érni valamit.

Sulis koromban lett kártyám, kb. 15 éves koromban és kb. 5 éve használok mobilbankot.

Én: Mennyire tartod magad pénzügyileg tudatosnak? Mit jelent ez rád vonatkozóan? Miben vagy tudatos és miben nem?

Pál: 80%-ban tartom magam tudatosnak.

Internetes vásárlásokban tudatos vagyok, nem bízok annyira az oldalakban vakon, illetve átgondolom a vásárlásom, nem szoktam csak úgy költekezni, mert olyan kedvem van. A nagyobb kiadásokat átbeszéljük párommal közösen. Rendszeresen megtakarítok, tehát átlagban tudatos vagyok pénzügyeimet illetően. Viszont, ha bankkártyával fizetek, nem érzem a pénz súlyát annyira, könnyebben fizetgetek vele.

Én: Hogy látod a saját generációdát, mennyire fontos számukra a pénzügyi tudatosság? Miért igen vagy miért nem? Miben igen és miben nem?

Pál: Kevés %-ának fontos a fiatalok körében. A mi generációnk második felének fontosabb inkább, a fiatal felnőtteknél. Szeret költekezni, utazni átlagban a Z generáció. Régen jó volt a 10 ezer Ft-os edzőcipő, most már 60 ezer Ft-os cipőben mászkál mindenki. Nem mérik fel mire mennyit kellene költeni és kevésnek van megtakarítása.

Én: **Mit gondolsz a másik generáció hogyan viszonyul a pénzügyi tudatossághoz? Hogyan mutatkozik meg?**

Pál: Sokkal jobban, mindig is rá voltak kényszerülve, hogy tudatosan éljenek, fiatalabban kellett önállósodjanak, megtanulni a pénzzel bánni. Ők azok, akik igazán pénztudatosak. Tapasztaltabbak is. Illetve kiskorukban sokkal szűkösebb világba születtek, más az értékrendjük ezáltal.

Én: **Mennyire tartod magad digitálisnak, ha pénzügyekről van szó? Miért igen/ miért nem?**

Pál: Sok mindent arról intézek, vannak elektronikus számláim. A mobilbankot hetente többször megnyitom, használom. Nem vagyok azért 100%-ig digitális, mert, ha elintézni való dolgom akad, inkább bent a bankban személyes ügyintézővel szeretem elintézni.

Én: **Mit gondolsz, hozzájárulnak/ hozzájárulhatnak-e a digitális eszközök a pénzügyi tudatosság kialakításához vagy megvalósításához? Ha igen, hogyan? Te használsz digitális eszközöket a pénzügyi tudatosság növelésére? (online kurzusok, videók, alkalmazások, cikkek olvasása, online tanácsadás, akár AI keresők)**

Pál: Igen, azzal, hogy megkönnyíti, leegyszerűsíti a dolgokat. Cikkeket szívesen olvasok, de konkrétan nem foglalkozok ilyennel. Ami érdekel, annak persze utánajárok.

Mobilbankkal kapcsolatos kérdések:

Én: Az előzetes egyeztetések alapján tudom, hogy használsz banki mobilalkalmazást, most az ezzel kapcsolatos tapasztalataidról és véleményedről foglak kérdezni.

Én: **Milyen gyakran használsz mobilbankot? Milyen esetekben/ milyen céllal? Mióta használod?**

Pál: Jóváhagyás, egyenleg figyelése, utalás, hetente többszöri alkalommal átlagban.

Én: **Mely funkciók számítanak alapvető elvárásnak számodra a mobilbank használata során?**

Pál: Egyenleg, bankszámlaszám, utalás

Én: **Mennyire tartod biztonságosnak a mobilbankot? Miért gondolod ezt? Ki tudnád részletesebben fejteni?**

Pál: Az appot alapvetően biztonságosnak tartom, de a telefonos fizetés nincs beállítva nekem, bankkártyás fizetést preferálok.

Én: Nyisd meg kérlek a telefonodon az appot... **Mi az első gondolatod, ami eszedbe jutott, mikor megnyitottad az appot?** *Milyen érzés fogott el?*

Pál: Az az első gondolatom, hogy mennyi pénz lehet a számlámon? Egyenlegem állapotához kötöm az apphoz való érzéseimet.

Én: **Kérlek, menj végig azokon a funkciókon, amiket használni szoktál és mondd is el, mire használod/ mennyire vagy vele elégedett.**

Pál: Egyenleg, tranzakciókat nézem át, korábbi utalások, vannak időzített utalások, azok mennek e. SMS jó, hogy kedvező díjszabású a csomagomban, mert ez is sokat számít, ha egyből látom a költött összeget és úgy tudom ez nem jár az alap csomaghoz, ha igen, akkor plusz díj ellenében. Elégedett vagyok mindegyik funkcióval.

Én: **Vannak-e olyan funkciók az alkalmazásban, ami véleményed szerint hozzájárul ahhoz/ segít abban, hogy pénzügyileg tudatosabb legyél?** *(pl. zsebek kialakítása a folyószámlán belül)*

Pál: Persely, takarékosági zseb, de engem személy szerint nem befolyásolnak ezek.

Én: **Mesélnél nekem egy olyan alkalomról (ha volt ilyen) mikor elbizonytalanodtál valamely lépésnél?** *Mi volt ez és hogy oldódott meg? Milyen kihívásokkal szembesültél ebben a folyamatban?*

Pál: Nem vehettem le annyi pénzt, amennyit szerettem volna, az automata nem írta ki, mi lehet a baj, és kiderült, hogy a limitet kellett átállítani nagyobbra. A párom és a nővérem segítettek megoldani, de nem jelzett sem a mobilbank, sem az automata, hogy mi lehet a baj, így magamtól nem tudtam.

Én: **Tapasztaltál bármilyen negatívumot a mobilbankkal kapcsolatban?**

Pál: Nem engedi az ujjlenyomatot mindig, és lassú nagyon a betöltés. Illetve az elején folyamatosan 0-án jelezte a számlámat.

Én: **Szívesen fogadnál pénzügyi tanácsokat, tippet banki applikáción keresztül?**

Pál: Ami érdekel és köznyelven van megfogalmazva, nem jogszabályos nehéz megfogalmazású, illetve ne azonnali intézéssel legyen, inkább csak tájékoztató jellegű, akkor igen.

Én: **Mennyire valószínű, hogy ajánlanád ezt a bankot egy barátodnak vagy kollégádnak?**

Pál: OTP: 7, mert rendszertelen kicsit az app, viszont sok és jó lehetőségek vannak benne, illetve kedvező a fiataloknak járó csomag is.

Én: **Van olyan funkció, amit kifejezetten hiányolsz a jelenlegi pénzügyi alkalmazásokból?**

Pál: Időpontot lehessen kérni vagy a legközelebbi elérhető ügyintézőt elérni. Paks vagy Dunaföldvár Bölcskéhez, ahol lakom szintén közel van, de nem tudom melyik irányba érdemes elindulni, hol tudnak éppen aznap fogadni. Volt, hogy Paksra mentem és átküldtek Dunaföldvára. Telefont pedig nem mindig veszik fel, jó lenne a mobilbankból előre sorszámot húzni vagy időpontot foglalni, nem csak a helyszínen.

Én: Hogyan képzelned el az ideális pénzügyi alkalmazást? Milyen ötleteid vannak?

Pál: Ha meg tudják könnyíteni, összetettebb, de mégis könnyebben kezelhető legyen. Személyre szabható legyen! Le tudjuk egyszerűsíteni magunknak akár, ne dobjon be mindent, ki tudjuk választani milyen funkciók, fülek szerepeljenek a mobilbankunkban.

Én: Végül van néhány kapcsolódó funkció/ eszköz, amikről a véleményedet szeretném kérni. Kérlek, mindegyikről mondd el, hogy hallottál-e róla? Használod-e? Milyen pozitívumait és negatívumait látod elsősorban a pénzügyi tudatosság szempontjából:

- mobiltárca (pl. Apple Wallet, Google Wallet, stb.):

Pál: Telefonnal nem fizetek, hallottam róla, de nem használom, mert nem tartom biztonságosnak, megszoktam a kártyát, nekem ez kényelmes.

- neobankok (pl. Revolut):

Pál: Hallottam róla, nem használom, de szeretnék majd a későbbiekben.

- chatbot-ok a banki mobilalkalmazáson belül:

Pál: Nem használom, mert nem szimpatikus nekem, hogy nem élő emberrel beszélek. Nem tartom személyesnek, inkább felhívom az ügyfélszolgálatot.

- qvik fizetési rendszer:

Pál: Nem hallottam róla.

zárás:

Én: Van bármi más, amit még hozzátennél, amit fontosnak tartasz ebben a témában?

Pál: Elmondtam az ötleteimet és a tapasztalataimat, nincs más, amit hozzátennék.

Én: Nagyon szépen köszönöm a segítséged!

Pál: Én is köszönöm!

7. függelék: Petra mélyinterjú jegyzőkönyv

Banki mobilalkalmazások hatása az X és Z generáció pénzügyi tudatosságára

Mélyinterjú alany:

Név: Petra
Kor: 45 éves
Generáció: X generáció
Foglalkozás: irodai asszisztens

Interjú időpontja:

2024. 09.24. 19:00-20:00 -> 60 perc

Én: Köszönöm, hogy elfogadtad az interjú meghívást. A mai beszélgetés célja az, hogy mélyebben megértsük a tapasztalataidat a mobilbankkal kapcsolatban és az applikáció milyen hatással van a pénzügyi tudatosságodra. Minden információt bizalmasan kezelek.

