

# dfi

## DIGITÁLIS FIZETÉSI INDEX MAGYARORSZÁG 2023

A MAGYAR ELEKTRONIKUS  
FIZETÉSI PIAC IRÁNYTŰJE

# JELENTÉS

Közzététel dátuma 2024. október



## TARTALOM

2	<b>ELŐSZÓ</b>
4	<b>BEVEZETÉS</b>
7	Az index eredményeinek összegzése
10	Főbb tanulságok: Infrastruktúra
12	Főbb tanulságok: Tudás
14	Főbb tanulságok: Használat
16	<b>INFRASTRUKTÚRA</b>
16	Meghatározás és célok
17	A részindex eredményei
25	Jövőbeli kilátások
26	<b>TUDÁS</b>
26	Meghatározás és célok
27	A részindex eredményei
37	Jövőbeli kilátások
38	<b>HASZNÁLAT</b>
38	Meghatározás és célok
39	A részindex eredményei
48	Jövőbeli kilátások
50	<b>MÓDSZERTAN</b>
51	Adatkomponensek
51	A primer kutatás hatóköre
52	<b>KIBERBIZTONSÁGI BETEKINTÉS</b>
53	<b>HIVATKOZÁSOK</b>
54	<b>MEGHATÁROZÁSOK</b>

## ELŐSZÓ



### DIGITALIZÁCIÓ A PÉNZÜGYEKBE: A TECHNOLÓGIA FEJLŐDÉSE EGYSZERRE KIHÍVÁS ÉS HAJTÓERŐ

Digitalizálódó világunkban az átalakulás és a fejlődés, akár az adaptáció, folyamatos. Miközben a gazdaság digitális átalakulása a pénzügyi szolgáltatókat és a digitális fizetések ökoszisztémájának minden szereplőjét sebességváltásra készíti, mi magunk is a változás, a fejlődés motorjaiként működünk. Ebben a közegben minden korábbinál nagyobb szükségünk van arra, hogy értsük a főbb piaci trendek mögötti folyamatokat, hogy képesek legyünk számszerűsíteni, hogyan haladunk, és milyen kihívások várnak ránk.

A Mastercard ezzel az igénnyel hívta életre több mint öt évvel ezelőtt a Digitális Fizetési Indexet (DFI), hogy számszerűsíthetővé, követhetővé tegye a digitális pénzügyi ökoszisztéma fejlődését, a piaci szereplők, a szabályozók, az iparágat követők és minden más érdekelt számára. Most, a DFI negyedik kiadásának publikálásakor érdemes felidézni, honnan is indultunk.

2020-ban körülbelül harmadannyi fizikai terminál alkotta a magyar kártyaelfogadó-hálózatot, mint ma. A mobiltelefonra tokenizált kártyák számának növekedése még az út elején járt, az okosórákkal történő fizetésre pedig olyan, még marginális funkcióként tekintettünk, amely csak a jövőben lehet komoly húzóerő a piac számára. Csupán említés szintjén beszéltünk a digitális fizetéshez kapcsolódó kiberbiztonsági kockázatokról.

Visszatekintve megállapíthatjuk: az infrastruktúra, a tudás és a használat pillérek és az alindexek növekedése ehhez a startponthoz mérve szinte folyamatos.

Azért csak szinte, mert a digitális fizetésben évek óta jelen lévő fejlődési trend mellett apró megtorpanásokat is kimutatott a DFI – mindnek oka és jelentősége is van. Amennyiben a szereplők jól olvassák a számokat, és adekvátan reagálnak rájuk, ez a folyamatosan akkumulálódó tudás is további hajtóerővé válhat. Példaként érdemes egy pillanatra a Tudás indexre koncentrálnunk: ennek értéke mindig késleltetve követi az új technológiák megjelenését, ám amikor beérik, a széles körben közkinccsé vált információ már jelentős ösztönző hatást gyakorol a használatra. Általános nemzetközi tapasztalat ugyanis, hogy amikor új fizetési megoldások jelennek meg, a felhasználóknak időre van szükségük, amíg a tudás terén felzárkóznak a lehetőségekhez. 2024-ben minden bizonnyal épp ebben a fázisban vagyunk: egyre összetettebb infrastruktúra áll a rendelkezésünkre, az ismeretek azonban bizonyos ügyfélszegmensekben még hiányoznak – a következő időszak stratégiai feladatai között a tudás fejlesztése ugyanúgy ott lesz, mint a kiberbiztonsági edukáció.

A továbblépés tempója alapvetően az ismeretek és a lehetőségek közötti szakadék szűkítésén múlik. Meggyőződésem, hogy amennyiben ezen a téren képesek lesznek látható eredményeket elérni a piaci szereplők és a szabályozók, az újabb fejlődési pályákat rajzol az egész ágazat elé, ami a fizetési ökoszisztéma szereplői számára mind új üzleti lehetőségeket, a felhasználóknak gyorsabb, kényelmesebb és biztonságosabb szolgáltatásokat és tranzakciókat, a gazdaságnak pedig gyorsabb növekedést jelent. Bízom benne, hogy mindehhez a legfrissebb Digitális Fizetési Index is hozzájárul.

**Márkus Gergely**

A Mastercard Magyarország és Szlovéniáért felelős Country Managere



## BEVEZETÉS

A hazai fogyasztók többféle digitális fizetési lehetőség közül választhatnak online és offline vásárlás során. Az elektronikus fizetési eszközök jelentős fejlődésen estek át, és egyszerű, biztonságos alternatívát nyújtanak a készpénzzel szemben. A fizetések digitalizálásának felgyorsítása a szabályozó hatóságok és az iparág számára is kiemelt fontosságú volt. Az innovatívabb fizetési megoldások egyre nagyobb mértékben jelennek meg és terjednek el a piacon, de még van hová fejlődni. Bár a digitális fizetési módok egyre elterjedtebbek a hazai piacon, a készpénz továbbra is jelentős fizetési módnak számít.

Noha az elmúlt években egyre több innovatív digitális fizetési megoldás vált elérhetővé, a fogyasztóknak továbbra is a kényelem és a biztonság a legfontosabb.

Ez a régóta fennálló igény még biztonságosabb és egyszerűbben használható fizetési megoldások felé hajthatja az iparágon belüli innovációt, és elősegítheti azok elterjedését. Ugyanakkor az Európai Unió (EU) és a hazai szabályozók (pl. az MNB) is olyan irányelveket valósítanak meg, amelyek lehetővé teszik a készpénzmentes fizetést a fogyasztók és vállalkozások számára, és ösztönzik használatát. A makrogazdasági tényezők változása és a digitális fizetésekre gyakorolt hatásuk szintén érdekes fejleménynek tekinthető. A Mastercard többek között e változások dinamikájának megértése, valamint a magyar fizetési ökoszisztéma érettségének felmérése érdekében 2020-ban kifejlesztette a Digitális Fizetési Index (DFI) elnevezésű mérési módszert.

A DFI egy évente megjelenő index, amelynek célja, hogy iránytűként szolgálva átfogó képet nyújtson a magyarországi fogyasztók fizetéseinek digitalizációjáról. Ilyen mérési módszerek korábban nem igazán álltak rendelkezésre, ezért az index a fizetési módok integrált áttekintésével segít betölteni ezt az űrt, lehetővé téve az évenkénti összehasonlítást. Referenciapontként szolgál a piaci fejlemények három fő dimenziójának 100-as skálán történő számszerűsítéséhez, így segíti a különböző piaci szereplőket a fejlesztési és szakpolitikai döntések meghozatalában.



### INFRASTRUKTÚRA

A meglévő infrastruktúra fejlettsége és alkalmassága a készpénzmentes fizetések támogatására



### TUDÁS

A fogyasztók digitális fizetésekkel kapcsolatos tudásszintje és a digitális fizetés használatához szükséges ismeretek



### HASZNÁLAT

Mintázat a digitális fizetési szokások elterjedtségéről, azok alkalmazásáról és a készpénzzel összevetett helyzetükről

Az index célja, hogy a nyilvános források (Magyar Nemzeti Bank, Központi Statisztikai Hivatal, pénzügyintézetek hivatalos honlapja, stb.), egyedi primer kutatások és a Mastercard piaci szakértelmének felhasználásával a gyakorlatban is használható elemzésekkel támogassa a helyi fizetési ökoszisztémát.

Ez a jelentés az előző évek eredményeit figyelembe véve foglalja össze és értelmezi a 2023-as index eredményeit annak érdekében, hogy azonosítsa a helyi piacot jelenleg és a jövőben befolyásoló trendeket és változásokat. A tanulmány a következőképpen épül fel:



**A TANULMÁNY A KÖVETKEZŐKÉPPEN ÉPÜL FEL:**

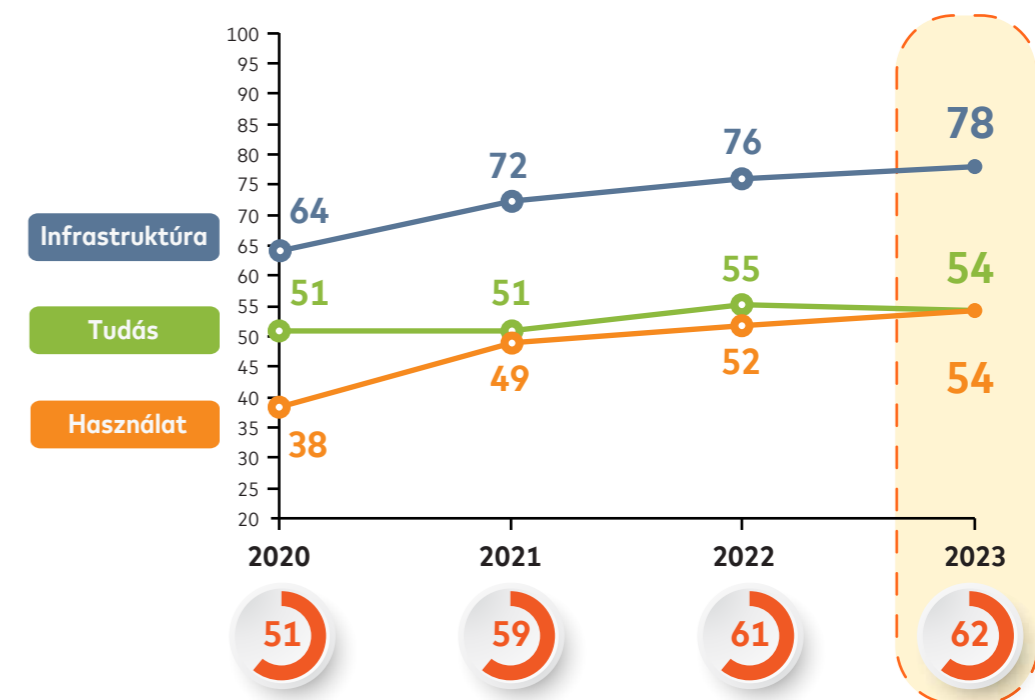
- A 2023-as index eredményeinek áttekintése
- Az egyes alappillérek részletes tárgyalása, amely további összefüggéseket tár fel, és betekintést nyújt a felmérés fő mozgatórugóiba
- Az index módszertanának főbb szempontjai és a felhasznált források

Külön szakasz szól a kiberbiztonsági fejlesztésekről. Bár ez a témakör közvetlenül nem képezi a DFI részét, nagy jelentőséggel bír a fizetési szektoron belüli digitalizáció, valamint az ezzel járó kiberbiztonsági kockázatok folyamatos változása miatt.

**AZ INDEX EREDMÉNYEINEK ÖSSZEGZÉSE**

2023-ban Magyarország Digitális Fizetési Indexe 100-ból 62 pontot ért el, ami egyponthoz képest jelent az előző évhez képest. Az index három alappillérből áll: Az Infrastruktúra 78, míg a Tudás és a Használat kategóriája egyaránt 54 pontot ért el. A részindexek Magyarország fizetési piacának növekedését mérik fel, valamint bemutatják, hogy az egyes alappilléreknél milyen konkrét előrelépések járultak hozzá a 2022 és 2023 közötti teljes növekedéshez (Mastercard, 2024c).

**A DFI-pontszám alakulása Magyarországon**



1: A Digitális Fizetési Index eredményei 2020 és 2023 között

Ahogy azt az 1. ábra megmutatja, Magyarország DFI-pontszáma 2020 óta 11 ponttal nőtt. Ez a növekedés a teljes index különböző alappilléreinek fejlődéséből ered. Az infrastruktúra növekedése, különösen az elfogadható hálózatok bővülése és a különböző digitális fizetési megoldások jelenléte megerősítette a készpénzmentes infrastruktúrát. A Használat alappillérenél is jelentős növekedés következett be, különösen a digitális fizetési megoldások elterjedését illetően.

Továbbra is érezhető azonban a különbség a digitális fizetést támogató magyarországi infrastruktúra és a fogyasztók e képességekkel kapcsolatos tájékozottsága között. Bár az Infrastruktúra és Használat alappillér jelentős növekedést mutatott az elmúlt években, a Tudás alappillér stagnált, ezért ennek a szakadéknak az áthidalása létfontosságú a fogyasztói tájékozottság növelése és az új megoldások alkalmazásának ösztönzése érdekében.

## AZ INDEX EREDMÉNYEINEK ÖSSZEGZÉSE

### ■ Infrastruktúra:

Az előző évi adatokhoz képest 2 pontot javuló, 78 pontos Infrastruktúra a digitális fizetések szilárd alapját tükrözi. Magyarország már jól kiépült készpénzmentes infrastruktúrával rendelkezik, de a terminalizációban további lehetőségek rejlenek, mivel az érintett kereskedőknek nagyjából 50%-a még mindig nem fogad el kártyás fizetést. Ezek a kereskedők elsősorban a kiskereskedelmi szektoron kívüliek, például szépségszalonok vagy független szakemberek (mikroszegmens). 2023-ban jelentősen hozzáférhetőbbé váltak egyes fizetési megoldások (pl. QR-kódos fizetések és fizetési kérelmek), de bizonyos módszerek, például a kártyaadat-tokenizálás területén még van hová fejlődni.

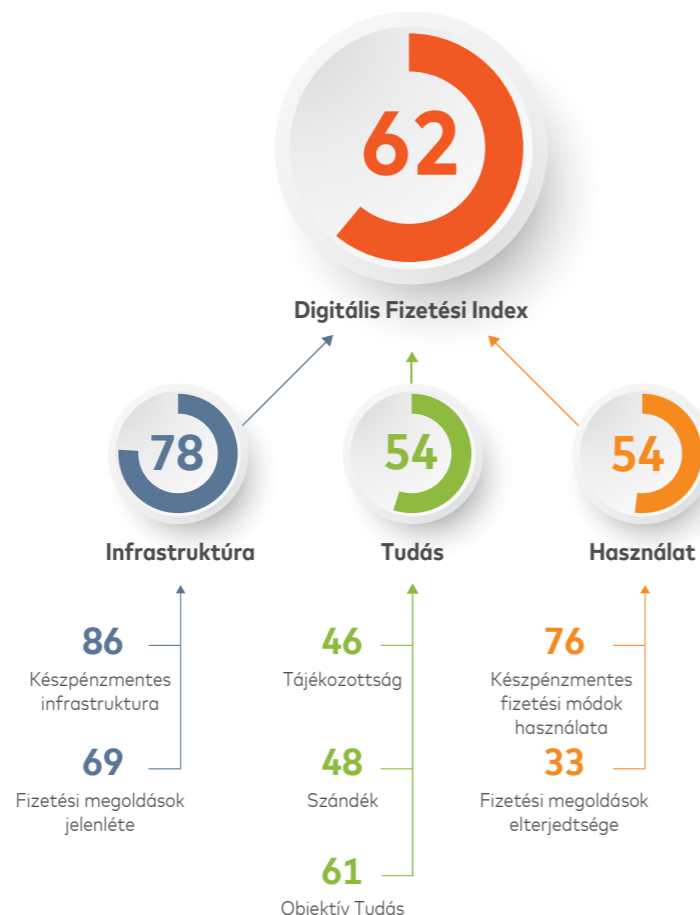
### ■ Tudás:

A Tudás alappillé 54 pontja enyhe csökkenést jelent 2022-höz képest. A rendelkezésre álló infrastruktúra és a fogyasztók ismeretei közötti szakadék az elmúlt években egyre nagyobb lett, és az innovatívabb módszerek alkalmazására való hajlandóság még mindig mérsékelte. Bár sokan továbbra is a készpénzt részesítik előnyben, a fogyasztók digitális fizetéssel kapcsolatos hozzáállása fokozatosan változik. A mentett kártyaadatok és a mobilfizetések biztonságának és kényelmének megítélése például sokat javult. A fogyasztók azonban alapvetően óvatosabbak az innovatív megoldásokkal szemben, feltehetően a csalások számában tapasztalt növekedés miatt. A felhasználói tájékozottság fokozása érdekében átfogó oktatókampányokra van szükség. Különös hangsúlyt lehetne fektetni a társadalom alulkiszolgált szegmenseinek elérésére, beleértve az alacsonyabb iskolai végzettségű és jövedelmű rétegeket is.

