

OTDK-dolgozat

2023

DEBRECENI EGYETEM
GAZDASÁGTUDOMÁNYI KAR



**A HAZAI ONLINE BANKOLÁS TÖBB SZEMPONTÚ EMPIRIKUS
VIZSGÁLATA**

**A MULTI-ASPECT EMPIRICAL STUDY OF HUNGARIAN ONLINE
BANKING**

Varga Dóra

Konzulens: Bakosné Dr. Kiss Virág Ágnes

Kézirat lezárásának dátuma: Debrecen, 2022. 10. 24.

TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS.....	1
1 TÉMAFELVETÉS.....	3
2 SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS.....	5
2.1 DIGITALIZÁCIÓ.....	5
2.2 E-KERESKEDELEM	5
2.2.1 Fogalmi áttekintés.....	5
2.2.2 Legfontosabb csatornák.....	6
2.2.3 Az e-kereskedelem piacai.....	6
2.2.4 E-kereskedelem és az internet létrejötte.....	8
2.2.5 Az e-kereskedelem helyzete napjainkban.....	10
2.3 E-SZOLGÁLTATÁSOK	13
2.3.1 E-banking.....	13
2.3.2 E-banking létrejötte.....	13
2.3.3 E-banking szolgáltatások bemutatása	14
2.3.4 Internet és online szolgáltatás használat hazánkban	17
3 ANYAG ÉS MÓDSZERTAN	20
4 EREDMÉNYEK ÉS AZOK ÉRTÉKELÉSE.....	23
4.1 INTERNETBANKOK VIZSGÁLATA.....	23
4.1.1 Mindennapi pénzügyeket érintő funkciók internetbanki elérhetőségének vizsgálata	23
4.2 MOBILBANKOK VIZSGÁLATA	27
4.2.1 Mindennapi pénzügyeket érintő funkciók mobilbanki elérhetőségének vizsgálata.....	27
4.2.2 A mobilbankok fogyasztói megítélésének vizsgálata.....	32
4.3 ONLINE BANKOLÁSI SZOKÁSOK VIZSGÁLATA	41
4.3.1 Felülethasználati szokások felmérése.....	41
4.3.2 A bankfiókban történő ügyintézés gyakorisága	42
4.3.3 Az online szolgáltatások használatának gyakorisága	43
4.3.4 Preferált platform vizsgálata.....	45
4.3.5 Preferált időszak vizsgálata.....	46
4.3.6 A kitöltők számlavezető bankjának vizsgálata	47
4.3.7 Preferált helyszín vizsgálata.....	48
4.3.8 Az online bankolás tényezőinek rangsorolása	49
4.3.9 Online bankolással kapcsolatos állítások véleményezése	49
4.3.10 Szolgáltatások fontosságának és használatának vizsgálata.....	52
5 KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK.....	57
ÖSSZEFOGLALÁS	60
IRODALOMJEGYZÉK	62
MELLÉKLETEK.....	HIBA! A KÖNYVJELZŐ NEM LÉTEZIK.
1. SZÁMÚ MELLÉKLET: A KÉRDŐÍVES MEGKÉRDEZÉS SORÁN FELTETT KÉRDÉSEK .I	

BEVEZETÉS

Napjainkban a digitalizáció jelentősége nőn nő. A felnövekvő generáció már „digitális bennszülött”. Mindennapi életünkkel egyre inkább összefonódik az internet. Használatával keresünk információt, kommunikálunk, ügyeket intézünk, vásárolunk. A 2020-ban berobbanó Covid-19 járvány, és az ahhoz kapcsolódó járványügyi intézkedések, kereskedelmi korlátozások is megerősítették az online tér pozícióját. Egy csomó korábban hagyományos módon végbemenő folyamat terelődött át a digitális térbe. Az iskolák átálltak online oktatásra, több szervezet átállt táv, illetve hibrid munkavégzésre. Ezek hatása mai napig érzékelhető. Azóta is több tanfolyam távoktatás keretei között indul, valamint a szervezetek egy nagy része továbbra is megtartotta ezeket a munkavégzési gyakorlatokat. Az emberek számára ezek kényelmes, praktikus megoldásoknak számítanak. Az iskolák számára sem jelentene most már problémát a digitális rendszerre való átállás.

Természetesen nem csak az oktatás és a munkavégzés területén volt tapasztalható az online tér nyújtotta lehetőségek kihasználása. A pandémia első hulláma során az e-kereskedelmi folyamatokra való igények is ugrásszerűen megnöttek. A kijárási tilalom és a karanténok hatására sokan online kezdték el vásárolni a mindennapi fogyasztási cikkeiket, ruhákat és egyéb eszközeiket. Továbbá a kereskedelmi bankoknak is reagálniuk kellett erre a helyzetre. Bár alapvetően már jó ideje az életünk része volt az online bankolás, mégis a járványhelyzet hozta körülmények voltak azok, amik sok ügyfelet az online banki szolgáltatások fogyasztására kényszerítettek. Éppen ezért az online banki ügyintézés is kiemelt fontosságúvá vált. A bankoknak alkalmazkodniuk kell a folyamatosan változó fogyasztói igényekhez.

A fogyasztók kényelmén túl az online banki fejlesztéseknek humánerőforrásoptimalizálás szempontjából is nagy jelentősége van. Továbbá a bankfióki ügyintézés elégedettségének növelése szempontjából utolsó. A bankoknak célszerű az egyszerűbb folyamatokat az online térbe terelni, mert a nagy ügyfélforgalom tetemes része sok esetben olyan műveletek elvégzését igényli, amit amúgy az ügyfelek otthonról, néhány perc alatt el tudnák végezni. Ez sok sorbaállással töltött időt spórolna meg a fogyasztók számára, valamint lehetőséget adna az ügyintézők számára, hogy nagyobb, hosszabb terjedelmű, bonyolultabb ügyleteket tudjanak végezni. Ez a bankok számára sem lenne hátrányos, mert ezekből az ügyletekből tudnának valódi profitot realizálni.

A dolgozatom témája a fogyasztói igények változására és az ezekhez kapcsolódó folyamatos fejlődésekre koncentrál.

A dolgozat a terjedelmi korlátok okán csak a fogyasztói szokásokat, véleményeket és az e-bankok világát érinti. További témakörök feltárására nem tettem kísérletet.

1 TÉMAFELVETÉS

Dolgozatom központi témája a hazai online bankolás, címe „A hazai online bankolás több szempontú empirikus vizsgálata”.

Témaválasztásom háttérében egyformán jelen vannak a személyes indíttatások és a makrokörnyezeti sajátosságok, amik elméleti és gyakorlati szempontból is relevánssá teszik a témát, erősítik a kutatási célkitűzések fontosságát.

Magával az e-kereskedelemmel 2-2,5 éve foglalkozom kutatás szintjén. Akkor még az ágazat egy teljesen másik szegmensét szerettem volna vizsgálni. Motivációim háttérében is egészen más tényezők álltak. Eredetileg a ruházati elektronikus kiskereskedelemmel szerettem volna foglalkozni, saját üzleti tevékenység végzése céljából. Ilyen jellegű tevékenységek miatt elengedhetetlen a piackutatás, valamint a fogyasztói igények és attitűdök vizsgálata.

A 2020-ban megjelenő világjárvány is rámutatott, hogy milyen fontos jelentőséggel bír az e-kereskedelem. A járványügyi intézkedések miatt megnövekedett az internetes vásárlások, ügyintézések száma, sokak számára vált népszerűvé a kereskedelem ezen módja. Ekkor csak tovább fokozódott bennem, hogy szeretnék a témával komolyabb szinten is foglalkozni. Így kezdtem a DETEP keretei között kutatási tevékenységbe e-kereskedelem témában.

2021-ben az egyik haza kereskedelmi nagybanknál kezdtem el gyakornokként dolgozni, ahol jelenleg is állományban vagyok. Először lakossági területen, befektetési és betéti osztályon dolgoztam. Már az első néhány hétben kiderült, hogy jól érzem magam pénzügyi területen, és úgy éreztem, hogy szívesen foglalkoznék a témával mélyebben. Nagyon hamar realizáltam a fióki környezetben, hogy az ügyintézők leterheltsége és a folyamatos, akadálymentes és gyors ügyfélforgalom lefolytatása szempontjában nagymértékű befolyással bírnak az elektronikus banki szolgáltatások. Ekkor döntöttem úgy, hogy a kutatási témámat kiterjesztem ezekre a szolgáltatásokra.

Nagyjából egy éve követéses vizsgálatot végzek a hazai nagybankok (OTP Bank, K&H Bank, ERSTE Bank, UniCredit Bank, Raiffeisen Bank és MKB Bank) szolgáltatásainál, illetve a fogyasztói megítéléseket és vállalati kommunikációt illetően.

A dolgozatom célkitűzései között szerepelt a hazai nagybankok online szolgáltatásainak (internet- és mobilbank) evolúció szintű vizsgálata, a fejlesztési hajlandóságok feltér-

képezése. A fejlesztésekhez szükséges fogyasztói megítélések, vélemények és kommunikáció monitoringozásán túl szerettem volna felmérni az ezek mögött megbúvó háttér attitűdöket, felhasználói szokásokat, melyhez kérdőíves megkérdezést is alkalmaztam. A követéses vizsgálat eszközei között dokumentumelemzés és netnográfia szerepelt. A célkitűzések számos kérdés kapcsolható. Hogyan változtak az egyes bankok online szolgáltatásaiban elérhető mindennapi pénzügyekhez kapcsolódó funkciók nagyjából egy év alatt? Hogyan változott egy év alatt az egyes mobilbankok fogyasztói megítélése? Mik azok a problémák, amik leginkább felvetődnek a felhasználókban az egyes mobilbankokkal kapcsolatban? Hogyan kezelik a bankok a felmerülő reklamációkat, esetleges elégedetlenségeket?

A megkérdezés előtt a már korábban megszerzett ismereteim alapján hipotéziseket is állítottam. Ezek a következők:

H1: A 18 és 24 év közöttiek jellemzően mindkét online banki felületet igénybe veszik.

H2: Az 50 feletti korosztály inkább bankol személyesen, mint online felületen.

H3: A legfontosabbnak ítélt online banki funkció az egyenlegkövetés.

A kutatásomat a fenti célkitűzések és hipotézisek mentén folytattam le. Elsőként is a digitalizáció és az e-kereskedelem elméleti háttérét és aktuális helyzetét jártam körbe szekunder források segítségével. Majd a már fentebb megnevezett primer módszerek segítségével igyekeztem a célkitűzésekhez kapcsolódó kérdésekre válaszolni, a hipotéziseket igazolni vagy elutasítani.

2 SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS

2.1 DIGITALIZÁCIÓ

Napjainkat gyakran hívjuk digitális kornak, melynek jellemzője, hogy a digitális technológia életünk minden területén megjelenik. Az információs és kommunikációs technológiák (IKT) megváltoztatta, ahogyan élünk, dolgozunk, a szabadidőnket töltjük, kommunikálunk. Az IKT hatása gyakorlatilag minden iparágban érezhető (Horváth, 2021).

Az internetre tekinthetünk úgy, mint a digitalizáció trójai falovára. Az internet globális kommunikációs rendszer, valamint az információ és a tudás terjesztésének eszköze. Az internet továbbá olyan csatorna, mely az információs társadalom tagjai közötti interakciót biztosítja (Szűts, 2020).

2.2 E-KERESKEDELEM

2.2.1 Fogalmi áttekintés

A szakirodalomban számos megfogalmazást találhatunk az e-kereskedelemre. Az emberek többségének az e-kereskedelem csupán az online vásárlást jelenti, azonban ez egy jóval komplexebb rendszer. Az e-kereskedelem a vezeték nélküli hálózaton folytatott üzlet részét képezi. Az online vásárláson kívül számos elektronikus szolgáltatást említhetünk az e-kereskedelem részeként. Ide tartoznak például a különböző online banki műveletek, tőzsdei tranzakciók is, de a különböző szoftverek letöltését is ide sorolhatjuk (Avornicului et al., 2019).

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kérdéseit Magyarországon a 2001. évi CVIII. törvény rendezi. A törvény olyan információs társadalommal összefüggő szolgáltatásként definiálja az elektronikus kereskedelmi szolgáltatást, amelynek célja valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt és az értékpapírt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket -, szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog üzletszerű értékesítése, beszerzése, cseréje vagy más módon történő igénybevétele.” (Net Jogtár, 2021).

Ezek alapján tehát az e-kereskedelem termékek, szolgáltatások interneten történő értékesítésének minden lépését magába foglaló gazdasági tevékenységet jelent.

2.2.2 Legfontosabb csatornák

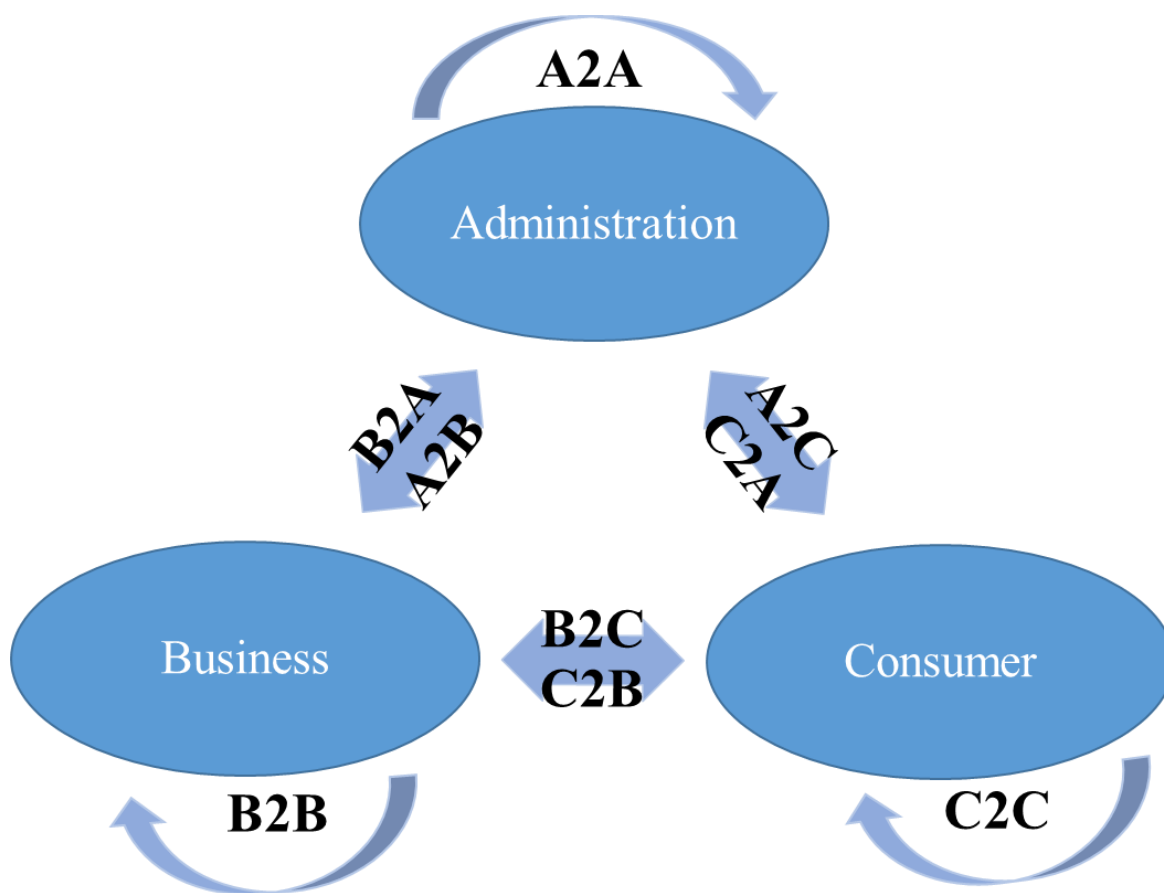
Az internetes kereskedelemnek számos értékesítési csatornája van, csakúgy, mint a hagyományos kereskedelem esetében. Az értékesítési, vagy más néven elosztási csatornákon keresztül mutatják be, adják el, és juttatják el a fogyasztók számára a termékeket (Kotler – Keller, 2012).

Az olyan internetes kereskedéseket, melyekben egyidejűleg sok eladó és sok vevő vesz részt elektronikus piactereknek nevezzük. Ezek esetében nem csupán egy vállalat e-kereskedéséről beszélünk (Szabó – Hámori, 2006). A Statista (2021) adatai szerint ezek a platformok a legnépszerűbbek az online vásárlók körében, itt realizálódik a vásárlások 47%-a. A legnépszerűbb piacterek közé az Amazon, az eBay, a Mercado Libre, a Rakuten és az AliExpress tartozik (Merton, 2021). Ezekre a platformokra tekinthetünk elektronikus áru- és szolgáltatástőzsdeként is (Szabó – Hámori, 2006).

A webáruházak értékesítést végző weboldalak. Weboldalnak az egymással összefüggő, statikus/dinamikus internetes oldalak egységét nevezzük (Avornicului et al., 2019), tartalmaznak minden olyan szükséges információt, ami segíti a fogyasztói bizalom kialakítását (Kopcsay, 2016). A márkaoldalak nem csak információs célokat szolgálnak, hanem márkaélményt és szórakozást is közvetítenek. (Avornicului et al., 2019). Napjainkban egyre gyakoribb, hogy az egyes márkák saját webáruházainak már mobiltelefonra optimalizált, applikációs változata is van.

2.2.3 Az e-kereskedelem piacai

A hagyományos kereskedelemhez hasonlóan az elektronikus kereskedelem esetén is megkülönböztetünk különböző piacokat. Az *1. ábrán* az e-kereskedelmi szereplők és az általuk kialakított piacok láthatók. A szereplők közé a kormányzati, közigazgatási szervek (administration), a vállalkozások (business), valamint a természetes személyek, maguk a fogyasztók (consumer) tartoznak.



1. ábra: Az e-kereskedelem piacai

Forrás: Saját szerkesztés Soós (2014) alapján

Az e-kereskedelemben tehát van kapcsolat a vállalkozások és a fogyasztók között, a fogyasztók és a közigazgatási szervek között, a közigazgatási szervek és a vállalkozások között, két közigazgatási szerv között, két vállalkozás között és két fogyasztó között is.

A Business to Consumer (B2C) piac az egyik legfontosabb e-kereskedelmi modell. A piac lényege, hogy a vállalkozások a végfogyasztókat szolgálják ki. Az eladók és a vevők közvetlenül nem ismerik egymást, személyes kapcsolat nincs köztük (Kovács, 2018). A B2C e-kereskedelem magába foglalja az áruk és szolgáltatások elektronikus értékesítését, valamint a hagyományos kereskedelem kiegészítő szolgáltatásait, úgymint a vásárlás előtti információnyújtás és a vásárlás utáni problémakezelés (Kacsukné – Kiss, 2007). A piachoz tartozik a legtöbb webáruház. A B2C piacon különböző szolgáltatások értékesítése is jelen van. Vásárolhatunk különböző belépőjegyeket, menetjegyeket, szállást foglalhatunk, valamint igényelhetünk olyan szolgáltatásokat, amik kényelmesebbé teszik életünk, például autómosást és egyéb takarítási szolgáltatásokat. Az ételrendelést is tekinthetjük szolgáltatás-vásárlásnak, hiszen az éttermi szolgáltatást saját otthonunk falai között vesszük igénybe.

A Business to Business (B2B) piaci modell esetén az üzleti kapcsolat az értékesítési lánc közbelső tagjai között áll fent, például két profitorientált vállalat között. Az elektronikus B2B piac lényege, hogy a vállalatok elektronikus úton automatizálják a kereskedelmi, kommunikációs és együttműködési folyamataikat az ellátási láncban. Méretét tekintve a piactér nagyjából tízszeres a B2C-nek (Bányai – Novák, 2011). A vállalatok közötti elektronikus kereskedelem elterjedésének legfőbb oka az EDI rendszer kialakulása. Az EDI üzleti dokumentumok és adatok elektronikus áramoltatását jelenti a kereskedő és a szállító között. Az elektronikus kommunikáció alapját az EDI szabványaiban meghatározott tartalmi és technikai jellemzők képezik, ezek teszik lehetővé a vállalkozásoknak, hogy emberi beavatkozás nélkül használják fel a dokumentumokat (Agárdi, 2010). A B2B piac hasonló a B2C piachoz, a piactereken internetes boltokat működtetnek, aukciókat rendeznek, elemzik a vásárlói szokásokat, és azok alapján személyes ajánlatokat adnak (Eszes, 2011).

Fontos említést tenni a Consumer to Consumer (C2C) elektronikus piacról, azaz a fogyasztók közötti elektronikus kereskedelemről. A Fenntarthatóság jegyében egyre jellemzőbb, hogy a használt, de még jó állapotú termékek gazdát cserélnek. Azonban természetesen nem csak használt termékek jelennek meg a piacon (Kovács, 2018).

2.2.4 E-kereskedelem és az internet létrejötte

1910. augusztus 18-án 15 amerikai kereskedő összeállt, hogy a városon kívüli virágkötészeti rendeléseket távirati úton egymás között kicseréeljék, erre az időpontra datálható az elektronikus kereskedelem kezdetét. Így tehát a Florist' Telegraph Delivery csoport, vagyis a mai FTD Inc. számít a világ első valódi e-kereskedelmi hálózatának (Eszes, 2011).

A következő nagy mérföldkő a nyugat-berlini blokádhoz köthető. 1948-ban a szovjetek célja az volt, hogy az akaratukat ráerőltessék a nyugati hatalmak zónáira, és megakadályozzák az általuk kibocsátott német márka forgalomba kerülését. Ennek érdekében elvágták a Nyugat-Berlinbe vezető utakat, beleértve a vasutak és a hajók útvonalait is, egyedül a légifolyosók maradtak nyitva, ezt nevezzük berlini légihídnak, A légihídon keresztül 13 hónap alatt hónapban 2 millió tonna élelmiszert juttattak be az ellenséges hatalmak. Egyedüli probléma a szállítmányok nyomon követése volt, melyre 1949-ben az amerikai hadsereg szállítmányozási tisztje, Edward A. Guilbert talált megoldást, amikor is feltalált egy szabványosított jegyzéki rendszert, amit telexszel, rádiótávíróval és telefonnal lehetett továbbítani (Hayes, 2002).