Bevezető kérdések - pénzügyekkel kapcsolatban:

Én: Kezdjük azzal, hogy **mi jut eszedbe először arról, ha pénzügyekkel kell foglalkoznod? Milyen érzéseket, gondolatokat vált ki belőled?**

Petra: Körülményektől függ, de általában az, hogy sok a macera vele, mindenre ki kell tölteni papírt, és minden folyamatosan változik.

Én: **Hol bankolsz és milyen számláid vannak?**

Petra: OTP Net számla, Revolut

Én: **Milyen gyakran foglalkozol a pénzügyeiddel?**

Petra: Elég gyakran, mivel folyamatos kiadásaim vannak, napi szinten

Én: **Mi a legfontosabb rövid-/ hosszútávú pénzügyi célod jelenleg?** (pl. lakásvásárlás, nyugdíj, utazás) *Mi kell ahhoz, hogy ezt elérd? Mennyire jellemző, hogy rövid-/ hosszútávban gondolkodsz a pénzügyeidről? Hogyan történik ez, mesélj róla részletesebben?*

Petra: Rövid távon utazások vannak tervben, ezekre ilyenkor jobban fókuszálok. Hosszú távú célom pedig ingatlanba fektetni és biztos alapot megteremteni. Inkább hosszú távú célokra fókuszálok alapvetően, persze néha a rövidebb célok élveznek prioritást.

Én: Mennyire tartod magad takarékos típusnak? Mit jelent ez számodra? Mi segíti a takarékoskodást az életedben (ha takarékoskodsz)? /itt gondolhatsz szolgáltatásokra, eszközökre, alkalmazásokra, bármire/

Petra: Alapvetően takarékos típus vagyok, mindig van félretett pénzem, mindig szabok keretet, pl.: 200 Ft-osokat félrerakom. Viszont a rövidtávú célom néha ezt felülírja és befagyasztja a takarékoság felé vezető utat ilyenkor.

Takarékoság nem az elsődleges, nem mondok le mindenért, hogy félre tudjak tenni, viszont van egy alapvető rutinom, hogy félrerakok mindig egy kicsit. Így jut is, marad is.

Szerintem a célok kitűzése, keretek megszabása segíti a takarékoságot.

Volt olyan, hogy belevágtam egy olyanba, hogy első héten 100 Ft-ot teszek félre, majd 2. héten 200 Ft, 52. héten már 5200 Ft-ot.

Én: Kockázat vállalónak vagy kerülőnek tartod magad inkább, ha pénzügyekről van szó? Mit jelent ez számodra? Mit jelent ez a gyakorlatban?

Petra: Kockázat kerülőnek tartom magam, mert nem szeretek kockáztatni, inkább a biztosra megyek, mint, hogy bizonytalan esemény érjen.

Bár kis mennyiségben esetleg kockáztatok is, mert lottóra például költök, de nem fogadnék egy bizonytalan végkimenetelű eseményre, pl. egy focimeccsre, vagy ha nagyobbban gondolkozik, nem vágnék bele a tőzsde világába, mivel nem is értek a tőzsdéhez. Nyilván, mivel nem ismerem, ezért bizonytalan számomra.

Pénzügyi tudatossággal kapcsolatos kérdések:

Én: Meséld egy kicsit arról, hogy mit jelent számodra a pénzügyi tudatosság? Fejtsd ki kérélek!

Petra: Számomra azt jelenti, hogy nem költekezek túl, tisztában vagyok meddig ér a takaróm, nem költök felesleges dolgokra, és tudok bánni a pénzemmel.

Én: Hol/hogyan sajátítottad el a pénzügyi tudatosságot: család által, iskolában tanították vagy önállóan tanultad? Meséld erről részletesen.

Petra: Elsősorban család által: amire szükség volt, mindig megkaptam, de ami csak szerintem "kellett" azt nem, hogy ne felesleges „mindent megkapok” legyen. De amire akkor szükségem volt, mindig megkaptam, nem kellett nélkülöznünk, mégis okosan kellett bánni a pénzzel. Ebben nőttek fel, így innen tanultam meg, hogyan is kell tudatosan bánni a pénzzel.

Én: Mennyire tartod magad pénzügyileg tudatosnak? Mit jelent ez rád vonatkozóan? Miben vagy tudatos és miben nem?

Petra: Alapvetően tudatos vagyok, de persze sokszor elcsábulok, ám nézegetés közben rájövök, hogy nincs rá mégse szükségem, tehát átgondolom, mielőtt költök.

Mérlegelek, átgondolom mire költsek. Megfigyelem árfigyelővel, vagy beteszem a kosárba és nézegetem, mikor tudom jobb áron megvenni.

Van, amikor nem feltétlen vagyok tudatos, "egyszer belefér" módon költekezek, pl.: nyaraláskor: ilyenkor tudatosan felkészülök ugyan, hogy legyen költőpénz, de ha már ott

vagyok, akkor könnyen költekezek és az élvezetre hagyatkozok csupán - lazább kerettel, mint a hétköznapiakban.

Én: Hogy látod a saját generációd, mennyire fontos számukra a pénzügyi tudatosság? Miért igen vagy miért nem? Miben igen és miben nem?

Petra: A generáció alja és a teteje között nagy difi van, de összességében elmondható, hogy ez a generáció tudatosan kezeli a pénzt, főleg a mostani digitalizált világban még ők használnak utolsóként kp-t talán nagyobb arányban. Nem mindenki van képben a digitális világban, tartanak tőle, mert nem ismerik.

A kp használatával azért jobban érezni a pénz súlyát, illetve amikor kicsik voltunk nem volt ennyi lehetőség, mint most, így jobban átgondoljuk talán a döntéseinket, mint a fiatalok.

Én: Mit gondolsz a Z generáció hogyan viszonyul a pénzügyi tudatossághoz? Hogyan mutatkozik meg?

Petra: Mivel még fiatalok, nem csak a digitalizáció miatt, de kamaszként nem érzik a pénz súlyát, amíg nem dolgoznak; náluk nagyobb eltérés is van a generáció alja és teteje között. Szerintem ők az online és digitális dolgokra könnyebben ráállnak és könnyebben lemondanak a készpénzről és kevésbé materializáltak. Jobban bízik a Z generáció az online dolgokban. Most már egyre egyszerűbb a külföldi oldalakra való termék visszaküldés is, ezt a gondolkozásmódot erősítik ők is, minden egyszerűbb és elérhetőbb, nem tartanak ezektől a dolgoktól annyira, mint az idősebb generáció.

Én: Mennyire tartod magad digitálisnak, ha pénzügyekről van szó? Miért igen/ miért nem?

Petra: Egyre inkább digitális vagyok az idő elteltével, de amit lehet kp-vel akarok kezelni, nem akarom, hogy eltűnjön a készpénz, úgy érzem beszabályoznának teljesen, ha csak digitálisan lehetne fizetni.

Közben Revolutot is használok a netbank mellett, tehát nem óckodom tőle, mindennapjaim része ugyanúgy.

Én: Mit gondolsz, hozzájárulnak/ hozzájárulhatnak-e a digitális eszközök a pénzügyi tudatosság kialakításához vagy megvalósításához? Ha igen, hogyan?

Te használod digitális eszközöket a pénzügyi tudatosság növelésére? (online kurzusok, videók, alkalmazások, cikkek olvasása, online tanácsadás, akár AI keresők)

Petra: Lényegében igen, tudatosan kell kiszűrni, mi releváns és megbízható.

Amikor aktuális és érdekel valami, akkor használok is ingyenes digitális eszközöket, hogy tájékozódjak.

Mobilbankkal kapcsolatos kérdések:

Én: Az előzetes egyeztetések alapján tudom, hogy használod banki mobilalkalmazást, most az ezzel kapcsolatos tapasztalataidról és véleményedről foglak kérdezni.

Én: Milyen gyakran használod mobilbankot? Milyen esetekben/ milyen céllal? Mióta használod?

Petra: Utalások miatt, illetve egyenleg lecsekkolására kb. heti 2-3x.
Kb. 6 éve vagyok mobilbank felhasználó.

Én: **Mely funkciók számítanak alapvető elvárásnak számodra a mobilbank használata során?**

Petra: Egyenleg lekérdezés, rendszeres utalások, tranzakciók szűrése.

Én: **Mennyire tartod biztonságosnak a mobilbankot?**
Miért gondolod ezt? Ki tudnád részletesebben fejteni?

Petra: Abszolút biztonságos, és közben egy kód feloldással és egy érintés + csippantással tudok is könnyedén fizetni. Mégsem tudják könnyen ellopni vagy ha elmennek mellettem az utcán, leemelni a kártyámról a pénzt, mivel nincs ott fizikailag, mégis könnyen hozzáférhető.

Én: Nyisd meg kérlek a telefonodon az appot... **Mi az első gondolatod, ami eszedbe jutott, mikor megnyitottad az appot?** *Milyen érzés fogott el?*

Petra: Sokat javult az utóbbi években, felhasználóbarátabb lett. Nem volt átlátható, most letisztult és hozza az OTP arculatát teljesen, sokkal könnyebben elérhetőbbek a dolgok, elégedett vagyok velük.