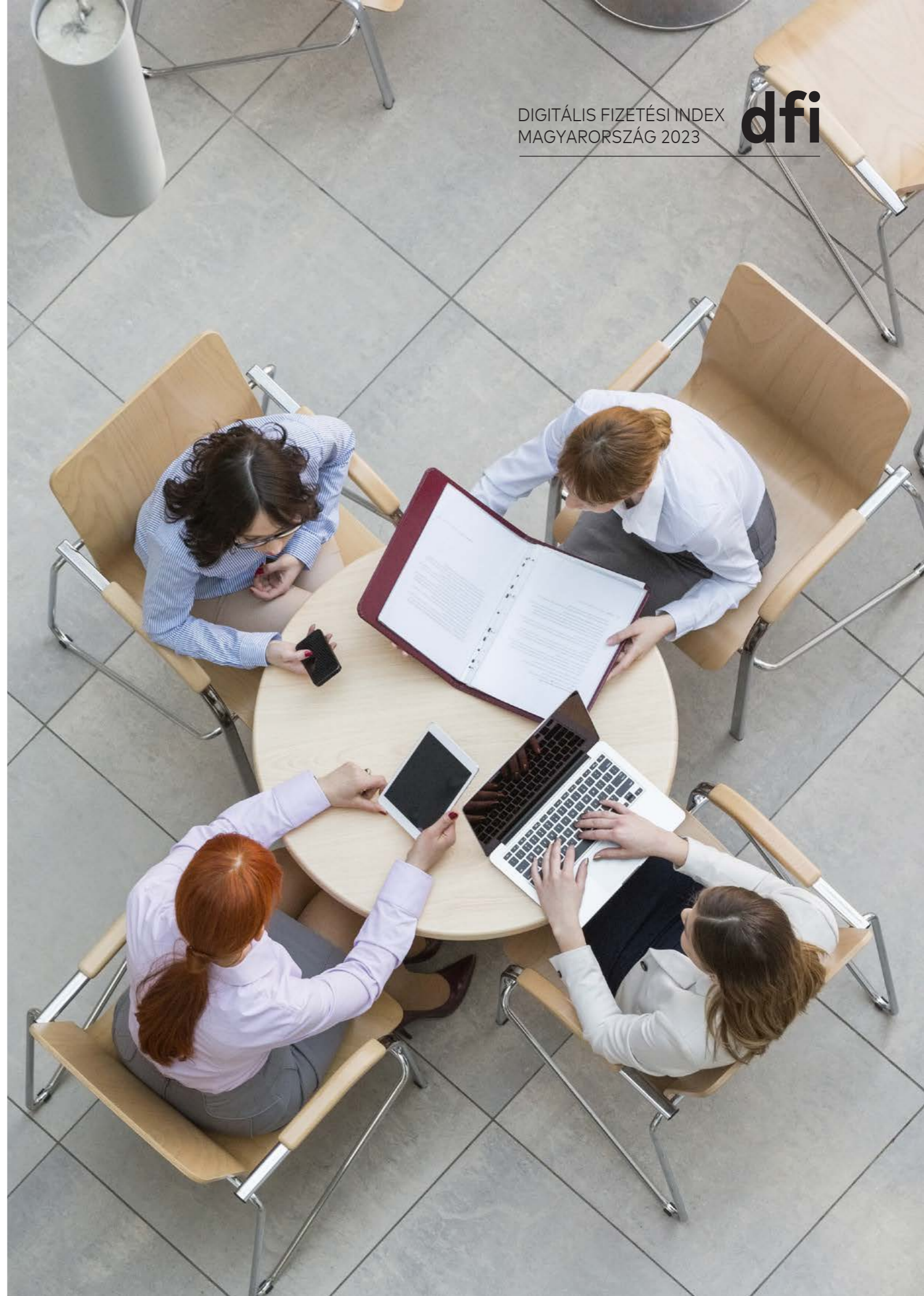
### ■ Használat:

A Használat alappillé 2022 és 2023 közötti 2 pontos növekedéssel 54 pontot ért el. Számos tényező hatott pozitívan a Használat pillére – ilyen többek között a digitális fizetési megoldások, például a mobiltárcák és a mentett kártyaadatok egyre szélesebb körű elterjedtsége. A kártyás vásárlások száma lehaladta az ATM-es pénzfelvételekét, de a készpénzes fizetés továbbra is igen nagymértékben jelen van (MNB, 2024). A lakosság körülbelül 20%-a még mindig készpénzben kapja jövedelme egy részét, 10%-a pedig az egészet. Azok közül, akik jövedelmük egy részét vagy egészét digitálisan kapják, 80% veszi fel legalább egy részét készpénzben. Következésképpen jelenleg a felnőtteknek csupán 20%-a támaszkodik kizárólag digitális fizetésre. A jelentős növekedési potenciál ellenére a csalások és csalási kísérletek számának növekedése akadályozhatja a digitális fizetések további elterjedését.

Az Infrastruktúra alappillé a magyarországi azonnali fizetési rendszerre (AFR 2.0) vonatkozó szabályozási határidők közeledtével tovább fejlődik (Fintechzone.hu, 2023). A helyi szabályozó hatóságoknak a lakosság digitális fizetésekkel kapcsolatos hozzáállásának alakítására irányuló erőfeszítései kulcsfontosságúak lesznek a Tudás alappillé fejlődésének előmozdításában. Magyarországon továbbra is a készpénz az egyik legfontosabb fizetési mód, de az elkövetkező években a még szélesebb körben elérhetővé váló és meghonosodó digitális fizetési megoldások használata vélhetően fokozódni fog. A jelentősebb elterjedtség azonban azon múlik, hogy a fogyasztókat ezzel egyidejűleg igyekeznek-e felvilágosítani az említett fizetési módokról (Mastercard, 2024c).



2. ábra: Az index szerkezetének és a 2023-as eredményeinek összegzése



FŐBB TANULSÁGOK

## INFRASTRUKTÚRA

Az Infrastruktúra alappillér jelentős növekedést írt le az utóbbi években: a 2020-as 64-ről **2023-ra 78** pontra emelkedett. Az idei növekedés elsősorban a digitális fizetési módok szélesebb körű hozzáférhetőségének köszönhető.

Bár még mindig van lehetőség további javulásra, ez a pozitív teljesítmény előremozdította Magyarország digitális környezetét azáltal, hogy a fogyasztók számára lehetővé tette a digitális fizetési megoldások szélesebb körű használatát.

### KÉSZPÉNZMENTES INFRASTRUKTÚRA

Ez a komponens, amely az alapvető készpénzmentes fizetési hálózatok és megoldások elterjedtségét méri, a tavalyi magas szintet fenntartva 86 pontot ért el. A magyarországi bankszámlák száma enyhe emelkedést ért el: a hazai felnőttek közel 11 millió számlával rendelkeznek (MNB, 2024).

A bankszámlák és bankkártyák száma is meghaladja a felnőtt lakosságét, szinte mindenki hozzáfér digitális fizetési módokhoz. Átlagosan minden felnőtt 1,1 kártyával rendelkezik (MNB, 2024); ez azonban még mindig elmarad a 2,8 kártyás EU-s átlagtól (Mastercard, 2024c).

Magyarország POS-terminálhálózata 2018 óta imponáló, 73%-os növekedést ért el (Mastercard, 2024c). Ez a tendencia azonban az utóbbi években lassulni látszik. A terminalizációs arány növekedése is lelassult, ami arra utal, hogy a kártyaelfogadási lehetőségeket aktívan kereső kereskedők körében elérhetővé vált a telítettség. A 46%-os terminalizációs arány azonban arra utal, hogy az érintett vállalkozások nagyjából fele még mindig nem rendelkezik a kártyás fizetések elfogadásához szükséges infrastruktúrával. Jelentős kiaknázatlan piac rejlik a mikrokereskedők és az egyéni vállalkozók, például szépségszalonok, magántanárok és szakemberek (pl. vízvezeték- és villanyszerelők) körében. Az NFC-kompatibilis okostelefonokat POS-terminállá alakító SoftPOS megoldás kényelmes és költséghatékony módot kínál e kereskedők számára a digitális fizetési ökoszisztémához való hozzáférésre. Bár a legtöbb elfogadó bank kínál SoftPOS-t, az elterjedési arány alapvetően alacsonyan áll. Az előnyökről szóló szélesebb körű kommunikáció fokozhatja az elfogadottságot, főképp a mikrokereskedők körében.

### A DIGITÁLIS FIZETÉSI MEGOLDÁSOK JELENLÉTE

A második komponens, a számlaközi és kártyaalapú hálózatokra épülő fizetési megoldások elérhetősége a 2022-es 66-hoz képest 2023-ban 69 pont volt. Az Infrastruktúra alappillér fő növekedési hajtóereje a QR-kódos fizetés, a fizetési kérelmek, valamint a viselhető okoseszközökkel zajló fizetések hozzáférhetőségének fokozódása volt.

Az AFR 2.0 szabályozási határidejére (2024. április 1.) reagálva 2023 végéig valamennyi kereskedelmi bank bevezette a fizetési kérelem funkciót. A fizetési kérelmek piaci szintű elérhetősége lehetőséget kínál a fizetések digitalizálásának felgyorsítására a hagyományosan papíralapú iparágakban (pl. közüzemi szolgáltatók).

A QR-kódos fizetési lehetőségek hozzáférhetősége is nőtt, mivel egyre több elfogadó bank kínál ilyen megoldást. Egyre több intézet használ QR-kódokat számlaközi fizetésekre, és ez a folyamat várhatóan tovább gyorsul majd. 2024 szeptemberétől minden magyarországi pénzforgalmi szolgáltatónak kötelező infrastruktúrát kínálnia QR-kódos, NFC- és linken keresztüli fizetések elfogadásához, elősegítve ezáltal az azonnali fizetési rendszer országos elterjedését.

Bár 2022-ben már minden kereskedelmi bank kínált mobiltárcás fizetéseket, az OTP Bank és az MBH Bank Google Pay-integrációja tovább fokozta a mobiltárcás fizetések elérhetőségét, ami szélesebb körű fogyasztói érdeklődést és használatot eredményezhet. 2023-ban a kártyabirtokosok számára hozzáférhetőbbé vált a viselhető okoseszközökkel történő fizetés lehetősége, mivel a főbb kibocsátók elkezdtek támogatni az Mi-Pay™, a Fitbit Pay™ és a Garmin Pay™ rendszereket. A viselhető okoseszközökkel történő fizetésekben rejülő lehetőségek teljes kiaknázásához azonban további bővítésre van szükség.

Bár az elmúlt két évben egyre több helyen lehet menteni a kártyaadatokat, a kártyaadatok tokenizációja nem vált elterjedtebbé a piacon. A kártyaadatok mentése és tokenizációja kényelmes megoldás arra, hogy ne kelljen többször megadni a kártyaadatokat. A kártyaadatok tokenizációja azonban kritikus biztonsági előnyt nyújt. Az érzékeny kártyaadatokat titkosított tokenek helyettesíti, jelentősen lecsökkentve a csalás kockázatát. Mivel a kibocsátó bankok már mind támogatják a kártyaadat-tokenizációt, a fejlődés lehetősége elsősorban az elfogadói oldalon rejlik.

76



## FŐBB TANULSÁGOK

# TUDÁS

Ez a fejezet a magyar felnőttek digitális fizetési szokásait vizsgáló kiterjedt piackutatás eredményein alapul.

A 2023-ban **54 pontot** elérő Tudás alappillér jelenti a legnagyobb kihívást a fejlődés terén. Az alappillér 2020-as 51 pontos értékéről történt szerény növekedése arra utal, hogy a tudásszerzés terén az elmúlt években stagnált a fejlődés (Mastercard, 2023a).

A tájékozottság 2022-ben és 2023-ban is 46 pontot kapott, míg a szándék 1 százalékponttal 48-ra csökkent. A vízkérdésekkel felmért objektív tudás komponens 2023-ban a tavalyi 63-ról statisztikailag alacsony mértékben 61 pontra csökkent.

### TÁJÉKOZOTTSÁG

A 2020-as első Digitális Fizetési Index óta a magyar fogyasztók elfogadható szinten tartották a fizetési alternatívákkal kapcsolatos tájékozottságukat. Ez a tájékozottság azonban sokszor nem vezet az új megoldások alkalmazása iránti érdeklődéshez. 2023-ban nem tudta több fogyasztó párosítani a konkrét fizetési megoldásokat azok szolgáltatóival.

A stagnálás oka lehet az új, innovatív fizetési módok (pl. közvetlen fizetés QR-kóddal vagy megadott linken keresztül) és márkák (K&H digitális SZÉP kártya, zen.com, Budapest Pay&Go) bevezetése, mivel ezek miatt a fogyasztók nehezen tudják megkülönböztetni egymástól az egyes megoldásokat az egyre telítettebb piacon (Mastercard, 2024a). A digitális fizetési módokkal kapcsolatos tájékozottság kétszer olyan magas, mint az e szolgáltatásokat nyújtó különböző márkák ismertsége, ami arra utal, hogy a piacon alacsony a márkaismertség mértéke.

A Revolut ismertsége fokozódott, ami a felhasználók növekvő számával magyarázható. A lakossági ügyfelek száma 2023-ban 45%-kal emelkedett, és a növekedés folytatódik. 2023 végére a Revolutnak 1,2 millió ügyfele volt Magyarországon, akik a fizetési adatok szerint messze nem kizárólag külföldi utazásokra használják a Revolut-számlájukat. Az év végére a vállalat 1,5 millió magyarországi ügyféllel számolt (Portfólio, 2024).

### SZÁNDÉK

Bár a készpénz továbbra is az első helyen áll az észlelt biztonság és a kényelem szempontjából, a közte és a digitális fizetési módok között lévő különbség csökkent. A fizikai bankkártyás és mobiltárcás fizetések például jelentős előrelépést mutattak a felhasználók megítélése szempontjából.

Az egyre biztonságosabbnak vélt és kényelmes mobiltárcás fizetést és kártyaadatmentést egyre nagyobb mértékben használják a magyar felhasználók, így ezek egyre inkább lehetséges alternatívát nyújtanak a hagyományosabb kártyás fizetési módokhoz.

A legkevésbé használt módok közé tartozó részletfizetés és kriptovalutás fizetés biztonság és kényelem szempontjából alacsony értékeléssel rendelkezik. Az innovatív módszerek korlátozott használatának egyik lehetséges magyarázata lehet a magyar felhasználók általános ellenállása az újszerűbb és innovatívabb fizetési technológiák elfogadásával szemben (Mastercard, 2024a).

54



## FŐBB TANULSÁGOK

# TUDÁS

### OBJEKTÍV Tudás

A magasabb iskolai végzettségű és gazdasági státuszú felnőttek a várakozásoknak megfelelően jobban teljesítettek a tudást felmérő kvízen, míg az alacsonyabb iskolai végzettségűek és az átlag alatti jövedelemmel rendelkezők viszonylag kevés tudással rendelkeznek a digitális fizetési módokkal kapcsolatban. A 30 és 49 év közötti válaszadók érték el a legmagasabb pontszámot a teszten. A válaszadók a kártyákkal kapcsolatos kérdésekben rendelkeztek a legnagyobb tudással, mivel ezek a lehetőségek már régóta rendelkezésre állnak. Az azonnali fizetés sajátosságait ismerő válaszadók száma növekedett, de a működésével kapcsolatban még mindig hiányosságok figyelhetők meg az ismeretekben. A fogyasztók lényegesen jobbak elveszett vagy ellopott kártyák kezelésében, mint a csalárd tevékenységekkel kapcsolatos válaszlépések megtételében. A tavalyi évhez képest kissé alacsonyabb teszteredmények ellenére a fogyasztók továbbra is rendelkeznek a mobiltárcás fizetési megoldásokkal, például a mobiltárcák szélesebb körű elterjedéséhez szükséges ismeretekkel (Mastercard, 2024a).

A felsőfokú végzettséggel és magas jövedelemmel rendelkezők, valamint az átlag alatti végzettséggel és jövedelemmel rendelkezők közötti szakadék egyre mélyül. Fontos, hogy figyelmet fordítsunk erre a növekvő egyenlőtlenségre, és fontolóra vegyük a szélesebb lakosságot megcélzó oktatókampányok elindítását. Ezek a kezdeményezések segíthetnek a pénzügyi műveltségben és a lehetőségek elérésében látható különbségek kezelésében, és végső soron hozzájárulnak a tudás kiegyenlített elosztásához. Az oktatás és a hátrányos helyzetű csoportok támogatásának előtérbe helyezésével áthidalható ez a szakadék, és nagyobb mértékű pénzügyi integráció érhető el.