Bár a köztudatban az internet a modern világ nagy találmányaként van jelen, létrejöttének előzményei a hidegháborúhoz köthető, amikor az Amerikai Egyesült Államok létrehozta az ARPA-t, a Fejlett Kutatási Projektek Ügynökségét, melynek célja a tudományos technikai eredmények katonai célra történő felhasználása volt (HVG, 2005). 1969-ben tovább fejlesztéseknek köszönhetően létrejött az ARPANET, ami a katonai felhasználáson túl csomagkapcsolt adattovábbítás kutatásra is szolgált. Főként egyetemek, katonai bázisok és kormányzati laboratóriumi kutatók használták elektronikus levelezésre, fájlcsere és egymás számítógépei közötti távoli bejelentkezésre. A rendszer struktúrája pókhálószerű volt, nem volt központ, a számítógépek egyenrangúak voltak, nem kitüntetett irányokban kapcsolódtak egymáshoz. 1970-ben a felhasználók köre számos új intézettel bővül, majd 1983-ban a szigorúan ellenőrződ rendszerről leválasztották a katonai hálózatot, a MILNET-et. Így született meg a ma is ismert internet (Námetovszki, 2010).

Az online vásárlás koncepciója 1979-ben született meg Angliában, kifejlesztése Michael Aldrich nevéhez köthető. Mivel akkoriban ritka volt, hogy a háztartásokban számítógép legyen, ötletét egy televízió keresztül valósította meg. A tv készüléket telefonvonalon keresztül összekötötte egy valós idejű tranzakciófeldolgozó számítógéppel, létrehozva egy tranzakciós programot (Aldrich, 2010). Ekkoriban még nem volt az online vásárlásnak fogyasztói piaca, de a vállalati piac mérete már akkor is jelentős volt, hiszen a vállalatok megengedhették maguknak, hogy saját hálózatot üzemeltessenek, amennyiben az üzleti hasznot jelentett számukra. 1980 áprilisában a Redifon, Aldrich cége, létrehozta az Office Revolutiont. Céljuk az volt, hogy lehetővé tegyék a vállalatok számára, hogy digitális hálózatok segítségével kapcsolhassák össze a kapcsolatban álló feleket. Ezt a koncepciót napjainkban e-businessnek nevezik. Alapját az képezte, hogy megteremtsék a lehetőségét az üzleti folyamatok elvégzésének időtől, tértől helytől függetlenül a telekommunikációs éter (mai nevén kibertér) segítségével (Aldrich, 2011).

Az internet, valamint az elektronikus kereskedelem történetében is fordulópontot jelentett az 1990-es év, amikor is Tim Berners Lee kifejlesztette a hipertext alapú webes felületet, a Word Wide Web-et. A WWW titka az egyszerű kezelésben és a multimédiás alkalmazásban rejlik. Az információk egyszerűen, grafikusán, látványos formában jeleníthetők meg. Ez a felület már az üzleti alkalmazások számára is megfelelő médiumnak bizonyult (Eszes, 2011).

Az 1994-es év különösen nagy jelentőséggel bír az e-kereskedelem történelmében. Ebben az évben hozta létre Jeff Bezos az Amazon.com-ot, ami egyike volt az első e-kereskedelmi cégeknek, valamint a mai napig a világ egyik legismertebb online szereplője.

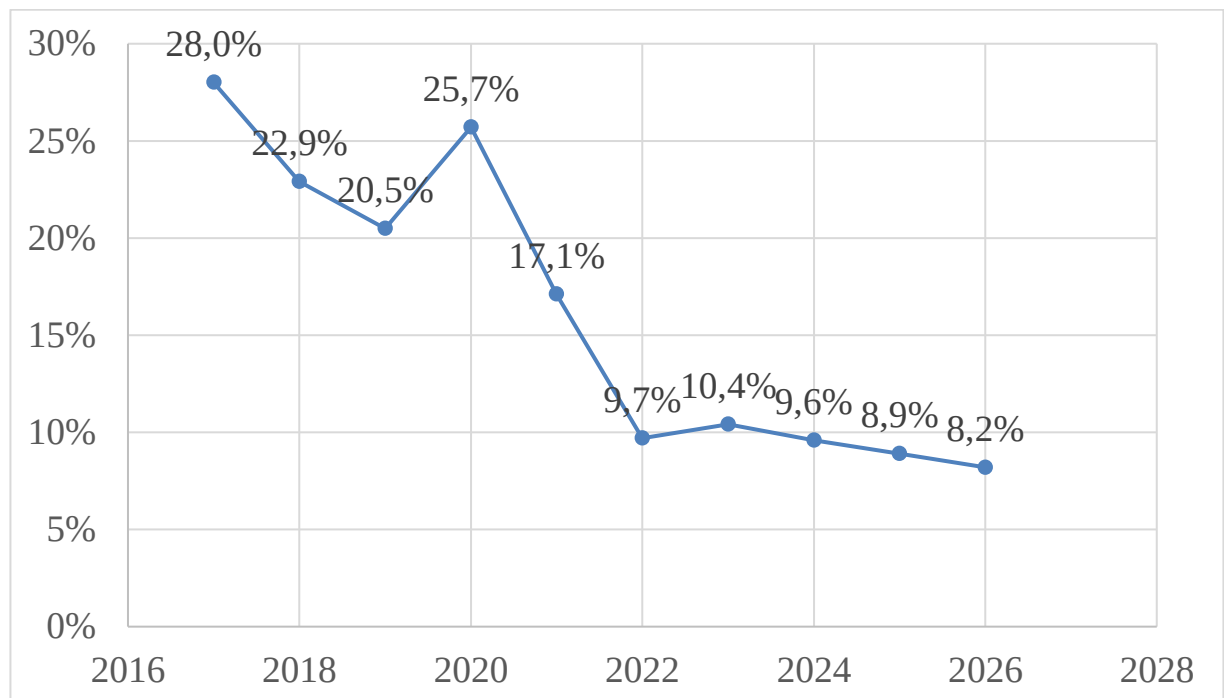
Ugyanebben az évben jött létre a Dell.com, ami három évvel később a világ első vállalata volt, ami egymillió dollárt realizált online értékesítésből (Ecommerce-Land, 2021).

Az első magyar webáruház 1996 novemberében kezdte meg működését. Ez volt a Zenebona Internet CD-bolt. A webshop több mint tíz éven át működött, majd 2007 decemberében megszűnt köszönhetően a CD-kereskedelem összeomlásának (Eszes, 2011).

2.2.5 Az e-kereskedelem helyzete napjainkban

Ebben a részben napjaink statisztikai segítségével mutatom be az elektronikus kereskedelem mai helyzetét.

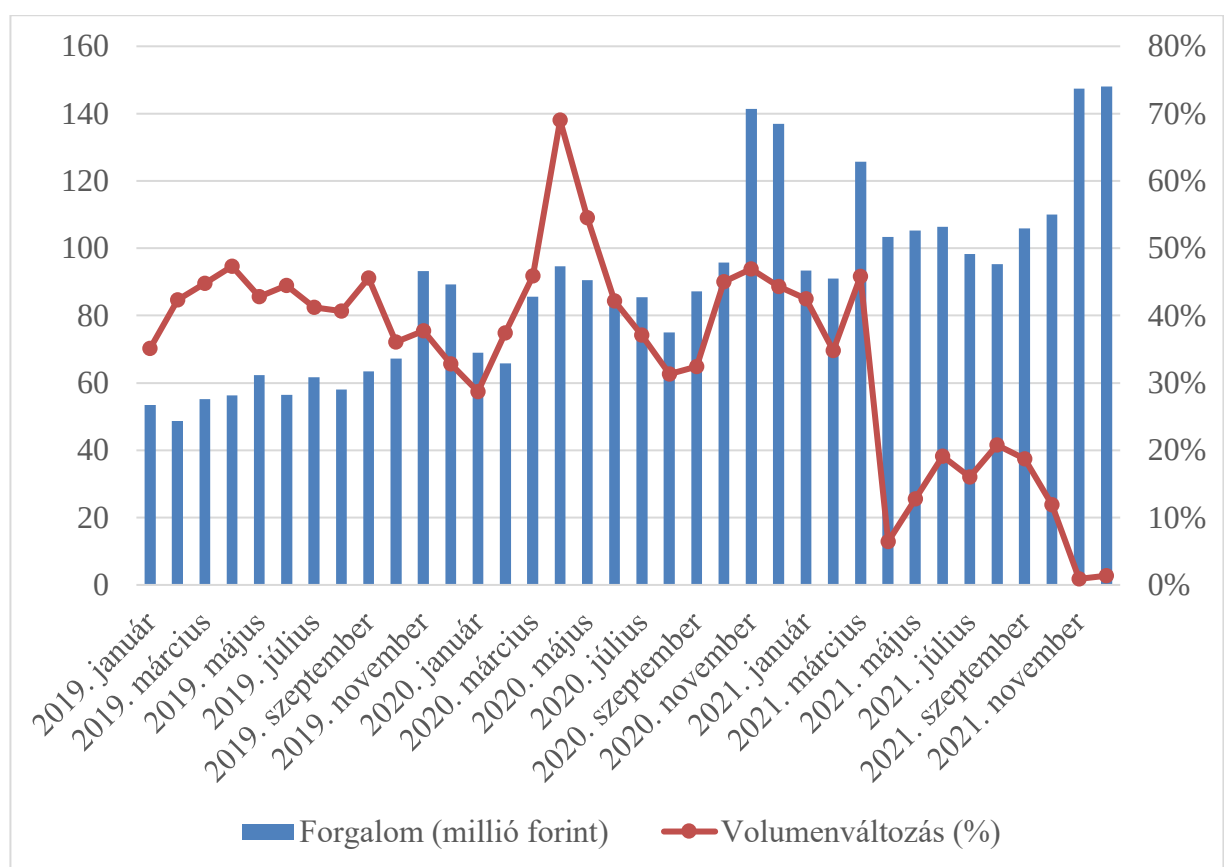
A Statista (2022) adatai szerint a világon az e-kiskereskedelmi eladások növekedési üteme az elmúlt években jellemzően 20% fölött alakult. 2020-ban – a világijárvány miatti hagyományos kereskedelem korlátozásának – 25,7% növekedést mutatott az e-kereskedelemben az eladások száma az előző évhez viszonyítva. Várhatóan a növekedés mértéke ugyan csökkenni fog az elkövetkező években, de a piac bővülése nem áll meg, csupán az online piacok fokozódó telítettsége miatt mérséklődni fog. A kiskereskedelmi eladások éves növekedését az e-kereskedelemben a 2. ábra tartalmazza.



2. ábra: A kiskereskedelmi eladások éves (becsült) növekedése az e-kereskedelemben

Forrás: Saját szerkesztés a Statista (2022) adatai alapján

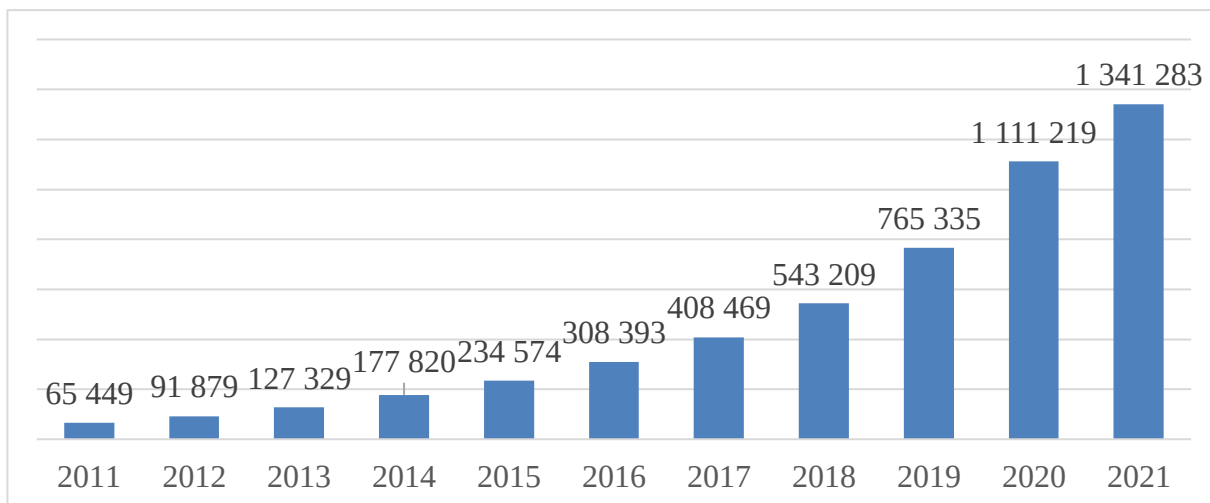
A KSH (2022) adatai alapján a magyarországi csomagküldő és internetes kiskereskedelmi forgalom volumene 2021-ben az előző éves kiugró értéknek számító 43%-os növekedés után is képes volt emelkedni 17%-kal. Ennek köszönhetően már 9,4%-os részesedéssel rendelkezik a teljes kiskereskedelmi ágazaton belül. Az elmúlt három év forgalom és volumen-változását a 3. ábra szemlélteti. A forgalom változás millió forintban, a volumenváltozás százalékban van kifejezve. Az egyes értékek minden esetben az előző év azonos időszakának viszonyában értendők. Az ábrán jól látható, hogy a két leginkább kiugró volumenváltozás 2020 áprilisában, valamint 2021 márciusában volt megfigyelhető, ez éppen összeköthető a Magyarországon történt pandémia okozta kereskedelmi korlátozásokkal.



3. ábra: A hazai csomagküldő és internetes kiskereskedelem forgalom változása millió forintban és volumenváltozása százalékban az előző évhez képest viszonyítva

Forrás: Saját szerkesztés a KSH (2022) adatai alapján

A hazai internetes és csomagküldő kiskereskedelem forgalma az elmúlt tíz évben folyamatos növekvő tendenciát mutat (KSH, 2022). Az elmúlt tíz év forgalmát a 4. ábra szemlélteti millió forintban kifejezve. Várhatóan a szektor forgalmát illetően ez a növekvő trend a jövőben is megmarad.



4. ábra: A hazai csomagküldő és internetes kiskereskedelem forgalma millió forintban (2011-2021)

Forrás: Saját szerkesztés a KSH (2022) adatai alapján

A GKID minden évben publikálja a hazánkban működő legnagyobb forgalmú online kereskedőinek rangsorát. Ezeket az 1. táblázat tartalmazza. Jól látható, hogy hazánkban a legnagyobb forgalmat főként az elektronikai cikkeket (is) értékesítő kereskedők bonyolítják. A rangsorban szerepel továbbá több FMCG kereskedés is, de megtalálható telekommunikációval, könyv és kultúrcikkkel, sportcikkkel és barkácsoló cikkekkel foglalkozó kereskedő is köztük. A TOP15 összforgalma 2021-ben 520 milliárd forint volt (GKID, 2022).

1. táblázat: A legnagyobb forgalmú hazai online kereskedők

Helyezés	Név	Típus
1	eMAG-Extreme Digital	webpláza és piactér
2	Alza.hu	webpláza
3	MediaMarkt	műszaki áruház
4	Tesco	FMCG kereskedés
5	Telekom	telekommunikációs eszközök és szolgáltatások
6	kifli.hu	FMCG kereskedés
7	Euronics	műszaki áruház
8	Aqua	műszaki áruház
9	Ipon	számítástechnikai áruház
10	Libri-Bookline	könyv és kultúra áruház
11	Decathlon	sportáruház
12	Auchan	FMCG kereskedés
13	Praktiker	barkácsoló kereskedés
14	pepita.hu	piactér
15	220Volt	műszaki áruház

Forrás: Saját szerkesztés a GKID (2022) alapján

2.3 E-SZOLGÁLTATÁSOK

Az elektronikus szolgáltatásokra az e-kereskedelem egy szeletként tekintünk. Az elektronikus szolgáltatásokat infokommunikációs hálózatok, például internet alapú rendszerek és mobil megoldások segítségével állítják elő, nyújtják, vagy fogyasztják. Legfontosabb jellemzője, hogy jobban részt vesznek a fogyasztók a szolgáltatásnyújtási folyamatban, ennek köszönhetően a szolgáltatásfogyasztást maga az ügyfél, valamint az interakcióinak magas fokú bevonása jellemzi (Scupola, 2008).

Az élet számos területén megtalálhatóak a különböző elektronikus szolgáltatások. Az oktatás területén nyújtott szolgáltatások napjaink szerves részévé váltak a pandémia miatt. Ide sorolhatjuk az online órátartást, vizsgáztatást- Az e-szolgáltatások ezen területét e-learningnek hívjuk. A minden napokban találkozhatunk e-szolgáltatásokkal az egészségügy és a kormányzati ügyintézés területén is. Az egyik legfontosabb e-szolgáltatás típus a pénzügyek területén található meg. Ezt elektronikus bankolásnak, idegen szóval e-bankingnek nevezzük (Scupola, 2008).

2.3.1 E-banking

Vigvári (2015) szerint azoknak a bankszolgáltatásoknak az összességét nevezzük elektronikus bankolásnak, amik elektronikusan működnek.

Más megfogalmazás szerint minden olyan szolgáltatást e-banki szolgáltatás alatt értünk, ami segítségével egyszerűen, gyorsan, otthonról is intézhetjük pénzügyeinket (MNB, 2020).

2.3.2 E-banking létrejötte

A 20. század második felében kezdett hanyatlásnak indulni a teljes körű személyes kiszolgálás a pénzügyek terén. A kezdő pontot az jelentette, amikor megjelentek a bankkártyák. A bankfiókon kívüli pénzügyi szolgáltatást sokáig a bankkártyák és a telefonos ügyfélszolgálatok jelentették, majd az 1980-as évek vége felé megjelentek az első olyan alkalmazások, melyek segítségével távolról is lehetett ügyet intézni, ezeket office- és homebanking alkal-

mazásoknak nevezzük. Az internet és a számítógépek elterjedése dinamikus változást hozott az 1990-es években a pénzügyi távszolgáltatások terén, egyre nőni kezdett ezeknek a szolgáltatásoknak a népszerűsége. Bár az igény továbbra is megmaradt a személyes, bankfióki ügyintézés iránt, a kényelmes, otthoni bankolási megoldások kereslete nő. Ezen igények kielégítése céljából jöttek létre a különböző e-banki szolgáltatások (Avornicului et al., 2019).

2.3.3 E-banking szolgáltatások bemutatása

Kártyákhoz kapcsolódó szolgáltatások

A leggyakrabban használt elektronikus banki szolgáltatások közé olyan pénzforgalmi innovációk tartoznak, amik elősegítették a bankkártyák elterjedését és a nemzetközi fizetési forgalom felgyorsulását (Vigvári, 2015).

A bankkártyáknak terhelés szempontjából három fő típusa van. Betéti kártyának nevezzük azokat a kártyákat, amik csupán a hozzájuk tartozó számlán található összeg erejéig használhatók. Ezt az összeget nevezzük a kártya fedezetének. A betéti kártyákat angolul Debit Cardnak nevezzük. A hitelkártyák lényege, hogy a tulajdonos hitel igénybevételével jut hozzá. A kártyát a hitelkeret mértékéig használhatja. A hitelkeretet a bankok mindig egy elkülönített hitelszámlán tartják nyilván. A hitelkártyák angol megfelelője a Credit Card. A harmadik típus vegyes típusú kártyáknak hívjuk. Ezek használatának esetén a felhasználás mértékét az elkülönített kártyaszámlán található fedezet határozza meg, viszont bizonyos mértékű túlköltekezésre is van lehetőség, amit a kibocsátó már hitelként kezel. Angolul ezeket a kártyákat Mixed Cardnak hívjuk (Bódy et al., 2018).

A bankkártyák elterjedésének köszönhetően a pénzforgalom jelentős része már elektronikus úton zajlik. A terminálok (ATM, POS) elterjedése miatt egyszerűen lehet készpénzt felvenni, valamint a kártyák segítségével vásárolni (Máté, 2006).

ATM

Az ATM-eket másnéven bankautomatáknak szoktuk nevezni. A bankautomaták olyan gépek, amik a lehetővé teszik a kártyabirtokosok számára a bankkártya leolvasása után, hogy banki műveleteket végezzenek vele (Avornicului et al., 2019).

Segítségükkel jellemzően készpénz felvétel végezhető el, de egyre több olyan készülék érhető el, amik lehetőséget nyújtanak a számlára való befizetésre, valamint egyre gyakoribbak az egyéb szolgáltatások is, mint például az egyenleglekérdezés, a készpénzbefizetés, a csekkbefizetés, a PIN-kód módosítása, a mobiltelefon egyenlegének feltöltése és a bankkártya mögötti számláról történő átutalás (MNB, 2020).

Az ATM-ek nagy előnye, hogy napjainkban már nagy sűrűséggel találhatók meg, és éjjel nappal rendelkezésre állnak az ügyfelek részére (Bódy et al., 2018).

POS

Magyarországon minden online pénztárgéppel rendelkező kereskedő biztosítani köteles valamilyen elektronikus fizetési lehetőséget a vásárlói részére, erről a 2020. évi LXXVI. törvény 38. §-a rendelkezik (Magyar Közlöny, 2020). Ennek több módja is van, opció például az értékesített áru ellenértékének átutalása. Praktikusságát az adja, hogy az azonnali fizetési rendszer bevezetése óta ezen tranzakciók azonnal (öt másodperc alatt) teljesülnek (Argyelán, 2020). A másik, jobban elterjedt módszer a bankkártyás fizetés bevezetése.

A bankkártya elfogadó helyeken POS terminálok kerültek bevezetésre. A terminálok a kártyák mágnescsíkján vagy chipjén található adatokat használják fel. Ellenőrzik, hogy a kártya státuszát, hogy a kártya le van-e tiltva, elegendő-e a fedezete. Végrehajtja a fizetési tranzakciót, majd kiállít egy bizonylatot a művelet sikerességéről (MNB, 2020).

Bár a POS terminál szolgáltatásokat csak vállalati ügyfelek tudják igénybevenni az egyes bankoknál, a természetes személyek szempontjából azért fontosak, mert lehetőséget teremtenek a kártyás vásárlásra.

Telebank

A telebank vagy más néven call center szolgáltatás lényege, hogy a különböző tranzakciókat az ügyfelek beazonosítás után telefonvonalon keresztül bonyolíthatják le. Telebankon keresztül lebonyolíthatóak például számlainformáció lekérdezések, különböző átutalási megbízások rögzítése, betét lekötések, bankkártyákkal kapcsolatos tevékenységek és akár az értékpapír ügyletek is (Máté, 2006).

Budai (2014) meghatározása szerint a telebankok általában automata telefonos ügyfélszolgálatok. Az IVR, azaz Interaktív Hang Válasz rendszernek köszönhetően az ügyfeleknek nem feltétlen kell valódi ügyintézővel beszélniük, a telefonkészülékük gombjaival

választhatják ki az igényelt szolgáltatást. Ily módon a humánerőforrás felhasználás könnyen optimalizálható, ugyanis egyes folyamatok teljes mértékben automatizálhatóak, mert az IVF teljesen át tudja venni az ügyfélszolgálatot egy ügyintézőtől.