Én: **Kérlek, menj végig azokon a funkciókon, amiket használni szoktál és mondd is el, mire használod/ mennyire vagy vele elégedett.**

Petra: Tranzakciók: elégedett vagyok, jó, hogy lehet szűrni és rákeresni
érvényes kártyák: jó, hogy meg lehet nézni
friss egyenleg: elégedett vagyok, hogy naprakész és szem előtt van
aktuális havi költségek: elégedett vagyok, tetszik, hogy kiírja az adott havi kiadásokat is az egyenleg mellett
kategorizálása a költségeknek: nem mindig pontos a kategóriákba osztás, néha értetlen a besorolás, így tud fars adatot mutatni

Én: **Vannak-e olyan funkciók az alkalmazásban, ami véleményed szerint hozzájárul ahhoz/ segít abban, hogy pénzügyileg tudatosabb legyél?** *(pl. zsebek kialakítása a folyószámlán belül)*

Petra: Minden tranzakcióról kapok SMS-t, ez sokat jelent és látom, mennyi van a számlámon egyből.

Ha belépek az appba szintén egyből látom mennyi van a számlámon és mennyit költöttem az aktuális hónapban, ezek jók, könnyen felkelti az ember figyelmét, hogy megállja további költségeit.

Én: **Mesélnél nekem egy olyan alkalomról (ha volt ilyen) mikor elbizonytalanodtál valamely lépésnél?** *Mi volt ez és hogy oldódott meg? Milyen kihívásokkal szembesültél ebben a folyamatban?*

Petra: Továbbiak fület nem nézem, el van dugva és valamit nehezen találtam meg.

Én: **Tapasztaltál bármilyen negatívumot a mobilbankkal kapcsolatban?**

Petra: Lassú, amíg betölt az app, azon kívül nem jut eszembe más.

Én: **Szívesen fogadnál pénzügyi tanácsokat, tippeket banki applikáción keresztül?**

Petra: Igen amíg nem túl erőszakos és érdekel, akkor szívesen.

Én: **Mennyire valószínű, hogy ajánlanád ezt a bankot egy barátodnak vagy kollégádnak? 0-10-es skála**

Petra: 10, elégedett vagyok vele teljesen. Megkönnyíti a dolgom és könnyen kezelhető, az applikáció azonnali elérést biztosít és azonnal lekövethető, hogy állok anyagilag.

Én: **Van olyan funkció, amit kifejezetten hiányolsz a jelenlegi pénzügyi alkalmazásokból?**

Petra: Belső számológép jó lenne a tranzakcióknál.

Én: **Hogyan képzelned el az ideális pénzügyi alkalmazást? Milyen ötleteid vannak?**

Petra: Egy banki applikációnak a hasznossága a legfontosabb, gyorsabb lehetne, mert lassan tölt be!

Hasznos, de jobb is lehetne a kedvezmények, kuponok. Nem használom ki, mert elfelejtem, hogy van, akár hely alapon jelezhetne (pl. KFC-ben), vagy lehetnének más kedvezmények, amik kicsit vonzóbbak és jobban megéri felhasználni.

Én: Végül van néhány kapcsolódó fogalmak, amikről a véleményedet szeretném kérni. **Kérlek, mindegyikről mondd el, hogy hallottál-e róla? Használod-e? Milyen pozitívumait és negatívumait látod elsősorban a pénzügyi tudatosság szempontjából:**

- mobiltárca (pl. Apple Wallet, Google Wallet, stb.):

Petra: Igen, használom és szeretem, mert tudom kezelni a kártyáimat könnyedén egy helyen.

- neobankok (pl. Revolut):

Petra: Igen használom, szeretem, mert átlátható és jó, hogy lehet csoportosítani és különböző zsebeket is lehet létrehozni akár kamatozással, és könnyen át lehet váltani másik pénznembe és külföldön így sokkal egyszerűbb fizetni, jó, hogy van ár megfigyelő funkció, előre küld értesítést, ha fizetési határidő közeleg, ha állandó fizetés van beállítva.

- chatbot-ok a banki mobilalkalmazáson belül:

Petra: Hallottam róla, ismerem, de nem használom.

- qvik fizetési rendszer:

Petra: Nem hallottam róla.

zárás:

Én: Van bármi más, amit még hozzátennél, amit fontosnak tartasz ebben a témában?

Petra: Nincs, köszönöm az interjút!

Én: Nagyon szépen köszönöm a segítséged!

Banki mobilalkalmazások hatása az X és Z generáció pénzügyi tudatosságára

Mélyinterjú alany:

Név: Anett

Kor: 46 éves

Generáció: X generáció

Foglalkozás: ügyintéző

Interjú ideje:

2024.09.27. 17:30-18:10 -> 40 perc

Én: Köszönöm, hogy elfogadtad az interjú meghívást. A mai beszélgetés célja az, hogy mélyebben megértsük a tapasztalataidat a mobilbankkal kapcsolatban és az applikáció milyen hatással van a pénzügyi tudatosságodra. Minden információt bizalmasan kezelek.

Bevezető kérdések - pénzügyekkel kapcsolatban:

Én: Kezdjük azzal, hogy **mi jut eszedbe először arról, ha pénzügyekkel kell foglalkoznod? Milyen érzéseket, gondolatokat vált ki belőled?**

Anett: Nem szeretek alapjáraton a pénzzel foglalkozni. Ha érzést kell mondani, frusztráltság talán, ami eszembe jut vele kapcsolatban, mindent a pénz ural ma már sajnos. Ettől függetlenül természetesen mindennapjaim részét képezi, és igyekszem a legjobbat kihozni belőle, nem idegenkedek a témától.

Én: **Hol bankolsz és milyen számláid vannak?**

Anett: MBH lakossági bankszámlánk van közösen a férjemmel.

Én: **Milyen gyakran foglalkozol a pénzügyeiddel?**

Anett: Napi szinten ellenőrzöm a költségeimet.

Én: **Mi a legfontosabb rövid és hosszú távú pénzügyi célod jelenleg?** /pl. lakásvásárlás, nyugdíj, utazás/
Mi kell ahhoz, hogy ezt elérd? Mennyire jellemző, hogy rövid-/ hosszútávban gondolkodsz a pénzügyeidről? Hogyan történik ez, mesélj róla részletesebben?

Anett: Rövid távú célom a napi megélhetés, illetve a gyerekeink tanulmányainak finanszírozása, családi utazások.

Hosszú távú célom a gyerekek jövőjének biztosítása.

A család közösen normális keretek között megpróbál költekezni, nem szórjuk a pénzt, meggondoljuk mire költünk.

Én: **Mennyire tartod magad takarékos típusnak? Mit jelent ez számodra? Mi segíti a takarékoskodást az életedben (ha takarékoskodsz)?** /itt gondolhatsz szolgáltatásokra, eszközökre, alkalmazásokra, bármire/

Anett: Többnyire takarékosnak gondolom magam, például a gyerekeimre és a szükséges dolgokra nem sajnálom. De a kényelmi dolgokat átgondolom és megfontolom.

A "felesleges" pénzt lekötjük különböző értékpapírokba, államkötvénybe, bróker által tőzsdézünk, különböző pénznemekben.

Én: **Kockázat vállalónak vagy kerülőnek tartod magad inkább, ha pénzügyekről van szó? Mit jelent ez számodra? Mit jelent ez a gyakorlatban?**

Anett: Kockázatkerülő, inkább a biztosra megyek, mert félek a pénztelenségtől, és elégedett vagyok a mostani helyzetemmel.

Pénzügyi tudatossággal kapcsolatos kérdések:

Én: **Mesélj egy kicsit arról, hogy mit jelent számodra a pénzügyi tudatosság? Fejtsd ki kérélek!**

Anett: Számomra a pénzügyi tudatosság azt jelenti, hogy tudom és akarom a gyerekek jövőjét segíteni, nem szórom a pénzt, meggondolom mire költök, illetve befektetem a pénzem, ami visszaforgatja az értékét pl.: ingatlan vásárlással. Átgondoltan építjük a család jövőjét, ehhez pedig a tudatos pénzköltés és bevételsszerzési lehetőségek kihasználása szükséges.

Én: **Hol/hogyan sajátítottad el a pénzügyi tudatosságot: család által, iskolában tanították vagy önállóan tanultad? Mesélj erről részletesen.**

Anett: Az élet iskolájában, önállóan, illetve család által. Több generációval laktam együtt (anyukám, apukám és apukám anyukája), meg kellett húzni egy határt, de ami kellett, arra telt. Ebben nevelkedtem, és ezt fejtesztem életem során. Illetve gyerekeimnek is ezt szeretném tovább adni, hogy amire szeretnénk, hogy legyen egy hét eltelte után is, arra ne sajnáljunk költekezni, viszont a legfontosabb, hogy takarékoskodjunk, mindig legyen félretett pénz, a váratlan eseményekre.

Én: **Mennyire tartod magad pénzügyileg tudatosnak? Mit jelent ez rád vonatkozóan? Miben vagy tudatos és miben nem?**

Anett: Nem feltétlen. Sokszor elcsábulok, de mégiscsak átgondolom és megfontolom a nagyobb kiadásaimat és előre tervezek, írunk költségtervet a férjemmel.

Én: **Hogy látod a saját generációdát, mennyire fontos számukra a pénzügyi tudatosság? Miért igen vagy miért nem? Miben igen és miben nem?**

Anett: Nekünk fontos még, mert amikor mi voltunk fiatalok könnyebben tudtunk például egy lakást megvenni. Nem volt ennyiféle lehetőség, luxuscikk, kevesebb esély volt elcsábulni, nem ezt a fényűzést szoktuk meg átlagban.

Én: **Mit gondolsz a Z generáció hogyan viszonyul a pénzügyi tudatossághoz? Hogyan mutatkozik meg?**

Anett: Nem feltétlen tudatosak, nem tesznek félre többnyire. Eszeveszettül tudnak költeni. Túlságosan számítanak a külsőségek számukra. Neveléstől és anyagi helyzettől is függ persze.