Bár a már meglévő infrastruktúra számos digitális fizetési módot tesz elérhetővé, a felhasználók tájékozottsága le van maradva. Az oktatási kezdeményezések létfontosságúak a szakadék áthidalásához, de évekbe telhet, amíg a közvélemény megítélése teljes mértékben összhangba kerül a fizetési infrastruktúra fejlesztéseivel. Emellett a jelenlegi oktatási erőfeszítések gyakran iskolai és egyetemi diákokra összpontosítanak, figyelmen kívül hagyva a felnőtt lakosság jelentős részét. A széles körű tudatosság biztosítása és az elterjedés gyorsítása érdekében átfogóbb tájékoztatásra van szükség, főképp a formális oktatásban kevésbé résztvevők számára.

FŐBB TANULSÁGOK

## HASZNÁLAT

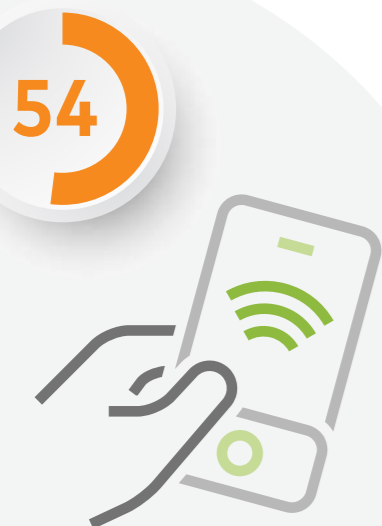
A Használat alappillér **2023-ban 54 ponttal** 2 pontos növekedést ért el a 2022-es évhez képest. Ez az eredmény a piac fokozatos fejlődését jelzi, ugyanakkor kiemeli a használat elterjedésében rejlő jelentős növekedési lehetőséget.

A fogyasztók körében továbbra is népszerű készpénz azonban befolyásolja a digitális módok skálázhatóságát. Jelentős eltérés látható az alappillér két komponense között: míg a készpénzmentes fizetések elterjedtsége erős és 76 ponton áll, a digitális fizetési megoldások használata a 2022-höz képest tapasztalt 4 pontos növekedés ellenére még mindig viszonylag alacsonyan, 33 ponton áll.

### A KÉSZPÉNZMENTES FIZETÉSEK HASZNÁLATA

2023-ban a készpénzmentes fizetések használata komponens megtartotta 76 pontját, ami arra utal, hogy a készpénzmentes fizetési megoldások használatának szilárd és stabil alapja van a helyi piacon. A 2022-es eredményekhez hasonlóan a magyar kártyatulajdonosok túlnyomórészt digitális fizetésre használták kártyáikat készpénzfelvétel helyett, ami rávilágít a digitális fizetési infrastruktúra egyik kulcsfontosságú aspektusára. A kártya- és készpénzhasználat elterjedtsége (a teljes kártyás fizetési volumen aránya az ATM-es felvétel volumenéhez képest) az előző évi 56%-kal szemben elérte a 62%-ot. A tranzakciók 38%-át azonban továbbra is az ATM-es pénzfelvételek teszik ki (MNB, 2024).

A digitális fizetések egyik alapvető mozgatórugója az, hogy a jövedelem közvetlenül bankszámlára érkezen. A felmérésben részt vevők 71%-a kapja teljes jövedelmét banki átutalással, ami lehetővé teszi a digitális fizetési lehetőségek közvetlen felhasználását. Az emberek egy jelentős hányada azonban részben vagy teljes egészében készpénzben kapja jövedelmét. A kizárólag digitális módokon költekező emberek aránya emellett 2022-ben 3 százalékponttal 20%-ra csökkent, ami azt jelenti, hogy bár négyből három magyar banki utalással kapja a teljes jövedelmét, a válaszadók közül csak minden ötödik költi azt el kizárólag digitálisan (Mastercard, 2024a).



FŐBB TANULSÁGOK

## HASZNÁLAT

### A DIGITÁLIS FIZETÉSI MEGOLDÁSOK ELTERJEDTSÉGE

Ez a komponens 100-ból 33 pontot ért el, ami 4 pontos javulást jelent 2022-höz képest. A komponens betekintést nyújt a korábban ismertetett készpénzmentes infrastruktúrát kihasználó digitális fizetési megoldások használatába. Rávilágít az innovatív fizetési módok jelenlegi helyzetére és felhasználási szintjére, áttekintést nyújtva azok elterjedtségéről.

A magyarországi piacon két alapvető komponens továbbra is erős. A digitalizált banki utalások (azaz a digitálisan kezdeményezett utalások aránya) 90% volt, míg az érintésmentes fizetések használata 99%-ra nőtt. Mindkét esetben 1 százalékpontos növekedés történt 2022 óta (MNB, 2024). Ez arra utal, hogy nagy a fogyasztói kereslet a már jól bevált, kényelmes digitális fizetési megoldások iránt. Ezzel szemben az innovatív fizetési megoldások, például a részletfizetés és a QR-kódos fizetés használata továbbra is alacsony, így fejlesztésre szorul.

A mobiltárcák elterjedtsége egyre nagyobb, 2023 alatt 6%-ot nőtt, ami arra utal, hogy egyre több fogyasztó ismeri meg a fizetési megoldás funkcióit (Pénzügyintézetek hivatalos honlapjai, 2024; Mastercard, 2024c)

Az online és offline részletfizetések használata nem nőtt jelentősen 2023-ban, csupán 1 százalékpontos emelkedéssel 8%-os szintet ért el a tavalyi évhez képest. (Mastercard, 2024a).

A kártyaadatok mentését továbbra is széleskörűen alkalmazzák online fizetéseknél – ötből majdnem négy kártyatulajdonos menti az adatait kereskedők webhelyein (Mastercard, 2024c). A titkosításon keresztül fokozott védelmet nyújtó kártyaadat-tokenizáció használata azonban továbbra is korlátozott. Az alacsony elterjedtség főképp annak köszönhető, hogy kevés olyan elfogadó bank van, amely támogatná ezt a megoldást kereskedő ügyfelei számára. Ez rámutat arra, hogy miért fontos az online fizetések biztonságának növelése érdekében bővíteni e megoldások támogatását és hozzáférhetőségét a magyarországi piacon.



## INFRASTRUKTÚRA

### 1.1 MEGHATÁROZÁSOK ÉS CÉLOK

A Digitális Fizetési Index első alappillére, az Infrastruktúra az elektronikus fizetési rendszer jelenlegi állapotának értékelését tartalmazza, beleértve a fizetési módokat és az elfogadói megoldásokat is.

Az Infrastruktúra alappillér először a piacon elérhető, már jól bevált termékeket és technológiákat mutatja be. Ezután megvizsgálja a megoldások új fejlesztéseit és innovatív változatait. Például a fizetési kártyák, a fizetési számlák és a hagyományos POS-terminálok elterjedt fizetési eszköznek számítanak. A digitális mobiltárcákban tokenizált kártyák, a részletfizetések, a személyek közötti fizetések, a számlaalapú valós idejű fizetések, valamint a szoftveralapú POS-terminálok másfelől innovatív megoldásoknak számítanak. Az Infrastruktúra alappillér olyan fizetési megoldásokat is magában foglal, amelyek még nem jelentek meg a piacon, de bevezetésüket követően jelentős szerepet játszhatnak a digitális fizetések népszerűsítésében. Ez az áttekintés nyilvános statisztikákat és jelentéseket (pl. MNB, Eurostat), valamint a Mastercard adatait és meglátásait használta fel.

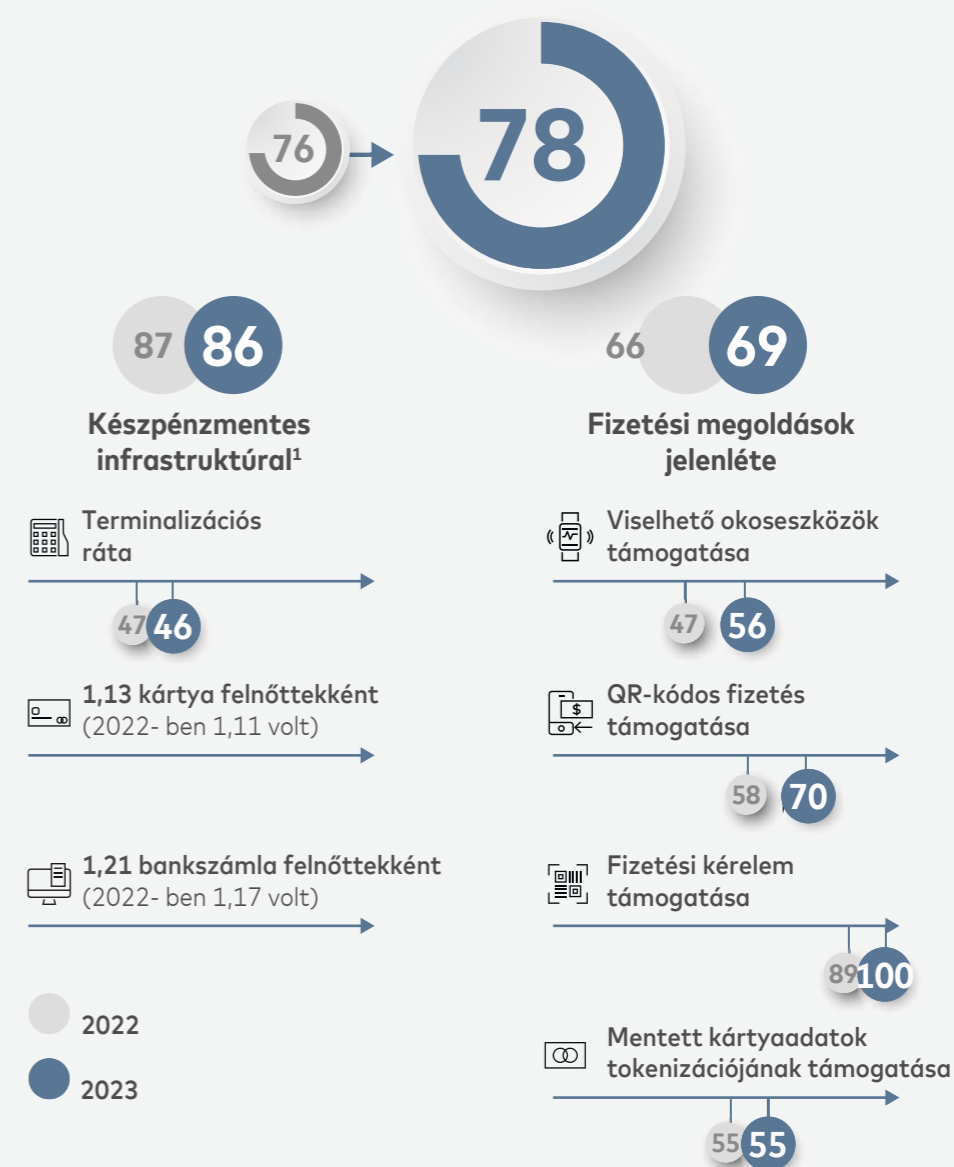
Az alappillér elsődleges célja, hogy bemutassa a digitális fizetéseket lehetővé tevő infrastrukturális és technológiai alapokat Magyarországon. Ez a szakasz olyan kérdésekbe nyújt betekintést, mint például a következők:

- Mely készpénzmentes fizetési eszközök érhetőek el?
- Mennyire fejlettek ezek a fizetési módok az országban?
- Mennyire számítanak elérhetőnek a fizetési megoldások a piacon?

Az alappillér a következő két fő komponensből áll: készpénzmentes infrastruktúra és a fizetési megoldások jelenléte. Előbbi a számlaközi és kártyaalapú fizetéseket magába foglalva ismerteti a készpénzmentes fizetési megoldások széles skáláját, míg utóbbi az erre az infrastruktúrára épülő különböző megoldásokat mutatja be.

## INFRASTRUKTÚRA

### 1.2 A RÉSZINDEX EREDMÉNYEI



3. ábra: A digitális fizetési infrastruktúra áttekintése, 2023



Az Infrastruktúra alappillér a 2022-es 76 pontról 2023-ra 78-ra nőtt, és ezáltal jelezte Magyarország digitális fizetési környezetének folyamatos pozitív tendenciáját (3. ábra).

A továbbfejlesztett infrastruktúra lehetőséget biztosít a digitális fizetések szélesebb körű elterjedésére a magyar fogyasztók körében. A készpénzmentes infrastruktúra továbbra is magas 86 pontja tükrözi a már meglévő számlaközi fizetési infrastruktúra és kártyás fizetési hálózat folyamatos erősödését. A számlák és bankkártyák elterjedtsége tovább nőtt: minden magyarországi felnőtt átlagosan egynél több kártyával és bankszámlával rendelkezik (MNB, 2024). A tavalyi pontszámhoz képest bekövetkezett kismértékű, egyponos csökkenés a terminalizációs arány mérsékelt visszaesésének tulajdonítható (Mastercard, 2024c).

Az Infrastruktúra alappillér második komponense, a fizetési megoldások jelenléte a 2022-es 66-ról 2023-ra 69 pontra emelkedve a fizetési módok elérhetőségének folyamatos bővülését mutatja, mivel a komponens 2021 óta 9 ponttal nőtt. A szabályozói törekvések az ideai előrelépés fő mozgatórugói közé tartoztak. Az AFR 2.0 szabályozásnak köszönhetően a kereskedelmi bankok proaktív módon elérhetővé tettek számlaközi fizetési megoldásokat, például a fizetési kérelmeket és a QR-kódos fizetéseket, ezzel bővítve Magyarország azonnali fizetési lehetőségeinek körét.

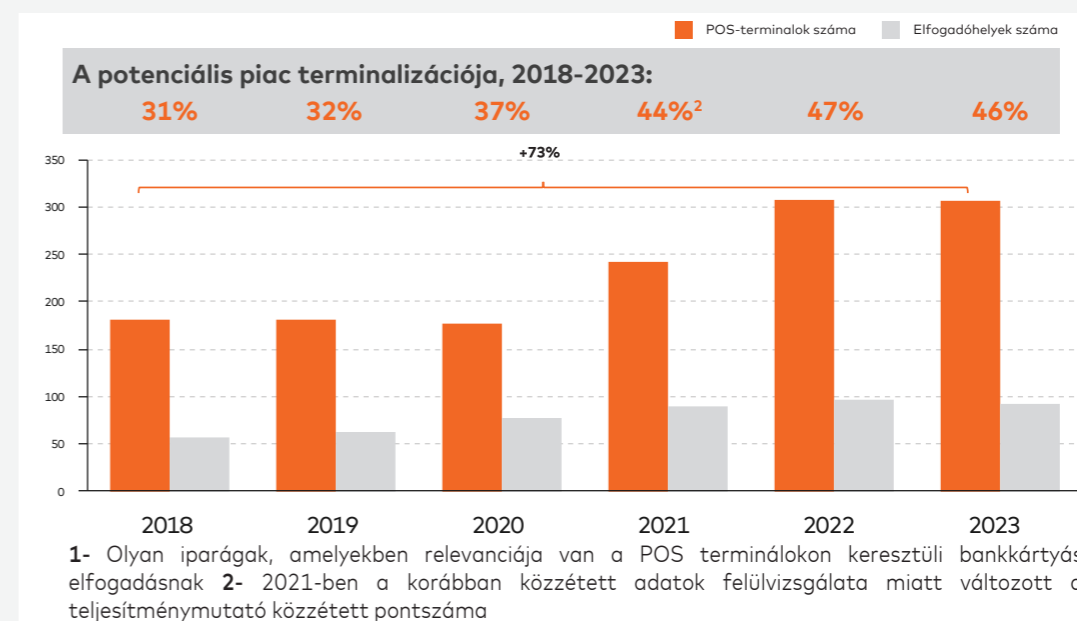
A viselhető okoseszközökkel való fizetés elérhetősége szintén hozzájárult a részindex pontszámának növekedéséhez. Az OTP és az Erste Bank a főbb viselhető okoseszköz szolgáltatók (pl. Mi-Pay™, Garmin Pay™) támogatásával várhatóan fokozni fogja az elfogadottságot. (Pénzüntézetek hivatalos honlapjai, 2023).

A magyar digitális fizetési infrastruktúra a piaci szereplők széles köre számára teszi lehetővé, hogy innovatív megoldásokat fejlesszenek ki. Az érintésmentes kártyák több mint 90%-os elterjedésének köszönhetően a kibocsátó és elfogadó bankok kedvező helyzetben vannak a fizetési élmény egyszerűsítéséhez (MNB, 2024). A szabályozó hatóságok támogató hozzáállása továbbá termékeny talajt biztosít a számlaközi megoldások további terjedéséhez.