Bár a telebank szolgáltatás a legtöbb banknál elérhető hazánkban, hatalmas különbségek vannak az ügyfelek számára a kiszolgálás színvonalában. A különbségek főként a várakozási időben, a nyitvatartási időben, az elérhető szolgáltatások mennyiségében, fajtájában, az ügyfél-azonosítás módjában, a kiszolgálási módozatokban és a híváskezelés megvalósításában mutatkoznak meg (Avornicului et al., 2019).

Online szolgáltatások

Internetbank

Az internetbank olyan banki szolgáltatás, ami a World Wide Web segítségével vehető, működéséhez nincs szükség speciális szoftverre, csupán egy olyan eszközre, ami rendelkezik internetkapcsolattal és egy böngészőprogrammal (Balogh, 2004).

Internetbanki szolgáltatás segítségével a banki ügyletek széles köre elérhető. A tipikus szolgáltatások köre tartalmazza a számlainformációk lekérdezését, beleértve az aktuális egyenleget és a számlatörténetet, az elektronikus számlakivonat letöltését, a különböző átutalási megbízások rögzítését, a postai csekkek befizetését, a lekötött betétek kezelését, új betétek lekötését, a hitelkártyák egyenlegének lekérdezését, bankkártyák aktiválását, tiltását, limitek módosítását és bizonyos hitelkérelmek beadását. A speciális szolgáltatások közé tartozik a mobilegyenleg feltöltése, az elektronikus számlák kiegyenlítése, SMS szolgáltatás és mobilbank igénylése, az SMS szolgáltatáshoz kapcsolódó limitek módosítása, megszüntetése, nagy összegű készpénzfelvétel bejelentése, a bank által használt árfolyamok lekérdezése, pénzintézet által alkalmazott kamatok, kondíciók megtekintése, részvények árfolyamának és befektetési alapok eszközértékének megtekintése, beállítások módosítása. A szolgáltatások köre intézményenként eltérő (MNB, 2020).

Mobilbank

A szakirodalomban a mobilbankot másnéven mobil netbanknak is szokták nevezni. Definíciója szerint olyan mobiltelefonra optimalizált rendszer, aminek segítségével, interneten ke-

resztül, folyamatosan, bárholnyon nyomon követhető a pénzügyek alakulása, valamint gyorsan és kényelmesen intézhetőek el segítségével a banki ügyek. A mobilbanki szolgáltatások általában egy applikáció mobiltelefonra való telepítésével vehető igénybe, jellemzően azok számára elérhetőek, akik már rendelkeznek internetbanki hozzáféréssel (MNB, 2020).

A mobile banking a banki- és pénzügyi szolgáltatások mobil telekommunikációs eszközökkel történő elérhetőségét és igénybevételét jelenti. A szolgáltatások köre sokszínű, lehetőséget nyújthat banki és tőzsdei ügyletek végrehajtására is (Gál, 2008).

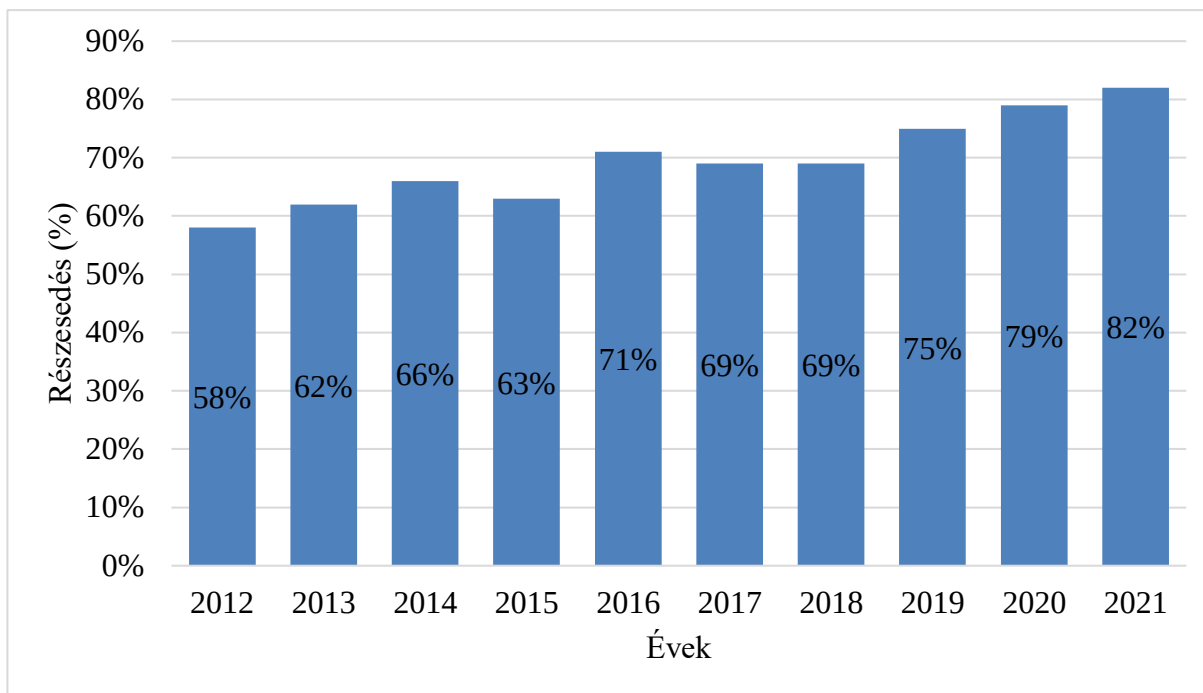
Mobilbankon elérhetőek a legszükségesebb banki műveletek, mint a számlainformációk lekérdezése, beleértve a számlaegyenleg és számlatörténet lekérdezését. Ide tartozik még a különböző átutalási megbízások rögzítése, betétek lekötése és visszavezetése, SMS szolgáltatás beállítása, módosítása, törlése, hitelinformációk lekérdezése és a bankkártyák kezelési szolgáltatásai, mint az aktiválás, a letiltás, a bankkártyaforgalom lekérdezése és a limitek módosítása (MNB, 2020).

Máté (2006) megfogalmazása szerint a mobile bankingre tekinthetünk mobiltelefonba zárt pénzügyintézként is sokszínű funkcionalitásának köszönhetően.

2.3.4 Internet és online szolgáltatás használat hazánkban

Magyarországon egyre nő az internetfelhasználás, valamint a különböző online szolgáltatások kihasználása. 2020-ban a háztartások 88%-a rendelkezett internetkapcsolattal hazánkban, 87%-a szélessávú internettel rendelkezett. 2021-ben már a háztartások 91%-a rendelkezett internetkapcsolattal, ezen belül is szélessávú internettel. 2020-ban az online banki ügyintézés kihasználók aránya 51% volt, a következő évben itt 5%-os növekedést figyeltek meg. Ugyancsak ez a tendencia volt megfigyelhető a közigazgatási intézmények internetes szolgáltatásainak igénybevételét illetően. 2020-ban az online banki szolgáltatásokat leginkább igénybe vevők a 25 és 34 év közötti korcsoportba tartoztak, 72%-uk használta az internetet erre a célra. A 35 és 44 év közöttiek is hasonló mértékben használják ki az internet adta lehetőségeket ezen a téren, a korosztály 70%-a bankolt online. Az idősebb, 64 és 74 év közötti korosztály is meglepően nagy arányban használta az online banki szolgáltatásokat, ugyanis közel felük intézte pénzügyeit ily módon (KSH, 2020; KSH, 2021).

A napi szinten internetezők száma folyamatos növekedést mutat hazánkban. 2021-ben a napi szinten internetezők részesedése 3%-kal növekedett Magyarországon (Statista, 2022). A naponta internetezők részesedését az 5. ábra tartalmazza.

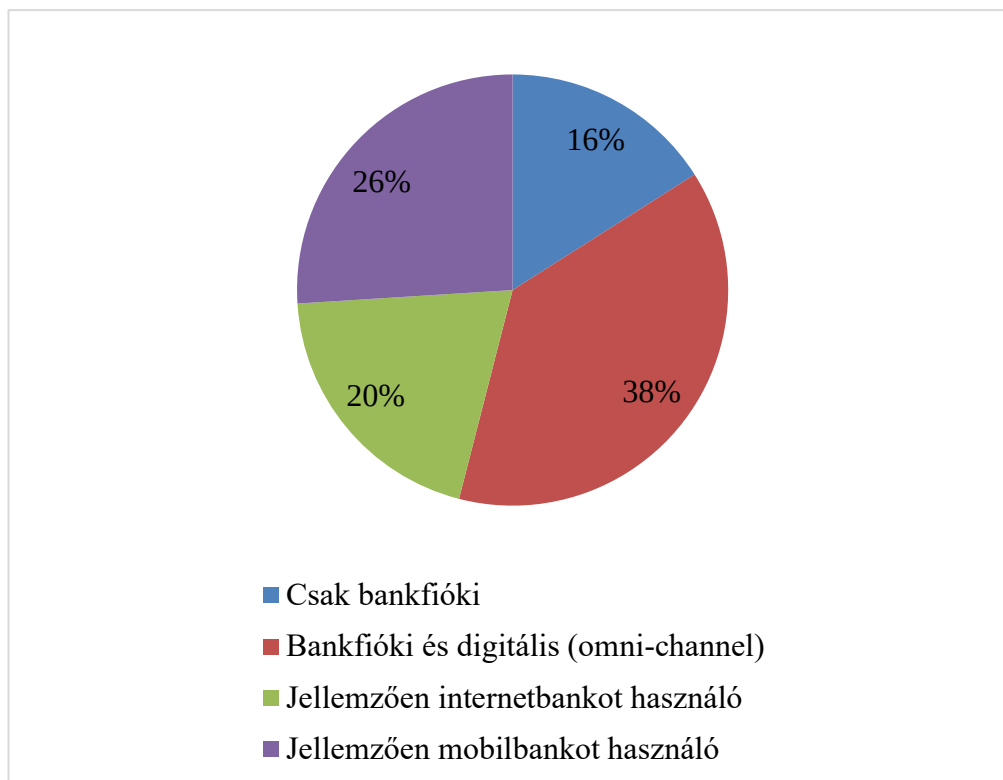


5. ábra: A napi szinten internetezők részesedése %-ban kifejezve 2012 és 2021 között

Forrás: Saját szerkesztés a Statiszta (2022) adatai alapján

Jól látható, hogy bár a növekedés üteme 2021-ben kismértékben csökkent, a vizsgált időszakban ebben az évben volt a csúcson.

Az MNB (2022) adatai alapján a hazai lakossági ügyfelek körében csökken a kizárólag bankfiókban ügyintézők száma, és nő a bankfióki és internetes platformon is ügyintézők száma. A lakosság több, mint negyede már szinte kizárólag okos telefonján intézi bankügyeit. A lakossági ügyfelek csatornahasználat szerinti megoszlását a 6. ábra szemlélteti.



6. ábra: A lakossági banki ügyfelek csatorna szerinti megoszlása

Forrás: Saját szerkesztés az MNB (2022) adatai alapján

Az ábrán jól látható, hogy a lakosság több, mint egyharmada omni-channel felhasználónak számít, ők egyaránt intézik online és offline pénzügyeiket. Napjainkban csupán 16% intézi banki ügyeit kizárólag személyesen, bankfiókban.

3 ANYAG ÉS MÓDSZERTAN

A dolgozat elkészítése során a marketingkutató primer és szekunder módszereit is használtam.

A szakirodalmi áttekintésem elkészítéséhez szekunder kutatást alkalmaztam. Olyan információkat és adatokat kerestem, gyűjtöttem össze, majd rendszereztem, és használtam fel, amik az e-kereskedelemmel, az elektronikus szolgáltatásokkal szoros kapcsolatban állnak. A szekunder kutatás során főként szakkönyvekből, folyóiratokban megjelent cikkekből és internetes forrásokból dolgoztam. Használtam továbbá olyan adatbázisokat, melyek segítségével a témához szorosan illeszkedő szegmensek helyzetét mértem fel. Elsőként a digitalizáció témakörével foglalkoztam. Majd e-kereskedelem elméleti hátterét, kialakulását és helyzetét jártam körbe. Ezután az elektronikus (banki) szolgáltatásokat térképeztem fel. Majd végül az internet és az online szolgáltatások használatának hazai trenjeit néztem meg.

A primer kutatás során egyaránt használtam kvalitatív és kvantitatív módszereket is. A kvalitatív módszerek közül dokumentumelemzést és netnográfiát használtam. Ezekkel a módszerekkel három időpontban is végeztem mintavételezést. Az első mintavétel ideje 2021 szeptembere volt. A másik mintavétel 2022 áprilisában történt. Végül 2022 októberében is mintát vettem. A kvantitatív módszerként online kérdőíves megkérdezést alkalmaztam. A kitöltési folyamat 2022. augusztus 31. és szeptember 27. között tartott. A dokumentumelemzést más néven tartalomelemzésnek is szoktuk nevezni, lényege, hogy szövegdatokból olyan következtetéseket vonhatunk le, amik nincsenek nyíltan kimondva a közleményekben, de azok a szöveg sajátosságaiból kiolvashatók (Lehota, 2001). A netnográfia online kvalitatív kutatási módszer, melynek lényege az internetes aktivitások megfigyelése (Bányai–Novák, 2011). A megkérdezési módszer olyan információszerzési mód, melynek alapja a válaszadók megkérdezése. Kérdőíves megkérdezés során egy strukturált (formális) kérdőív segítségével történik az adatgyűjtés, melyben a kérdéseket előre meghatározott sorrendben teszik fel a kitöltőknek (Malhotra, 2009).

A kvalitatív módszerek alapjául szolgáló nagybankok meghatározása a 2020-as adózott eredmény alapján történt (Portfolio, 2021). Ez alapján a magyarországi nagybankok közé az OTP Bank, K&H Bank, Erste Bank, UniCredit Bank, Raiffeisen Bank és MKB Bank sorolható. A dokumentumelemzés során megvizsgáltam az egyes bankok online szolgáltatásaiban elérhető funkciók körét, kiemelten kezelve a minden napi pénzügyekkel összefüggő pénzügyi műveleteket. Ezekhez a bankok weboldalain elérhető dokumentumokat

és információkat használtam fel. A dokumentumok között főként hirdetések és kézikönyvek szerepeltek. A netnográfia segítségével megvizsgáltam a mobilbankokkal összefüggésbe hozható felhasználói véleményeket, valamint az elégedettséget. Ehhez az alkalmazás áruházakban (Play Áruház és App Store) közzétett értékeléseket használtam.

A kérdőíves megkérdezés az online banki szolgáltatásokat használók háttér attitűdjének vizsgálatára irányult. Kíváncsi voltam az online bankolási szokásokra, az online bankolás tulajdonságainak rangsorolására, a szolgáltatások használatának háttérében megbújó véleményekre, valamint az egyes funkciók felhasználói megítélésére. A kérdőívben feltett kérdéseket az 1. számú melléklet tartalmazza. A kérdőívre 254 darab kitöltés érkezett. A kitöltők demográfiai adatait a 2. táblázat tartalmazza.

Mint a táblázatból jól látszik a kitöltők döntő többsége nő (78%), 31 és 50 év közötti (53%). Lakóhelyük szerint 59%-ban megyeszékhelyi. Végzettségük tekintetében 61%-ban főiskolai vagy egyetemi diplomával rendelkezők. Nagyrészt megélik jövedelmükből, és valamennyit félre is tudnak rakni. Ebből arra következtethetünk, hogy pénzügyileg tudatosabbak, ezért véleményük relevánsnak számít a témában. A mintavételbe bevontakról összességében elmondható, hogy válaszaik irányadónak számítanak, mert demográfiai ismérveik alapján pontosan ők azok, akik a terület célcsoportjának számítanak. Ők azok, akik leginkább használják ezeket a platformokat.

A kitöltők között összességében 220 online szolgáltatást használó, és 34 online szolgáltatást nem használó volt.

A kérdőív elemzéséhez leíró és keresztábrák statisztikai elemzéseket használtam, ahol csupán a Khi-négyzet próba szerinti szignifikáns eredményeket vettem figyelembe, és mutattam be az eredmények fejezetben.

2. táblázat: A minta megoszlása a szocio-demográfiai háttérváltozók szerint

Minta megoszlása		
Megnevezés	Fő	%
Összes megkérdezett	254	100,00%
Nemek szerint		
Férfi	56	22,05%
Nő	198	77,95%
Életkor szerint		
18 év alatti	2	0,79%
18-24	41	16,14%
25-30	28	11,02%
31-40	53	20,87%
41-50	82	32,28%
50 év felett	48	18,90%
Lakóhely szerint		
Főváros	17	6,69%
Megyeszékhely	149	58,66%
Város	69	27,17%
Község	19	7,48%
Iskolai végzettség szerint		
Főiskola/Egyetem	155	61,02%
Érettségi	74	29,13%
Maximum 8 általános	3	1,18%
Szakközépiskola/Szakmunkásképző	22	8,66%
Jövedelem szerint		
Nagyon jól megél(nek) belőle, és félre is tud(nak) rakni.	58	22,83%
Megél(nek) belőle, de keveset tud(nak) félrerakni.	135	53,15%
Éppen elegendő, hogy megéljen(ek) belőle, de félre már nem tud(nak) rakni.	49	19,29%
Néha arra sem elegendő, hogy megéljen(ek) belőle.	12	4,72%

Forrás: Saját szerkesztés, 2022.

4 EREDMÉNYEK ÉS AZOK ÉRTÉKELÉSE

4.1 INTERNETBANKOK VIZSGÁLATA

4.1.1 Mindennapi pénzügyeket érintő funkciók internetbanki elérhetőségének vizsgálata

Elsőként is a nagybankok internetbankjainak vizsgálata volt a célom. A vizsgálat fő szempontja az volt, hogy az egyes bankoknál hogyan alakul a legfontosabb, minden napi pénzügyeket érintő műveletek elérhetősége az internetbanki szolgáltatásokban.

A mindennapokban felmerülő folyószámlát és betétikártyát érintő legfontosabb műveletek közé tartozik a számlán történő pénzmozgások ellenőrzése (számlainformációk és számlatörténet lekérdezése, számlakivonat letöltése), a különböző átutalások elvégzése (eseti forint, eseti deviza, rendszeres átutalás, csoportos beszedés), a csekkbefizetés, a kártyaeltérítés és aktiválás, a kártyalimitek módosítása, SMS-szolgáltatás kezelése és a lekötött betétek kezelése.

Az első mintavételezés során, 2021 szeptemberében, a vizsgálatba bevont internetbankok közé az OTPdirekt Internetbank, az OTP Új Internetbank, a K&H e-bank, az Erste George Web, az UniCredit eBanking, a Raiffeisen DirektNet és az MKB NetBANKár szolgáltatások tartoztak. Az elérhető funkciók körét a 3. táblázat tartalmazza.

3. táblázat: A hazai nagybankok internetbankjainak összehasonlítása a mindennapi pénzügyi műveletek alapján (2021. szeptember)

2021. szeptember	OTPdirekt Internetbank	OTP Új Internetbank	K&H e-bank	ERSTE George Web	UniCredit eBanking	Raiffeisen DirektNet	MKB NetBANKár
számlainformációk és számlatörténet lekérdezése	X	X	X	X	X	X	X
számlakivonat letöltése	X	X	X	X	X	X	X
eseti forint átutalás indítása	X	X	X	X	X	X	X
eseti deviza átutalás indítása	X	bankon belül	X	X	X	X	X
rendszeres átutalási megbízások kezelése	X	X	X	X	X	X	X
csoportos beszedési megbízások kezelése	X	csak lekérdezés	X	X	X	X	X
csekkbefizetés	X		X			X	X
kártya aktiválás, tiltás	X	X	X	csak aktiválás			X
kártyalimitek módosítása	X	X	X	X	csak ellenőrzés		X
SMS-szolgáltatás kezelése	X		X	Örszem beállítás	X		X
betétlekötés, feltörés	X	csak lekérdezés	X	X	X		X

Forrás: Saját szerkesztés, 2021.

A táblázatból jól látható, hogy a minden napi pénzügyi műveletek terén a nagybankok internetbankjai közül három is teljes körű szolgáltatást nyújt. Ezek közé tartozik az OTPdirekt, a K&H e-bank, valamint az MKB NetBANKár. Ez alapján hármas holtversenyben első helyezettek.

A napi pénzügyek terén második helyen az ERSTE George Web került ki. A szolgáltatás ekkoriban még nagyon új volt, fejlesztés alatt állt. A felület legnagyobb hiányossága a csekkbefizetési funkció. Valamint a kártya tiltása funkció is hiányzik a felületről, ezt a telexbank szolgáltatásukban lehet megtenni. A George egyik nagy újítása az Őrszem, ami egy beépített egyenlegkövető és értesítő szolgáltatás. A választható értesítési formák között SMS és push üzenet található. Ennek megfelelően a felületen nem az SMS-szolgáltatás, hanem az Őrszem beállításainak kezelésére van lehetőség.

Harmadik helyen az UniCredit eBanking szolgáltatás található. A felület gyengesége, hogy hiányzik a kártya aktiválás és tiltás funkció, valamint a kártyalimitek is csak ellenőrizhetők, nem módosíthatók.

A következő a sorban a Raiffeisen DirektNet. Ez a szolgáltatás a számlán történő pénzmozgásokat érintő szolgáltatásokat, a különböző utalásokat és a csekkbefizetést lehetővé teszi. Nem elérhetők viszont a kártyákhoz kapcsolódó funkciók (aktiválás, tiltás, limitmódosítás), az SMS-szolgáltatás kezelés és a betétkezelés funkciók.

Az utolsó helyen az OTP Új Internetbank végzett. Maga a szolgáltatás a vizsgálat előtt néhány héttel jelent meg, fejlesztés alatt állt. A régebbi OTPdirekt-hez képest meglehetősen gyengének mondható a minden napi pénzügyek elvégezhetősége terén. Deviza átutalásra csak bankon belül ad lehetőséget, a csoportos beszedéseket csak lekérdezni lehet, új megbízást nem lehet indítani, nem lehet a felületen keresztül csekket befizetni, valamint az SMS-szolgáltatás kezelésére sem ad lehetőséget. Bár a szolgáltatáscsomag része a Push üzenet szolgáltatás, azt mégsem lehet kezelni csupán a mobilfelületről.

A második mintavételezés alkalmával, 2022 márciusában, ugyanezeket a szolgáltatásokat hasonlítottam össze egymással. Az összehasonlítás eredményét az *4. táblázat* tartalmazza.