Én: **Mennyire tartod magad digitálisnak, ha pénzügyekről van szó? Miért igen/ miért nem?**

Anett: Egyre inkább digitálisnak tartom magam, mióta használom az appot még inkább, illetve, ha megmutatják hogyan használjam és miért jó az nekem, onnantól kezdve menni fog magamtól is.

Utalni, tranzakciókat, egyenleget csekkolni, csekket is fizetünk be évek óta netbankon keresztül.

Én: **Mit gondolsz, hozzájárulnak/ hozzájárulhatnak-e a digitális eszközök a pénzügyi tudatosság kialakításához vagy megvalósításához? Ha igen, hogyan?**

Te használsz digitális eszközöket a pénzügyi tudatosság növelésére? /online kurzusok, videók, alkalmazások, cikkek olvasása, online tanácsadás, akár AI keresők/

Anett: Nem feltétlen, mert a telefonnal könnyebben megveszem a dolgokat, nem érzem a súlyát. Nem érzem mennyit költök, mint amikor kp-t használok.

De ember függő, aki hajlandó rá, és hajlik a tudatosságra, és kihasználja a lehetőségeket, nekik segít. Szerintem összességében nem tudja kialakítani, maximum csak segíteni.

Mobilbankkal kapcsolatos kérdések:

Én: Az előzetes egyeztetések alapján tudom, hogy használsz banki mobilalkalmazást, most az ezzel kapcsolatos tapasztalataidról és véleményedről foglak kérdezni.

Én: **Milyen gyakran használsz mobilbankot? Milyen esetekben/ milyen céllal? Mióta használod?**

Anett: Napi szinten fizetek a telefonommal, de ritkábban nyitom meg az appot, kb. 1-2 hetente. Utalni, fizetés csekkolása, ha nagyobb összeget fizetek, internetes vásárlásnál is ellenőrzöm, tranzakciókat és egyenleg ellenőrzése, csekkbefizetéskor és utaláskor is használom. Kb. 1 éve használom a mobilbankot.

Én: **Mely funkciók számítanak alapvető elvárásnak számodra a mobilbank használata során? (pl. friss egyenleg csekkolása)**

Anett: Egyenleg csekkolása, tranzakciók csekkolása, utalás, fizetés.

Én: **Mennyire tartod biztonságosnak a mobilbankot? Miért gondolod ezt? Ki tudnád részletesebben fejteni?**

Anett: Alapvetően biztonságosnak tartom, 10ből 8as, de könnyű lehet szerintem feltörni, ha ujjlenyomattal vagy Face ID-val van csak védve a telefon. Nekem jelkódos ezért a belépés.

Én: Nyisd meg kérlek a telefonodon az appot... **Mi az első gondolatod, ami eszedbe jutott, mikor megnyitottad az appot?** *Milyen érzés fogott el? /izgatottság, szorongás, semleges stb./*

Anett: Áttekinthető, lassú kicsit, viszont az egyenlegtől nehéz eltekinteni, ha érzést kell fűzzek az apphoz.

Jók a színek, kellemes megjelenés.

Én: **Kérlek, menj végig azokon a funkciókon, amiket használni szoktál és mondd is el, mire használod/ mennyire vagy vele elégedett.**

Anett: Elégedett vagyok a funkciókkal, könnyű a fizetés a mobilbankkal, áttekinthető, főoldalon minden lényeges ott van amire szükségem van.

Én: **Vannak-e olyan funkciók az alkalmazásban, ami véleményed szerint hozzájárul ahhoz/ segít abban, hogy pénzügyileg tudatosabb legyél?** *(pl. zsebek kialakítása a folyószámlán belül)*

Anett: Nincs úgy különösen, de nincs is szükségem extra funkciókra.

Én: **Mesélnél nekem egy olyan alkalomról (ha volt ilyen) mikor elbizonytalanodtál valamely lépésnél?** *Mi volt ez és hogy oldódott meg? Milyen kihívásokkal szembesültél ebben a folyamatban?*

Anett: Az első alkalom mikor még nem ismertem, egyébként nem volt ilyen.

Én: **Tapasztaltál bármilyen negatívumot a mobilbankkal kapcsolatban?**

Anett: Nem tudok a számítógépen belépni az eddigi megszokott jelszóval, nem tudom miért, mert nem változott a jelszó.

Én: Megnézem majd, hátha tudok segíteni, egyébként érdemes lenne az ügyfélszolgálatot felkeresni ezügyben.

Én: **Szívesen fogadnál pénzügyi tanácsokat, tippeket banki applikáción keresztül?**

Anett: Igen, ha érdekel, elolvasnám.

Én: **Mennyire valószínű, hogy ajánlanád ezt a mobilbankot egy barátodnak vagy kollégádnak?** *0-10-es skálán*

Anett: 8-as, mert könnyű kezelni, de nem feltétlenül a legjobb, ez van, ezt szeretem. Fizetési és pénzkövetési könnyebbséget jelent, elégedett vagyok.

Én: **Van olyan funkció, amit kifejezetten hiányolsz a jelenlegi pénzügyi alkalmazásokból?**

Anett: Havi költés megjelenése első oldalon, mint OTP-nél.

Én: **Hogyan képzelned el az ideális pénzügyi alkalmazást? Milyen ötleteid vannak?**

Anett: Elégedett vagyok a mostanival, nem vagyok jártas annyira a témában, hogy mi más lehetne még. Ha lenne újítás, biztosan az lenne akkor az elvárt és az alapvető, így kíváncsi vagyok mik lesznek a jövőben.

Én: Végül van néhány kapcsolódó fogalom, amikről a véleményedet szeretném kérni. **Kérlek, mindegyikről mondd el, hogy hallottál-e róla? Használsz-e? Milyen pozitívumait és negatívumait látod elsősorban a pénzügyi tudatosság szempontjából?**

- mobiltárca (pl. Apple Wallet, Google Wallet, stb.):

Anett: Használok, és szeretem, jelzi, ha költök és kéznél van és egy helyen elérem az összes kártyámat.

- neobankok (pl. Revolut):

Anett: Hallottam róla, de nem vagyok jártas a témában, jókat hallottam róla és jónak tartom.

- chatbot-ok a banki mobilalkalmazáson belül:

Anett: Hallottam már róla, de idegesítő szerintem a különböző oldalakon, hogy felvillan. A mobilbankomban nincs nekem ilyen.

- qvik fizetési rendszer:

Anett: Nem hallottam róla.

zárás:

Én: **Van bármi más, amit még hozzátennél, amit fontosnak tartasz ebben a témában?**

Anett: Nincs, azt hiszem mindent elmondtam, köszönöm!

Én: Nagyon szépen köszönöm a segítséged!

Banki mobilalkalmazások hatása az X és Z generáció pénzügyi tudatosságára

Mélyinterjú alany:

Név: Mariann

Kor: 46 éves

Generáció: X generáció

Foglalkozás: üzleti kommunikáció területen jártas, rádió kommunikációs cégnél dolgozik

Interjú ideje:

2024.09.24. 17:00-17:55 -> 55 perc

Én: Köszönöm, hogy elfogadtad az interjú meghívást. A mai beszélgetés célja az, hogy mélyebben megértsük a tapasztalataidat a mobilbankkal kapcsolatban és az applikáció milyen hatással van a pénzügyi tudatosságodra. Minden információt bizalmasan kezelek.

Bevezető kérdések - pénzügyekkel kapcsolatban:

Én: Kezdjük azzal, hogy **mi jut eszedbe először arról, ha pénzügyekkel kell foglalkoznod? Milyen érzéseket, gondolatokat vált ki belőled?**

Mariann: Nem okoz gondot, semmilyen rossz érzést nem vált ki belőlem.

Én: **Hol bankolsz és milyen számláid vannak?**

Mariann: Erste Bank, ott van a magán és céges számlánk is.

Én: **Milyen gyakran foglalkozol a pénzügyeiddel?**

Mariann: Céges szinten naponta, magán szinten igény szerint, általában havonta 2-3 napot

Én: **Mi a legfontosabb rövid és hosszú távú pénzügyi célod jelenleg?** /pl. lakásvásárlás, nyugdij, utazás/
Mi kell ahhoz, hogy ezt elérd? Mennyire jellemző, hogy rövid-/ hosszútávban gondolkodsz a pénzügyeidről? Hogyan történik ez, mesélj róla részletesebben?

Mariann: Nyugdij előtakarékosági megtakarításom 2013 óta van, illetve a mindkét gyermekemnek van 1-1 Babakötvény. Minden esetben hosszútávú befektetés a célom. Jelenleg éppen lakásvásárlásban vagyunk, mivel találtunk egy olyan jó lehetőséget, amivel a fiúk jövőjét tudnánk biztosítani.

Én: Mennyire tartod magad takarékos típusnak? Mit jelent ez számodra? Mi segíti a takarékoskodást az életedben (ha takarékoskods)? /itt gondolhatsz szolgáltatásokra, eszközökre, alkalmazásokra, bármire/

Mariann: Ha szükséges, mint mondjuk most a lakások vásárlása miatt, akkor tudok takarékoskodni. Alapvetően átgondolom, hogy mire adom ki a nehezen megkeresett pénzt, de ez inkább azóta van, mióta családom van. A takarékoskodás számomra azt jelenti, hogy a gyerekeimről fogok tudni gondoskodni a jövőben, hogy nekik könnyebb legyen.

Én: Kockázat vállalónak vagy kerülőnek tartod magad inkább, ha pénzügyekről van szó? Mit jelent ez számodra? Mit jelent ez a gyakorlatban?