## INFRASTRUKTÚRA

### A KÉSZPÉNZMENTES INFRASTRUKTÚRA ÁTTEKINTÉSE

2022 és 2023 között a számlák és bankkártyák elterjedtsége enyhe növekedést ért el. A kártyák és számlák száma meghaladta a felnőtt lakosságát, így szinte minden felnőtt hozzáfér a digitális fizetésekhez.



4. ábra: POS-terminálok és elfogadóhelyek száma a magyar piacon 2018 és 2023 között

A jól kiépített infrastruktúra fizetési módok széles választékához nyújt hozzáférést egy nagyobb ügyfélkör számára, lehetővé téve, hogy a felhasználók az igényeiknek leginkább megfelelő módszert válasszák ki.

## INFRASTRUKTÚRA

Amint a 4. ábrán látható, a POS-terminálok száma 2018 óta látványos, 73%-os növekedést ért el, de az elmúlt években a bővülés üteme mérséklődött. A terminalizációs arány növekedése lelassult, mivel a jelek szerint a digitális fizetések elfogadásának lehetőségét aktívan keresők között telített lett a piac.

A 46%-os terminalizációs arány azt jelzi, hogy van még hová fejlődni, mivel az érintett kereskedők mintegy fele még mindig nem tud kártyás fizetéseket elfogadni. Jelentős kiaknázatlan piac rejlik a mikrokereskedők és az egyéni vállalkozók (pl. például szépségszalonok, magántanárok stb.) körében (Mastercard, 2024c).

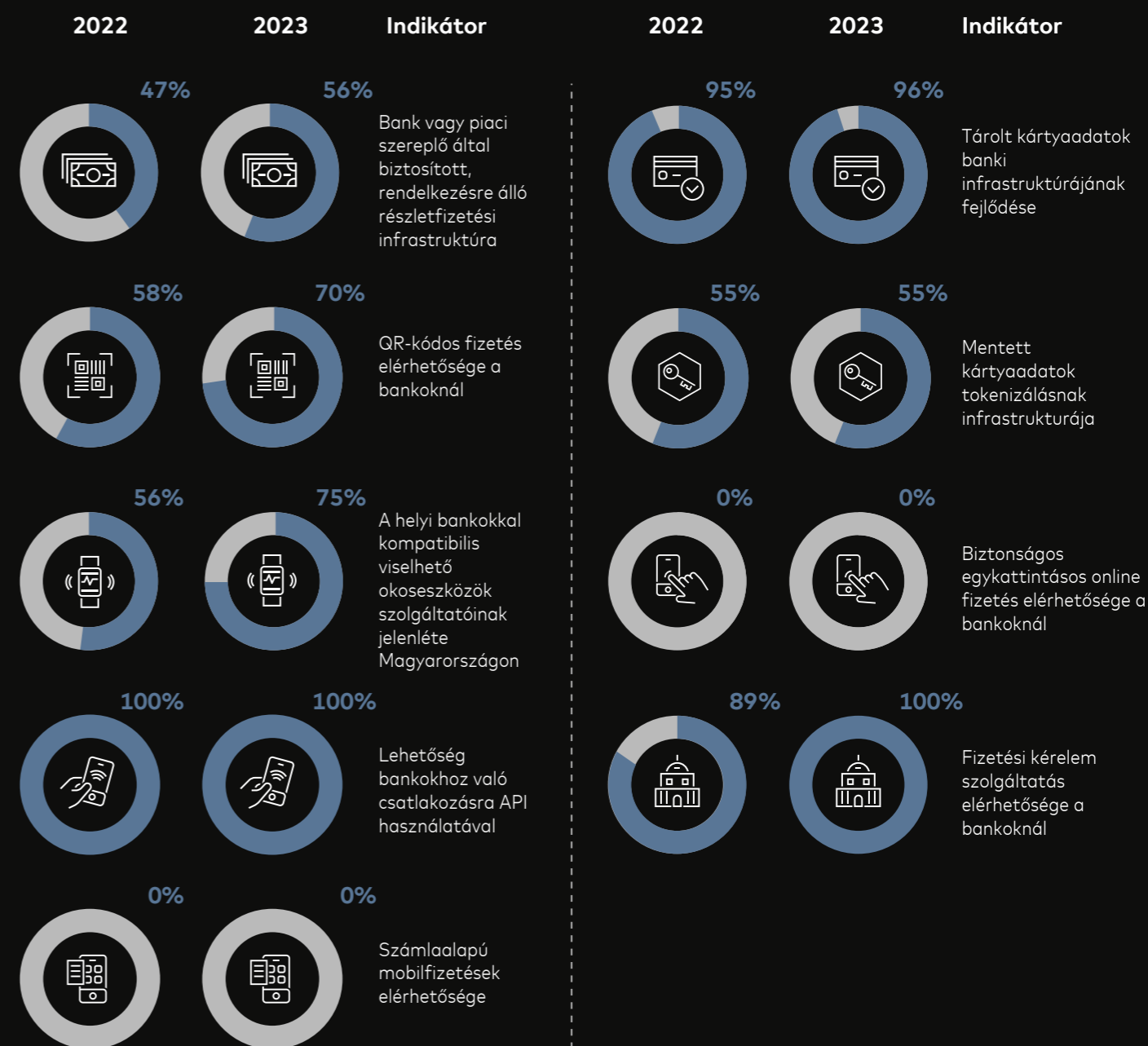
A digitális fizetési térből jelenleg kizárt kereskedők számára a mobilalapú terminálok – például az mPOS és a SoftPOS – észszerű elfogadási módszerként szolgálhatnak. Az okostelefonokat fizetési terminálokká alakító SoftPOS technológia ma már elérhető a legtöbb fizetéselfogadó bank kínálatában Magyarországon, de az elterjedés aránya még mindig alacsony. Az elfogadottság a kézbesítő szolgáltatók körében a legmagasabb, de a mikrokereskedőkben is jelentős potenciál rejlik. Az oktatási és kommunikációs szakadék áthidalása azonban döntő tényező a szélesebb körű elfogadás előmozdításában (Pénzügyintézetek hivatalos honlapjai, Mastercard, 2024c).



<sup>1</sup>A terminalizációs rátát a POS-terminállal rendelkező kereskedők számával mérik, beleértve a határokon átnyúló elfogadó bankok által szerződötett online kereskedőket is, elosztva a potenciális piaccal.

## INFRASTRUKTÚRA

### A FIZETÉSI MEGOLDÁSOKAT TÁMOGATÓ HELYI SZEREPLŐK ARÁNYA



5. ábra: A fizetési megoldások jelenlétének összegzése, 2022–2023

## INFRASTRUKTÚRA

A magyar fizetési megoldások fejlődésének legfontosabb trendjeit az 5. ábra szemlélteti. A fejlődés tükrözi a fizetési környezet dinamikus evolúcióját, amelyet a technológiai fejlesztések és a helyi piaci szereplők és szabályozók proaktív erőfeszítései hajtanak. A Magyar Nemzeti Bank 2024. április 1-jén hatályba lépő AFR 2.0 intézkedéscsomagja például előírja, hogy az összes kereskedelmi bank nyújtson fizetési kérelem szolgáltatást az azonnali fizetési szolgáltatásaikba integrált funkcióként. A kezdeményezés kidolgozását a szabályozó hatóságok irányították, míg a technikai megvalósítás a pénzügyi intézmények felelőssége (MNB, 2024).

A digitális utalások aránya folyamatosan növekedve 2023-ban elérte a 90%-ot. A tranzakciók 10%-át azonban továbbra is a papíralapú utalások teszik ki, ami arra utal, hogy további erőfeszítésekre van szükség a digitális átállás előmozdítása érdekében. 2023 szeptemberében a Magyar Nemzeti Bank 10-ről 20 millió forintra növelte az azonnali utalások felső határát, nagyobb kényelmet biztosítva a nagy összegű átutalásokat végző vállalkozások és magánszemélyek számára (Fintechzone.hu, 2023).

A Magyar Nemzeti Bank 2024 áprilisától kezdve előírja, hogy az összes kereskedelmi bank nyújtson fizetési kérelem-szolgáltatást az ügyfeleinek.

2022-ben a magyarországi bankok 90%-a biztosított már ilyen funkciót, de a szabályozói határidőre reagálva 2023 végére az összes kereskedelmi bank elérhetővé tette a fizetési kérelem szolgáltatást (MNB, 2024). Míg a fizetési kérelem minden vállalkozás számára kényelmes alternatívát nyújthat a jelenlegi számlakibocsátási megoldásokkal szemben, az e-kereskedelemben a tranzakciók egyszerűsítésének hatékony eszközeként is szolgálhat. A vállalkozások másodlagos ügyfél-azonosítókat (pl. e-mail, telefonszám) is felhasználhatnak a biztonságos fizetési kérelmek megkönnyítésére. Az online áruházak vásárláskor például fizetési kérelmet küldhetnek a vásárlók regisztrált e-mail-címére. Ez a megközelítés javítja a vásárlói élményt azáltal, hogy megszünteti a manuális kitöltés szükségességét, és felgyorsítja a vásárlási folyamatot (Portfolio, 2024).

A QR-kódos fizetés elérhetősége jelentősen megnőtt: 2023-ban az intézmények 70%-a kínálta ezt a megoldást. A növekedés az elfogadási oldalon volt megfigyelhető, mivel az elfogadó bankok szélesebb köre tudott QR-kódos fizetéseket fogadni. A számlaközi fizetések szempontjából az OTP Bank (Simple app), a Raiffeisen Bank (a Scan&Go segítségével) és az Erste Bank (George app) azok a szolgáltatók, amelyek az azonnali QR-kódos fizetés elfogadását biztosítják (Pénzügyintézetek hivatalos honlapjai, 2024). Ez a helyzet azonban várhatóan megváltozik az új AFR 2.0 szabvány bevezetésével, mivel minden pénzforgalmi szolgáltatónak biztosítania kell a QR-kódos, NFC- és deeplinken keresztüli fizetések elfogadásához szükséges infrastruktúrát (Fintechzone.hu, 2023). A rendelet miatt át kell alakítani a QR-kódok generálásának protokolljait, ezért előfordulhat, hogy a közelgő szabályozás betartása érdekében a hagyományos bankoknak ki kell majd vezetniük a meglévő módszereiket (Mastercard, 2024c).

## INFRASTRUKTÚRA

2023-ra az országban kibocsátott szinte összes fizetési kártya alkalmas volt érintésmentes tranzakciókra, így az ügyfelek széles köre számára vált elérhetővé a zökkenőmentesebb és gyorsabb fizetési élmény. Az érintésmentes terminálok elterjedtsége elérte a 97%-ot, ami megalapozza az olyan innovatív megoldások zökkenőmentes integrációját, mint a mobiltárca, a viselhető okoseszközök, a SoftPOS és más NFC-alapú technológiák (Mastercard, 2024c, Fintechzone.hu, 2023).

A P2P-fizetéseknek jól kiépített magyarországi háttere van. Számos megoldást kínálnak olyan bevált nemzetközi bankfüggetlen szolgáltatók, mint például a Wise vagy a PayPal. A számlafelosztás és az azonnali pénzutalás olyan szereplőknél is elérhető, mint a Revolut. A neobank erős piaci jelenléttel rendelkezik Magyarországon – a regisztrált felhasználók száma 2023 decemberében meghaladta az 1,2 milliőt (Fintechzone.hu, 2024).

A részletfizetés elérhetőségének pontszáma 44-ről 56-ra nőtt, mivel egyre több intézmény kínál ilyen szolgáltatást kibocsátó és elfogadói oldalon egyaránt. A Klarna piacra lépésével a fogyasztók egy negyedik „vásárolj most, fizess később” (BNPL = Buy Now Pay Later) lehetőséget kaptak a magyar piacon már meglévő IzzyPay, PastPay és InstaCash szolgáltatók mellé. A BNPL-szolgáltatások lehetővé teszik a fogyasztók számára, hogy a nagyobb vagy váratlan kiadások kezelésének kényelmes módjaként a vásárlásaikat részletekre osszák, gyakran kamatmentesen. 2023-ban a magyar felnőtt lakosság 8%-a használt BNPL-t, és a Klarnához hasonló jelentős szereplők belépése, valamint a fogyasztók további oktatása fellendítheti a BNPL hazai elfogadottságát (Portfolio, 2023, Mastercard Trends, 2023).

A hazai nyílt banki környezet az elmúlt évben stabil maradt: az elérhető API-k száma meghaladta a 30-at, az API-aggregátoroké pedig a 40-et (Open Banking Tracker, 2024). A nyílt banki szolgáltatások alkalmazásprogramozási felületeket (API-kat) használnak az ügyfelek pénzügyi adatainak biztonságos megosztására a felhatalmazott külső szolgáltatókkal. Ez fokozott ellenőrzési lehetőséget biztosít az ügyfeleknek, és megkönnyíti az innovatív pénzügyi termékek és szolgáltatások fejlesztését (Mastercard, 2024). Bár a pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló második európai uniós irányelv (PSD2) előírja, hogy az EU-ban a bankoknak API-kat kell biztosítaniuk, a felhasználói igények teljes körű kiszolgálására való képességük továbbra is vita tárgyát képezi. A fejlesztésre szoruló területek felismerése érdekében az EU felülvizsgálja a PSD2-t, és megkezdte egy új irányelv (PSD3) előkészítését.

A fejlett nyílt banki piac egyéb előnyök mellett egyszerűsítheti a pénzügyi termékek online forgalmazását, javíthatja a BNPL-megoldások kockázatértékelését, és felgyorsíthatja a hitelkérelmezési folyamatot (Fintechzone.hu, 2023).

A Mastercard Open Banking Connect az egyszerre több pénzügyi szolgáltatóval való csatlakozás egyszerűsítésével segíti a külső szolgáltatókat. A platform több mint 60 vezető európai bank különböző API-jaihoz biztosít hozzáférést, lehetővé téve a külső szolgáltatóknak, hogy alternatív fizetési lehetőségeket kínáljanak ügyfeleiknek (Mastercard Open Banking Connect, 2024).

## INFRASTRUKTÚRA

A nyílt banki technológiát kihasználó megoldások száma folyamatosan növekszik. A Mastercard Smart Subscriptions például API-k használatával központosított előfizetés-kezeléssel biztosít kényelmet és pénzügyi kontrollt a fogyasztók számára. A platform különböző pénzügyi intézetek adatait összesítve nyújt átfogó képet a felhasználóknak az aktív előfizetéseikről. A szolgáltatás jelenleg az Egyesült Államokban érhető el, de várhatóan 2024-ben más piacokra is megérkezik (Fintechzone.hu, 2024).

A kártyaadat-tárolás és tokenizáció engedélyezése fokozza a felhasználók kényelmét, mivel kiküszöböli a kártyaadatok ismételt megadásának szükségességét. A kártyaadatok tokenizációja azonban jelentős biztonsági előnyt is nyújt.

Az első tranzakció során az érzékeny adatok egy biztonságos, titkosított tokenre cserélődnek, így a rendszerben nem kell tárolni a kártya tényleges adatait. Ez csökkenti a kitétség kockázatát egy esetleges adatvédelmi incidens esetén. Fizetések során a biztonság és a kényelem a legfontosabb tényező az ügyfelek számára, és a kártyaadatok tokenizációja egyértelmű előnyt kínál, mivel kielégíti ezeket az alapvető igényeket. A széles körben elérhető kártyaadat-tárolás ellenére a tokenizáció piaci elterjedtsége alacsonyabb – a megoldást az intézmények nagyjából fele alkalmazza.

Mivel a kibocsátó bankok jelenleg mind támogatják a kártyaadat-tokenizációt, a fejlődési lehetőség az elfogadó bankokon múlik (Pénzügyintézetek hivatalos honlapjai, 2024, Mastercard, 2024c).

A mobilfizetések az Infrastruktúra alappillér fő növekedési tényezői közé tartoznak. Ahogy az 5. ábrán látható, a mobiltárca-megoldások széles körben elérhetők Magyarországon. 2023-ban minden kibocsátó bank legalább egy mobiltárca-szolgáltató használatát engedélyezte.

Az Apple Pay® szolgáltatást 2022-ben már minden kibocsátó támogatta, de 2023-ban a Google Pay™ is komoly jelenlétre tett szert, mivel a nagy hazai kibocsátók, az OTP Bank és az MBH Bank elkezdtek támogatni. A Google Pay elérhetőségének bővülése kritikus lépés lehet a mobiltárca nagyobb mértékű elterjedése felé. A viselhető okoseszközökkel való fizetés hozzáférhetőségi indexe a 2022-es 56-ról 2023-ban 75-re nőtt, így a kártyabirtokosok a hozzáférhetőség jelentős bővítését tapasztalhatták. A kényelmes megoldások iránti fogyasztói igényre adott válaszként a magyar bankok egyre szélesebb körben támogatnak viselhető okoseszközöket, mint például az Mi-Pay, a Fitbit Pay és a Garmin Pay (Pénzügyintézetek hivatalos honlapjai, 2024, Mastercard, 2024c).