4. táblázat: A hazai nagybankok internetbankjainak összehasonlítása a minden-napi pénzügyi műveletek alapján (2022. március)

2022. március	OTPdirekt Internet- bank	OTP Új Inter- netbank	K&H e-bank	ERSTE George Web	UniCredit eBanking	Raiffeisen DirektNet	MKB Net- BANKár
számlainformációk és szám- latörténet lekérdezése	X	X	X	X	X	X	X
számlakivonat letöltése	X	X	X	X	X	X	X
eseti forint átutalás indítása		X	X	X	X	X	X
eseti deviza átutalás indítása	X	bankon belül	X	X	X	X	X
rendszeres átutalási megbí- zások kezelése	X	X	X	X	X	X	X
csoportos beszédési megbí- zások kezelése	X	csak lekérdezés	X	X	X	X	X
cesekbefizetés	X		X			X	X
kártya aktiválás, tiltás	X	X	X	csak akti- válás			X
kártyalimitek módosítása	X	X	X	X	csak ellen- őrzés	X	X
SMS-szolgáltatás kezelése	X		X	Örszem beállítás	X		X
betétlekötés, feltörés	X	X	X	X	X	X	X

Forrás: Saját szerkesztés, 2021.

A vizsgálat során leginkább arra voltam kíváncsi, hogy milyen változások, esetleges újítá-
sok mentek végbe az egyes internetbanki szolgáltatások minden napi pénzügyeit érintő
funkciói terén nagyjából félév alatt.

Az előző mintavételezés alkalmával első helyen végzett szolgáltatások esetében nem
figyelhetünk meg ezen a téren változást. A K&H és az MKB esetében még egyéb internet-
banki frissítés sem történt, ugyanis újabb kézikönyv közzététele sem történt az előző min-
tavétel óta.

Azonban második helyre került a Raiffeisen szolgáltatása. Beépítették a kártyalimitek
módosítása funkciót, valamint a betétek kezeléséhez tartozó lekötés és feltörés funkciókat.

Harmadik helyre csúszott az ERSTE szolgáltatása. Nem került beépítésre az előző
mintavételhez képest semmilyen új napi pénzügyet érintő funkció.

Utolsó helyen ismét az OTP Új Internetbank végzett. Azonban pozitívként meg
kell említeni, hogy a felület fejlesztése megmutatkozott a minden napi pénzügyek funkció
között is. Beépítésre került a betétlekötés, feltörés funkció.

A harmadik mintavételezés során a vizsgált szolgáltatások köre bővült az MKB Inter-
netbankkal. Napjaink nagy hazai pénzintézeti eseménye természetesen megmutatkozik az
online banki szolgáltatások piacán is. A Budapest Bank és az MKB Bank egyesülésével jött
létre ez az internetbanki szolgáltatás. Ugyanis a korábbi Budapest Bank internetbankját már
MKB-s szolgáltatásként tartják számon.

A két szolgáltatás használata a gyakorlatban elhatárolódik egymástól. Az MKB NetBANKárt azok a lakossági ügyfelek használhatják, akik eddig is ezt használták, valamint, akik 2022. április 1. után lettek prémium vagy privát banki ügyfelek. A korábban Budapest Banknál számlát vezetőik és a 2022. április 1. után MKB-s ügyféllé váló lakossági ügyfelek az MKB Internetbankot használják.

A szolgáltatások minden napi pénzügyi funkciók alapján történő összehasonlítását az 5. táblázat tartalmazza.

5. táblázat: A hazai nagybankok internetbankjainak összehasonlítása a mindennapi pénzügyi műveletek alapján (2022. október)

2022. október	OTPdirekt Internetbank	OTP Új Internetbank	K&H e-bank	ERSTE George Web	UniCredit eBanking	Raiffeisen DirektNet	MKB NetBANKár	MKB Internetbank
számlainformációk és számlatörténet lekérdezése	X	X	X	X	X	X	X	X
számlakivonat letöltése	X	X	X	X	X	X	X	X
eseti forint átutalás indítása	X	X	X	X	X	X	X	X
eseti deviza átutalás indítása	X	bankon belül	X	X	X	X	X	X
rendszeres átutalási megbízások kezelése	X	X	X	X	X	X	X	X
csoportos beszédési megbízások kezelése	X	csak lekérdezés	X	X	X	X	X	X
csekkbefizetés	X		X			X	X	X
kártya aktiválás, tiltás	X	X	X	csak aktiválás			X	X
kártyalimitek módosítása	X	X	X	X	csak ellenőrzés	X	X	X
SMS-szolgáltatás kezelése	X		X	Örszem beállítás	X		X	
betétlekötés, feltörés	X	X	X	X	X	X	X	X

Forrás: Saját szerkesztés, 2021.

A mindennapi pénzügyi funkciók közül az új MKB-s felület csupán az SMS-szolgáltatás kezelésében tér el a régebbi felülettől. Így ez a szolgáltatás került a második helyre a szempontrendszer alapján.

Az első helyen továbbra is ugyanazok a szolgáltatások osztoznak. A K&H e-bank és az MKB NetBANKár szolgáltatások esetén ebben a félévben sem történt semmilyen egyéb jellegű változtatás a kézikönyvek alapján.

A többi szolgáltatás funkció kínálatába se került be semmilyen újabb mindennapi pénzügyi funkció.

4.2 MOBILBANKOK VIZSGÁLATA

4.2.1 Mindennapi pénzügyeket érintő funkciók mobilbanki elérhetőségének vizsgálata

A következőkben a fentebb már vizsgált bankok mobilbanki szolgáltatásaiban elérhető mindennapi pénzügyeket érintő funkciók elérhetőségét vizsgáltam.

A vizsgálat során ugyanazokat a funkciókat néztem meg az egyes mobilbankok kínálatában, amiket az internetbankoknál is vizsgáltam.

A 2021. szeptemberi mintavétel során a vizsgálatba az OTP SmartBank, az OTP Bank HU Mobilalkalmazás, a K&H mobilbank, az ERSTE George App, az UniCredit mBanking, a myRaiffeisen applikáció és az MKB Mobilalkalmazás került bevonásra.

Az elérhető mindennapi pénzügyi funkciók körét a 6. táblázat tartalmazza.

6. táblázat: A hazai nagybankok mobilbankjainak összehasonlítása a mindennapi pénzügyi műveletek alapján (2021. szeptember)

2021. október	OTP Smart-Bank	OTP Bank HU Mobilalkalmazás	K&H mobilbank	ERSTE George App	UniCredit mBanking	myRaiffeisen	MKB Mobilalkalmazás
számlainformációk és számlatörténet lekérdezése	X	X	X	X	X	X	X
számlakivonat letöltése				X	X		
eseti forint átutalás indítása	X	X	X	X	X	X	X
eseti deviza átutalás indítása	X		csak átvezetés		SEPA és átvezetés	SEPA és átvezetés	
rendszeres átutalási megbízások kezelése		X	X		X	X	
csoportos beszédési megbízások kezelése		csak lekérdezés			X	X	
csekkbefizetés	X	X	X		X		
kártya aktiválás, tiltás	X	X		csak aktiválás	csak aktiválás		X
kártyalimitek módosítása	X	X	X	X	X	X	X
SMS-szolgáltatás kezelése		Push üzenet, mobilbank része		Örszem beállítás	Push üzenetek beállítása		
betétlekötés, feltörés	X	csak lekérdezés	csak lekérdezés	X	lekérdezés és új lekötés	X	

Forrás: Saját szerkesztés, 2021.

A minden napi pénzügyek legfontosabb funkcióit kisebb hiányosságokkal ugyan, de majdnem lefedi az UniCredit alkalmazása. Ez tartalmazza a legtöbb vizsgált funkciót a mintába bevont alkalmazások közül. Egyes funkciókat csak részlegesen, vagy valamilyen más módozatban tartalmaz. Hiányosságai között az található meg, hogy a deviza utalások közül csupán SEPA utalást, valamint saját számlák közötti átvezetést tesz lehetővé, kártyatiltást nem tesz lehetővé. Az SMS-szolgáltatás kezelését nem tartalmazza a szolgáltatás, azonban mivel az applikáció a sikeres tranzakciók után Push üzenetben értesíti a felhasználót, ezen funkció beállításai kezelhetők az alkalmazásban. A betétekhez kapcsolódóan csak a feltö-résre nem ad lehetőséget.

Második helyen a már azóta kivezetésre kerülő OTP SmartBank végzett. Hiányzó funkciói között a számlakivonat letöltés, a rendszeres átutalás, a csoportos beszédés és az SMS-szolgáltatás kezelés található meg.

Harmadik helyen holtversenyben az új OTP-s mobilalkalmazás, az OTP Bank HU, és a myRaiffeisen applikáció található meg. Az OTP-s alkalmazás esetén egy kezdetleges, még fejlesztés alatt álló szolgáltatásról beszélünk. Hiányzó funkcióként a számlakivonat letöltés, a deviza átutalás szerepelt. Az alkalmazás továbbá nem ad lehetőséget csoportos beszédés indítására, csupán a már meglévők lekérdezésére. Ugyanez a helyzet a betétekkel is, új betét rögzítése nem lehetséges, valamint a már meglévők feltörése se, csak a lekérdezésükre van az applikáció kereti között lehetőség. SMS-szolgáltatás kezelés funkció nincs az alkalmazásban, ugyanis az új digitális szolgáltatáscsomag része a Push üzenet funkció. Ennek a beállítására, kezelésére van lehetőség a mobilbankban. A myRaiffeisenből a számlakivonat letöltés, a csekkbefizetés, a kártya aktiválás, tiltás és az SMS szolgáltatás kezelés funkció hiányzik teljes mértékben. Valamint az UniCredit mBanking alkalmazásához hasonlóan itt is csak SEPA átutalásra és számlák közötti átvezetésre van lehetőség a deviza-utalási lehetőségek közül.

Következőnek a K&H mobilbank és az ERSTE George App következik a minden napi pénzügyi funkciók elérhetőségének listáján. A K&H mobilbankban nem lehet a számlakivonatot letölteni, a csoportos beszédéseket kezelni, a bankkártyát aktiválni, tiltani és az SMS-szolgáltatást kezelni. Devizát is csak saját számlák között lehet átvezetni, rendes devizautalást nem lehet végezni, valamint a lekötött betétek között is csak a már meglévőeket lehet lekérdezni. Az ERSTE George Appból hiányzik a devizautlás, a rendszeres átutalás kezelés, a csoportos beszédés, és a csekkbefizetés funkció. A bankkártyát csak aktiválni lehet az appon keresztül, tiltani nem. Az SMS-szolgáltatás kezelése helyett a mobilbanki felületen is a már korábban emlegetett Őrszem beállítás található meg.

A mindennapi pénzügyek szempontjából az internetbankkal ellentétben a leggyengébb mobilbanknak az MKB Mobilalkalmazás számít. Ebben az appban csupán négy mindennapi pénzügyi funkció elérhető. Ezek a számlainformációk és számlatörténet lekérdezése funkció, az eseti forint átutalás, a kártya aktiválás és tiltás, valamint a kártyalimit módosítás.

A 2022. márciusi mintavételre eggyel csökkent a vizsgált appok száma, ugyanis kivezetésre került az OTP SmartBank. A kivezetés körülményeit lentebb részletezni fogom.

A mintavétel eredményét a *7. táblázat* tartalmazza.

7. táblázat: A hazai nagybankok mobilbankjainak összehasonlítása a mindennapi pénzügyi műveletek alapján (2022. március)

2022. március	OTP Bank HU Mobilalkalmazás	K&H mobilbank	ERSTE George App	UniCredit mBanking	myRaiffeisen	MKB Mobilalkalmazás
számlainformációk és számlatörténet lekérdezése	X	X	X	X	X	X
számlakivonat letöltése				X		
eseti forint átutalás indítása	X	X	X	X	X	X
eseti deviza átutalás indítása		csak átvezetés		SEPA és átvezetés	SEPA és átvezetés	
rendszeres átutalási megbízások kezelése	X	X		X	X	
csoportos beszédési megbízások kezelése	csak lekérdezés			X	X	
csekkbefizetés	X	X		X		
kártya aktiválás, tiltás	X	X	csak aktiválás	csak aktiválás		X
kártyalimitek módosítása	X	X	X	X	X	X
SMS-szolgáltatás kezelése	Push üzenet beállítása (mobilbank része)		Örszem beállítás	Push üzenetek beállítása		
betétlekötés, feltörés	X	csak lekérdezés	X	lekérdezés és új lekötés	X	

Forrás: Saját szerkesztés, 2022.

Az előző mintavétel egyik elsőhelyezettje, az OTP SmartBank, kivezetésre került, viszont az új OTP-s app a továbbfejlesztésnek köszönhetően első helyre került. A fél évvel ezelőtti is elérhető funkciók közé bevezetésre került a mindennapi pénzügyi funkciók közül a betétlekötés és feltörés funkció. Az UniCredit mobilbankjánál bár szembetűnő változás nem történt a vizsgált funkciókat illetően, holtversenyben továbbra is az első elyet tudhatja magának.

A második helyen a Raiffeisen és a K&H mobilbanka osztozik. A myRaiffeisen mindennapi pénzügyi funkcióinak kínálatában semmilyen változás nem történt. A K&H viszont új funkciót vezetett be, mégpedig a bankkártya aktiválást és tiltást.

Az ERSTE mobilbanki szolgáltatásában egy érdekesség volt megfigyelhető, ugyanis visszafejlődés történt. Kivezették a számlakivonat letöltése funkciót. Vele azonos helyezést tudhat magának az MKB Mobilalkalmazás, ami bár már az előző mintavételezéskor is gyengének bizonyult, a két vizsgálat közti időszakban semmilyen kiemelt módosítást nem végzett a szolgáltatásán.

A harmadik mintavételkor, 2022 októberében, a vizsgált alkalmazások köre kiegészült egy újabb alkalmazással, ami szintén a már korábban emlegetett bankkegyesülésnek a hoza-

déke. A fentebb vizsgált appokon túl az MKB Mobil Appot is vizsgálat alá vontam az elérhető mindennapi pénzügyi funkciók elérhetőségét illetően. A korábbi alkalmazást az internetbankokhoz hasonlóan a már korábban is ezt használók, valamint a 2022. április 1-ét követően prémium vagy privát banki ügyféllé válók használhatják. Az új appot pedig a korábban Budapest Banki ügyfelek és az új, 2022. április 1-ét követően létrejött lakossági ügyfelek használhatják. Az applikációk összehasonlítását a 8. táblázat tartalmazza.

8. táblázat: **A hazai nagybankok mobilbankjainak összehasonlítása a mindennapi pénzügyi műveletek alapján (2022. október)**

2022. október	OTP Bank HU Mobilalkalmazás	K&H mobilbank	ERSTE George App	UniCredit mBanking	myRaiffeisen	MKB Mobilalkalmazás	MKB Mobil App
számlainformációk és számlatörténet lekérdezése	X	X	X	X	X	X	X
számlakivonat letöltése			X	X	X		X
eseti forint átutalás indítása	X	X	X	X	X	X	X
eseti deviza átutalás indítása	bankon belül	csak átvezetés	X*	SEPA és átvezetés (konverzióval)	SEPA és átvezetés		
rendszeres átutalási megbízások kezelése	X	X	X*	X	X		
csoportos beszédési megbízások kezelése	csak lekérdezés		X	X	X		
csekkbefizetés	X	X		X			
kártya aktiválás, tiltás	X	X	csak aktiválás	csak aktiválás	aktiválás gomb tiltás gomb: hívásindítás	X	aktiválás tiltás: telefonon
kártyalimitek módosítása	X	X	X	X	X	X	X
SMS-szolgáltatás kezelése	Push üzenet beállítása (mobilbank része)		Örszem beállítás	Push üzenetek beállítása			
betétlekötés, feltörés	X	csak lekérdezés	X	lekérdezés és új lekötés	X		

Forrás: Saját szerkesztés, 2022.

A legtöbb alkalmazás esetében nem történt a mindennapi pénzügyeket illetően funkcióbővítés. Azonban egyes appok bővítése miatt a sorrend kissé megváltozott.

A mostani első helyezett az ERSTE George App lett, mely esetében négy új funkció került beépítésre. Többek között visszahozták a számlakivonat letöltése funkciót. Bővítették az utalási lehetőségeket is. Beépítésre került a devizautalás, a rendszeres átutalás megbízás

és a csoportos beszéd funkció. Azonban a táblázatban csillaggal jelölt funkciók (deviza-utalás és állandó megbízás) csak adott operációs rendszerekkel elérhetőek. A szükséges operáció rendszerek az Android 22.30.1, az iOS 22.30.1 és a Huawei 22.30.1 verziók. Ha ezeket a funkciókat nem vennénk figyelembe, az app a harmadik helyezettek között foglalna helyet.

A teljes mértékig elérhető mindennapi pénzügyi funkciók szempontjából második helyezett az UniCredit mBanking, az OTP Bank HU Mobilalkalmazás és a myRaiffeisen. A myRaiffeisen egy kisebb fejlesztésének köszönhetően egy új funkció, a számlakivonat letöltése vált elérhetővé, valamint a kártya aktiválás és tiltás funkció is részleges bevezetésre került. Az applikáción keresztül az aktiválásra lehetőség nyílt, valamint beépítésre került a tiltáshoz is egy gyorsgomba, ami segítségével azonnal hívhatók a Raiffeisen illetékes kollégái. Ezek a funkcionális megoldások sokkal kényelmesebbé teszik az applikációt, valamint megkönnyítik az ügyfelek életét.

A K&H mbilbankba semmilyen új, mindennapi pénzügyekkel összefüggő funkció nem került bevezetésre, ennek következtében harmadik helyre csúszott.

Az MKB Mobilalkalmazás sem esett át semmilyen új fejlesztésen, ugyanakkor a mellette megjelent új MKB Mobil App is ugyanennyi funkciót enged teljes egészében használni. A fő különbség, hogy míg a korábbi alkalmazásból nem lehetett számlakivonatot letölteni, ebből lehet, ugyanakkor a kártya aktiválás és tiltás egy fokkal kevésbé kényelmes, ugyanis itt az appon belül csupán az aktiválás elvégezhető, a tiltás viszont csak egy appból indított telefonhíváson keresztül intézhető.

4.2.2 A mobilbankok fogyasztói megítélésének vizsgálata

Ebben a részben az alkalmazásáruházakban elérhető értékeléseket és véleményeket vizsgáltam az egyes mobilbankokat illetően. A három mintavételkorai értékelések a 9., 10., 11. táblázatokban találhatók. A netnográfiai elemzés során leginkább a hasonlóságokra figyeltem, mert azok vethetnek fel leginkább tartós problémákat, valamint kiemelkedő gyakorlatokat.

9. táblázat: A hazai nagybankok mobilbankjainak értékelése az alkalmazás áruházakban (2021. szeptember)

2021. október	OTP Smart-Bank	OTP Bank HU	K&H	ERSTE	UniCredit	Raiffeisen	MKB
App Store	4,7	4,5	4,7	4,6	4,7	4,7	1,6
Play Áruház	4,2	4,4	4,7	4,1	4,1	4,7	2,8
Átlag	4,45	4,45	4,7	4,35	4,4	4,7	2,2

Forrás: Saját szerkesztés, 2021.

2021 szeptemberében a legpozitívabban értékelt alkalmazás mindkét operációs rendszeren a K&H és a Raiffeisen alkalmazásai voltak. Ezek az alkalmazások mindkét alkalmazás áruházban 4,7-es értékelést kaptak. A második legjobban értékelt appok az OTP alkalmazásai voltak. Harmadik helyen az UniCredit mobilbankja szerepelt. A legkevésbé kedvelt app az MKB Mobilalkalmazás volt.

10. táblázat: A hazai nagybankok mobilbankjainak értékelése az alkalmazás áruházakban (2022. március)

2022. március	OTP Bank HU	K&H	ERSTE	UniCredit	Raiffeisen	MKB
App Store	4,3	4,7	4,6	4,7	4,7	1,6
Play Áruház	3,8	4,8	3,8	4,1	4,6	1,9
Átlag	4,05	4,75	4,2	4,4	4,65	1,75

Forrás: Saját szerkesztés, 2022.

2022 márciusában az iOS és az android rendszert használók véleményei alapján is a K&H mobilbank volt a legjobban értékelt mobilbanki alkalmazás. Kicsit maradt csak le a myRaiffeisen alkalmazás, aminek az értékelése a Play Áruházban hagyott értékelések miatt csökkent. Harmadik helyen változatlan értékeléssel az UniCredit mBanking applikáció maradt. A legrosszabban értékelt mobilbanki alkalmazás továbbra is az MKB mobilbankja.

11. táblázat: A hazai nagybankok mobilbankjainak értékelése az alkalmazás áruházakban (2022. szeptember)

2022. szeptember	OTP Bank HU	K&H	ERSTE	UniCredit	Raiffeisen	MKB	MKB (BB)
App Store	4,7	4,7	4,7	5	4,7	1,5	4,5
Play Áruház	4,7	4,7	4,5	3,7	4,5	1,7	4,5
Átlag	4,7	4,7	4,6	4,35	4,6	1,6	4,5

Forrás: Saját szerkesztés, 2022.

2022 szeptemberében a dobogó felső fokára állt mindkét alkalmazás áruház értékelése alapján az OTP új mobilbankja és a K&H applikációja. Második legjobban kedvelt alkalmazásnak az ERSTE és a Raiffeisen mobilbankja számít. Az értékelések szempontjából harmadik helyen a korábban Budapest Bankhoz tartozó, most már az MKB egyszerű lakossági ügyfelei számára biztosított MKB Mobil App áll. Ezzel szemben a már korábban is MKB-s alkalmazás, amit a prémium és privátbanki ügyfelek használhatnak, továbbra is a legkevésbé kedvelt applikációnak számít.

A következőkben az egyes mobilbankok kapcsán olvasható fogyasztói értékelésekről lesz szó.

OTP

Az OTP Bank mobilbankai kacsán elsőként is az előző alkalmazás kivezetése és az szolgáltatáscsomag bevezetése körüli fogyasztói és vállalati magatartásról ejtek szót.

Ehhez elsőként is számba kell venni a 2021 őszén megjelent fogyasztói kommenteket és véleményeket az új szolgáltatás megjelenésével kapcsolatosan. Már akkor nagyon megosztó volt az Új Internet- és mobilbank megítélése. Összességében többen voltak azok a felhasználók, akik teljes mértékig meg voltak elégedve az új szolgáltatással. Nekik leginkább a kiadásfigyelő funkció és az új felületet tetszett. A legnagyobb felháborodást az ár keltette. Ugyanis az új OTP DSZ szolgáltatás egy mobilbankból, egy internetbankból és egy Push üzeneteket küldő tranzakciófigyelőből áll, melynek havidíja hirdetmény szerint 499 forint. Ez az átmeneti/bevezetési időszakban elengedésre kerül. Többen sokallták ezt a díjat, és ennek hangot is adtak az interneten. Ezen túl többen hiányolták az akkor még teljes mértékben hiányzó betét lekötés és feltörés funkciót. Sokan igényelték volna az alkalmazásban a sötét módot, amit a fejlesztők néhány hét alatt be is építettek, ezután a betét lekötés és

feltörés lehetősége is elérhetővé vált. Ebből jól látszik, hogy a Bank igyekszik a felhasználók számára tökéletesíteni a szolgáltatást. Az ügyfelek hozzászólásaira a bank munkatársai szinte kivétel nélkül válaszoltak, viszont az új szolgáltatás díjával kapcsolatban felmerülő kommentekre történő válaszokban sosem említették az átmeneti időszak utáni költségeket, mindig csak az aktuális díjmentességére hivatkoztak.