Mariann: Biztonsági játékos vagyok inkább, az élet minden területén ez a jellemző rám, a pénzügyek sem kivétel.

Pénzügyi tudatossággal kapcsolatos kérdések:

Én: Mesélg egy kicsit arról, hogy mit jelent számodra a pénzügyi tudatosság? Fejtsd ki kérélek!

Mariann: A pénzügyi tudatosságot rettentően fontosnak tartom, de alapvetően Magyarországon nem jellemző a pénzügyi kultúra, emiatt adósodnak el sokan sajnos. Nagyon jó lenne, hogy az iskolában lenne pénzügyi kultúra oktatás már általános iskolában is, hiszen a pénzügyek már egészen kicsi kortól megjelennek a gyerekek életében. Az, hogy megtanulják beosztani, amit kapnak, már gyerekkorban kell nekik megtanítani. Hagyni kell őket "elbukni benne", de utána elmagyarázni a saját szintünkön, hogy mi volt a probléma.

Én: Hol/hogyan sajátítottad el a pénzügyi tudatosságot: család által, iskolában tanították vagy önállóan tanultad? Mesélg erről részletesen.

Mariann: A legfőbb tanítóim a szüleim voltak ebben, mivel gyerekként kifejezetten nem voltunk elengedve anyagilag, fontos volt, hogy ők jól "zsonglőrködjenek" a pénzzel. Középiskolában képesített könyvelőként végeztem, a főiskolán pedig üzleti kommunikációt tanultam, amelynek szerves része volt a pénzügyi ismeret. Jelenleg vállalkozóként és családayaként is fontos, hogy a pénzügyekre figyelmet fordítsak.

Én: Mennyire tartod magad pénzügyileg tudatosnak? Mit jelent ez rád vonatkozóan? Miben vagy tudatos és miben nem?

Mariann: Elégé jellemző rám a pénzügyi tudatosság, oda is figyelek erre. Első körben fontos számomra, hogy tudjam, hogy adott hónapban mennyi bevétellel/kiadással számolhatok. Második lépésként a kiadások rendezése történik meg, mindig akkor, amikor realizálódik, semmiképpen nem szeretem halogatni. Harmad rész pedig átgondolom, hogy megmaradt keretből mennyit tudunk félretenni. Amikor ezek mind leválasztásra kerültek, akkor lehet a megmaradt pénzt igény szerint elkölteni.

Én: Hogy látod a saját generációdát, mennyire fontos számukra a pénzügyi tudatosság? Miért igen vagy miért nem? Miben igen és miben nem?

Mariann: Talán az X generációra jellemző leginkább, hogy a szüleink nem aranykanállal a szájukba születtek és megpróbálták valamennyire életképes gyerekeket nevelni, de pénzügyi tudatosságot nem tudták továbbadni, mivel nekik sem nagyon volt. Maximum, a kevésből próbáltak valamit elérni.

A környezetemben lévő emberek közül a legtöbben odafigyelnek a saját pénzügyeikre, de általánosságban sajnos nagyon sokan el vannak adósodva, hitelt, hitelre halmoznak, fontos számukra a külsőség és emiatt belehajszolják magukat az adósságba.

Én: **Mit gondolsz a Z generáció hogyan viszonyul a pénzügyi tudatossághoz? Hogyan mutatkozik meg?**

Mariann: Szerintem ez szülői hozzáállás is, ismerek olyan szülőt, akinek a lánya 16 évesen dolgozik és magának keresi meg a pénzt és van olyan is, akit 29 évesen a szülei tartanak el. Talán a Z generáció számára a pénz már csak egy eszköz, hogy a szükségleteiket finanszírozni tudják, de nem erősségük a jövő tervezése.

Én: **Mennyire tartod magad digitálisnak, ha pénzügyekről van szó? Miért igen/ miért nem?**

Mariann: Nem vagyok egy nagyon digitális ember, csak amennyi a munkához kell. Netbankot használok évek óta, illetve nem régóta most már a mobilbankot is alapvető dolgokra, és online intézem, amit lehet, de nem kereskedek online pénzügyekkel.

Én: **Mit gondolsz, hozzájárulnak/ hozzájárulhatnak-e a digitális eszközök a pénzügyi tudatosság kialakításához vagy megvalósításához? Ha igen, hogyan?**

Te használsz digitális eszközöket a pénzügyi tudatosság növelésére? /online kurzusok, videók, alkalmazások, cikkek olvasása, online tanácsadás, akár AI keresők/

Mariann: Akinek nincsenek pénzügyi ismeretei őket inkább összezavarhatja a lehetőségek széles tárháza. Segítségnek tartom mindenképpen, de ha nincsen mögötte tudás, akkor veszélyes is lehet csak úgy kalandozni a digitális befektetési platformokon.

Mobilbankkal kapcsolatos kérdések:

Én: Az előzetes egyeztetések alapján tudom, hogy használsz banki mobilalkalmazást, most az ezzel kapcsolatos tapasztalataidról és véleményedről foglak kérdezni.

Én: **Milyen gyakran használsz mobilbankot? Milyen esetekben/ milyen céllal? Mióta használod?**

Mariann: Napi szinten használom a cégest. A magánt csak ha utalni kell vagy ha ellenőrizni szeretnék valamit, ez kb. 1-2 hetente történik meg.

Én: **Mely funkciók számítanak alapvető elvárásnak számodra a mobilbank használata során? (pl. friss egyenleg csekkolása)**

Mariann: A legalapabb funkciókkal elvagyok, de tetszik nekem, hogy ha a költségek kategorizálhatóak és látom havonta a statisztikákat, hogy mire mennyit költöttem. (pl.: vásárlás, tankolás, ruházat, étterem stb.)

Én: **Mennyire tartod biztonságosnak a mobilbankot?**
Miért gondolod ezt? Ki tudnád részletesebben fejteni?

Mariann: Biztonságosnak a tartom, mindig kapok SMS-t, amikor használom a kártyámat. Emiatt egyszer sikerült is megakadályoznom, hogy leemeljenek pénzt a számlámról, mivel azonnal tudtam reagálni az általam ismeretlen tranzakcióra.

Én: Nyisd meg kérlek a telefonodon az appot... **Mi az első gondolatod, ami eszedbe jutott, mikor megnyitottad az appot?** *Milyen érzés fogott el? /izgatottság, szorongás, semleges stb./*

Mariann: Magán számlámon nincsen szorongás, mivel tudom, hogy pénzem nagy része már éppen a lakásban van.

Mikor a cég számláját nyitottam meg, ott mérges lettem, mert nem érkezett be még az utalás, amire várok.

Én: **Kérlek, menj végig azokon a funkciókon, amiket használni szoktál és mondd is el, mire használod/ mennyire vagy vele elégedett.**

Mariann:

1. Egyenleg ellenőrzés – jó, hogy akármikor ránézhetek, elégedett vagyok
2. Új utalás vagy partnernek utalás – szeretem, hogy el lehet menteni a partnereket, ez egyszerűsíti a folyamatokat, de könnyen lehet új utalást is indítani
3. Számlakivonat lekérdezése – örülök, hogy lehet és elégedett vagyok vele.

Én: **Vannak-e olyan funkciók az alkalmazásban, ami véleményed szerint hozzájárul ahhoz/ segít abban, hogy pénzügyileg tudatosabb legyél?** *(pl. zsebek kialakítása a folyószámlán belül)*

Mariann: Igen, a magán számlámon a kategorizálás.

Én: **Mesélnél nekem egy olyan alkalomról (ha volt ilyen) mikor elbizonytalanodtál valamely lépésnél?** *Mi volt ez és hogy oldódott meg? Milyen kihívásokkal szembesültél ebben a folyamatban?*

Mariann: Egy nagyobb összeg elutalása mindig nehézség, ott többször ellenőrzöm az adatokat.

De alapvetően más alkalommal nem vált ki belőlem semmilyen érzést a mobilbank használata.

Én: **Tapasztaltál bármilyen negatívumot a mobilbankkal kapcsolatban?**

Mariann: Lassan tölt be és néha kidob.

Én: **Szívesen fogadnál pénzügyi tanácsokat, tippeket banki applikáción keresztül?**

Mariann: Igen, ha felkelti a figyelmem, biztosan elolvasnám.

Én: Mennyire valószínű, hogy ajánlanád ezt a mobilbankot egy barátodnak vagy kollégádnak? 0-10-es skálán

Mariann: Elégedett vagyok, csak nem bízek benne 100%-osan, ezért 9-esre értékelem.

Én: Van olyan funkció, amit kifejezetten hiányolsz a jelenlegi pénzügyi alkalmazásokból?

Mariann: Nincs mindegyik banknál kategorizálva lebontva a költség, ez jól jönne szerintem mindenhol, mindenkinek.

Én: Hogyan képzelned el az ideális pénzügyi alkalmazást? Milyen ötleteid vannak?

Mariann: Mivel számomra fontos a funkcionalitás, így teljesen elégedett vagyok a mostanival.

Én: Végül van néhány kapcsolódó fogalom, amikről a véleményedet szeretném kérni. Kérlek, mindegyikről mondd el, hogy hallottál-e róla? Használod-e? Milyen pozitívumait és negatívumait látod elsősorban a pénzügyi tudatosság szempontjából?

- mobiltárca (pl. Apple Wallet, Google Wallet, stb.):

Mariann: 1-2 hónapja használom a Google Walletet, sokszor megkönnyíti a helyzetemet, amikor gyorsan kell fizetni, nem kell a táskámban keresgélni a kártyámat. Érzem persze a könnyen fizetés veszélyét is... hamarabb előkapja az ember a mobilját sajnos...