6. ábra: A mobiltárca, valamint viselhető okoseszközökkel való fizetést lehetővé tevő kibocsátó bankok aránya

## INFRASTRUKTÚRA

### 1.3 JÖVŐBELI KILÁTÁSOK

2023-ban továbbfejlődött Magyarország fizetési infrastruktúrája. Az innovatív digitális fizetések egyre jobban terjednek számos ágazatban, lehetőséget biztosítva a digitális megoldások még nagyobb mértékű alkalmazására.

Ami a fizikai elfogadást illeti, a következő generációs POS-terminálok hálózata várhatóan nőni fog, és a tendencia az egyes iparágakra való specializálódás irányába mutat. A SoftPOS-infrastruktúra például kitűnő növekedési potenciállal rendelkezik, különösen a mikrokereskedők körében (Fintechzone.hu, 2023). Az online fizetési megoldások elfogadása jelentősen nőtt: 20%-kal több kereskedő vezetett be ilyeneket. Ez a tendencia várhatóan folytatódik az elkövetkező években, ami az e-kereskedelem növekedését tükrözi (MNB, 2024).

A fogyasztók zökkenőmentes fizetések iránti egyre erősödő igénye miatt egyre kényelmesebb megoldásokra van szükség. Az iparági szereplők ennek köszönhetően valószínűleg a mobiltárca lehetőségei tárházának bővítésére összpontosítanak majd, beleértve a viselhető és digitális kártyás technológiákat is. A kibocsátó bankok támogatásával jelentősen fellendült a viselhető okoseszközökkel való fizetés hozzáférhetősége. A viselhető tárcás fizetések várható elterjedése – amelyet az ezt a funkciót lehetővé tevő kibocsátók növekvő száma ösztönöz – tovább fokozhatja a használatot. A mobiltárcaiban digitalizált kártyák a tokenizációs technológiát használják, amely az érzékeny kártyaadatokat egyedi tokenekkel helyettesíti. Az azonnali digitális fizetést lehetővé tevő kártyák kibocsátásának széles körű elterjedése nagyobb kényelmet és biztonságot ígér a fogyasztók számára (Fintechzone.hu, 2023).

A Mastercard Click to Pay online fizetési megoldása szintén a fogyasztók biztonság és kényelem iránti igényét szolgálja ki. A felhasználóknak csak egyszer kell megadniuk kártyaadataikat, és ezeket az adatokat biztonságos, tokenizált formában tárolja a Mastercard központi hálózata.

A későbbi vásárlások során a felhasználók számos e-kereskedelmi platformon egyszerűen a Click to Pay ikon kiválasztásával fizethetnek, így nem kell többször megadniuk a kártyaadataikat. A Click to Pay több országban is elérhető, Magyarországon 2025-ben kerül a piacra (Mastercard Click to pay, 2024).

Az AFR 2.0-nak nagy esélye van a magyarországi digitális fizetések átalakítására. Az MNB szabályozási csomagjának részeként 2024. április 1-jétől minden Magyarországon működő bank számára kötelezővé vált a fizetési kérelem funkció bevezetése. A fizetési kérelmek piaci szintű elérhetősége lehetőséget kínál a fizetések digitalizálásának felgyorsítására. a hagyományos papíralapú iparágakban, mint például a közüzemi szolgáltatók esetében (Fintechzone.hu, 2024). 2024. szeptember 1-jétől az összes ügyfél többféle módon (QR-kód, linkek, NFC) kezdeményezhet majd azonnali átutalást. Az azonnali fizetési szolgáltatások a Qvik márkanév alatt fognak működni, és az MNB 2024-ben oktatási és márkakampányt indít a tájékozottság növelése érdekében. A Qvik fizetési megoldás kezdetben az OTP Mobil fizetési szolgáltatása, a SimplePay felhasználói számára lesz elérhető (Portfolio, 2024). Még nem tudni, hogy a magyar felhasználók mennyire fogadják be ezeket az azonnali fizetési megoldásokat, és mennyire lesznek hajlandóak a mindennapi tranzakcióiknál áttérni a kártyás fizetés használatáról (MNB, 2024).

Bár a pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló második európai uniós irányelv (PSD2) végrehajtása számos pozitív változást hozott az európai pénzügyi környezetben, nem teljesítette maradéktalanul a döntéshozók eredeti céljait. Ellentétes érdekek miatt a hagyományos bankok gyakran akadályozzák a külső szolgáltatók ügyféladatakhoz való hozzáférést, akadályozva a nyílt banki szolgáltatások széles körű elterjedését. Az Európai Unió az irányelv felülvizsgálatát és a PSD3 irányelv kidolgozását tervezi, amely három fő területre fog összpontosítani: a család tranzakciókból eredő ügyfélkárók enyhítésére, az elektronikus fizetések biztonságának fokozására, valamint a nyílt banki szolgáltatások népszerűsítésén keresztül a verseny ösztönzésére (MNB, 2024).



# TUDÁS

## 2.1 MEGHATÁROZÁSOK ÉS CÉLOK

Az index Tudás appillérének az a célja, hogy felmérje a fogyasztók digitális fizetések iránti hajlandóságát, valamint betekintést nyújtson a meglévő fizetési módok ismertségébe.

Ez a fejezet a magyar felnőttek digitális fizetési szokásait vizsgáló kiterjedt piackutatás eredményein alapul (Mastercard 2024a). A megállapítások és a levont következtetések az iparági érdekelt felek széles köre számára értékesek. A fogyasztói ismeretek jelenlegi szintjének megértése segíthet a szereplőknek a fogyasztók hatékony oktatásában, valamint a különböző digitális fizetési megoldások és szolgáltatók ismertségének és a beléjük vetett bizalom növelését célzó stratégiák meghatározásában. Ezzel párhuzamosan a fogyasztók digitális fizetésekkel kapcsolatos hozzáállásának megértése lehetővé teszi a pénzügyi szolgáltatók számára, hogy az ügyfelek elvárásaival egybeeső új megoldásokat vezessenek be.

Ez az alappillér három fő komponensre lebontva kategorizálja a fogyasztók ismereteit: a digitális fizetési megoldások általános ismerete, a használatukra mutatott hajlandóság, valamint a készpénzmentes fizetések használatával kapcsolatos objektív tudás.

Értékeli, hogy a fogyasztók mennyire értik meg a különböző fizetési módokat, például a mobil-, a QR-kódos vagy az azonnali fizetést. Ezenfelül azt is megvizsgálja, hogy mennyire ismerik az egyes szolgáltatókat, hogyan vélekednek a fizetési alternatívák kényelméről és biztonságáról, valamint hogy mennyire bíznak ezekben a rendszerekben.

# TUDÁS

## 2.2 A RÉSZINDEX EREDMÉNYEI



7. ábra: A digitális fizetési módok ismeretének áttekintése, 2023

A 2023-ban 54 pontot elérő Tudás alappillér jelenti a legnagyobb kihívást a fejlődés terén (7. ábra). Az alappillér 2020-as 51 pontos értékéről történt szerény növekedése arra utal, hogy az elmúlt években stagnált a tudásszerzés.

## TUDÁS

A digitális megoldásokkal kapcsolatos ismeretek és az infrastrukturális felkészültség között továbbra is szakadék tátong Magyarországon. A fogyasztóknak a különböző digitális fizetési megoldásokról és a márkák változatos kínálatáról alkotott tudásának még van hová mélyülnie. Általánosságban elmondható, hogy az felsőfokú végzettségű, magasabb jövedelmű emberek magabiztosabb tudással rendelkeznek, és a Tudás pillér legtöbb területén átlagon felül teljesítenek. Ezzel szemben az idősebb felnőttek és az alacsonyabb iskolai végzettségűek kevésbé voltak tájékozottak a digitális fizetésekkel kapcsolatban. Emellett azok a magyarok, akik jövedelmük jelentős részét készpénzben kapják, kevesebbet tudtak a digitális módszerekről, míg azok, akik gyakrabban vásárolnak online, jelentősen magasabb pontszámot értek el.

A Tájékozottság komponens a tavalyihoz képest változatlan, 46 pontos eredményt ért el. A stagnálás oka az lehet, hogy a felmérésbe új és innovatív fizetési opciók kerültek (pl. közvetlen fizetés QR-kóddal vagy linken keresztül, Budapest Pay&Go szolgáltatás), így a fogyasztók nehezebben tudták megkülönböztetni egymástól a megoldásokat (Mastercard, 2024a). A digitális fizetési módokkal kapcsolatos tájékozottság majdnem kétszer olyan magas, mint az e szolgáltatásokat nyújtó különböző márkák ismerete. A márkaismertség a tavalyihoz képes 1 százalékponttal emelkedve csupán 25 pontos volt.

A digitális fizetések fogyasztói megítélését tükröző Szándék komponens az előző évhez képest enyhén, 1 pontos csökkenést mutat. Ez összefügghet a kiberbiztonsági bűncselekmények számának emelkedésével. Figyelemre méltó, hogy a sikeres csalások száma 2023-ban 18%-kal nőtt az országban, ami hozzájárulhatott a biztonságérzet enyhé megváltozásához (MNB, 2024). Bár továbbra is a készpénz a legkedveltebb fizetési mód, az elmúlt években csökkent a digitális fizetések és a készpénz vélt biztonsága és kényelme közötti különbség. A fiatalabb generáció majdnem annyira kényelmesnek és biztonságosnak tartja az érintésmentes fizetést, mint a készpénzes tranzakciókat. A 30–49 éves válaszadók a biztonságérzet miatt sokkal inkább a digitális fizetéseket részesítik előnyben. Ezzel szemben az idősebb generáció a bevált fizetési módokat, például a fizikai kártyás fizetést, a digitális utalásokat és a készpénzt preferálja (Mastercard, 2024a).

## TUDÁS

A 2020-as 51 ponthoz képest 2023-ra elért 61 pont ellenére az Objektív tudás komponens pontszáma enyhén csökkent a tavalyi 63-hoz képest (Mastercard, 2024a). Ennek az a fő oka, hogy az alacsonyabb jövedelemmel rendelkezők rosszabbul teljesítettek ebben az évben. A digitális fizetési kvíz 2 százalékpontos gyengülése azonban statisztikailag alapvetően alacsony jelentőségű. A magasabb iskolai végzettséggel (például egyetemi diplomával) rendelkező csoportok észrevehetően magasabb pontszámot értek el, ami rávilágít az iskolai végzettség és a fizetési termékek ismerete közötti pozitív összefüggésre. A magasabb pontokat emellett a havi bevétel is jelentős mértékben befolyásolta: a legalább nettó 500 000 forintot kereső személyek jóval magasabb pontszámot értek el a tudás felmérésében. A jelenleg felsőoktatásban részt nem vevő és viszonylag alacsony munkabérű fiatalabbak (18–29 évesek) a társadalom kiszolgáltatott szegmensének számítanak, ezért előnyükre válhatnak a célzott pénzügyi oktatási kezdeményezések. Az alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkező idősebb emberek hasonlóképp az ilyen oktatási törekvések célpontját jelenthetik.

Összefoglalva tehát a különböző digitális fizetési lehetőségek ismeretének és megértésének szintje stagnál. A digitális fizetésekkel kapcsolatos tudatosság elmarad a meglévő infrastruktúrától. Bár az ügyfél-edukációs kezdeményezések kulcsfontosságúak a tudatosság növelése szempontjából, ez egy hosszú távú folyamat. Több évbe is beletelhet, mire a közvélemény teljesen felzárkózik a digitális fizetési infrastruktúra fejlődéséhez. A jelenlegi oktatási kampányok ráadásul főleg diákokat céloznak meg (pl. iskolákban és egyetemeken), figyelmen kívül hagyva a társadalom egy jelentős részét. A szélesebb körű tájékozottság biztosítása és ezáltal a terjedés felgyorsítása érdekében országsszerte központosított oktató kampányokra van szükség. A kampánynak széles közönséget kell megcéloznia, különös hangsúlyt fektetve az alacsonyabb iskolai végzettségű emberekre.

## TUDÁS

### A TÁJÉKOZOTTSÁG KOMPONENS ÁTTEKINTÉSE

A 46 pontot elérő Tájékozottság megmutatja, hogy a felhasználók mennyire ismerik és értik meg a fizetési környezetet, beleértve a különféle fizetési módokat, valamint egyes szolgáltatók és a fizetésekkel kapcsolatos biztonsági intézkedések általános ismeretét (Mastercard, 2024a). A 2020-as első DFI óta látható enyhén csökkenő trend tükrözi a fizetési megoldások és szolgáltatók folyamatosan változó kínálatát. Természetes, hogy a fogyasztók eleinte nem ismerik az új márkákat vagy megoldásokat.

A komponens első teljesítménymutatója a fogyasztóknak a különböző digitális fizetési megoldásokkal kapcsolatos tájékozottságát mérte, és 2023 óta enyhe csökkenéssel 54 pontot ért el. A csökkenés oka a felmérés módszertanába bevezetett új, innovatív lehetőségek (pl. QR-kódos és linken keresztüli fizetések, Budapest Pay&Go) lehetnek. Ezeknek a módszereknek a bevonása megnehezíthette a válaszadók számára, hogy különbséget tegyenek a megoldások között (Mastercard, 2024a). A banki átutalások, a POS-terminálok használata, valamint a kártyaadatok megadásával történő online fizetés volt a legelterjedtebb 2023-ban. 2022-höz képest jelentősen nőtt a POS-terminálokon történő érintésmentes fizetések, a tárolt kártyaadatokkal történő online fizetés, a P2P fizetések (13 százalékpontos növekedés) és az e-kereskedelemben használt virtuális kártyák ismertsége.

Az egyéb módszerek, például a mobiltárcás vagy e-tárcás fizetések, valamint az okostelefon vagy viselhető okoseszköz terminálhoz érintésével történő fizetések ismertsége nem változott jelentős mértékben az előző évhez képest. A fizetési módok ismertsége 2022-ben a mobiltárcák és a viselhető okoseszközök körében nőtt a legnagyobb mértékben, de ez a növekedés 2023-ban stagnált. Szinte minden esetben a válaszadók több mint 25%-a már használta az adott fizetési módot, kivéve a kriptovalutákat, az online részletfizetést, a bolti részletfizetést, valamint a csak Budapesten elérhető a Budapest Pay&Go szolgáltatást (Mastercard, 2024a).

2023-ban a digitális fizetésekkel kapcsolatos tájékozottság majdnem kétszer olyan magas volt, mint a fizetési megoldásokat kínáló márkák 25 ponton álló ismertségi mutatója, tükrözve az elmúlt évek trendjeit.

## TUDÁS

Ez arra utal, hogy a fogyasztók többet tudnak a különböző fizetési megoldásokról, mint az azokat nyújtó szolgáltatókról. A márkaismeretség és a fizetési megoldások szolgáltatóinak ismertsége szempontjából az ügyfelek továbbra sem túl magabiztosak. Figyelemre méltó különbség volt azonban a Magyarországon már jól ismert márkák és a viselhető okoseszközök ágazata új belépőinek ismertsége között. A Revolut, a PayPal és a Bitcoin a legelismerettebb márkák, még akkor is, ha az ügyfelek nem mindegyiküket használják rendszeresen. A Revolutot például a válaszadók 27%-a, a Bitcoint pedig 6%-a használta. Márkaismeretség szempontjából tavaly a Revolut érte el a legnagyobb, 9 százalékpontos növekedést. Nőtt az olyan digitális számlafizetési megoldások ismertsége, mint az iCsekk és a Számlázz.hu, valamint a Barion kártyaelfogadó szolgáltató használata is. A válaszadók közül azonban még mindig kevesen ismerik és használják az okosórákat és a viselhető okoseszközöket, például a Garmin Pay-t és a Fitbit Pay-t (Mastercard, 2024a).

A Revolut a Magyarországon elérhető legnagyobb neobank. 2023 végére a Revolutnak 1,2 millió ügyfele volt Magyarországon, ami 45%-os növekedést jelent, és 2024-re várhatóan eléri a 1,5 milliót (Portfolio, 2024). Ezek az ügyfelek nem csupán külföldi utazásra használják Revolut-számlájukat, és a márka egyre több ügyfelet csábít el a tradicionális bankoktól. Ez a tendencia várhatóan exponenciálisan fog növekedni, különösen mivel a Revolut várhatóan megkapja a Magyar Nemzeti Bank (MNB) engedélyét arra, hogy számláira közvetlenül érkezhessen munkabér, ami tovább növeli majd a Revolut vonzerejét, és felgyorsítja az ügyfélszerzést.