Nézzük a tavaszi eseményeket, amik a kivezetés kapcsán voltak tapasztalhatók. Eredetileg a SmartBank kivezetésére március 1-jén került volna sor, azonban a közösségi felületeken megjelent és a bankfiókokba beérkező negatív vélemények miatt meghosszabbították a régi alkalmazás használhatóságát több, mint három héttel. Az új applikációval kapcsolatban felmerülő problémák között az áron túl, az alkalmazás letölthetősége és a regisztráció során felmerülő hibaüzenetek voltak jelen. Illetve többen hiányolták, hogy az alkalmazás nem nyújt lehetőséget több a háztartáshoz tartozó folyószámla kezelésére, valamint többen sérelmezték, hogy Junior számla mellé csak 14 éves kor felett engedélyezett a regisztráció. Bár a Bank folyamatosan figyelmeztette ügyfeleit az új szolgáltatásra és a régi mobilbank kivezetésére is, mivel a SmartBankkal többségében meg voltak elégedve, egyesek egyfajta ellenállásként nem regisztráltak az új mobilbankba, ezen felhasználók esetén az átállás hirtelennek és erőszakosnak hatott. Többen olyan mértékben elégedetlenek voltak az átállás idején, hogy az online térben arról írtak, hogy a bankváltást fontolgatják.

Az utolsó mintavétel alapján kijelenthető, hogy az OTP Bank új applikációjának értékelése növekedett az előző időszakhoz képest, valamint a három időszak közül most a legmagasabb. A felhasználók véleményei nagyon megosztóak. Rengetegen elégedettek az alkalmazás működésével, az elérhető funkciókkal. Nagyon sok dicséret olvasható magával a felülettel kapcsolatban. Mégis fellelhetőek mindkét operációs rendszer esetében olyan értékelések, melyekben a felhasználók elégedetlenségüknek adnak okot. Mindkét alkalmazás áruházban megtalálható, hogy hiányolják a szépkártya funkciót, a babaváró hiteleinek részleteit, a csoportos beszédések kezelését. Szeptember elején mindkét operációs rendszer esetében tapasztalható volt egy technikai hiba, ami következtében használhatatlan volt az alkalmazás, a technikai hibára az értékelésekre adott válaszban az OTP hívja fel a figyelmet. A véleményekből kiderül, hogy ilyenkor egy az internethálózat elérhetőségére irányuló hibaüzenetet dob fel az alkalmazás, azt sugallva, hogy a hiba a felhasználónál van. Ezzel kapcsolatban több véleményező is nemtetszését fejezi ki. A két operációs rendszer közös hibája továbbá, hogy QR kód olvasó sok esetben nem működik, valamint többen panaszkodnak arra, hogy az alkalmazás újabb regisztrációkat kér. Többen hiányolják a nemzetközi átutalás

lehetőségét is. Nagyon sok android felhasználó (főként Samsung telefonnal rendelkező) tapasztalja, hogy az alkalmazást nem tudja telepíteni, mert az alkalmazás azt írja ki, hogy az eszköze rootolva van. Több véleményben is megtalálható a kártyák közötti utalás lehetőségének hiánya, aminek a gyakorlatban már az Azonnali Fizetési Rendszer miatt már nincs is jelentősége, amire a bank munkatársai fel is hívják a véleményezők figyelmét. A vállalat, illetve a fejlesztők kommunikációját illetően rendkívül pozitív, hogy az értékelések többségére, legyen az pozitív vagy negatív, igyekeznek reagálni, ugyanakkor a véleményeket és a válaszokat is elolvasva tapasztalható, hogy egyes esetekben nem a megfelelő választ adják, nem arra a problémára reagálnak, amit a felhasználó felvetett. Az alkalmazás fejlesztéssel kapcsolatban fontos megemlíteni, hogy már a Google által nem támogatott Huawei eszközökre való telepítést is megoldotta a cég. Azonban összességében sokan hiányolják a régi SmartBankot.

K&H

Alapvetően az applikáció megítélése stabilan jónak mondható. A három mintavétel mindegyikében az egyik legjobb megítélésű alkalmazásnak számított, márciusban a legjobbnak. A sok pozitív véleménytől függetlenül természetesen olvashatóak negatív vélemények, kritikák is az alkalmazást illetően. A legtöbbször felmerülő hiányosság a csekkbefizetéssel, QR-kód beolvasással kapcsolatban merül fel. Többen szeretnék, ha QR-kód segítségével, egyszerűbben tudnák csekkbefizetéseiket intézni. A Play áruházban többen írják, hogy tableten nem fut megfelelően az alkalmazás. Az iOS felhasználók közül pedig többen a gyorsaságra panaszkodnak, túl lassúnak érzékelik az alkalmazás működését. Többek által hiányolt funkció a push értesítés küldés. A iOS felületre júliusban többen panaszkodtak, hogy egyáltalán nem elérhető, ennek hátterében az állt, hogy az akkoriban kijött alkalmazásverziónak alapfeltétele lett a legalább iOS13-as operációs rendszer, derült ki a véleményekre adott fejlesztői válaszokból. A vállalat kommunikációjáról elmondható, hogy igyekeznek a legtöbb felmerülő kérdésre, kritikára, esetleges dicséretre reagálni. A véleményekben megjelenő fogyasztói igényekhez köszönetet is írnak, és válaszaik alapján továbbítják az illetékes terület számára.

A megelőző két mintavétel alkalmával a legtöbbször olvasható fogyasztói igény ugyancsak a QR-kódos csekkbefizetés iránt fogalmazódott meg. Valamint többen nevezték

meg problémaként a Push üzenetek hiányát. Az első mintavétel alkalmával több értékelésben benne volt, hogy az alkalmazás nem megfelelően működik, leáll, kiléptet. Ezek az értékelések viszont a második és harmadik mintavételre megszűntek.

Az étékelők véleményei alapján kijelenthető, hogy összességében az alkalmazás jobban van androidos rendszerre optimalizálva, ez több iOS felhasználó kommentjéből is kiderül., valamint a Play Áruházban és az App Storeban található pozitív-negatív vélemények aránya is erre enged következtetni. Több véleményező hasonlította össze az OTP új alkalmazásával, amit összességében korszerűbbnek, jobbnak találtak.

ERSTE

Az applikáció megítélése 2021 szeptemberéhez képest 2022 márciusában negatív irányba tolódott, majd 2022 októberében növekedett. A három mintavétel közül az utolsó alkalommal volt a legkedvezőbb. Az elmúlt félévben a Play Áruházban a pozitív vélemények domináltak. Az egyedüli panasz a portfóliók elérhetőségét érintette, erre a vállalat válaszként a böngészőből elérhető webes felületet ajánlotta megoldásként, valamint azt írták, hogy dolgoznak a betöltési probléma megoldásán. Az App Storeban sokkal több negatív értékelés érkezett. Ők leginkább arra panaszkodtak, hogy nem működik megfelelően a biometrikus azonosítási funkció, valamint lassúnak találták az app működését. Többen panaszkodtak továbbá az állandó karbantartásokra, valamint, hogy időnként nem működik az alkalmazás. A bank kommunikációja meglehetősen ritka ezeken a felületeken. Egyes androidos véleményekre reagálnak, de az iOS felhasználók által írt véleményeket nagy általánosságban figyelmen kívül hagyják.

Az első mintavétel alkalmával még sok volt az átállásból adódó negatív vélemény. A korábbi mobilbankról való átálláskor több leállás is volt a teljes új rendszerekben. Több véleményből is az derült ki, hogy a Díjnet számlák befizetése meglehetősen nehézkes a felületen, többeknek nem jönnek meg a Push üzenetek, valamint a bejelentkezéskor többek hibaüzenetet tapasztaltak. Alapvetően sokan hiányolták a korábbi, már megszokott felületet, ennek mindkét alkalmazásáruházban hangot is adtak a felhasználók. A sok negatív vélemény ellenére, többen nagyon kedvelik magát a felületet, szeretik, hogy teljesen személyre tudják szabni. Többen dicsérték továbbá, hogy az átutalások egyszerűen, gyorsan elvégezhetőek az alkalmazáson keresztül.

A második mintavétel során a legtöbb panasz az alkalmazás sebességére, elérhetőségére érkezett. Rengeteg technikai, karbantartási hibát tapasztaltak a felhasználók. Továbbá sokan tapasztalták, hogy a tranzakciók/műveletek sikertelenek. Az iOS felhasználók értékelései nagyrészt angol nyelvűek voltak, ők összességében elégedettek az applikációval. Az Erste George azért tudhatja magának külföldiek elégedettségét, mert a hazai mobilbankok piacán egyedülállónak számít, hogy az applikáció 7 nyelven is elérhető. Egy tavaszi frissítés után többek számára teljesen elérhetetlenné vált az alkalmazás. Nem tudtak belépni és/vagy összeomlást tapasztaltak. Felháborodást keltett a véleményezőik körében, hogy frissítés nélkül az app nem használható, az új frissítéssel meg nem működik. Ez a mindennapokban kényelmetlen, és ellehetetleníti a használatot. Ezeket a hibákat közel egy hónap alatt sem sikerült az alkalmazás fejlesztőinek javítani. Az értékelésekből kiolvasható, hogy a továbbra is elmaradó Push értesítések miatt az online vásárlások sem végrehajthatók. Play Áruház értékelései között sokan írták, hogy az iOS verzió jól működik, biztos alapokon áll. Illetve mindkét platformon sok dicséretnek örvend az app átlátható felépítése, kezelhetősége és személyre szabhatósága.

UniCredit

Az applikáció megítélése az android felhasználók körében csökkent, míg az iOS felhasználók körében növekedett. A legtöbb panasz mindkét alkalmazás áruházban a csekkbeolvasót illetően érkezett. Arra panaszkodnak leginkább, hogy nem olvassa be megfelelően a csekk adatait. Továbbá felmerülő probléma még az alkalmazás sebessége, többen lassúnak találják a működést. Több felhasználó is jobb minőségű pénzügyi analitikát, költségkategorizálást szeretne. Az iOS felhasználók között többen tapasztalták az alkalmazás leállítását, nehézkesnek, illetve hiányosnak találták a limitmódosítási lehetőségeket, valamint felmerülő igényként megjelent a sötét mód lehetősége. A bank a vélemények többségére reagál írásban. A bank által közzétett válaszokból kiderül, hogy az applikációt folyamatosan fejlesztik a felhasználói igények mentén.

Az első vizsgálat alkalmával legnagyobb számban az jelent meg az alkalmazás áruházakban problémaként, hogy nem működik a mobilfizetés funkció. Az iOS felhasználóknak elméletben már kellett volna az ApplePaynek futni, de a gyakorlatban nem működött. Az android felhasználóknak pedig még nem is került bevezetésre az NFC-s fizetés lehetősége, így ennek igénye merült fel a véleményekben. Ezekre a kollegák azt válaszolták, hogy

a funkció fejlesztés alatt áll. A Play Áruházban többen panaszkodtak arra, hogy a beérkező munkabért az alkalmazás valamiért kiadásként számolja el. A vélemények alapján sokaknak gyakran akár órákba is telt, mire megérkezett a Push üzenet. A pozitív értékelések között szerepelt, hogy az alkalmazás egyszerű, a megbízható és könnyen használható.

A második mintavételkor a két alkalmazás áruház értékelései között több közös probléma is fellelhető volt. Többen hiányolták a QR kódos csekkfizetési lehetőséget, valamint sokan panaszkodtak a biometrikus azonosító beállítására. Ugyanakkor többen elégedettek voltak az alkalmazással, és hangot is adtak annak, hogy érezhető a használat során, hogy az alkalmazás folyamatosan fejlesztés alatt van.

Raiffeisen

Az első mintavétel óta az alkalmazás összértékelése folyamatosan csökkent. Az elmúlt fél-évben közzétett vélemények alapján az alkalmazás működése meglehetősen labilis volt. Többen tapasztalták, hogy a felület nem elérhető, időközben kidob, összeomlik, valamint az utalások is gyakran nem valósulnak meg. Az iOS felhasználók körében sokan hiányolják a push üzenetek lehetőségét. Többen írják, hogy napjainkban alapvetőnek kéne lenniük. A bank oldaláról többségében válaszolnak a közzétett véleményekre. Ha a felhasználók nagyobb problémát tapasztalnak, a válaszban adnak nekik egy e-mail címet, ahova a teljes probléma leírásával fordulni tudnak, hogy mielőbbi megoldást találhassanak.

Az első mintavétel során a legtöbben arra panaszkodtak az iOS felhasználók körében, hogy a Touch ID-t nem lehet aktiválni, és nem tudnak belépni. A Play Áruházban sokan hiányolták a megtakarítási számlák és befektetések kezelését. Többen panaszkodtak, hogy nem tudnak regisztrálni az alkalmazásban. Mindkét áruházban írtak a meghatározott időpontban történő utalásokról. A problémát az okozta, hogy nem látták az előre felrögzített tranzakciókat az alkalmazásban, illetve nem tudtak beállítani az utaláshoz teljesítési időpontot. Többen hiányolták, hogy az alkalmazás nem jegyez meg közleményeket. A negatív értékelések ellenére sokan számoltak be arról, hogy szívesen használják az appot, mert nagyban megkönnyíti a pénzügyek intézését.

A második mintavételre az app megítélése az androidos felhasználók körében romlott. A legtöbb panasz a biometrikus azonosításra érkezett. Többen tapasztalták, hogy nem enged be őket a rendszer sem jelszó, sem ujjlenyomat használata után. Sokan panaszkodtak

arra is, hogy az alkalmazás különböző hibaüzeneteket küld, elsötétül. Többek szerint ezeket a problémákat az alkalmazás törlése és újrategyűjtése sem oldja meg.

Az első két mintavétel során közös kritika volt a QR kódos csekkbefizetés hiánya.

MKB

Mindhárom mintavétel alkalmával az MKB Mobilalkalmazás bizonyult a leggyengébben értékelt mobilbanknak. Az alkalmazás értékelése folyamatosan csökkent. Az alapvető probléma az alkalmazással felhasználók véleményei alapján mindkét felületen az, hogy megbízhatatlan. Szinte az összes értékelésben az olvasható, hogy nem működik, rendszerhibák vannak, kidob. Többen nevezik az alkalmazást használhatatlannak. Több értékelő fogalmazza meg, hogy emiatt nem éri meg számára ennél a banknál vezetni a számláját.

Az első két mintavétel során zömében negatív véleményeket olvastam. Leginkább az alkalmazás elérhetőségét kifogásolták a véleményezők mindkét alkalmazásáruházban. A felhasználók többsége egyáltalán nem tudott belépni a rendszerbe, rendszerhibákat, karbantartási üzeneteket tapasztalt. Többen azt írták, hogy a felület tízből nyolcszor nem elérhető, ami napjainkban egy mobilbankot illetően szinte elfogadhatatlan arány. Sokan tapasztalták azt, hogy még ha sikerül is belépni, az alkalmazás lassú, az utalásokat nem vagy alig végzi el. Mindezek ellenére több olyan értékelés is található, amikben arról számoltak be a felhasználók, hogy az alkalmazás megbízható, tökéletesen működik, stabil. Ezen felhasználók könnyen kezelhetőnek ítélték az alkalmazást, és azt tapasztalták, hogy minden szükséges művelet könnyen elvégezhető. Ezek alapján az alkalmazás működése, felhasználói megítélése meglehetősen hektikusnak mondható.

Ezzel szemben az újonnan az MKB kínálatába kerülő valamikori Budapest Bankhoz tartozó MKB Mobil App értékelése meglehetősen jó. Ennek vizsgálatát csak az utolsó mintavétel során végeztem el. Míg a Play Áruházban vélemények zömében pozitívak, és a véleményezők főként elégedettek az alkalmazás működésével, az App Store-ban olvasható vélemények eléggé megosztóak. Többen panaszkodnak arra, hogy hibát tapasztalnak a belépés során, valamint, hogy nem kapják meg az értesítéseket. Továbbá több értékelésben olvasható, hogy nem tudják az online fizetéseket jóváhagyni, mert az app értékelése, vagy frissítése ablak jön fel, még akkor is, ha amúgy a legfrissebb verziót használja az illető. Többen tapasztalták azt is, hogy nem mindig működik a biometrikus azonosítás funkció. A bank

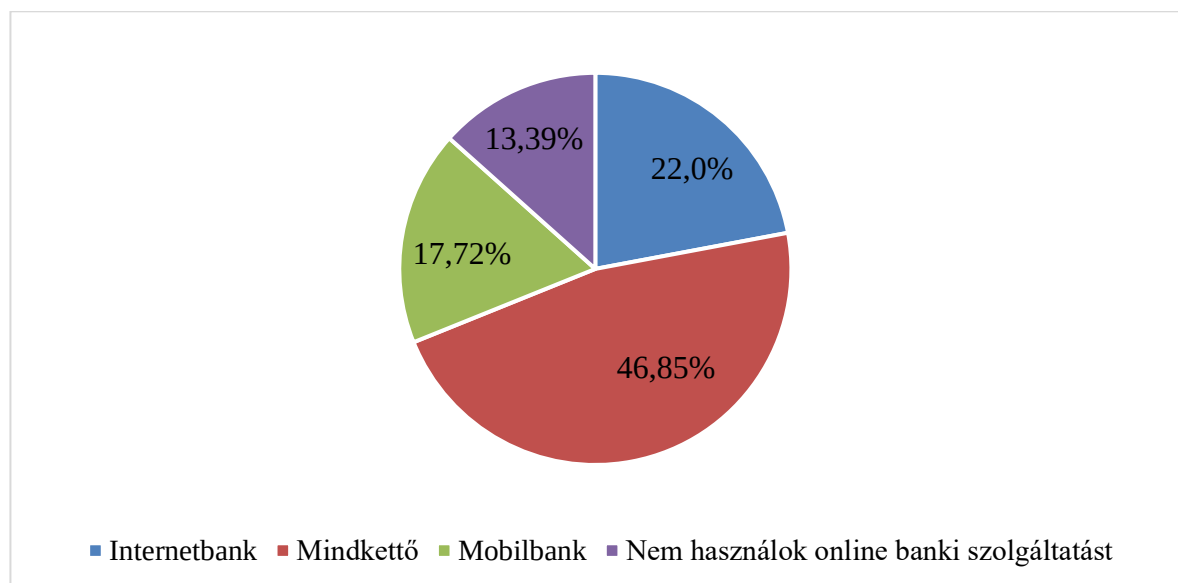
munkatársai gyakorta reagálnak a véleményekre, melyben e-mail címet is adnak meg a felhasználóknak a probléma részletes kifejtéséhez.

4.3 ONLINE BANKOLÁSI SZOKÁSOK VIZSGÁLATA

4.3.1 Felülethasználati szokások felmérése

Elsőként is arra voltam kíváncsi, hogy a mintába bevontak, mely online banki szolgáltatásokat használják, melyikkel rendelkeznek. A válaszok megoszlását a 7. ábra tartalmazza.

Az ábrán jól látszódik, hogy a kitöltők 13,4%-a egyáltalán nem használ semmilyen online banki szolgáltatást. Az online bankolók körében viszont az a legjellemzőbb, hogy internet és mobilbanki felületet is használnak. A teljes kitöltőbázis közel fele választotta mindkét felületet. A mintába bevontak 22%-a használ csupán internetbankot, 17,7%-a pedig csak mobilbankot.



7. ábra: Az online banki szolgáltatások használatának megoszlása a kitöltők körében

Forrás: Saját szerkesztés, 2022.

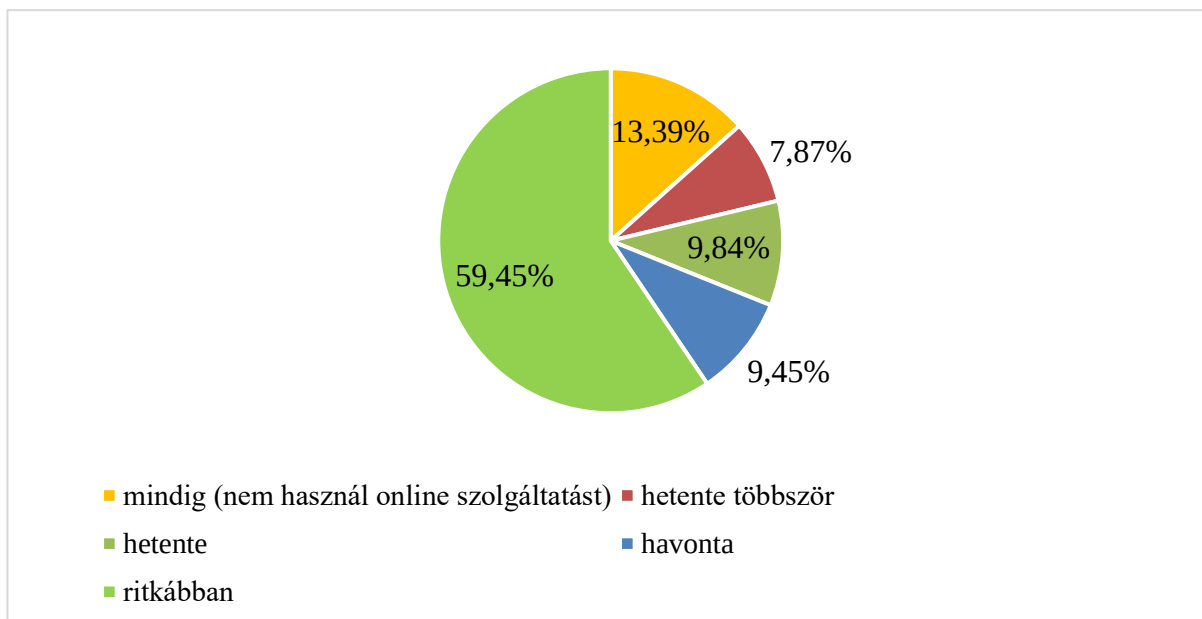
A keresztábrás elemzés alapján elmondható, hogy az online banki szolgáltatások felületeinek használata és a korcsoport között szignifikáns összefüggés van. A 18-24 éves korosztály esetében kiemelkedően jellemző, hogy mindkét online lehetőséget igénybe veszik, míg az 50 felettiiek inkább nem használnak online banki szolgáltatást ($p < 0,001$).