- neobankok (pl. Revolut):

Imádom! Mióta megpróbáltak leemelni a kártyámról pénzt, csak ezt használom online vásárlásnál, ez a kártyám van beregisztálva, ezzel fizetek külföldön is. Csak feltöltöm az egyenleget és már tudom is használni.

- chatbot-ok a banki mobilalkalmazáson belül:

Mariann: Szerintem ebben boomer vagyok, inkább a felhívom a bankot telefonon. Szerintem még nagyon alap és sokszor, ha problémám van, akkor a chatbot nem tud rá megoldást.

- qvik fizetési rendszer:

Mariann: Nem hallottam róla.

zárás:

Én: Van bármi más, amit még hozzátennél, amit fontosnak tartasz ebben a témában?

Mariann: Nincsen, köszí a lehetőséget!

Én: Nagyon szépen köszönöm a segítséged!

Banki mobilalkalmazások hatása az X és Z generáció pénzügyi tudatosságára

Mélyinterjú alany:

Név: Gábor

Kor: 48 éves

Generáció: X generáció

Foglalkozás: Marketing menedzser

Interjú ideje:

2024.09.30. 14:30-15:02 -> 32 perc

Én: Köszönöm, hogy elfogadtad az interjú meghívást. A mai beszélgetés célja az, hogy mélyebben megértsük a tapasztalataidat a mobilbankkal kapcsolatban és az applikáció milyen hatással van a pénzügyi tudatosságodra. Minden információt bizalmasan kezelek.

Bevezető kérdések - pénzügyekkel kapcsolatban:

Én: Kezdjük azzal, hogy **mi jut eszedbe először arról, ha pénzügyekkel kell foglalkoznod? Milyen érzéseket, gondolatokat vált ki belőled?**

Gábor: Szeretek takarékoskodni, megtervezni a költségeket, ugyanakkor szeretek ad hoc vásárolgatni, ha erre van fölös keret. A pénzzel való viszonyom úgy gondolom jó. Az a korosztály vagyok, aki tudja, hogy a pénzért meg kell dolgozni és ezért meg is kell becsülni.

Én: **Hol bankolsz és milyen számláid vannak?**

Gábor: OTP-nél. Digitálisan bankolok leginkább, van egy fő számlám és mellette 4 különböző alszámla.

Én: **Milyen gyakran foglalkozol a pénzügyeiddel?**

Gábor: Néha csak havi, de inkább heti szinten.

Én: **Mi a legfontosabb rövid és hosszú távú pénzügyi célod jelenleg?** /pl. lakásvásárlás, utazás/
nyugdíj,
Mi kell ahhoz, hogy ezt elérd? Mennyire jellemző, hogy rövid-/ hosszútávban gondolkodsz a pénzügyeidről? Hogyan történik ez, mesélj róla részletesebben?

Gábor: Banki hitel végtörlesztése, illetve utazások, pihenés. Ami nagyobb kiadással jár, azt hosszútávon tervezzük. Megadunk magunknak egy dátumintervallumot, amiben azt szeretnénk elérni.

Én: **Mennyire tartod magad takarékos típusnak?** *Mit jelent ez számodra? Mi segíti a takarékoskodást az életedben (ha takarékoskods)? /itt gondolhatsz szolgáltatásokra, eszközökre, alkalmazásokra, bármire/*

Gábor: Nagyon!

Minden hónapban van fix összeg, amit a gyerekeknek félreteszek, illetve külön saját céljaimra is van erre összeg. A többi megy a közösbe. Nálunk a pénzügyi dolgok közösek. Mobilappon keresztül intézem az összegek csoportosítását.

Én: **Kockázat vállalónak vagy kerülőnek tartod magad inkább, ha pénzügyekről van szó?** *Mit jelent ez számodra? Mit jelent ez a gyakorlatban?*

Gábor: Abszolút kerülő. Nem szeretem a bizonytalan dolgokat.

Pénzügyi tudatossággal kapcsolatos kérdések:

Én: **Mesélj egy kicsit arról, hogy mit jelent számodra a pénzügyi tudatosság?** *Fejtsd ki kérlek!*

Gábor: Tisztában vagyunk a pénz értékével, tudjuk, hogy mire mennyi akarunk és tudunk költeni. A szükséges prioritásokat fel tudjuk állítani, hogy mire mikor és mennyit lehet kiadni. Az egzisztencia ne sérüljön.

Én: **Hol/hogyan sajátítottad el a pénzügyi tudatosságot: család által, iskolában tanították vagy önállóan tanultad?** *Mesélj erről részletesen.*

Gábor: Én abszolút magamtól. Sajnos a szüleim nem tanítottak meg a pénzzel bánni, nem kezeltek elég felnőttként hozzá sokáig, így a saját kezembe vettem a dolgokat.

Én: **Mennyire tartod magad pénzügyileg tudatosnak?** *Mit jelent ez rád vonatkozóan? Miben vagy tudatos és miben nem?*

Gábor: Ahogy említettem rendkívül takarékos vagyok és ez az egyik alapja szerintem a tudatosságnak, illetve tisztában vagyok a pénz értékével és írok költségtervet. Egyszóval, nagyon tudatos vagyok a pénzügyekben.

Én: **Hogy látod a saját generációd, mennyire fontos számukra a pénzügyi tudatosság?** *Miért igen vagy miért nem? Miben igen és miben nem?*

Gábor: Valaki az, valaki nem. Nem gondolnám, hogy ez generációs sajátosság lenne. Mindenkinek más a viszonya a pénzhez. Vannak tervezők és vannak „éljük a mának” típusú emberek.

Én: **Mit gondolsz a Z generáció hogyan viszonyul a pénzügyi tudatossághoz?** *Hogyan mutatkozik meg?*

Gábor: Sajnos nincs a közelemben ilyen életkorú személy, akit jobban ismerek és megfigyelhettem volna. Viszont az interneten látottak alapján és ismeretségi körben átlagban az igaz a fiatalokra, hogy szeretik a fényűzést és nem szeretnek spórolni, gyűjtögetni. Tisztelet a kivételnek természetesen.

Én: **Mennyire tartod magad digitálisnak, ha pénzügyekről van szó? Miért igen/ miért nem?**

Gábor: Munkámból kifolyólag teljesen digitális vagyok minden téren. Számomra egyszerű és kényelmes. A lehető legrövidebb idő alatt szeretnék a leghatékonyabb lenni.

Én: **Mit gondolsz, hozzájárulnak/ hozzájárulhatnak-e a digitális eszközök a pénzügyi tudatosság kialakításához vagy megvalósításához? Ha igen, hogyan?**

Te használsz digitális eszközöket a pénzügyi tudatosság növelésére? /online kurzusok, videók, alkalmazások, cikkek olvasása, online tanácsadás, akár AI keresők/

Gábor: Valamennyire biztosan. Személyfüggő. Szerintem hasznos lehet, ha egy pénzügyekben jártas ember okítana.

Mobilbankkal kapcsolatos kérdések:

Én: Az előzetes egyeztetések alapján tudom, hogy használsz banki mobilalkalmazást, most az ezzel kapcsolatos tapasztalataidról és véleményedről foglak kérdezni.

Én: **Milyen gyakran használsz mobilbankot? Milyen esetekben/ milyen céllal? Mióta használod?**

Gábor: Heti szinten. Azon keresztül vásárolok, fizetem a számláimat, utalok, figyelem a tranzakciókat stb.

Én: **Mely funkciók számítanak alapvető elvárásnak számodra a mobilbank használata során? (pl. friss egyenleg csekkolása)**

Gábor: Gyors utalás, csoportos beszédési beállítása, szolgáltatások listázása, tranzakciók átnézése, költség nyomon követése.

Én: **Mennyire tartod biztonságosnak a mobilbankot? Miért gondold ezt? Ki tudnád részletesebben fejteni?**

Gábor: Szerintem teljesen az. Nem volt még vele rossz tapasztalatom. Úgy gondolom a banki alkalmazások komoly védelemmel rendelkeznek.

Én: Nyisd meg kérlek a telefonodon az appot... **Mi az első gondolatod, ami eszedbe jutott, mikor megnyitottad az appot? Milyen érzés fogott el? /izgatottság, szorongás, semleges stb./**

Gábor: Semleges, mivel sokat használom. Kialakult rutinom része.

Én: **Kérlek, menj végig azokon a funkciókon, amiket használni szoktál és mondd is el, mire használod/ mennyire vagy vele elégedett.**

Gábor: Funkciónak megfelelően működik minden. Néha van probléma a bejelentkezéssel, amikor éppen frissítik vagy fejlesztenek valamit, de nem tart sokáig.

Én: Vannak-e olyan funkciók az alkalmazásban, ami véleményed szerint hozzájárul ahhoz/ segít abban, hogy pénzügyileg tudatosabb legyél? (pl. zsebek kialakítása a folyószámlán belül)

Gábor: Alszámlák léte, azok nevének egyedi megadása, így tudom mire teszek félre és mennyit.

Én: Mesélnél nekem egy olyan alkalomról (ha volt ilyen) mikor elbizonytalanodtál valamely lépésnél? Mi volt ez és hogy oldódott meg? Milyen kihívásokkal szembesültél ebben a folyamatban?

Gábor: Amikor egyik hétvégén szerettem volna utalni egyik saját számlámról a másikra és nem ment át, csak 2 nappal utána, holott azonnal kellett volna. Kellemetlen volt, mert fizetnem kellett volna valahol.