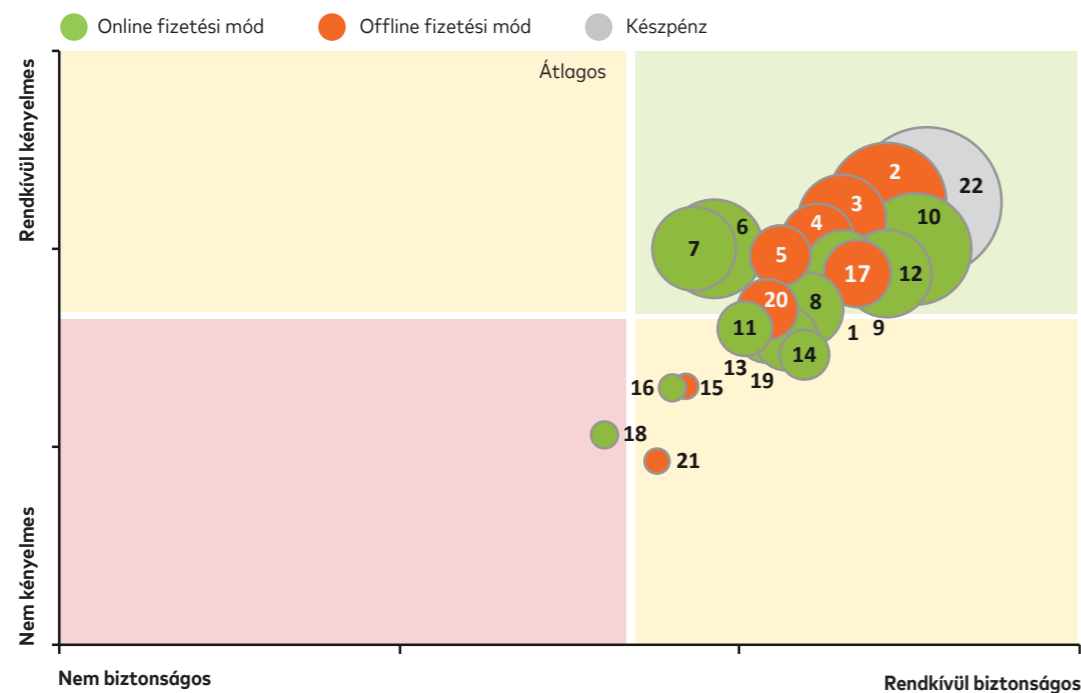
A meglévő biztonsági intézkedések, köztük a hitelesítési módszerek ismerete a legmagasabb pontszámot (60; 2 százalékpontos növekedés) érte el a Tájékozottság komponens mutatói közül 2023-ban, ami arra utal, hogy a felhasználók továbbra is viszonylag jól ismerik a biztonság egyes aspektusait. A tavalyi évhez hasonlóan a válaszadók 85%-a ismerte az említett biztonsági példákat. Közel 76%-uk állította, hogy ismeri a bevett biztonsági intézkedéseket, mint például a szöveges üzeneteken keresztüli értesítéseket, PIN-kódokat, valamint a jelszavak és PIN-kódok rendszeres változtatását. A fejlettebb vagy kevésbé gyakran használt biztonsági funkciók, például a külföldi számlahasználat korlátozása, a biometrikus azonosítás, vagy a fizetési csatornák korlátozása már kevésbé ismertek, mivel a felnőttek közel 50%-a ismeri ezeket a lehetőségeket. Ez megerősíti, hogy mennyire fontos a fogyasztók felvilágosítása az egyre nagyobb kiberbiztonsági fenyegetések és a csalárd tevékenységek elleni védelem érdekében végrehajtandó biztonsági intézkedésekről (Mastercard, 2024a).



# TUDÁS

## A SZÁNDÉK KOMPONENS ÁTTEKINTÉSE

A fogyasztók digitális fizetések használatára irányuló hajlandóságának értékelése a következő három fő teljesítménymutató alapján történik: a különböző fizetési módok vélt kényelmessége és biztonságossága, valamint a fizetési innováció iránti alapvető nyitottság.



8. ábra: A különböző fizetési módok megítélése kényelmi és biztonsági szempontból a fogyasztók körében

Megjegyzés: a körök mérete a fizetési módok használati gyakoriságát ábrázolja – azon válaszadók %-os arányát jelöli, akik havonta legalább egyszer használják.

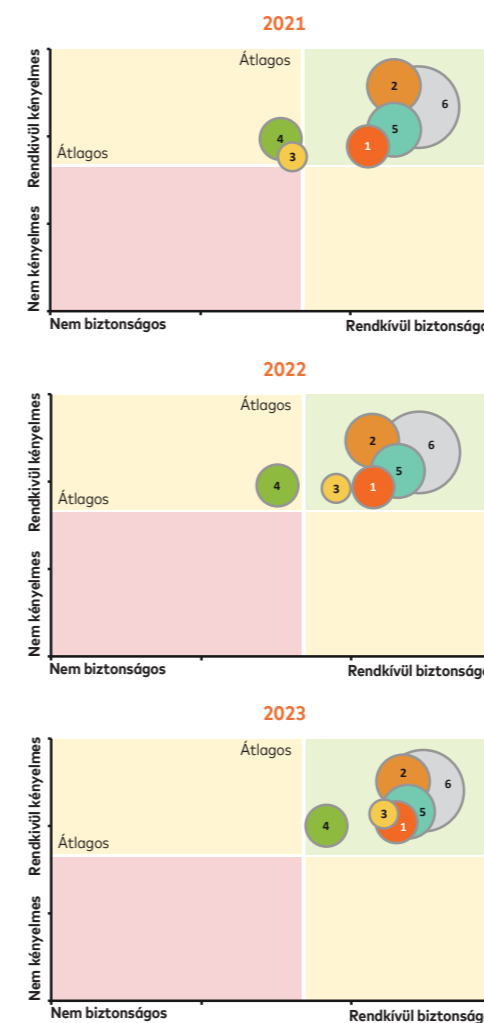
- |  |   |
|--|---|
| 1 Fizetési kártya behelyezése terminálba                     | 13 Fizetési kérelem elfogadása / indítása (személyek közötti fizetések)   |
| 2 Kártyával történő érintésmentes fizetés terminálnál        | 14 Elektronikus számla / díjbekérő (proforma)                             |
| 3 Érintésmentes fizetés okos eszközön (okos telefon, tablet) | 15 Részletfizetés terminálnál   |
| 4 Mobiltárcás fizetés terminálnál                            | 16 Részletfizetés igénylése online fizetés során (pl. BNPL)               |
| 5 Viselhető okos eszközzel való fizetés terminálnál          | 17 Fizetés előre feltöltött utalványkártyával                             |
| 6 Online kártyás fizetés a kártyaadatok megadásával          | 18 Fizetés kriptovalutával (pl. Bitcoin, Ethereum)                        |
| 7 Online fizetés korábban elmentett kártyaadatokkal          | 19 Átutalás másodlagos azonosító megadásával                              |
| 8 Online fizetés virtuális kártyával                         | 20 Azonnali fizetés (QR-kóddal, NFC-vel vagy deeplinken keresztül)        |
| 9 Online fizetés mobiltárcával vagy e-tárcával (pl. PayPal)  | 21 Fizetés Budapest GO alkalmazással (az M1-es metrón vagy a 100E buszon) |
| 10 Átutalás számlaszám megadásával                           |   |
| 11 Fizetés mobillal a QR kód beolvasásával                   |   |
| 12 Fizetés csoportos beszédessel                             |   |

A 8. ábra azt mutatja, hogy a fogyasztók hogyan rangsorolják a különböző fizetési megoldásokat kényelem és biztonság szempontjából, a körök mérete pedig azon válaszadók arányát szemlélteti, akik havonta legalább egyszer használják az adott fizetési módot, a tanulmány keretében végzett, reprezentatív primer kutatás szerint (Mastercard, 2024a).

# TUDÁS

## KIVÁLASZOTT FIZETÉSI MÓDOK

- 1 Kártya behelyezése a POS-terminálba
- 2 Érintésmentes fizetés kártyával POS-terminálnál
- 3 Mobiltárcás fizetés offline
- 4 Online fizetés mentett kártyaadatokkal
- 5 Banki átutalás
- 6 Fizetés készpénzzel



9. ábra: A fizetési módok használata, valamint vélt kényelmessége és biztonságossága, 2021–2023

Összefüggés észlelhető, amikor a különböző fizetési módok körében vizsgáljuk a kényelem és a biztonság fogyasztói megítélését (9. ábra). A kényelmesebbnek ítélt fizetési módokat általában biztonságosabbnak is tartják.

Bár a vélt biztonság és a kényelem szempontjából továbbra is a készpénz vezet, számos digitális fizetési mód kezdi utolérni. Például az olyan módszerek, mint a fizikai kártyás fizetés (POS-terminálba helyezve vagy azt megérintve), a mobiltárcás fizetés és a kártyaadatmentés 2021 óta jelentős előrelépést értek el. A készpénz előnyben részesítése azonban továbbra is arra utal, hogy fontosak a digitális fizetések előnyeit kiemelő oktatási kezdeményezések (Mastercard, 2024a).

A tavalyi évhez képest javult az innovatív fizetési módok, például a részletfizetés és a kriptovaluták biztonságosságának megítélése. A fiatal korosztály tagjai (18–29 éves válaszadók) a többi válaszadóhoz képest nagyobb arányban fogadják el az innovatív fizetési megoldásokat (pl. részletfizetés, kriptovaluták stb.), de e módszerek elterjedtsége alapvetően továbbra is alacsony. A 30–49 éves korosztály a biztonságérzet szempontjából nagyfokú nyitottságot mutat a digitális fizetések iránt. Használati gyakoriságuk azonban még nem tükrözi ezt a pozitív hozzáállást (Mastercard, 2024a).

A készpénzes fizetést az összes demográfiai csoport közül az idősebb generáció (50–69 éves válaszadók) részesíti előnyben a leginkább. Digitális fizetések esetében pedig kényelmesebbnek érzik a bevált módszereket, például a fizikai kártyákat és digitális utalásokat. Az újabb és innovatívabb fizetési lehetőségeket ezzel szemben kevésbé tartják kényelmesnek (Mastercard, 2024a).

Az innovatív módszerek korlátozott használatának egyik lehetséges magyarázata lehet a magyar felhasználók általános ellenállása az új fizetési technológiák elfogadásával szemben. A tanulmányból kiderült, hogy a válaszadók csupán 35%-a érdeklődik az ilyen megoldásokkal kapcsolatos hírek iránt, tehát a többség inkább maradna a jelenlegi módszereknél. Csupán 20% próbálná ki barátainál hamarabb az innovatív megoldásokat, ami komoly kihívást jelent a szélesebb körű használatot célzó helyi intézmények számára (Mastercard, 2024a).

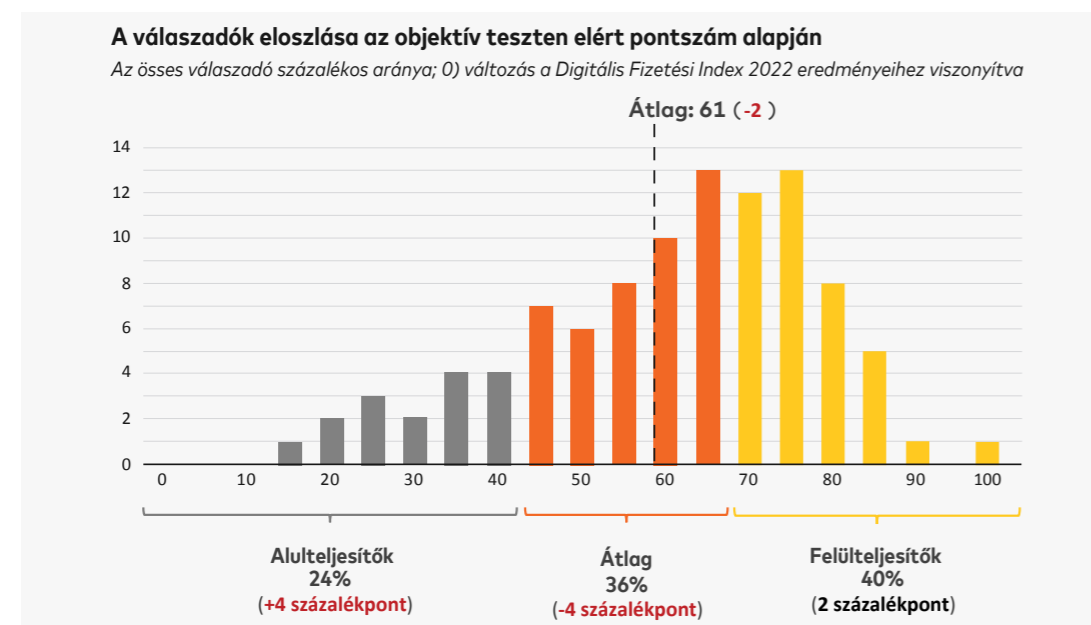
## TUDÁS

### AZ OBJEKTÍV TUDÁS KOMPONENS ÁTTEKINTÉSE

A válaszadók ismeretei nem bővültek a különböző területeken, mivel a digitális fizetésekkel kapcsolatos objektív tudásuk 2022-höz képest 2 ponttal 61 pontra csökkent (Mastercard, 2024a). Ez a csökkenés főként az alacsonyabb jövedelmű csoportokhoz tartozó válaszadókra vezethető vissza. Bár a csoport idén alacsonyabb pontszámot ért el a digitális fizetésekről szóló teszten, a 2 pontos csökkenés statisztikailag alapvetően alacsony jelentőségű.

A fogyasztók szubjektív véleményét tükröző előző kettőhöz képest ennek a komponensnek a pontszáma objektív teszt segítségével jött létre. A 10. ábra a válaszadók megoszlását mutatja a pontszámok alapján.

Az egyes korcsoportok külön-külön elért eredményeinek elemzése során nem volt megfigyelhető jelentős javulás a tavalyi évhez képest. Annak ellenére, hogy 2022-ben a legnagyobb javulást (+10 pont) mutatták, a 30–49 éves válaszadók pontszámai 2023-ban 2 ponttal csökkentek.



10. ábra: A válaszadók megoszlása a mért pontszámok szerint

## TUDÁS

Az idei felmérés megerősíti, hogy továbbra is a 30–49 éves válaszadók a legtájékozottabbak. Tudásszintjük azonban nem javult tovább. A 18–29 éves válaszadók, főképp a kvízen kiváló eredményt elérik ezzel szemben valamivel többet tudnak a digitális fizetésekről, így összességében 1 pontos növekedést értek el. Ezzel szemben az 50–69 éves válaszadók kvízeredményeiben 2 százalékpontos csökkenés történt, ami azt jelzi, hogy az előző évhez képest kevesebben értek el kiemelkedő eredményt (Mastercard, 2024a).

A jövedelemszintek hatását vizsgálva azt láttuk, hogy az 500 000 forintnál kevesebb jövedelemmel rendelkező emberek tavalyi 63 pontos átlageredménye idén 60 pontra esett vissza. Ezzel szemben az 500 000 forint feletti jövedelemmel rendelkezők 2022-ben 65-ös átlagos teljesítménypontszámmal rendelkeztek, és ez 2023-ban is így volt. A trend alapvetően az alacsonyabb és magasabb jövedelmű emberek közötti teljesítménykülönbség növekedését mutatja, ami arra utal, hogy a gazdasági egyenlőtlenségek az alacsonyabb jövedelműek esetében jelentősebb hatással lehet a kvízteljesítményre.

■ Az átlagosan teljesítők aránya 4 százalékponttal csökkent, az alulteljesítők pedig ugyanennyivel nőtt.

A kvízben a kártyával kapcsolatos kérdések kapták a legtöbb helyes választ, ami nem meglepő, hiszen a fizetési kártyák elterjedtek, hosszú piaci múltra tekintenek vissza, és a magyar fogyasztók jól ismerik őket. A válaszadók nagy része például tudja, hogyan kell kártyát letiltani, átállítani a korlátokat, és ismeri a CVC-kódot is. A válaszadók nagy része emellett ismeri a mobiltárcás fizetési lehetőségeket, ami arra utal, hogy a piac kész a szélesebb körű alkalmazásra (Mastercard, 2024a).

A tavalyi kérdőívvel összehasonlítva a nyílt bankalással kapcsolatos ismeretek is javultak – nagyjából minden második felnőtt tudja, hogy a nyílt bankolás mit nyújt az ügyfeleknek.

## TUDÁS

A fogyasztók magabiztosabban kezelik az elveszett vagy -lopott kártyákat, mint a csalárd tevékenységeket (11. ábra). Legtöbbjük érti az elveszett vagy -lopott fizikai kártyák védelméhez szükséges biztonsági intézkedéseket.

Bár a válaszadók 65%-a ismerte a csalárd tranzakciókra való reagálás helyes folyamatát, voltak téves elképzeléseik.