A legmagasabb iskolai végzettség és a felületek használata között is szignifikáns kapcsolat van. Az egyetemi, főiskolai diplomával rendelkezők körében jellemző, hogy mindkét online szolgáltatás lehetőségét kihasználják, míg az érettségivel és a szakmunkás bizonyítvánnyal rendelkezők inkább egyik felületet sem használják ($p < 0,001$).

Ugyancsak szignifikáns összefüggés fedezhető fel a jövedelmi helyzet és a felületek használata között. Az alacsonyabb jövedelemmel rendelkezők esetében, akik éppen megélnék belőle, vagy néha arra sem elegendő, hogy megéljenek, és félretenni már egyáltalán nem is tudnak, jellemző, hogy egyik online banki szolgáltatást sem használják, míg a magasabb jövedelemmel rendelkezők, akik nagyon jól megélnék jövedelmükből, és félrerakni is tudnak, jellemzően mindkét felületet használják ($p < 0,001$).

4.3.2 A bankfiókban történő ügyintézés gyakorisága

A következőkben az egyes szolgáltatások használatának gyakoriságát vizsgáltam a kitöltők körében. Az első kérdésem a bankfiók látogatás gyakoriságának vizsgálatára vonatkozott, a válaszok megoszlását a 8. ábra tartalmazza. Az ábrában az online szolgáltatásokat nem használók úgy jelennek meg, hogy mindig bankfiókban intézik banki ügyeiket. A mintában résztvevő összes válaszadó több, mint fele ritkábban, mint havonta jár bankba. A kitöltők 7,87 %-a viszont hetente többször is bankfiókban intézi ügyeit. Az ábrában az online szolgáltatásokat nem használók úgy jelennek meg, hogy mindig bankfiókban intézik banki ügyeiket. A mintában résztvevő összes válaszadó több, mint fele ritkábban, mint havonta jár bankba. A kitöltők 7,87 %-a viszont hetente többször is bankfiókban intézi ügyeit.



8. ábra: A bankfiókban történő ügyintézés gyakoriságának megoszlása a kitöltők körében

Forrás: Saját szerkesztés, 2022.

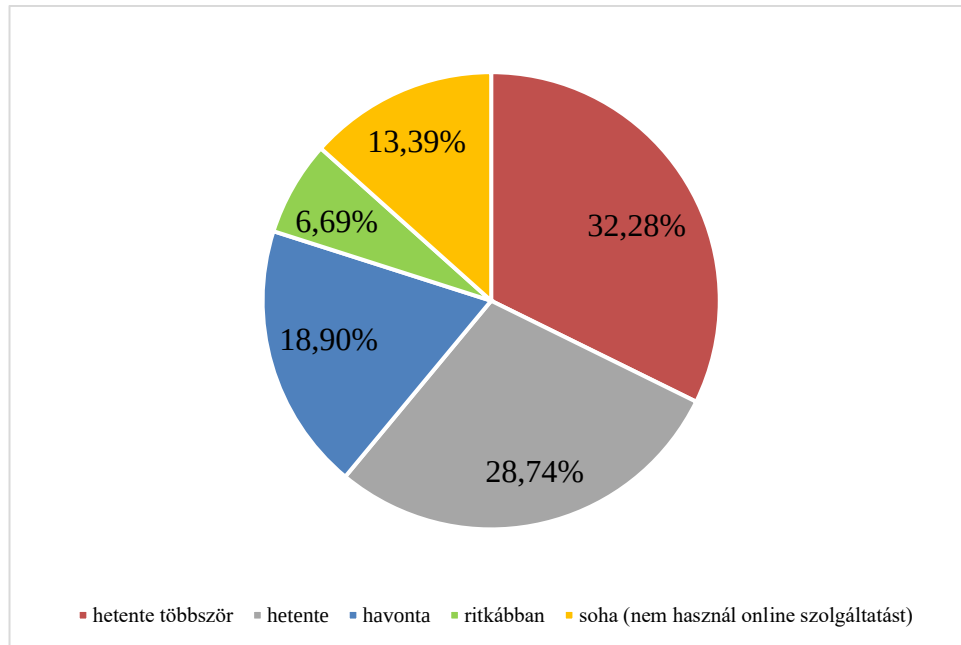
A keresztábrás elemzés alapján kijelenthető, hogy a bankfiókban történő ügyintézés gyakorisága és a legmagasabb iskolai végzettség között szignifikáns összefüggés van. A középfokú végzettséggel rendelkezők (érettségi, szakközépiskola és szakmunkásképző) jellemzően mindig bankfiókban intézik pénzügyeiket, míg a felsőfokú végzettséggel rendelkezők (főiskola, egyetem) havi rendszerességtől ritkábban mennek bankfiókba ügyeket intézni ($p < 0,001$).

A jövedelmi helyzet és a bankba járás gyakorisága között is szignifikáns kapcsolat figyelhető meg. Az alacsonyabb jövedelmi helyzetben lévők jellemzően minden felmerülő banki ügyüket bankfiókban intézik, míg a magasabb jövedelemmel rendelkezők havi rendszerességnél ritkábban intézik pénzügyeiket bankban ($p < 0,001$).

4.3.3 Az online szolgáltatások használatának gyakorisága

A következő kérdésem az online szolgáltatások igénybevételének gyakoriságára vonatkozott. A megoszlást a 9. ábra tartalmazza. Az online szolgáltatást nem használókat is szemlélteti az ábra, ők azok, akik soha nem használnak online szolgáltatást. A kitöltők között többségben vannak, akik hetente többször is használják az online banki szolgáltatásokat, ők 32,28%-ot képviselnek, nem sokkal maradnak le azok sem, akik csak heti szinten használják

az online szolgáltatásokat. Jól látható tehát, hogy a kitöltők több, mint 60%-a legalább hetente egyszer online bankol. A kitöltők 18,9%-a havi rendszerességgel bankol online, csupán 6,69% használja ennél ritkábban ezeket a felületeket.



9. ábra: Az online banki szolgáltatások igénybevételének gyakoriságának megoszlása a kitöltők körében

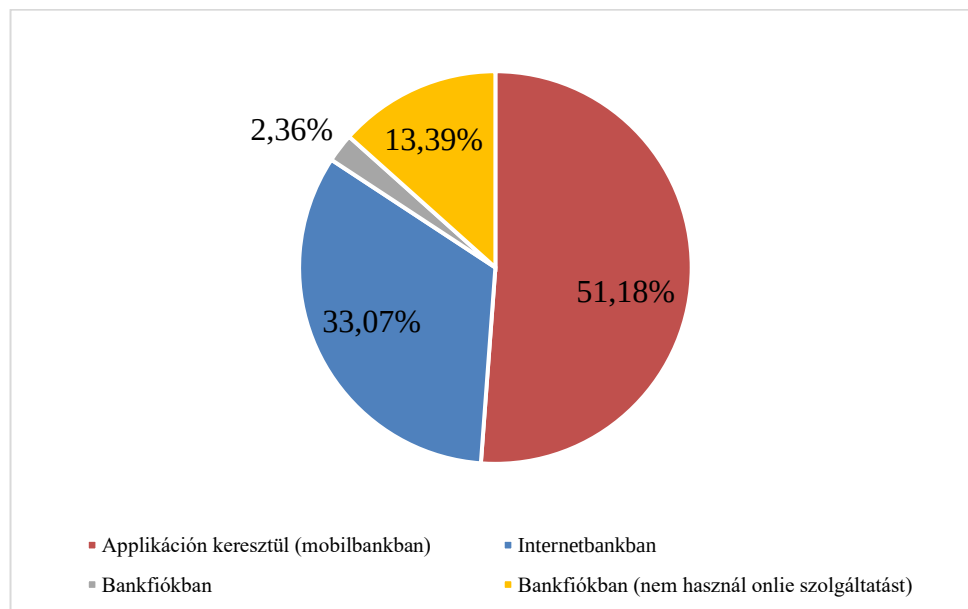
Forrás: Saját szerkesztés, 2022.

Az online banki szolgáltatások igénybevételének gyakorisága és a legmagasabb iskolai végzettség között a keresztábrás elemzés alapján szignifikáns kapcsolat figyelhető meg. Az érettségivel rendelkezők többnyire nem vesznek igénybe online banki szolgáltatásokat, míg a felsőfokú végzettséggel rendelkezők hetente többször is használják ezeket a felületeket. A maximum 8 osztállyal rendelkező kitöltők esetében a havi rendszerességű használat figyelhető meg ($p < 0,001$).

Ugyancsak szignifikáns a kapcsolat az online bankolás gyakorisága és a jövedelmi helyzet között. Az alacsonyabb jövedelemmel rendelkezők jellemzően egyáltalán nem használják ezeket a felületeket, míg a magasabb jövedelemmel rendelkezők heti több alkalommal is intézik ily módon pénzügyeiket ($p < 0,001$).

4.3.4 Preferált platform vizsgálata

A következőkben arra voltam kíváncsi, hogy a kitöltők melyik ügyintézési formát, felületet használják a legszívesebben, leggyakrabban. Ennek eredményeit a 10. ábra tartalmazza. Az ábrából jól látható, hogy a kitöltők leginkább az applikációban történő ügyintézészt használják, 51,18%-ban a mobilbankokat preferálják. A kitöltők 33,07%-a az internetbankot választotta a leginkább használt banki felületének. A bankfiókot preferálóknak két csoportja van, egyrészt az online banki szolgáltatásokat nem használók, másrészt azok is képviselnek egy kis szeletet, akik ugyan online is bankolnak, mégis inkább a személyes ügyintézészt kedvelik legjobban. Ők a mintába bevontak közül 2,36%-ot jelentenek.



10. ábra: A preferált felületek megoszlása a kitöltők körében

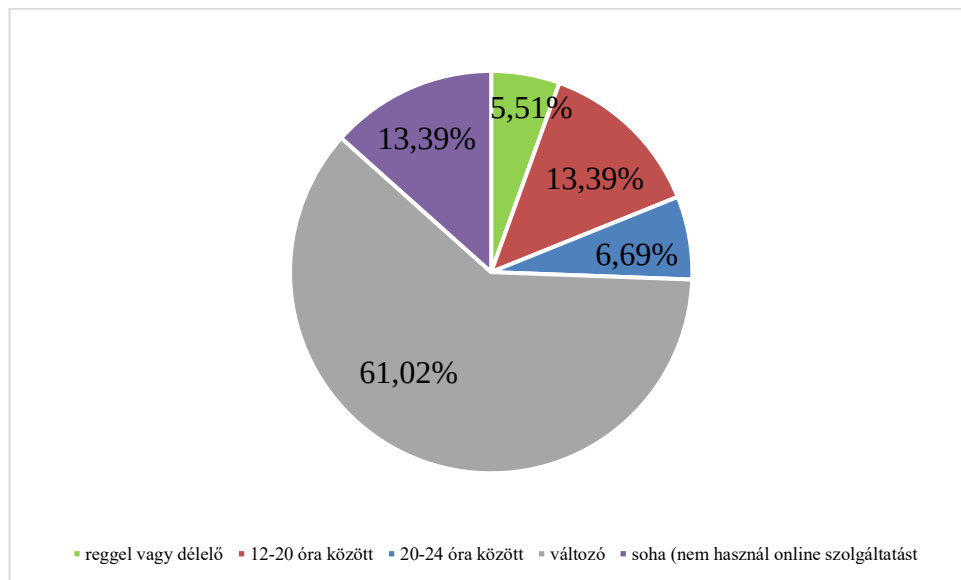
Forrás: Saját szerkesztés, 2022.

A keresztábrás elemzés alapján kijelenthető, hogy a preferált platform és a korcsoportok között szignifikáns kapcsolat van. A 18 és 24 év közöttiek legszívesen mobilbankban, tehát applikáción keresztül bankolnak, a 41 és 50 év közöttiek jellemzően internetbankot használnak, míg az 50 év felettiak többsége személyesen, bankfiókban végzi el pénzügyi műveleteit. Az 50 év felettiak ezen szokását egyrészt visszaigazolja az online lehetőségek nagy számú nem használata, valamint a preferált platformra irányuló válaszuk is ($p < 0,001$).

Szignifikáns a kapcsolat továbbá a preferált platform és a legmagasabb iskolai végzettség között is. A középfokú végzettséggel rendelkezők jellemzően bankfiókban szeretik a pénzügyeiket intézni, míg a felsőfokú végzettséggel rendelkezők jellemzően az online felületeket preferálják, közel egyenlő arányban választják az internet- és mobilbanki felületeket, ugyanakkor valamivel jobban preferálják a mobiltelefonra optimalizált, applikációs verziókat ($p < 0,001$).

4.3.5 Preferált időszak vizsgálata

Megkérdeztem, hogy a nap mely időszakában használják leginkább az online banki felületeket, melynek eredményeit a 11. ábra szemlélteti.



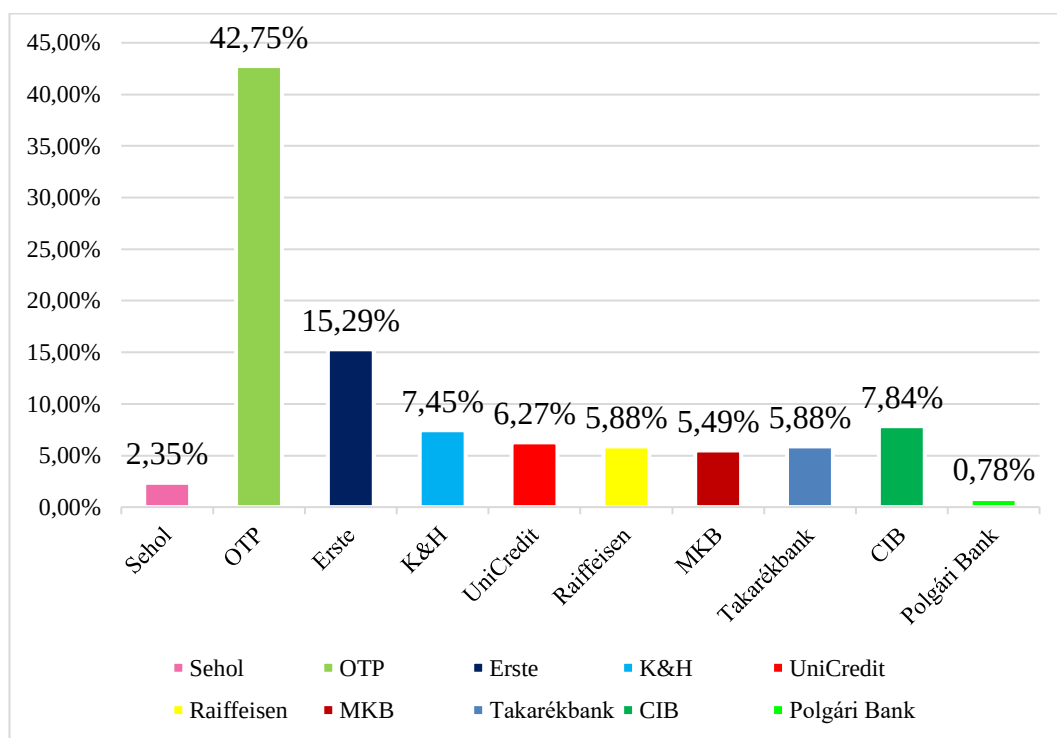
11. ábra: Az online banki szolgáltatások használatának a nap időszakai szerinti megoszlása a kitöltők között

Forrás: Saját szerkesztés, 2022.

Ábrázoltam azokat is, akik nem használnak semmilyen online banki szolgáltatást, az ő általuk preferált időszak értelemszerűen soha lett. Az ábrából egyértelműen látszik, hogy a kitöltők többségénél változó, hogy mely időszakban használják az online szolgáltatásokat. Ez is jól tükrözi az online szolgáltatások kényelmét. A kitöltők 13,39%-a dél és este nyolc óra között használja leginkább az online banki szolgáltatásokat, 6,69%-uk éjszaka, jellemzően nyolc és éjfél között. A reggeli és délelőtti órákban csupán a kitöltők 5,51%-ára jellemző az online bankolás.

4.3.6 A kitöltők számlavezető bankjának vizsgálata

Kíváncsi voltam, hogy a kitöltők mely magyarországi bankoknál vezetik a lakossági folyószámlájukat. Azt a kitöltőt, aki válaszában külföldi bankot írt, összevontam azokkal, akik válaszuk alapján sehol nem vezetik, vagy nem rendelkeznek lakossági folyószámlával. Illetve aki válasza alapján több banknál is rendelkezik lakossági folyószámlával, mindkét bankhoz rögzítésre került. Az MKB bankhoz tartozó adatok magukba foglalják a Budapest Bankot megjelölő válaszadókat is. A kitöltők számlavezető bankok szerinti megoszlását a 12. ábra szemlélteti.



12. ábra: A kitöltők számlavezető bankonkénti megoszlása

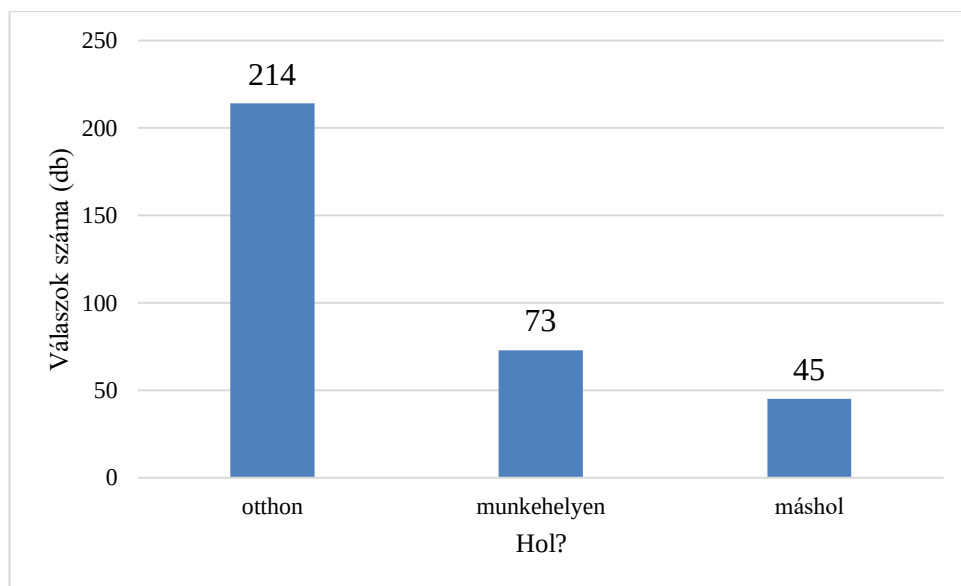
Forrás: Saját szerkesztés, 2022.

Nem meglepő módon a kitöltők közel fele, 42,75%-a az ország legnagyobb bankjához, az OTP Bankhoz tartozik. A maradék 57,25%-on osztozik a többi bank, valamint azok, akik nem tartoznak egyik (magyarországi) bankhoz sem. A második legtöbb ügyfelet az Erste Bank tudhatja magáénak a kitöltőim közül, majd harmadik helyen meglepő módon a CIB Bank található meg. Ez után jön a K&H Bank, az UniCredit Bank, a Raiffeisen Bank, a

Takarékbank és az MKB Bank. A kitöltőim közül a legkevesebben a Polgári Banknál bankolnak, ők 0,78%-ot képviselnek. A kitöltők 2,35%-a semelyik banknál nem vezetnek lakossági folyószámlát.

4.3.7 Preferált helyszín vizsgálata

Az online bankolási szokásokkal kapcsolatos utolsó kérdésem arra vonatkozott, hogy honnan szeretik leginkább intézni a pénzügyeiket az online bankolók. A válaszadóknak több lehetőség kiválasztására is lehetőségük volt. Ennek eredményei a 13. ábrán láthatók.



13. ábra: Az online bankolás preferált helyszíne a kitöltők körében

Forrás: Saját szerkesztés, 2022.

Az 13. ábrán jól látszik, hogy a leginkább a válaszadók leginkább otthonról intézik a pénzügyeiket, ha online ügyintézésről van szó. A 220 online bankoló kitöltőm közül ezt az opciót 214-en jelölték be. 73-an megjelölték a munkahelyüket is, valamint 45-en egyéb más helyszíneken is szívesen bankolnak online.

4.3.8 Az online bankolás tényezőinek rangsorolása

A következőkben azt vizsgáltam, hogy az egyes szempontok mennyire fontosak az online bankolók számára. Az egyes tényezők átlagát, móduszát és szórás értékét a 12. táblázat tartalmazza.

12. táblázat: Az online bankolás jellemzőinek rangsora a felhasználók szerint

Tényezők	Átlag	Módusz	Szórás érték
az ügyintézés biztonsága	2,18	1	1,710
az ügyintézés gyorsasága	2,97	3	1,366
az ügyintézés kényelme	3,25	1	2,159
az indított tranzakciók átfutási ideje	4,75	5	1,563
a platform átláthatósága, kezelhetősége	4,80	6	1,563
a nyújtott szolgáltatások köre	4,95	4	1,497
a platform működése (elérhetőség, sebesség)	5,10	7	1,807

Forrás: Saját szerkesztés, 2022.

A kapott eredmény a kitöltők körében konszenzusosnak számít. A leginkább fontos tényezőnek az online banki szolgáltatások kapcsán az ügyintézés biztonságát ítélték. A második helyen az ügyintézés gyorsasága, a harmadik helyen az ügyintézés kényelme végzett, azonban itt van a legnagyobb eltérés a kitöltők véleményében. Ezt a tényezőt a legtöbben a legfontosabbnak ítélték, átlagban viszont mégis kevésbé számít fontosnak, mint a gyorsaság. A legkevésbé fontos tényező a platform működése volt. Átlagban is ez kapta a legkisebb értéket, valamint a legtöbbet megjelölt választás szerint is a legkevésbé fontos értéket kapta. Az átlag szerint közepesen fontos tényezőnek az indított tranzakciók átfutási ideje számít, azonban a módusz alapján a legtöbben a nyújtott szolgáltatások körét sorolták közepesen fontos tényezőnek. Átlag alapján a nyújtott szolgáltatások köre a második legkevésbé fontos tényezőnek számít. Átlag szerint a harmadik legkevésbé fontos tényező a platform átláthatósága, kezelhetősége lett, módusz alapján ez a tényező hátulról a második.

4.3.9 Online bankolással kapcsolatos állítások véleményezése

A következőkben az online bankolással kapcsolatos állításokat értékelték a kitöltők ú. 1-5-ig terjedő Likert-skálán határozták meg egyetértésüket. Az 1 jelentette, hogy egyáltalán nem ért egyet, míg az 5 a teljes mértékig egyetért volt.

Az állításokat két blokkban értékelték. Az első blokk kérdéseit csak azoknak tettem fel, akik szoktak online banki szolgáltatást használni. Ennek az eredményeit a *13. táblázat* tartalmazza.