Én: Tapasztaltál bármilyen negatívumot a mobilbankkal kapcsolatban?

Gábor: A hétvégi utalások elhúzódása, de ez azóta javult.

Én: Szívesen fogadnál pénzügyi tanácsokat, tippeket banki applikáción keresztül?

Gábor: Megnézném.

Én: Mennyire valószínű, hogy ajánlanád ezt a mobilbankot egy barátodnak vagy kollégádnak? 0-10-es skálán

Gábor: 10, mert elégedett vagyok vele, sok hasznos lehetőséget kínál és felhasználóbarát.

Én: Van olyan funkció, amit kifejezetten hiányolsz a jelenlegi pénzügyi alkalmazásokból?

Gábor: Nincs.

Én: Hogyan képzelned el az ideális pénzügyi alkalmazást? Milyen ötleteid vannak? OTP mobilbankot lehet alapul venni. Nekem minden benne van.

Én: Végül van néhány kapcsolódó fogalom, amikről a véleményedre szeretném kérni. Kérlek, mindegyikről mondd el, hogy hallottál-e róla? Használsz-e? Milyen pozitívumait és negatívumait látod elsősorban a pénzügyi tudatosság szempontjából?

- mobiltárca (pl. Apple Wallet, Google Wallet, stb.):

Gábor: Ismerem, de nem használom. A fizikai kártyát használom, azt szoktam meg, illetve készpénzzel többször fizetek a mindennapokban, főleg a kisebb dolgokat.

- neobankok (pl. Revolut):

Gábor: Hallottam róla, de nem ismerem és nem használom.

- chatbot-ok a banki mobilalkalmazáson belül:

Gábor: Hallottam róla, hasznos lehet, de én nem használtam még, nem volt rá szükségem. Telefonálni jobb szeretek.

- qvik fizetési rendszer:

Gábor: Nem hallottam róla, nem használom.

zárás:

Én: **Van bármi más, amit még hozzátennél, amit fontosnak tartasz ebben a témában?**

Gábor: Elmondtam mindent, amit tudok ebben a témában.

Én: Nagyon szépen köszönöm a segítséged!

Gábor: Köszí a lehetőséget!

Banki mobilalkalmazások hatása az X és Z generáció pénzügyi tudatosságára

Mélyinterjú alany:

Név: S. Eszter

Kor: 51 éves

Generáció: X generáció

Foglalkozás: támogató szolgálat vezető

Interjú ideje:

2024.09.28. 18:00-18:55 -> 55 perc

Én: Köszönöm, hogy elfogadtad az interjú meghívást. A mai beszélgetés célja az, hogy mélyebben megértsük a tapasztalataidat a mobilbankkal kapcsolatban és az applikáció milyen hatással van a pénzügyi tudatosságodra. Minden információt bizalmasan kezelek.

Bevezető kérdések - pénzügyekkel kapcsolatban:

Én: Kezdjük azzal, hogy **mi jut eszedbe először arról, ha pénzügyekkel kell foglalkoznod? Milyen érzéseket, gondolatokat vált ki belőled?**

Eszter: Több, mint 20 éve intézem a család pénzügyeit, mégsem szívesen foglalkozok anyagiakat érintő ügyekkel. Kevés dolog jelent az életemben olyan tartós problémát, mint ez a nagyon is kézzel foghatóan materiális, de mégis megfoghatatlan fenomen: a PÉNZ. Örülök, ha “sok” van, és közben mégis mindig azt várom el, hogy gyarapodjon.

Én: **Hol bankolsz és milyen számláid vannak?**

Eszter: A 90-es évek vége óta az OTP Nyrt.-nél van lakossági bankszámlánk, a vállalkozási számlánkat a valamikori Takarékszövetkezetről nyitottuk és a mai napig annak jogutódjánál (MBH Bank Nyrt.) bankolunk.

Én: **Milyen gyakran foglalkozol a pénzügyeiddel?**

Eszter: Hetente 2-3 alkalommal, de ha bármi intézendő dolog akad, akár “azonnal” is ránézek a számlára.

Én: **Mi a legfontosabb rövid és hosszú távú pénzügyi célod jelenleg?** /pl. lakásvásárlás, nyugdíj, utazás/
Mi kell ahhoz, hogy ezt elérd? Mennyire jellemző, hogy rövid-/ hosszútávban gondolkodsz a pénzügyeidről? Hogyan történik ez, mesélj róla részletesebben?

Eszter: A pénzt ingatlanba fektetjük, ez hosszú távon bevételhez juttat minket. Némi egzisztenciális félelem van bennem, tartalékot szeretek képezni, de alapvetően szívesen is költöm a “bevételt” számomra hasznos dolgok vásárlására.

Vannak pillanatok (pl. legutóbb munka ügyben egy idősothton látogatásakor), amikor azt gondolom, hogy az öngondoskodáshoz x számú lakás nem elég, máskor megnyugtatom magam, hogy az bármikor forintra váltható és megoldódhat az időskori ellátás.

Én: Mennyire tartod magad takarékos típusnak? Mit jelent ez számodra? Mi segíti a takarékoskodást az életedben (ha takarékoskods)? /itt gondolhatsz szolgáltatásokra, eszközökre, alkalmazásokra, bármire/

Eszter: Nem vagyok takarékoskodó, de nem is herdálom a pénzt. Szeretem a megfelelő ár-érték arányú termékeket, szolgáltatásokat, és a mértéktelenséget elutasítom a pénzköltésben is, még ha meg is tehetné az ember.

A takarékoskodást segíti a vásárlásaim feletti kontroll, más személy: a férjem jelenléte mindenképpen takarékosásra ösztönöz.

Nem használok semmi bankhoz köthető, “zsebes” pénzgyűjtési módot.

Én: Kockázat vállalónak vagy kerülőnek tartod magad inkább, ha pénzügyekről van szó? Mit jelent ez számodra? Mit jelent ez a gyakorlatban?

Eszter: Közepesen kockázatvállalónak gondolom magam. A monetáris politikával szembeni erős fenntartásaim és a gazdasági viszonyok miatt alapvetően a biztonságot tartom szem előtt és így “óvatos duhajként” működöm ezen a téren. Nem érdekelnek gyakorlatilag a befektetési lehetőségek, öt éven belül egyszer adódott arra lehetőségem, hogy “lakásalapú kötvénybe” (Díófa Ingatlanrésztvény vagy valami ilyesmi volt e neve) fektessenek egy nagyobb összeget, abból igen kedvező eredménnyel szálltam ki, ez azonban mégsem sarkallt további hasonló vagy épp teljesen más befektetés eszközzésére.

Pénzügyi tudatossággal kapcsolatos kérdések:

Én: Mesélj egy kicsit arról, hogy mit jelent számodra a pénzügyi tudatosság? Fejtsd ki kérélek!

Eszter: A pénzügyi tudatosságom azt hiszem nekem nincs kimondottan.

Merthogy szerintem ott kezdődik, hogy képes valaki átgondolni, hogy mire mennyi pénze van (első lépésként először azt kell tudnunk, mire és mennyit költünk) és ott végződik, hogy tudatos tanulás révén, széles rálátással a lehetőségekre, céltudatosan bánunk a pénzügyeinkkel (befektetéseket eszközölünk, figyelemmel kísérjük a gazdasági környezetet stb.).

Én: Hol/hogyan sajátítottad el a pénzügyi tudatosságot: család által, iskolában tanították vagy önállóan tanultad? Mesélj erről részletesen.

Eszter: Gyerekkoromban nálunk jó sokáig nem beszéltek a pénzről a szüleim. Nem tudom, hogy ez más gyerekeknél is így van e. A pénzről, hogy van, vagy nincs, nem esett szó, és azt se nagyon mondták, hogy erre nincs pénzünk, ezt nem tudjuk megvenni. Anyukám jól öltözöttnek számított, apukám mindig “maszekolt”, háromévente Nyugatra utaztunk. Úgy emlékszem, hogy amit szerettem volna, azt általában meg is kaptam. Ki is hisztiztem, vagyis

inkább kiduzzogtam azokat a dolgokat, amikre azt éreztem akkor, 10-14 éves koromban, hogy nekem borzasztó nagy szükségem van. Nagyon kevés olyan dolog volt, amire nemet mondtak. A nagyobb ajándékokat karácsonyra vagy születnapra, tehát valamilyen alkalomra megkaptam. Zsebpénzt nem kaptam, viszont iskolabélyeget tudtam venni. A szüleim és a nagyszüleim is mindkét oldalról beosztással éltek, de nekem egészen az első saját fizetésemig mondhatni nem volt kapcsolatom a pénzzel. A húszas éveim elején jól kerestem Németországban, de nem igazán tudtam félretenni belőle, miután az első pár havi béreimből megvásároltam az első saját autót.

A pénzzel való viszonyom akkor lépett új szintre, amikor összeköltöztünk a férjemmel és megvettük - szülői segítséggel - az első lakásunkat. A bevételekkel én gazdálkodtam majdnem a kezdetektől, én voltam, aki a csekkeket fizette, én vásároltam, döntenem kellett, hogy mi fontos és mi nem az. Nekem ez nagy teher volt, úgy éreztem, hogy ugyan "szabad" kezdet kapok és jó, hogy megvan mindenünk, de fiatalítani is kellene.

Az együttélésünk első pár évében többször is kellett hónap végén segítséget kérnünk a férjem szüleitől, aztán valahogy belejöttünk. Úgy érzem mindig is jó életszínvonalon éltünk, nem voltak egyiküknek sem extra igényei, így tudtunk egyről a kettőre jutni.