Közel 15%-uk például úgy hitte, hogy a kártya letiltása, a csalárd tevékenység banknak való bejelentése és a visszatérítési folyamat megkezdése helyett közvetlenül a kártyatársasággal kell felvenniük a kapcsolatot. A biztonsági intézkedések ismerete egyre fontosabbá válik, mivel a fogyasztók egyre több típusú csalással találkozhatnak. Az alacsonyabb iskolai végzettséggel vagy jövedelemmel rendelkezők kisebb valószínűséggel vannak tisztában ezekkel a biztonsági protokollokkal, ami rámutat arra, hogy az oktatásnak és a jövedelemnek mekkora szerepe van a digitális fizetések biztonságával kapcsolatos-

tájékozottságra. A 30–49 éves válaszadók általánosságban az összes többi korcsoportnál több helyes választ adtak a biztonsági intézkedésekről szóló kérdésekre (Mastercard, 2024a).

A felmérés eredményei alapján kevesen ismerik a részletfizetési lehetőséget. A válaszadók nagyjából 75%-a nem teljesen értette ennek a fizetési módnak a működését. Ez a megállapítás rávilágít az e megoldással kapcsolatos általános ismerethiányra a magyar piacon (Mastercard, 2024a).

A felsőfokú végzettséggel és magas jövedelemmel rendelkezők, valamint az átlag alatti végzettséggel és jövedelemmel rendelkezők közötti szakadék egyre mélyül. Fontos, hogy figyelmet fordítsunk erre a növekvő egyenlőtlenségre, és fontolóra vegyük a szélesebb lakosságot megcélzó oktatókampányok elindítását. Ezek a kezdeményezések segíthetnek a pénzügyi műveltségben és a lehetőségek elérésében látható különbségek kezelésében, és végső soron hozzájárulnak a tudás és az erőforrások igazságosabb elosztásához. Az oktatás és a hátrányos helyzetű csoportok támogatásának előtérbe helyezésével áthidalható ez a szakadék, és nagyobb mértékű pénzügyi integráció érhető el.



11. ábra: Objektív tudás, válogatott példák a kvízből, 2022–2023

## TUDÁS

### 2.3 JÖVŐBELI KILÁTÁSOK

A fogyasztók az előző évhez képest kényelmesebbnek tartották a készpénzhasználatot – talán a digitális fizetésekkel kapcsolatos csalásokról szóló hírek számának növekedése miatt. E tendencia kezelése érdekében a pénzügyintézeteknek a felhasználók bizalmát erősítő robusztus biztonsági intézkedéseket kell bevezetniük. A Magyar Nemzeti Bank többféle módon igyekszik javítani a kiberbiztonságot, többek között a felhasználók tudatosságának a KiberPajzs kezdeményezésen keresztüli erősítésével, valamint a Központi Visszaélésszűrő Rendszer bevezetésével. A rendszer mesterséges intelligencia segítségével végez valós idejű felmérést az egyes tranzakciókhoz kapcsolódó csalási kockázatokról. Az eredményeket azonnal közlik a kereskedelmi bankokkal, hogy támogassák őket a kiberbűnözés megelőzésében (MNB, 2024).

Magyarországon stagnál a digitális fizetési módokkal kapcsolatos alapvető tájékozottság. Mivel az AFR 2.0-val 2024-ben új számlaközi fizetési módok lépnek a piacra, a felhasználók tájékozottsága és az elterjedtség biztosítása érdekében ismét előtérbe kell helyezni az oktatási kezdeményezéseket. A Magyar Nemzeti Bank 2024-ben széles körű oktatási kampányt indít a Qvibról. A kampány több csatornán keresztül széles körű közönséget kíván elérni, ezzel biztosítva, hogy a vásárlók kellően tájékozottak legyenek a már meglévő funkciókkal, például a fizetési kérelmekkel, valamint a közelgő QR-kódos, NFC-s és linken keresztüli fizetési módokkal kapcsolatban (MNB, 2024).

A felmérés jelentős ismerethiányt fedett fel a digitális fizetésekkel kapcsolatban, és a legjobban az egyetemi diplomával rendelkezők értették meg a rendszert.

Ez alapján az alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkező társadalmi rétegeket célzó oktatási kezdeményezésekre van a legnagyobb szükség. Célzott oktatással a lakosság szélesebb szegmense számára lehetne elérhetővé tenni a pénzügyi szolgáltatások és lehetőségek tágabb körét.



## HASZNÁLAT

### 3.1 MEGHATÁROZÁSOK ÉS CÉLOK

A Digitális Fizetési Index a fizetési infrastruktúra és a fogyasztói ismeretek felvázolása mellett a digitális fizetések magyarországi használatát is elemzi. Ez magában foglalja annak megértését, hogy az ügyfelek mely digitális fizetési megoldásokat preferálják és miért, valamint a készpénztől való eltávolodást ösztönző tényezők azonosítását. A Használat alappillért a különböző digitális fizetési megoldások helyi piaci elterjedtségét méri fel, valamint értékeli, hogy ezek mennyire elterjedt alternatívái a készpénznek.

A digitális fizetési módokról átfogó képet adó eddigi nyilvános adatok kiegészítése érdekében a Mastercard saját adatai és primer kutatása alapján számította ki a részindexértékeket.

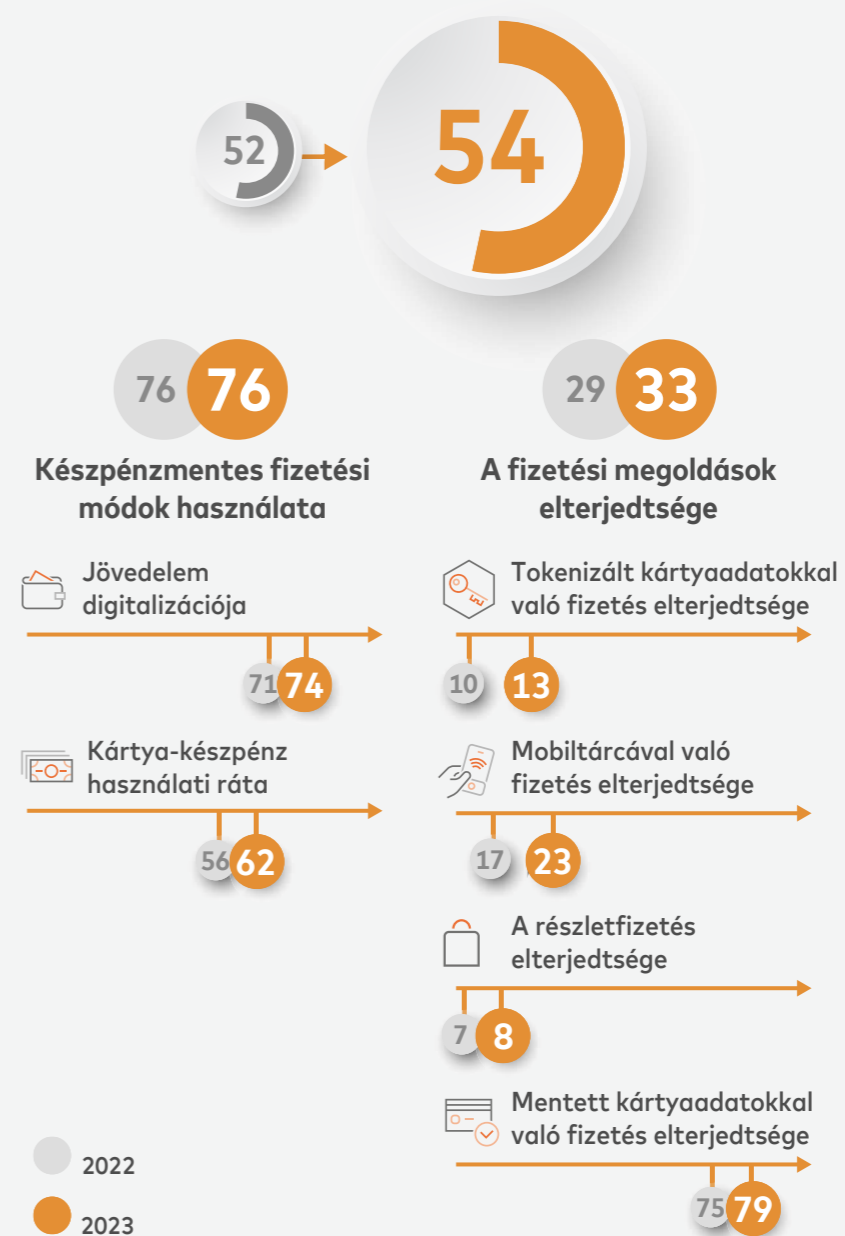
Ennek az alappillértnek a digitális fizetések készpénzzel szembeni teljesítményének felmérése, valamint a trend elsődleges mozgatórugóinak azonosítása az elsődleges célja. Az ebben a szakaszban bemutatott megállapításokkal többek között a következő kérdésekre kívánunk válaszolni:

- Általánosságban hogyan teljesít a készpénzmentes fizetés a készpénzes fizetéssel szemben?
- Mely digitális fizetési megoldásokat használják a legszélesebb körben Magyarországon?
- Milyen mértékben terjedtek el a piacon aktuálisan jelen levő digitális fizetési megoldások?

Az Infrastruktúra pillérhez hasonlóan a Használat is két fő komponensre tagolódik: a készpénzmentes fizetés használatára és a fizetési megoldások elterjedésére. Az előbbi a digitális fizetések készpénzhez viszonyított összteljesítményét rögzíti, míg az utóbbi az országban már elérhető fizetési megoldások tényleges használatát.

## HASZNÁLAT

### 3.2 A RÉSZINDEX EREDMÉNYEI



12. ábra: A digitális fizetési módok használatának áttekintése, 2023

## HASZNÁLAT

### 3.2 A RÉSZINDEX EREDMÉNYEI

2023-ban a Használat alappillér 100-ból 54 pontot ért el, ami kismértékű növekedés a 2022-es 52-höz képest (12. ábra). Ez a javulás arra utal, hogy bár Magyarországon egyre több fogyasztó használ digitális fizetési módokat, bőven van lehetőség további növekedésre.

A készpénzes fizetés a biztonság- és kényelemérzet miatt még mindig domináns, ezért továbbra is szükség van a digitális fizetési alternatívák népszerűsítésére. A Használat pillér két fő komponensen alapul: a készpénzmentes fizetés használatán és a fizetési megoldások elterjedtségén. Az első komponens, a készpénzmentes fizetési módok használata 100-ból 76 pontot szerzett, ami arra utal, hogy a magyarországi ügyfelek alapvetően készek elfogadni a készpénzmentes fizetéseket, és sokan már most digitális fizetési módokat választanak. A 2022-es évhez képest azonban nem változott a pontszám. Bár a kártyás fizetés meghaladta az ATM-es készpénzfelvétel mértékét, a társadalom jelentős része még mindig készpénzben kapja meg jövedelmének legalább egy részét.

A második komponens, a fizetési megoldások elterjedtsége azt méri, hogy a magyar fogyasztók mennyire alkalmazkodtak a különböző digitális fizetési megoldásokhoz, és mennyire használják azokat. 2023-ban ez a komponens 33 pontot ért el, ami 4 pontos javulás 2022-höz képest. Bár a trend pozitív, a helyi fogyasztók még nem használják ki teljes mértékben a magyarországi digitális fizetési infrastruktúrát.



## HASZNÁLAT

### A KÉSZPÉNZMENTES FIZETÉS HASZNÁLATÁNAK ÁTTEKINTÉSE

A készpénzmentes fizetés használata komponens az Infrastruktúra részindexen belül már bemutatott készpénzmentes infrastruktúra használatát méri fel.

A készpénzmentes fizetés használata komponensre negatív hatással van, hogy a válaszadók csupán 71%-a kapja havi rendszerességgel teljes jövedelmét bankszámlára. Ez az előző évhez képest 3 százalékponttal csökkentette a pontszámot. Ez arra utal, hogy még van hova fejlődni, mivel a felnőtt lakosság 10%-a egyáltalán nem digitális módon kapja jövedelmét. Emellett az alacsonyabb iskolai végzettségű (csak általános iskolát végzett) és a viszonylag alacsony (havi nettó 150 ezer forint alatti) jövedelemmel rendelkező emberek túlnyomórészt készpénzben kapják fizetésüket (Mastercard, 2024a).



## HASZNÁLAT

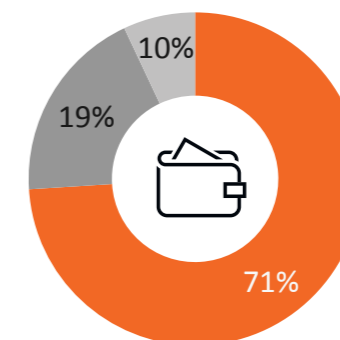
A jövedelmüket digitálisan kapó emberek 20%-a viszont egyáltalán nem veszi fel, hanem inkább digitálisan költi el pénzét. Ez 3 százalékpontos csökkenés 2022-höz képest. Bár a fogyasztói magatartás változásai elengedhetetlenek a digitális fizetések használatának népszerűsítéséhez, még mindig jelentős lehetőség rejlik a digitális költési hajlandóság erősítésében. Figyelemre méltó, hogy a magyarok 8%-a készpénzben veszi fel a teljes jövedelmét, és ez az érték az előző évhez képest nem változott (Mastercard, 2024a).

Alapvetően enyhén csökkent a digitális kapott jövedelem elterjedtsége. Leginkább az objektív tudást felmérő teszteken gyengébben teljesítők (tehát az alacsony jövedelmű rétegek) veszik fel jövedelmüket készpénzben, ami arra utal, hogy a pénzügyi oktatás fejlesztésével elérhető, hogy az emberek biztonságosabbnak és kevésbé idegennek érezzék a digitális lehetőségeket. Így ösztönözni lehetne a készpénzmentes fizetések használatát (Mastercard, 2024a).



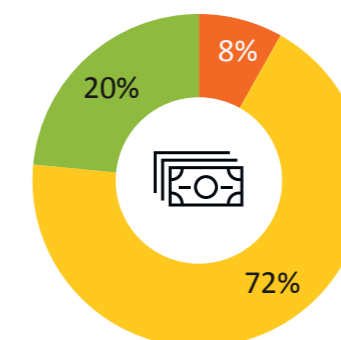
## HASZNÁLAT

**Jövedelmüket átutalással kapók aránya**  
a 2023-ban megkérdezett fogyasztók aránya



- Teljes jövedelem banki átutalás útján
- A teljes jövedelem egy része banki átutalás útján
- Teljes jövedelem készpénzben

**Jövedelmük egy részét készpénzben felvevők aránya**  
a 2023-ban megkérdezett fogyasztók aránya



- Teljes jövedelem felvétele készpénzben
- A jövedelem egy részének felvétele készpénzben
- Nincs készpénzfelvétel, általában digitálisan fizet

13. ábra: A válaszadók aránya, akik banki átutalással kapják a fizetésüket, és akik készpénzben veszik fel

## HASZNÁLAT

A POS-terminálokon végzett kártyás tranzakciók száma 2022-höz képest 11%-kal nőtt 2023-ban, míg a terminálok forintban végzett tranzakcióinak volumene még jelentősebb, 25%-os növekedést ért el az előző évhez képest. Ez az eltérés arra utal, hogy a kártyás tranzakciók átlagos mérete megnőtt, ami feltehetően a 2023-ban megnőtt inflációs rátának tulajdonítható (MNB, 2024).

A készpénz- és kártyahasználat közötti megoszlásra áttérve: a Magyar Nemzeti Bank a kártyás fizetési forgalom folyamatos növekedését figyelte meg az évek során. Ez a tendencia különösen a digitális fizetések elfogadását a legtöbb kiskereskedőnél kötelezővé tevő előírások 2020-as életbelépése óta látható. A Magyar Nemzeti Bank adatai szerint azonban a kiskereskedelmi ágazatban 100 fizetési műveletből körülbelül 62 még mindig készpénzzel történik. Az elektronikus fizetések aránya 5 százalékponttal 38%-ra nőtt 2022 óta, de még így is csak egyharmadát jelenti az üzletekben és automatáknál végzett tranzakcióknak (MNB, 2024; Mastercard, 2024c). Ez arra utal, hogy a készpénzes fizetés maradt a legelterjedtebb fizetési mód a boltokban 2023-ban is. Ennek ellenére a Magyar Nemzeti Bank és a Mastercard egyaránt stratégiai terveket dolgozott ki a magyarországi vásárlások többségének digitális útra tereléséhez.