13. táblázat: **Online bankolással kapcsolatos állítások értékelése a felhasználók szerint**

Állítások	Átlag	Módusz	Szórás érték
Kényelmesebbnek és gyorsnak tartom az online ügyintézkést, mint a személyest.	4,44	5	1,047
Napi pénzügyeimet online intézem.	4,33	5	1,104
A számomra szükséges pénzügyi műveleteket el tudom magam végezni online, nem kell bankfiókba járnom.	4,33	5	1,027
A bankom online felületei mindig elérhetőek.	4,11	5	1,016
A bankon online felületei átláthatóak és könnyen kezelhetőek.	4,08	5	1,015
Ha megtehetném, mindent (hivatali ügyek, pénzügyek, vásárlás) interneten keresztül intéznék.	4,01	5	1,205
Elégedett vagyok a bankomnál elérhető online szolgáltatásokkal.	3,96	5	1,085
Jobban szeretek mobilbankot használni, mint internetbanki felületet.	3,38	5	1,443
Váltanék bankot jobb online szolgáltatás reményében.	2,35	1	1,313

Forrás: Saját szerkesztés, 2022.

A *13. táblázatból* jól látszik, hogy alapvetően a mintába bevont online bankolók pozitívan vélekednek az online banki szolgáltatásokról és az online ügyintézésről, továbbá elégedettek a szolgáltatásokkal, azok minőségével. Leginkább azzal az állítással értenek egyet miszerint az online ügyintézés kényelmesebb és gyorsabb, mint a személyes. Kiderült, hogy az online banki szolgáltatásokat használók többsége a napi szinten felmerülő pénzügyi műveleteket online végzi, valamint a számukra szükséges műveleteket maguk, banki sorbanálás nélkül, online el tudják végezni. A táblázatból az is kiderül, hogy a kitöltők jobb online szolgáltatás reményében biztosan nem váltanának bankot. Tehát ez nem számít olyan húzó tényezőnek, ami átcsábítaná a fogyasztókat egyik vállalatról a másikhoz.

A második blokkban már mindenkit kérdeztem, függetlenül attól, hogy használ-e online banki szolgáltatást. Ezeknek az állításoknak az értékelését a *14. táblázat* tartalmazza.

14. táblázat: **Online bankolással kapcsolatos állítások értékelése az összes kitöltő szerint**

Állítások	Átlag	Módusz	Szórás érték
Online bankolással sok időt és tranzakciós költséget spórolhatunk meg.	4,28	5	1,140
Napjainkban elengedhetetlen, hogy a napi pénzügyeket interneten keresztül tudjuk intézni.	4,24	5	1,209
Az internetes ügyintézés a jövő.	4,23	5	1,158
A pénzügyi tudatosságomat segítik az online felületek. Megkönnyítik az egyenlegkövetést és a spórolást.	3,91	5	1,270
Az internetes bankolás a jövőben felválthatja a hagyományos bankolást.	3,90	5	1,213
Félek, hogy az online bankolás során ellopják az adataimat, visszaélnék a fiókommal.	2,52	1	1,471
Fenntartással kezelem az online pénzügyi szolgáltatásokat.	2,34	1	1,419
Jobban szeretem személyesen, bankfiókban intézni pénzügyeimet.	2,26	1	1,442
Jobban bízom abban, amikor a banki ügyintézők indítják el a pénzügyi tranzakciókat.	2,24	1	1,396
Nem tartom biztonságosnak az interneten keresztül történő pénzügyi tranzakciókat.	1,99	1	1,261
A pénzügyeket csak személyesen lehet hatékonyan elintézni.	1,89	1	1,261

Forrás: Saját szerkesztés, 2022.

A táblázatból jól látható, hogy a szélsőségek dominálnak. Az eredményekből jól látszik, hogy alapvetően, akik használják az online felületeket, azok nem kételkednek bennük, nem félnek a használatuktól. A kitöltők többsége úgy véli, hogy az online ügyintézéssel sok idő és tranzakciós költség spórolható meg, ezzel az állítással értettek leginkább egyet a válaszadók. A többség úgy véli, hogy napjainkban elengedhetetlen az internetes ügyintézés, és a jövőben egyre nagyobb teret hódít majd. A kitöltők azzal értettek legkevésbé egyet, hogy a pénzügyeket csak személyesen lehet hatékonyan intézni. A mintába bevontak között kevesen vannak, akik nem tartják biztonságosnak az interneten keresztül történő ügyintézését. A harmadik legkevesebb teljes mértékű egyetértést kapott állítás az volt, hogy jobban bízunk az ügyintézők által indított pénzügyi tranzakciókban, mint az online magunknak indítottakban. Középen helyezkedik el az az állítás, miszerint félnek, hogy az adatokat ellopják online bankolás közben. A kitöltők átlagosan inkább egyetértenek azzal, hogy az online banki szolgáltatások növelik a pénzügyi tudatosságot és megkönnyítik a spórolást, valamint azzal is,

hogy az internetes bankolás a jövőben akár a személyes bankfióki ügyintézés is felválthatja. A válaszadók inkább nem értenek egyet azzal az állítással, hogy fenntartással kezelik az online banki szolgáltatásokat, valamint, hogy a személyes banki ügyintézés jobban kedvez, mint az online szolgáltatásokat.

4.3.10 Szolgáltatások fontosságának és használatának vizsgálata

Végül arra voltam kíváncsi, hogy az egyes funkciókat a felhasználók mennyire tartják fontosnak, valamint, hogy milyen gyakran használják azokat, ismerik-e őket.

Az 15. táblázat tartalmazza az egyes funkciók fontosságának megítélését a mintában résztvevő online bankolók körében. Itt 1-5-ig terjedő Likert skálán osztályozták a kitöltők az egyes funkciókat. Az 1 jelentése egyáltalán nem fontos volt, az 5 jelentése pedig, hogy kiemelt fontosságú.

15. táblázat: Az egyes funkciók elérhetőségének fontosságának megítélése a felhasználók szerint

Funkciók	Átlag	Módusz	Szórás érték
eseti forintátutalás indítása	4,65	5	0,789
egyenleg történet megtekintése, tranzakciók részleteinek megtekintése	4,64	5	0,808
számlainformációk lekérdezése	4,57	5	0,860
bankkártya letiltása	4,54	5	0,999
bankkártyalimitek beállítása	4,07	5	1,100
állandó átutalások kezelése	4,05	5	1,173
egyes adatok (telefonszám, e-mail cím, levelezési cím) módosítása	4,03	5	1,203
csoportos beszédési megbízások kezelése	3,62	5	1,364
csekkbefizetés	3,57	5	1,358
SMS-szolgáltatás kezelése	3,39	5	1,359
pénzügyi analitika (kimutatások a kiadásokról, megtakarítási portfólió)	3,32	5	1,348
betétlekötés, betétfeltörés	3,21	5	1,424
eseti devizaátutalás indítása	3,17	3	1,383
hitelkártya törlesztés	2,93	1	1,488
értékpapír ügyletek lefolytatása	2,86	1	1,425
mobilegyenleg töltés	2,77	1	1,515
személyikölcsön igénylés	2,41	1	1,374

Forrás: Saját szerkesztés, 2022.

Az egyes funkciók elérhetőségének megítélése a felhasználók körében meglehetősen konszenzusos. Főként a szélsőségek dominálnak. Egy funkció esetében volt közepes a kitöltők véleménye, ez nem más, mint az eseti devizaátutalás. Ez a funkció átlag és módusz szerint is közepes fontosságúnak számít. A legfontosabb funkciónak egyértelműen az eseti forintátutalást jelölték, de nem sokkal marad le az egyenlegtörténet megtekintése, tranzakciók részleteinek megtekintése funkció sem. Harmadik legfontosabbként a számlainformációk lekérdezése funkció szerepel. Kiemelt fontosságúnak ítélték továbbá a bankkártya letiltás funkciót. Átlag alapján inkább fontos funkció a bankkártyalimitek beállítása, az állandó átutalások kezelése, az adatok módosítása, a csoportos beszédési megbízások kezelése, valamint a csekkbefizetés. Módusz alapján az előbb felsorolt funkciók kiemelt fontosságúnak tekinthetők. Átlag szerint közepes fontosságúnak, módusz szerint kiemelt fontosságúnak számítanak az SMS-szolgáltatás kezelés, a pénzügyi analitika és a betétlekötés, feltörés funkciók. Módusz szerint egyáltalán nem fontos, átlag szerint közepes fontosságú funkció a hitelkártya törlesztés, az értékpapír ügylet lefolytatás és a mobilegyenlegtöltés. A kitöltők a legkevésbé fontos funkciónak a személyi kölcsönigénylést ítélték. Ez módusz szerint egyáltalán nem fontos, átlag szerint viszont inkább nem fontos értéket kapott.

Következőként azt kérdeztem meg, hogy mely funkciókat milyen gyakorisággal használják, 0 és 5 között kellett értékelni az egyes funkciókat. A 0 azt jelentette, hogy a kitöltő nem ismeri a funkciót, az 1-es érték szerint soha nem használja, az 5-ös szerint viszont rendszeresen, akár hetente többször is. Ennek eredményét az *16. táblázat* tartalmazza. A táblázatba az online banki szolgáltatást nem használó kitöltők a nem ismeri kategóriába kerültek.

16. táblázat: Az egyes funkciók használatának gyakoriságának értékelése a kitöltők körében

Funkciók	Átlag	Módusz	Szórás érték
egyenlegkövetés	4,33	5	0,956
eseti átutalások (forint, deviza) indítása	3,88	4	1,026
állandó átutalások kezelése	2,90	4	1,259
csoportos beszédési megbízások kezelése	2,61	3	1,268
csekkbefizetés	2,30	1	1,271
bankkártyalimitek beállítása	2,29	2	1,099
SMS-szolgáltatás kezelése	2,02	1	1,198
betételekötés, betétfeltörés	1,99	1	1,219
mobilegyenleg töltés	1,94	1	1,290
bankkártya letiltása	1,93	1	1,246
hitelkártya törlesztés	1,82	1	1,208
értékpapír ügyletek	1,70	1	1,037
személyikölcsön igénylés	1,45	1	0,883

Forrás: Saját szerkesztés, 2022.

Ennél a kérdésnél már sokkal kevésbé kaptam szélsőséges válaszokat. Sokkal inkább megjelentek a válaszokban az egyéni szokások, valamint a számlavezető bankok funkciókínálatának hatásai. A leginkább használt funkció nem meglepő módon az egyenlegkövetés volt. Módusz alapján a kitöltők többsége rendszeresen, hetente többször is használja, átlag szerint valamivel ritkábban, de még az alapján is rendszeresen használt funkciónak tekinthető. A legnagyobb különbség a csekkbefizetést illetően van a kitöltők szokásaiban. Ennek hátterében két tényező is állhat. Egyrészt nem minden bank szolgáltatáskínálatában elérhető funkció, másrészt a csekkek befizetésének ciklikussága is okozhatja, miszerint bár rendszeresnek mondható lenne használata, két használat között az esedékességek miatt akár hosszabb idő is eltelhet, így a használat időben sűrűnek nem nevezhető. Ez a funkció módusz alapján soha értéket kapott, átlag alapján pedig ritkát. Több olyan funkció is van, amit a legtöbb válaszadó soha nem használ. A mintába bevontak szokásai alapján a legritkábban használt funkciónak a személyikölcsön igénylés tekinthető, ez módusz és átlag szerint is a soha nem használt értéket vesz fel.

A fontosság és a használat gyakoriságában néhány különbség vélhető fel. Bár a legfontosabb funkciónak az eseti forint átutalást tartották a kitöltők, használatban mégis az egyenlegkövetést jelölték a leggyakrabban használt funkciónak, a különböző utalásokat

csak második helyen szerepeltették. A bankkártyaletiltás funkciót kiemelt fontosságúnak ítélték, de a gyakorlatban a negyedik legkevésbé használt funkciót jelenti. Ennek hátterében persze ott állhat, hogy sok ember még soha nem kényszerült kártyatiltásra, illetve nem mindennapos helyzetnek számít magának a funkciónak a használata sem. Valamint hasonlóság a két értékelés között, hogy a személyikölcsön igénylés funkció mindkét szempontrendszer szerint utolsó helyen végzett.

Végül pedig a használat gyakoriságának vizsgálata mentén megnéztem azt is, hogy az amúgy online bankoló kitöltőim közül hányan vannak, akik azért nem használják az egyes funkciókat, mert nem is ismerik. Az erre vonatkozó adatokat az 17. táblázat tartalmazza.

17. táblázat: A funkciók ismertsége a kitöltők között

Funkciók	Nem ismeri	Online bankolók közül nem ismeri	Nem használja, mert nem ismeri (%)
személyikölcsön igénylés	106	72	32,73%
értékpapír ügyletek	98	64	29,09%
hitelkártya törlesztés	96	62	28,18%
mobilegyenleg töltés	96	62	28,18%
betétlekötés, betétfeltörés	86	52	23,64%
bankkártya letiltása	72	38	17,27%
SMS-szolgáltatás kezelése	67	33	15,00%
csekkbefizetés	65	31	14,09%
csoportos beszédési megbízások kezelése	60	26	11,82%
bankkártyalimitek beállítása	47	13	5,91%
állandó átutalások kezelése	43	9	4,09%
egyenlegkövetés	39	5	2,27%
eseti átutalások (forint, deviza) indítása	38	4	1,82%

Forrás: Saját szerkesztés, 2022.

A táblázatból kiderül, hogy az egyes funkciók tekintetében hány olyan bankoló van, aki azért nem használja a funkciót, mert nem is ismeri. Az online bankolók közül nem ismerő kitöltők számát az összes online bankoló kitöltő viszonylatában is kifejeztem. Ebből kiderül, hogy a személyikölcsön igénylés funkciót például a mintába bevont online banki szolgáltatást használók 32,73%-a nem is ismeri. Az értékpapír ügyletek lebonyolítása is ismeretlen az online bankolók 29,09%-ának. Az általam megkérdezett funkciók között nincs olyan, ami minden kitöltő számára ismert lenne, mindegyik esetén akad olyan online bankoló, aki

nem ismeri. Ezek háttérében egyrészt állhat az egyes bankok szolgáltatáskínálatának különbsége, valamint a felhasználók egyéni bankolási szokásai, felmerülő igényei és pénzügyi tudatossága is, valamint a bankoknál megfigyelhető vállalati kommunikáció, tájékoztatás és online ügyintézésre ösztönzés.

5 KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK

Ebben a részben az előző fejezetben leírt eredményeim alapján levont következtetéseket, esetleges javaslatokat fogom kifejtetni.

Elsőként is a mindennapi pénzügyi funkciók internetbanki elérhetőségéről fogok írni. A vizsgálat alapján arra jutottam, hogy vannak olyan internetbankok, amik teljeskörűen fel vannak készítve a fogyasztók napi ügyintézésére. Ezek közé a szolgáltatások közé jelenleg az OTPdirekt Internetbank, a K&H e-bank és az MKB NetBANKár tartozik. Bár az e többi internetbankban nyújtott szolgáltatások köre az egy év alatt folyamatosan nőtt, a kialakult fogyasztói igények és a makrokörnyezet fejlettségi állapota ennél nagyobb léptékű fejlesztést is megkívánna. Manapság az összes internetbanknak lehetővé kellene tenni az összes általam vizsgált funkciót. Amennyiben ezek többsége digitális csatornára terelődne, a bankfióki ügyintézés gyorsabbá és zökkenőmentesebbé válna. Véleményem szerint ez növelni a társadalom pénzügyi ismereteit, valamint tudatosságát is. A bankfiókok humánerőforrás kihasználása is hatékonyabb lenne. Az emberállomány kevésbé lenn leterhelt.

A szakirodalmi áttekintésemből kiderült, hogy a hazai ügyfelek legnagyobb része a mobilbankokat preferálja. A következőkben a mobilbankokkal kapcsolatos következtetésemről lesz szó. Elsőként is, hogy az általam vizsgált bankok mobilbank piacán az elmúlt egy évben számos változás történt. Először is az OTP Bank kivezette a korábban jól megszokott SmartBank nevű alkalmazását, és csak az új, meglehetősen megosztó applikáció maradt a lakossági ügyfelek között forgalomban. Majd nem sokkal később az MKB és a Budapest Bank összeolvadásának köszönhetően egy újabb applikáció jelent meg színen. A mindennapi pénzügyek terén egyik alkalmazás se nyújt lehetőséget a teljeskörű ügyintézésre, ami az MNB jelentésében is található felhasználói preferenciák miatt meglehetősen érdemes fejlesztés lenne. Bár az UniCredit és az ERSTE alkalmazása elég jól megközelíti a tökéletest a mindennapi pénzügyi funkciók terén, még azok is finomításokra szorulnának. Például az ERSTE alkalmazásában minden funkció lehetne operációs rendszertől független, valamint a csak részlegesen elérhető funkciók esetén érdemes lenne a teljes funkcionalitás kialakítása. Még mindig vannak azonban olyan alkalmazások is, amik szinte alig fednek le valamit a vizsgált funkciókból. Ezen bankok esetében a hosszútávú fejlesztés hiányában elképzelhetőnek tartom, hogy egyes fogyasztói rétegek bankot fognak váltani. Tendenciává kezd válni, hogy az ügyfelek csak indokolt esetben akarnak bankfiókba menni, minden egyéb esetben az online bankolás eszközeihez igyekeznek nyúlni. Véleményem szerint az összes

kereskedelmi banknak érdemes lenne a mobilbankjaiban is teljes körű mobilbanki szolgáltatást nyújtani az ügyfelek számára. Rendkívül érdekesnek tartom, hogy a bankkártya tiltás funkció csak 3 mobilbank (OTP Bank HU Mobilalkalmazás, K&H mobilbank és MKB Mobilalkalmazás) esetén van beépítve, 2 másik mobilbankban (myRaiffeisen és MKB Mobil App) gyors hívó gomb beépítésével hoztak létre lehetőséget a gyorsabb letiltásra. Azonban az ERSTE és az UniCredit ügyfeleinek továbbra is telebankon van lehetőségük csak letiltani a kártyájukat. Véleményem szerint kiemelten fontos lenne, ha mobilbankból lehetne minden esetben tiltást végrehajtani, mert abban a krízishelyzetben, amikor erre van szükség, a lehető leggyorsabb és legkényelmesebb megoldásra van szükség. A telefonunk általában mindig nálunk van, éppen ezért a mobilbank az első szerintem, amit ilyen esetben megnyitunk. Hasznos lenne, ha egy gombnyomással elintézhető lenne a kártya letiltása.

A mobilbankok fogyasztói megítélése kapcsán egyértelműen kijelenthető, hogy vannak olyan jól bevált gyakorlatok egyes bankok szolgáltatásait illetően, amik más bankok ügyfeleinél is igényt generál, akiknél alaptól nem elérhető a funkció. Ide tartozik például a QR kód olvasós csekkbefizetés lehetősége, a Push üzenet funkció, a fejlett pénzügyi analitika. Az értékelésekből egyértelműen kiderül, hogy a felhasználók stabil, mindig működő mobilbankokat szeretnének, amikkel a lehető legtöbb pénzügyi műveletet el tudnak végezni, anélkül, hogy egy bankfiókba betennék a lábukat. A felhasználók hozzá szoktak a kényelemhez, a távoli bankoláshoz. A netnográfiai vizsgálatból egyértelműen kiderült, hogy a jól megszokott szolgáltatások kivezetésére a fogyasztók meglehetősen hevesen tudnak reagálni. Azonban az is jól látszik, hogy a bankok igyekeznek ezekre a reakciókra válaszolni, képesek valamilyen módon a fogyasztók igényeihez igazodni. Az OTP esetében gyors reakció volt a vállalat részéről a használati idő meghosszabbítás, ezzel kissé megkönnyítették egyes felhasználók átállási időszakát.

A kérdőíves megkérdezéséből kiderült, hogy a mintába bevontak többsége mindkét online banki szolgáltatással rendelkezik, és kevesen vannak, akik már semmilyen online banki szolgáltatást nem használnak. Kiderült továbbá, hogy az online bankolási szokásokra a demográfiai tényezők hatással vannak. Leginkább az életkor, a legmagasabb iskolai végzettség, valamint a jövedelmi helyzet van hatással a bankolási szokások alakulására. Kiderült továbbá, hogy az online bankolók többsége már nem kételkedik, szívesen használja ezeket a felületeket. A fiatalabb korosztály főként pozitívan áll ezekhez a lehetőségekhez. Bár alapvetően a fentebb általam is vizsgált funkciók nagy részét a mintába bevontak többsége kiemelt fontosságúnak ítélte, használat gyakorisága szempontjából már nem érték el olyan magas eredményt. A kitöltők többsége a pénzügyek terén fontos tényezőnek tartja az

online bankolási lehetőségeket, kiderült, hogy a bankok ügyfélszerzési stratégiáját nem szabad csak ezekre építeni, ugyanis nem rendelkeznek akkora húzóerővel, hogy a fogyasztók ezek miatt bankváltásra adják a fejüket. A vizsgálat során kiderült, hogy bár csomó művelet elvégezhető online, sok olyan funkció van, amit az online bankolók nagy százalékban azért is nem használnak, mert nem is tudják, hogy lehet ilyesmit online is intézni. Ezek ismertetését a bankfiókoknak érdemes lenne jobban kommunikálni. Fontos lenne, hogy a bankok még nagyobb hangsúlyt fektessenek a digitális megoldások propagálásába, a fogyasztók digitális bankolási lehetőségeiről való informálásába. Nem elég csupán a szolgáltatásokat fejleszteni, hanem a keresleti oldalt is ezek felé a megoldások felé kellene terelni.

A témával kapcsolatban elengedhetetlen még néhány szót ejteni a digitális bankolás veszélyeiről. A bankoknak mindenképpen érdemes lenne szerepet vállalni a kibertámadásokról, illetve adathalászatról történő informálásban. Érdemes lenne olyan tematikus programokat szervezniük, ahol az ügyfeleket előadások, workshopok keretein belül felkészítik olyan szituációk rendezésében, ahol hasonló fenyegetéseknek vannak kitéve. Továbbá a megelőzés egyik legfontosabb eleme, hogy kellő ismerettel rendelkezzenek az emberek ezekről a szituációkról, éppen ezért hírlevelek, tájékoztató prospektusok, akár Push üzenetek segítségével érdemes lenne a bankoknak ismereteket nyújtani az ügyfelek számára a rájuk leselkedő veszélyekről, azok kivédéséről és magáról a biztonságos online bankolásról.

Véleményem szerint ez a téma rendkívül fontos és érdekes. A fogyasztói attitűdök vizsgálata elengedhetetlenek, mert ezekből kinyerhetők a fejlesztésekhez szükséges információk, megismerhetők a fogyasztói átállási korlátok, amik által elkerülhetők az új szolgáltatások bevezetése során esetlegesen felmerülhető fogyasztói elutasítások, adott esetben sikeresebb átállást tehetnek lehetővé.