Szeretjük, ha vannak tartalékaink és biztonságérzetet ad, ha "egyben tartjuk a vagyont minden áron", de ez nem mindig a jó út.

Én: Mennyire tartod magad pénzügyileg tudatosnak? Mit jelent ez rád vonatkozóan? Miben vagy tudatos és miben nem?

Eszter: Sajnos nem vagyok pénzügyileg tudatos, habár bizonyos kérdéseket - mennyit szeretnék megtakarítani, mennyit költök és miben szeretnék fejlődni, ha a pénzzel való bánásmód a kérdés - időről időre felteszek magamnak a témában, de ez még édeskevés ahhoz, hogy pénzügyi tudatosságról beszéljünk. Ma már megtehetjük, hogy pénzt takarítunk meg a gyerekeinknek, de nem lenne rossz, ha minden hónap elején sikerülne megtakarítást eszközölni és azt elkülönítve gyűjteni. Ez lenne egy cél a közeljövőre!

Én: Hogy látod a saját generációd, mennyire fontos számukra a pénzügyi tudatosság? Miért igen vagy miért nem? Miben igen és miben nem?

Eszter: Szerintem az 50 felettiek kevésbé tudatosak pénzügyekben (is), mint az idősebb generáció és akár a fiatalabbak.

Sok a válás a korosztályomban (50+) és ezzel kapcsolatban is felmerülnek anyagi kérdések, bizonytalanságok, hisz sok nő a környezetemben "új" életet kezdett, de egy fizetésből, ki tudja milyen alaptőkével ötven körül egy válás finanszírozása értelemben sem egyszerű.

Én: Mit gondolsz a Z generáció hogyan viszonyul a pénzügyi tudatossághoz? Hogyan mutatkozik meg?

Eszter: Csodálattal figyelem a nagykorú gyermekem működését e tekintetben. Konkrétan a pénzvilágban fellelhető fogalmakat ismeri (amiről én azt sem tudom mi fán terem). Otthonosan mozog a pénzügyei intézése során a digitális világban. Nem feszélyezik az "új" dolgok, rugalmasan áll az éppen időszerű gazdasági innovációkhoz.

Ugyanakkor látja a "másféle" hozzáállást is. A "Z" generáció legnagyobb "gyengesége" a végletessége ebben a témában (is). Egy tanult, széles látókörű, tudatos réteg a középosztályban, esetleg generációk óta hátrányos helyzetben lévő szülők gyerekeként szocializálódtak, netalántán ugyan jómódban felnőttek, de "beosztásra" nem tanítottak tömegével szemben. A felső- vagy középosztálybeli gyerekek gyakran többet, jobbat,

nagyobbat, drágábbat “akarnak” és kapnak – közben pedig fogalmuk sincs a család valós anyagi helyzetéről, és az azzal járó szükségszerű következményekről. Ahogy arról sem, mi is az a szegénység igazából, vagy mennyi a dolgok valódi értéke. Ezért volna szükség arra, hogy mindig a gyerekek életkorának megfelelő szinten, őszintén, tabusítás és büntudatkeltés nélkül beszéljünk velük a társadalmi felelősségvállalás, a pénzügyi tervezés és a befektetések, a jövőtervezés fontosságáról. Akkor is, ha az nem komfortos vagy könnyű. Ezt gondolom, de én sem így jártam el a családomban szülőként.

Én: Mennyire tartod magad digitálisnak, ha pénzügyekről van szó? Miért igen/ miért nem?

Eszter: Egyáltalán nem tartom magam digitálisnak. Szerintem gyakorlat teszi a mestert - módon működök ebben a témában. Az “új” eljárásmodok megijesztenek és idegenkedek tőlük. Adott esetben kérek is segítséget az első használatkor és akkor nagyobb eséllyel másodszor már magam is képes vagyok alkalmazni, működtetni.

Én: Mit gondolsz, hozzájárulnak/ hozzájárulhatnak-e a digitális eszközök a pénzügyi tudatosság kialakításához vagy megvalósításához? Ha igen, hogyan?

Te használsz digitális eszközöket a pénzügyi tudatosság növelésére? /online kurzusok, videók, alkalmazások, cikkek olvasása, online tanácsadás, akár AI keresők/

Eszter: Szerintem a pénzügyi tudatosság kialakulásához nem járulnak hozzá a digitális eszközök, de a pénzügyek intézését feltétlenül megkönnyítik, illetve a látókört szélesítik.

Mobilbankkal kapcsolatos kérdések:

Én: Az előzetes egyeztetések alapján tudom, hogy használsz banki mobilalkalmazást, most az ezzel kapcsolatos tapasztalataidról és véleményedről foglak kérdezni.

Én: Milyen gyakran használsz mobilbankot? Milyen esetekben/ milyen céllal? Mióta használod?

Eszter: Kb. 11-12 éve használok internetbankot alapszinten, laptopon, és már 1-2 éve mobilbankot is. Milyen céllal? Csoportos beszédések beállítása, csekkbefizetés, egyszeri utalás, régebben telefon egyenleg feltöltés, bankkártyák limitbeállításainak módosítása, számlatörténet megtekintése. Kb. ennyi. Ha elintéznivaló akad, akkor használom, mondjuk átlagban hetente 1 alkalommal.

Én: Mely funkciók számítanak alapvető elvárásnak számodra a mobilbank használata során? (pl. friss egyenleg csekkolása)

Eszter: Számlatörténet megtekintése, tranzakciók feldolgozottsága, számlához tartozó bankkártyák kezelése.

Én: Mennyire tartod biztonságosnak a mobilbankot? Miért gondold ezt? Ki tudnád részletesebben fejteni?

Eszter: Azt gondolom, hogy a korosztályom többsége a kiberbiztonságot nem tartja stabilnak, megbízhatónak, ebből kifolyólag valószínűleg nem vagyok egyedül azzal a

bizonytalansággal, amivel a mobilbankhoz viszonyulok. Akár más, interneten fellelhető pénzügyi szolgáltatással kapcsolatban ugyanígy jellemző a bizalmatlanságom.

Én: Nyisd meg kérlek a telefonodon az appot... **Mi az első gondolatod, ami eszedbe jutott, mikor megnyitottad az appot?** *Milyen érzés fogott el? /izgatottság, szorongás, semleges stb./*

Eszter: Bizonytalanság!

Én: **Kérlek, menj végig azokon a funkciókon, amiket használni szoktál és mondd is el, mire használod/ mennyire vagy vele elégedett.**

Eszter: Az említett funkciókkal mind elégedett vagyok.

Én: **Vannak-e olyan funkciók az alkalmazásban, ami véleményed szerint hozzájárul ahhoz/ segít abban, hogy pénzügyileg tudatosabb legyél?** *(pl. zsebek kialakítása a folyószámlán belül)*

Eszter: Nem értek ehhez, és mivel vannak fenntartásaim az internet világával, így nem feltétlen használnám ki, ha tudnék róla sem valószínű.

Én: **Mesélnél nekem egy olyan alkalomról (ha volt ilyen) mikor elbizonytalanodtál valamely lépésnél?** *Mi volt ez és hogy oldódott meg? Milyen kihívásokkal szembesültél ebben a folyamatban?*

Eszter: Nincs konkrétum, maga az applikáció használatakor bizonytalanságot érzek.

Tapasztaltál bármilyen negatívumot a mobilbankkal kapcsolatban?

Eszter: Nem tapasztaltam semmit gyakorlatilag szerencsére.

Szívesen fogadnál pénzügyi tanácsokat, tippeket banki applikáción keresztül?

Eszter: Nem. Más csatornán szívesen, de biztos nem appon keresztül.
A bank által kínált - személyre szóló - akár egyénileg kivitelezett pénzügyi tanácsadás számomra hitelesebb.

Én: **Mennyire valószínű, hogy ajánlanád ezt a mobilbankot egy barátodnak vagy kollégádnak?** *0-10-es skálán*

Eszter: 7-es, mert amire szükséges arra jó, de nem vagyok teljesen elégedett vele, főként mert nem bízok benne.

Én: **Van olyan funkció, amit kifejezetten hiányolsz a jelenlegi pénzügyi alkalmazásokból?**

Eszter: Nincs ötletem rá.

Én: **Hogyan képzelnéd el az ideális pénzügyi alkalmazást? Milyen ötleteid vannak?**

Egyszerű, felhasználóbarát, közérthető, átlátható. Mindaz, ami nem jellemző szerintem az alkalmazások többségére a valóságban, holott a hirdetésekben ezeket a jellemzőket “hangoztatják”, ezekkel teszik őket “eladhatóvá”.

Én: Végül van néhány kapcsolódó fogalom, amikről a véleményed szeretném kérni. **Kérlek, mindegyikről mondd el, hogy hallottál-e róla? Használsz-e?** *Milyen pozitívumait és negatívumait látod elsősorban a pénzügyi tudatosság szempontjából?*

- mobiltárca (pl. Apple Wallet, Google Wallet, stb.):

Eszter: Hallottam a fogalmakat, de nem használom.

- neobankok (pl. Revolut):

Eszter: A gyerekem használja, neki küldtem régebben pénzt rá.

- chatbot-ok a banki mobilalkalmazáson belül:

Eszter: Nem hallottam róla.

- qvik fizetési rendszer:

Eszter: Nem hallottam még a kifejezést.

zárás:

Én: **Van bármi más, amit még hozzátennél, amit fontosnak tartasz ebben a témában?**

Eszter: Nem, köszönöm!

Én: Nagyon szépen köszönöm a segítséged!