ÖSSZEFOGLALÁS

A dolgozat elkészítése során teljesítettem a témafelvetésben megfogalmazott célkitűzéseimet. Választ kaptam az összes ott feltett kérdésemre, valamint a hipotézisek vizsgálata is sikeresen végbement. A megvalósítás során nem ütköztem különösebb akadályba.

A vizsgálat során a marketingkutatás szekunder és primer módszereit is használtam. A szekunder kutatás során olyan nemzetközi és magyar szakkönyveket, folyóiratban megjelent cikkeket, internetes forrásokat és adatbázisokat használtam, amikkel kellően feltérképeztem a digitalizáció és az e-kereskedelem témakörét, kialakulását, az online banki szolgáltatások elméleti hátterét, valamint az internethasználat és az e-kereskedelem hazai helyzetét. A primer kutatás során kvalitatív és kvantitatív módszereket használtam. A témafelvetéskor megfogalmazott kérdéseimre kvalitatív módszerek segítségével, dokumentumelemzéssel és netnográfiaival kerestem a választ. A hipotézisvizsgálatokhoz kvantitatív módszerrel, kérdőíves megkérdezéssel gyűjtöttem össze az adatokat.

Az egyes bankok online szolgáltatásaiban elérhető mindennapi pénzügyi funkciók változásáról összességében elmondható, hogy bár a legtöbb bank esetén történt szolgáltatás bővítés az elmúlt egy év során, mindkét online szolgáltatás típus esetén, nagyobb mértékben is fejlődhetnének a teljes körű mindennapi banki ügyintézés online lefedettségének eléréséhez. A mobilbankok piacán érzékelhető inkább, hogy kevésbé fejlettek a szolgáltatások ezen a téren, hisz egyik alkalmazás sem képes az összes általam vizsgált funkcióra. Mivel az is kiderült a kutatás során, hogy leginkább ezt a platformot szeretik az ügyfelek, itt még nagyobb mértékű fejlesztésre lenne szükség.

Az egyes mobilbankok megítélése az elmúlt évben folyamatosan változott, azonban mindhárom mintavétel alkalmával a K&H alkalmazása volt a legjobban értékelt mobilbank. Az értékelésekből kiderült, hogy a fogyasztók mobilbankokkal szembeni elvárásait nagy mértékben befolyásolják a konkurens bankok újításai, jól bevált gyakorlatai. Ezek is hatással vannak az egyes alkalmazások értékeléseire.

A fogyasztókban leginkább felvetődő problémák között számos dolog megtalálható. Közös azonban, hogy egyre kevésbé képesek szemet hunyni a rendszerleállásokra, illetve, ha bármilyen oknál fogva nem elérhetőek az alkalmazások. Egyre inkább igénylik a gyors és egyszerűen kezelhető felületeket. Kiderült, hogy szeretik a lehető legtöbb pénzügyi műveletet online végezni. A problémák között sok esetben azok a különböző igények jelennek meg, amik más bankok szolgáltatásaiban már működnek.

A felmerülő reklamációkat és elégedetlenségeket a bankok igyekeznek valamilyen módon, főleg kommunikáció segítségével kezelni. Szinte mindegyik bank esetén megfigyelhető, hogy az értékelésekre válaszolnak. Többen adnak e-mail címet is a fogyasztóknak, ahova problémájukkal, valamint fejlesztési elképzelésükkel fordulni tudnak. A tavasszal előállt OTP-s átálláskor jelentkező ellenállásra a vállalat az átállásig rendelkezésre álló idő meghosszabbításával reagált, ezzel csillapítva az ügyfelek heves reakcióit.

A következőkben a hipotéziseimről szeretnék néhány szót ejteni. Az első és második hipotézisemet együtt értékelem. Ezek szerint a 18 és 24 év közöttiek jellemzően mindkét online banki felületet igénybe veszik, míg az 50 év felettiek korosztály inkább személyesen bankol, mint online felületen. A keresztábrás elemzés és a Khi-négyzet próba alapján bizonyosodott, hogy szignifikáns a kapcsolat az életkor és az igénybe vett banki szolgáltatások között. Ezeknél az életkoroknál pontosan ezek a tendenciák figyelhetők meg, ezért ezeket a hipotéziseket elfogadom.

A harmadik hipotézisem a legfontosabbnak ítélt banki szolgáltatásra vonatkozott. Feltelezésem szerint ez a funkció az egyenlegkövetés. A hipotézist a leíró statisztikai elemzések alapján el kell vetni. Ugyanis a mintába bevontak véleménye alapján a legfontosabb internetbanki funkciónak az eseti forintátutalás számít.

Összegzésképpen kijelenthető, hogy a témám rendkívül aktuális és fontos, rengeteg további kutatási lehetőséget rejt magában. A téma kutatását indokoltá teszik a bankok folyamatos fejlesztései, melyekhez elengedhetetlen ismerni a fogyasztói attitűdöket.

IRODALOMJEGYZÉK

Könyvek, cikkek, tanulmányok

1. Agárdi I. (2010): Kereskedelmi marketing és menedzsment. Akadémiai Kiadó, Budapest, 416 p. ISBN 9789630589406
2. Aldrich, M. (2011): Online Shopping in the 1980s: US IEEE ‘Annals of the History of Computing.’. October-December 2011. Vol 33 No4 p57-61. ISSN: 1058-6180
3. Avornicului M. – Gubán Á. – Seer L. – Szócs I. (2019): Az internet és lehetőségei üzleti és jogi szemszögből. Akadémiai Kiadó, Budapest, ISBN 9789634543381
4. Balogh J. (2004): Szakdolgozat. Észak-magyarországi Regionális Munkaerőfejlesztési és Átképző központ, 61 p.
5. Bányai E.–Novák P. (2011): Online üzlet és marketing. Akadémiai Kiadó, Budapest, 268 p. ISBN 9789630589864
6. Bódy L.–Botos K.–Katona K.–Zavodnyik J. (2018): A pénzügyi közvetítőrendszer funkciói. Wolters Kluwer, Budapest, 216 p. ISBN 9789632957197
7. Budai B. B. (2014): Az e-közigazgatás elmélete. Akadémiai Kiadó, Budapest, 517 p. ISBN 9789630594981
8. Horváth I. (2021): Tolmácsolás, digitalizáció, mesterséges intelligencia. Akadémiai Kiadó, Budapest, Digitális kiadás. ISBN 9789634546801
9. Kacsukné Bruckner L. – Kiss T. (2007): Bevezetés az üzleti informatikába. Akadémiai Kiadó, Budapest, 317 p. ISBN 9789630584609
10. Kopcsay L. (2016): A marketingcsatorna menedzselése. Akadémiai Kiadó, Budapest, 264 p. ISBN 9789630594387
11. Kotler, P.–Keller, K. L. (2012): Marketingmenedzsment. Akadémiai Kiadó, Budapest, 894 p. ISBN 9789630597784
12. Kovács B. (2018): Az elektronikus kereskedelem és az elmúlt évek trendjei. Debreceni Egyetem, Gazdaságtudományi Kar, 26 p.
13. Lehota J. (2001): Marketingkutató az agrárgazdaságban. Mezőgazda Kiadó, Budapest, 233 p. ISBN 9639358258
14. Malhotra M. K. – Simon J. (2009): Marketingkutató. Akadémiai Kiadó, Budapest, 832 p. ISBN 9789630586481

15. Máté D. (2006): Elektronikus banki szolgáltatások napjainkban. Az Eszterházy Károly Tanárképző Főiskola tudományos közleményei. Acta oeconomica. 33. köt. pp. 134-159
16. Scupola, A. (2008): E-Services: Definition, Characteristics and Taxonomy. Journal of Electronic Commerce in Organizations. Volume 6. Issues 2
17. Soós T. (2013): Technológiával támogatott vállalkozások. Eszterházy Károly Főiskola, Eger, 179 p.
18. Szabó K.–Hámori B. (2006): Információgazdaság. Akadémiai Kiadó, Budapest, 616 p. ISBN 9789630584029
19. Szűts Z. (2020): A digitális pedagógia elmélete. Akadémiai Kiadó, Budapest, 296 p. ISBN 9789634545866
20. Vigvári A. (2015): Pénzügy(rendszer)tan. Akadémiai Kiadó, Budapest, 470 p. ISBN 9789630585958

Internetes források

1. Aldrich, M. (2010): E-Commerce, E-Business and Online Shopping.
<http://aldricharchive.co.uk/ecommerce.html> (letöltve: 2021. 07. 18.)
2. Argyelán J. (2020): Minden, amit az azonnali fizetési rendszerről tudni érdemes!
<https://bankmonitor.hu/cikk/minden-amit-az-azonnali-fizetesi-rendszerrol-tudni-erdemes/> (letöltés dátuma: 2022. 10. 01)
3. E-commerce land (2021): History of Ecommerce
http://www.ecommerce-land.com/history_ecommerce.html
(letöltve: 2021. 07. 18.)
4. Eszes I. (2011): E-kereskedelem.
https://www.eszes.net/eTanulmanyok/eKereskedelem_Eszes.pdf
(letöltve: 2021. 07. 18.)
5. Gál T. (2008): Mobile Banking, Mobile Trading.
<https://docplayer.hu/1925046-Mobile-banking-mobile-trading.html>
(letöltve: 2021.09.20.)
6. GKID (2022): eTOPLISTA 2021.
<https://gkid.hu/2022/05/05/etoplista-2021/> (letöltve: 2022. 10. 21.)

7. Hayes, Frank (2002): The Story So Far
<https://www.computerworld.com/article/2576616/the-story-so-far.html>
(letöltve: 2021. 07. 18.)
8. HVG (2004): Az internet rövid története.
<https://hvg.hu/tudomany/20041203interhist> (letöltve: 2021. 07. 18.)
9. Merton, K. (2021): The World's Top Online Marketplaces 2021
<https://www.webretailer.com/b/online-marketplaces/> (letöltve: 2021. 07. 18.)
10. MNB (2020): Internetbank
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/bankszamlak/szolgaltatasok/internetbank>
(letöltve: 2021.09.20.)
11. MNB (2020): Mire, hol és hogyan lehet használni a bankkártyát?
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/bankkartyak/bankkartya-hasznalat/mire-hol-es-hogyan-lehet-hasznalni-a-bankkartyat> (letöltve: 2021.09.20.)
12. MNB (2020): Mobilbank
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/bankszamlak/szolgaltatasok/mobil-netbank>
(letöltve: 2021.09.20.)
13. Námetovszki Zsolt (2010): Az internet fogalma, kialakulása és fejlődési irányvonalai.
<http://blog.namesztovszkizsolt.com/wp-content/uploads/2009/10/AzInternetFogalmaKialakulasEsFejlodesiIratyvonalai.pdf> (letöltve: 2021. 07. 18.)
14. Portfolio (2021): Megérkezett a friss magyar banki rangsor: így tett be a koronavírus a legnagyobbaknak
<https://www.portfolio.hu/bank/20210602/megerkezett-a-friss-magyar-banki-rangsor-igy-tett-be-a-koronavirus-a-legnagyobbaknak-486164> (letöltve: 2021. 09. 03.)

Egyéb források

1. A vizsgált bankok által nyilvánosságra hozott dokumentumok (hirdetmények, ajánlattételek, kézikönyvek, útmutatók)
2. App Store-ban és Play Áruházban közzétett értékelések
3. KSH (2021): A háztartások információs- és kommunikációs eszköz-használatának főbb jellemzői.
<https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/ikt/2020/01/index.html>
(letöltés dátuma: 2022. 08. 13.)

4. KSH (2022): Helyzetkép, 2021 – Digitális társadalom.
<https://ksh.hu/s/helyzetkep-2021/#/kiadvany/digitalis-tarsadalom/a-haztartasok-in-fokommunikacioseszkoz-hasznalata-2021> (letöltés dátuma: 2022. 08. 13.)
5. KSH (2022): Helyzetkép, 2021 – Kiskereskedelem.
<https://ksh.hu/s/helyzetkep-2021/#/kiadvany/kiskereskedelem/a-csomagkuldo-es-internetes-kiskereskedelmet-folytato-vallalkozasok-forgalmanak-volumenvaltozasa> (letöltve: 2022. 10. 20.)
6. Magyar közlöny (2020): 2020. évi LXXVI. törvény Magyarország 2021. évi központi költségvetésének megalapozásáról
7. MNB (2022): FinTech és digitalizációs jelentés. 2022 június.
<https://www.mnb.hu/letoltes/fintech-es-digitalizacios-jelentes-2022.pdf> (letöltés dátuma: 2022. 10. 22.)
8. Net.jogtar (2021): 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
<https://net.jogtar.hu/getpdf?docid=a0100108.tv&targetdate=20180510&print-Title=200> (letöltve: 2021. 07. 18.)
9. Statista (2021): Distribution of online purchases worldwide as of July 2019, by channel
<https://www.statista.com/statistics/861336/share-online-shopping-customers-vs-sales-by-platform/> (letöltve: 2021. 07. 18.)
10. Statista (2022): Annual retail e-commerce sales growth worldwide from 2017 to 2026
<https://www.statista.com/statistics/288487/forecast-of-global-b2c-e-commerce-growth/> (letöltve: 2022. 10. 20.)
11. Statista (2022): Share of daily internet users in Hungary from 2012 to 2021.
<https://www.statista.com/statistics/1238431/hungary-daily-internet-users/> (letöltés dátuma: 2022. 10. 22.)

MELLÉKLETEK

1. SZÁMÚ MELLÉKLET: A KÉRDŐÍVES MEGKÉRDEZÉS SORÁN FELTETT KÉRDÉSEK

Mely online banki szolgáltatásokat használja?*

Internetbank

Mobilbank

Mindkettő

Nem használok online banki szolgáltatást

Melyik platformon intézi leginkább banki ügyleteit?*

Bankfiókban

Applikáción keresztül (mobilbankban)

Internetbankban

Milyen gyakran intézi banki ügyleteit bankfiókban?*

hetente többször

hetente

havonta

ritkábban

Milyen gyakorisággal vesz igénybe online banki szolgáltatást?*

hetente többször

hetente

havonta

ritkábban

Hol veszi igénybe az online banki szolgáltatásokat? (több válasz is megjelölhető)*

munkahelyén

otthon

máshol

Rendezze sorrendbe az online banki szolgáltatásokkal kapcsolatos tulajdonságokat fontosság szempontjából! (1: legfontosabb, 7: legkevésbé fontos)*

1 (legfontosabb) 2 3 4 5 6 7 (legkevésbé fontos)

az ügyintézés kényelme

az ügyintézés biztonsága

az ügyintézés gyorsasága

a nyújtott szolgáltatások köre

az indított tranzakciók átfutási ideje

a platform átláthatósága, kezelhetősége

a platform működése (elérhetőség, sebesség)

az ügyintézés kényelme

az ügyintézés biztonsága

az ügyintézés gyorsasága

a nyújtott szolgáltatások köre

az indított tranzakciók átfutási ideje

a platform átláthatósága, kezelhetősége

a platform működése (elérhetőség, sebesség)

Általában a nap mely szakában szokta igénybe venni az online banki szolgáltatásokat?*

változó

reggel vagy délelőtt

12-20 óra között

20-24 óra között

Mennyire ért egyet az alábbi állításokkal? (1: egyáltalán nem ért egyet, 5: teljes mértékig egyetért)*

1 (egyáltalán nem ért egyet) 2 3 4 5 (teljes mértékig egyetért)

Ha megtehetném, mindent (hivatali ügyek, pénzügyek, vásárlás) interneten keresztül intéznék.

Napi pénzügyeimet online intézem.

Kényelmesebbnek és gyorsnak tartom az online ügyintézkést, mint a személyest.

Jobban szeretek mobilbankot használni, mint internetbanki felületet.

Elégedett vagyok a bankomnál elérhető online szolgáltatásokkal.

Váltanék bankot jobb online szolgáltatás reményében.

A számomra szükséges pénzügyi műveleteket el tudom magam végezni online, nem kell bankfiókba járnom.

A bankom online felületei mindig elérhetőek.

A bankon online felületei átláthatóak és könnyen kezelhetőek.

Ha megtehetném, mindent (hivatali ügyek, pénzügyek, vásárlás) interneten keresztül intéznék.

Napi pénzügyeimet online intézem.

Kényelmesebbnek és gyorsnak tartom az online ügyintézkést, mint a személyest.

Jobban szeretek mobilbankot használni, mint internetbanki felületet.

Elégedett vagyok a bankomnál elérhető online szolgáltatásokkal.

Váltanék bankot jobb online szolgáltatás reményében.

A számomra szükséges pénzügyi műveleteket el tudom magam végezni online, nem kell bankfiókba járnom.

A bankom online felületei mindig elérhetőek.

A bankon online felületei átláthatóak és könnyen kezelhetőek.

Értékelje az egyes funkciók elérhetőségének fontosságát online banki szolgáltatásban! (1: egyáltalán nem fontos, 5: kiemelt fontosságú)*

1 (egyáltalán nem fontos) 2 3 4 5 (kiemelt fontosságú)

számlainformációk lekérdezése

egyenlegtörténet megtekintése, tranzakciók részleteinek megtekintése

eseti forintátutalás indítása

eseti devizaátutalás indítása

csoportos beszédési megbízások kezelése

állandó átutalások kezelése

csekkbefizetés

bankkártyalimitek beállítása

SMS-szolgáltatás kezelése

betétlekötés, betétfeltörés

értékpapír ügyletek lefolytatása

hitelkártya törlesztés

személyikölcsön igénylés

bankkártya letiltása

pénzügyi analitika (kimutatások a kiadásokról, megtakarítási portfólió)

egy adat (telefonszám, e-mail cím, levelezési cím) módosítása

mobilegyszerű töltés

számlainformációk lekérdezése
 egyenlegtörténet megtekintése, tranzakciók részleteinek megtekintése
 eseti forintátutalás indítása
 eseti devizaátutalás indítása
 csoportos beszédési megbízások kezelése
 állandó átutalások kezelése
 csekkbefizetés
 bankkártyalimitek beállítása
 SMS-szolgáltatás kezelése
 betétlekötés, betétfeltörés
 értékpapír ügyletek lefolytatása
 hitelkártya törlesztés
 személyikölcsön igénylés
 bankkártya letiltása
 pénzügyi analitika (kimutatások a kiadásokról, megtakarítási portfólió)
 egyes adatok (telefonszám, e-mail cím, levelezési cím) módosítása
 mobilegyenleg töltés

Milyen gyakran használja az alábbi funkciókat? (5: rendszeresen - hetente többször, 1: soha, 0: nem ismerem a funkciót)*

0 (nem ismerem a funkciót) 1 (soha) 2 3 4 5 (rendszeresen - hetente többször)

egyenlegkövetés
 eseti átutalások (forint, deviza) indítása
 csoportos beszédési megbízások kezelése
 állandó átutalások kezelése
 csekkbefizetés
 bankkártyalimitek beállítása
 SMS-szolgáltatás kezelése
 betétlekötés, betétfeltörés
 értékpapír ügyletek
 hitelkártya törlesztés
 személyikölcsön igénylés
 bankkártya letiltása

mobilegyenleg töltés
egyenlegkövetés
eseti átutalások (forint, deviza) indítása
csoportos beszédési megbízások kezelése
állandó átutalások kezelése
csekkbefizetés
bankkártyalimitek beállítása
SMS-szolgáltatás kezelése
betétlekötés, betétfeltörés
értékpapír ügyletek
hitelkártya törlesztés
személyikölcsön igénylés
bankkártya letiltása
mobilegyenleg töltés

Mennyire ért egyet az alábbi állításokkal? (1: egyáltalán nem ért egyet, 5: teljes mértékig egyetért)*

1 (egyáltalán nem ért egyet) 2 3 4 5 (teljes mértékig egyetért)

A pénzügyeket csak személyesen lehet hatékonyan elintézni.

Nem tartom biztonságosnak az interneten keresztül történő pénzügyi tranzakciókat

Az internetes ügyintézés a jövő.

Napjainkban elengedhetetlen, hogy a napi pénzügyeket interneten keresztül tudjuk intézni.

Jobban szeretem személyesen, bankfiókban intézni pénzügyeimet.

Fenntartással kezelem az online pénzügyi szolgáltatásokat.

Félek, hogy az online bankolás során ellopják az adataimat, visszaélnék a fiókommal.

Az internetes bankolás a jövőben felválthatja a hagyományos bankolást.

Jobban bízom abban, amikor a banki ügyintézők indítják el a pénzügyi tranzakciókat.

Online bankolással sok időt és tranzakciós költséget spórolhatunk meg.

A pénzügyi tudatosságomat segítik az online felületek. Megkönnyítik az egyenlegkövetést és a spórolást.

A pénzügyeket csak személyesen lehet hatékonyan elintézni.

Nem tartom biztonságosnak az interneten keresztül történő pénzügyi tranzakciókat

Az internetes ügyintézés a jövő.

Napjainkban elengedhetetlen, hogy a napi pénzügyeket interneten keresztül tudjuk intézni.

Jobban szeretem személyesen, bankfiókban intézni pénzügyeimet.

Fenntartással kezelem az online pénzügyi szolgáltatásokat.

Félek, hogy az online bankolás során ellopják az adataimat, visszaélnék a fiókommal.

Az internetes bankolás a jövőben felválthatja a hagyományos bankolást.

Jobban bízom abban, amikor a banki ügyintézők indítják el a pénzügyi tranzakciókat.

Online bankolással sok időt és tranzakciós költséget spórolhatunk meg.

A pénzügyi tudatosságomat segítik az online felületek. Megkönnyítik az egyenlegkövetést és a spórolást.

Van-e bármilyen meglátása az online banki szolgáltatásokat illetően? (Röviden, saját szavaival válaszoljon!)

Melyik banknál vezeti lakossági folyószámláját?*

OTP Bank

K&H Bank

Erste Bank

UniCredit Bank

Raiffeisen Bank

MKB Bank

Egyéb:

Az Ön neme:*

Nő

Férfi

Az Ön életkora:*

18 év alatti

18-24

25-30

31-40

41-50

50 év feletti

Az Ön lakóhelye:*

Főváros

Megyeszékhely

Város

Község

Az Ön legmagasabb iskolai végzettsége:*

Maximum 8 általános

Szakközépiskola/Szakmunkásképző

Érettségi

Főiskola/Egyetem

Az Ön (Önnel egy háztartásban élők) jövedelme:*

Nagyon jól megél(nek) belőle, és félre is tud(nak) rakni.

Megél(nek) belőle, de keveset tud(nak) félrerakni.

Éppen elegendő, hogy megéljen(ek) belőle, de félre már nem tud(nak) rakni.

Néha arra sem elegendő, hogy megéljen(ek) belőle.

Rendszeresen napi megélhetési gondjai(k) vannak.