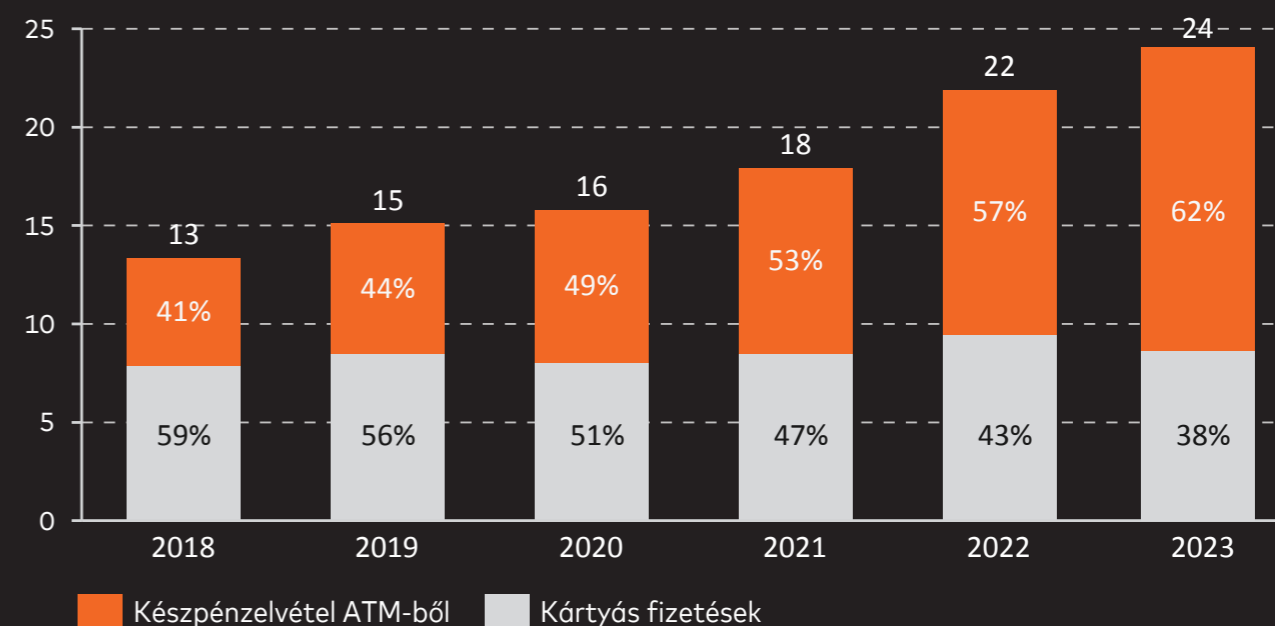
Az elmúlt években jelentősen nőtt a kártyás fizetések volumene. Az ATM-es készpénzfelvételek volumenének növekedése 2020 óta lassul, tavaly pedig a felvett pénz mennyisége is csökkent (14. ábra). A kártyás fizetések és az összes kártyás tranzakció (ATM-es készpénzfelvételek és kártyás fizetések) aránya a 2018-as 41%-ról 2023-ra 62%-ra emelkedett, ami jelentős, 21 százalékpontos ugrást jelent az elmúlt öt évben (MNB, 2024). Ez az arány folyamatosan emelkedik, amióta a kártyahasználat 2021-ben először haladta meg a készpénzfelvételt, 2022-ben és 2023-ban pedig tovább bővült. Ez az átállás tükrözi, hogy a fogyasztók a készpénzfelvétellel szemben egyre inkább a digitális tranzakciókat részesítik előnyben.

A pénzfelvételi volumen csökkenő aránya összhangban van a Magyar Nemzeti Bank jelentéseivel, amelyek szerint az üzletekben zajló készpénzes fizetés mértéke visszaesett (MNB, 2024). A jövedelmek digitalizálására irányuló törekvések a digitális fizetések elterjedésének is lendületet adhatnak.

Összefoglalva tehát a tavalyihoz képest nem figyelhető meg előrelépés a készpénzmentes fizetés használatának részindexében, és a fogyasztók továbbra sem használják ki a már meglévő piaci infrastruktúrát. Bár az ATM-es pénzfelvételek volumene és az üzletekben történő készpénzes fizetések aránya csökkent, a készpénzhasználat továbbra is jelentős maradt. Egyéni szinten enyhe növekedés volt megfigyelhető azon válaszadók számában, akik jövedelmüket készpénzben kapják, és akik jövedelmük egy részét készpénzben veszik fel. Az általános trend azt mutatja, hogy a digitális fizetési módok a következő években valószínűleg egyre nagyobb teret nyernek majd a digitalizáció, valamint a helyi fogyasztók egyre jelentősebb kényelmi és biztonsági igényei miatt.

## HASZNÁLAT

**Belföldi kártyás fizetések és készpénzfelvételek volumene**  
ezer milliárd forint, 2018-2023



14. ábra: A fizetés és a készpénzfelvétel gyakorisága a kártyahasználat során (MNB, 2024)

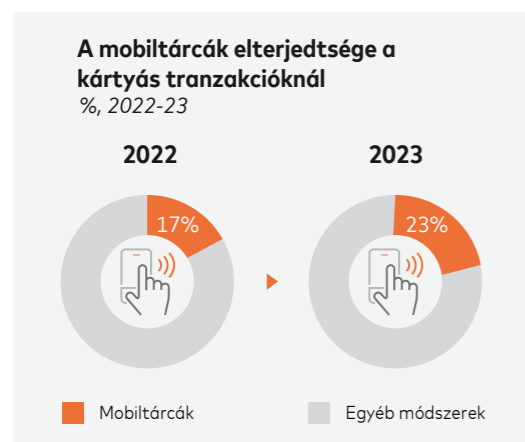
## HASZNÁLAT

### A KÉSZPÉNZMENTES FIZETÉS HASZNÁLATÁNAK ÁTTEKINTÉSE

A készpénzmentes fizetés használata komponens az Infrastruktúra részindexnél szereplő, már létező készpénzmentes infrastruktúra használatát mutatja be.

2023-ban a forintban, digitális csatornákon keresztül kezdeményezett átutalások aránya elérte a 90%-ot, ami enyhe növekedés a tavalyihoz képest. A magyar fogyasztók jelentős része elfogadta a digitális csatornákat, és ez az arány várhatóan stabilizálódni fog ezen a szinten (MNB, 2024).

Az érintésmentes POS-eszközök elterjedése 2023-ban már majdnem elérte a teljes piaci lefedettséget, és 2022 óta enyhe növekedést ért el (MNB, 2024). Ez a megnövekedett felhasználóbázist támogató, jól kiépített infrastruktúrára utal, mivel 2023-ban majdnem minden felnőtt legalább egyszer fizetett érintésmentesen bankkártyával. Bár az érintésmentes ATM-ek infrastruktúrája még mindig fejlesztés alatt áll, használatuk szintén jelentősen megerősödött 2023-ban, ami azt jelenti, hogy egyre több felnőtt ember vesz fel pénzt érintésmentesen a kártya behelyezése helyett. Ez fontos tendencia a digitálisan kibocsátott kártyák jövőbeli elterjedése szempontjából.



15. ábra: A mobiltárcák elterjedtsége a kártyás tranzakciónál, 2022–2023

Amint a 15. ábrán látható, a digitális tárcák elterjedtebbé váltak 2022 óta, részben mivel a tokenizált mobiltárcákkal végzett tranzakciók száma a kibocsátók körében nagyobb jelenlétet ért Google Pay-nek köszönhetően ó százalékpontot nöött: 17%-ról 23%-ra (Mastercard, 2024c).

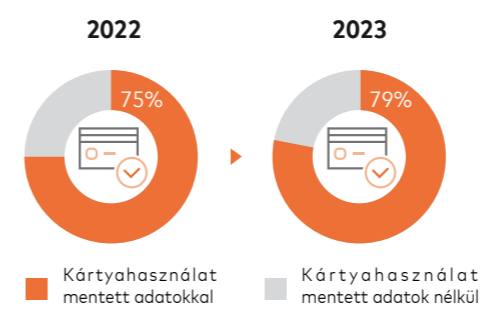
2023-ban a mobiltárcás tranzakciók értéke (Mastercard, 2024c) és gyakorisága is csaknem megduplázódott (Mastercard, 2024a). A digitális tárcákhoz újonnan hozzáadott kártyák száma is jelentős, 48%-os növekedést ért el (Mastercard, 2024c). Ez arra utal, hogy a fogyasztók egyre jobban bíznak ebben a fizetési módban, valamint a meglévő felhasználók is egyre többet használják. A felmérés eredményei a személyek közötti fizetési kérések használatának növekvő trendjét mutatják, amelyhez a Revolut és a hasonló szolgáltatók jelentősen hozzájárulnak.

Annak ellenére, hogy a bankok egyre nagyobb arányban támogatják az olyan viselhető okoseszközöket, mint a Fitbit Pay, a Garmin Pay és az Mi Pay, az okoseszközökkel biztosított fizetési módok elterjedtsége gyakorlatilag változatlan maradt az előző évhez képest, és 1% körül mozog (Mastercard, 2024c). A viselhető okoseszközökön keresztüli fizetési megoldások viszonylag újak Magyarországon, és még nem terjedtek el széles körben. Az érintésmentes fizetési infrastruktúra jól ki van épülve és egyre több kibocsátó támogatja kártyáik viselhető okoseszközökhöz való hozzáadását, azonban több figyelmet kell szentelni az új technológia népszerűsítésének és használatának.

## HASZNÁLAT

### Mentett kártyaadatokkal való fizetés használata az online használt kártyák körében

%, 2022-23



16. ábra: A kártyaadatmentés használata online használt kártyák körében, 2022–2023

A digitális fizetések kényelmét és biztonságát hangsúlyozza, hogy a helyi kártyatulajdonosok majdnem 80%-a mentette kártyaadatait online 2023-ban, ami 4 százalékpontos növekedés 2022-höz képest (Mastercard, 2024c) (16. ábra).

A kártyaadatok tokenizációjának elterjedtsége az előző évhez képest jelentős, 3 százalékpontos növekedést ért el, azonban a használat aránya továbbra is alacsony, 13% (Mastercard, 2024c). Az online fizetés biztonságának javítása érdekében kulcsfontosságú, hogy az elfogadó bankok nagyobb mértékben támogassák a kártyaadatok tokenizációját, amely az adatokat központilag titkosítja és tárolja ahelyett, hogy kiadná őket a különböző online kereskedőknek. A fogyasztók egyértelműen igénylik a kényelmet, amit az e-kereskedelmi tranzakciók számának növekedése és a mentett kártyaadatokkal végzett tranzakciók elterjedése is bizonyít. Mivel a fogyasztók egyre jobban megbíznak ezekben az innovatív megoldásokban, használatuk az elfogadó bankok részéről szükséges infrastrukturális fejlesztésektől függően várhatóan növekedni fog.

A részletfizetések használatának aránya nagyjából változatlan maradt, ami a BNPL-infrastruktúra alacsony elterjedtsége miatt mellett nem meglepő. A megkérdezettek nagyjából 8%-a vett igénybe online vagy offline részletfizetést 2023-ban, ami 1 százalékpontnyi növekedés az előző évhez képest (Mastercard, 2024a). Az elterjedtség arányának javításához kiemelt fontosságú az ügyfelek tájékoztatása és az e megoldásokba vetett bizalmuk erősítése. Még ennél is kevesebb válaszadó (1-2%) vette már igénybe a magyarországi piacon nemrégiben megjelent, BNPL-t nyújtó fintech cégek (Klarna, PastPay, IzzyPay, InstaCash) szolgáltatásait. A legtöbbet használt szolgáltató a PastPay (B2B-kereskedőknek) és a Klarna volt (B2C). Emellett a márkaismertség is viszonylag alacsony, a válaszadók körülbelül 5%-a ismeri az egyes BNPL-szolgáltatókat, ami azt jelenti, hogy ezekkel a szolgáltatásokkal kapcsolatban nagyobb fokú tájékozottságra és oktatásra van szükség (Mastercard, 2024a).



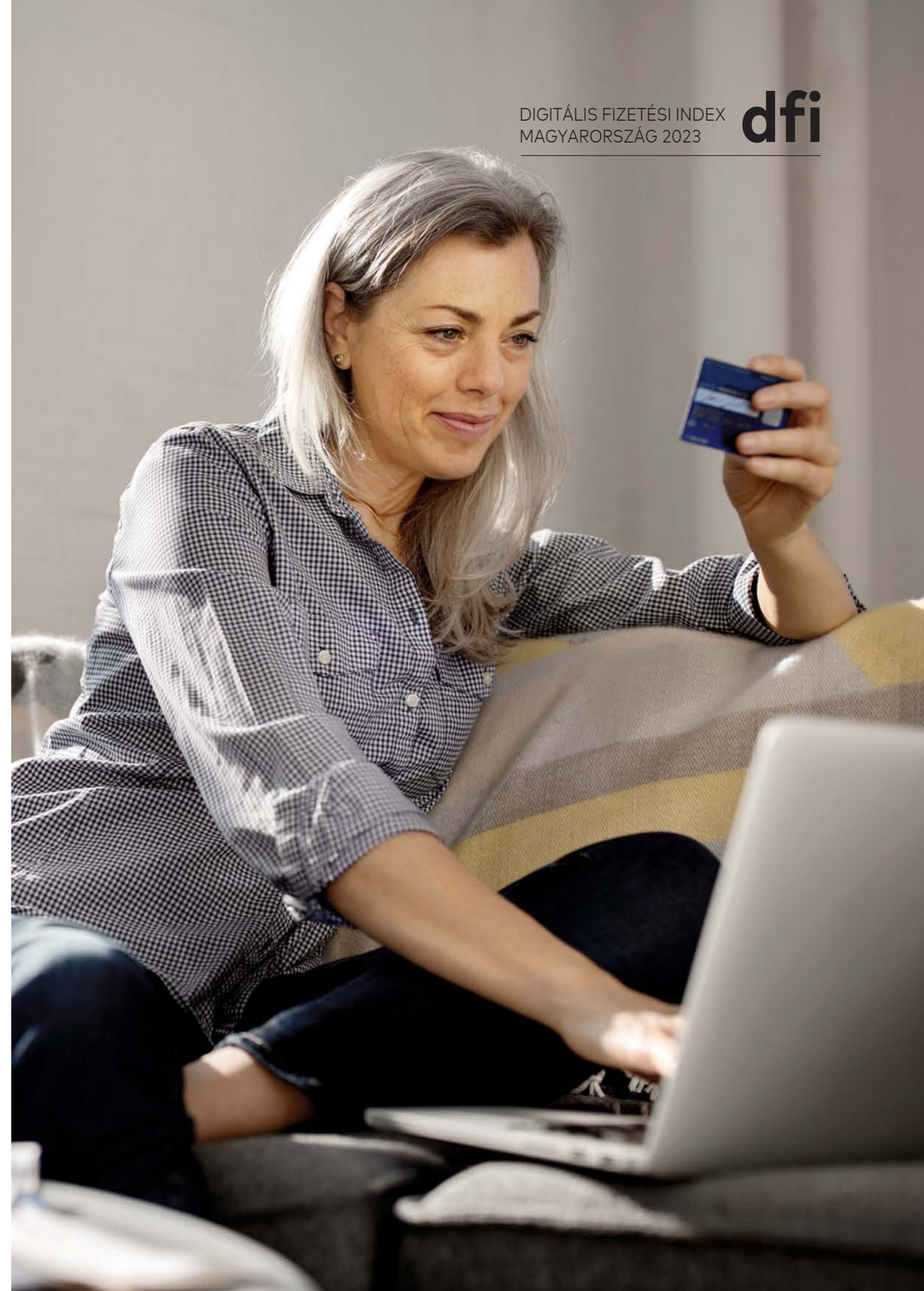
## HASZNÁLAT

### 3.3 JÖVŐBELI KILÁTÁSOK

Annak ellenére, hogy a belföldi kártyás tranzakciók 38%-át továbbra is a készpénzfelvétel teszi ki, a kártyás vásárlás aránya várhatóan emelkedni fog (MNB, 2024). Jelenleg a hazai kiskereskedőknél a fizetések 62%-a készpénzben történik, de ez az arány folyamatosan csökken. A Magyar Nemzeti Bank ambíciós célja az, hogy 2030-ra 40%-ra csökkentse a készpénzes fizetések arányát. Ez a kezdeményezés a digitális fizetési módok használatát bátorító széles körű erőfeszítés része, amely a fogyasztók kényelmének és biztonságának fokozása mellett a kereskedők számára is egyszerűbbé teszi majd a tranzakciós folyamatokat.

Hamarosan várhatóan további innovatív megoldások, többek között számlaalapú mobilfizetések, valamint biztonságos egykattintásos online fizetési módok (Click to Pay) is elérhetőek lesznek Magyarországon. Ezek a fogyasztói felhasználási esetek elősegíthetik a digitális fizetési módok szélesebb körű használatát. Egyre több BNPL-szolgáltató lép be a piacra B2B- és B2C-tranzakciókhoz nyújtott részletfizetési lehetőségekkel. Ez a tendencia jelentős bővülési potenciálra utal, amelyet a támogató infrastruktúra és az intenzívebb marketingtevékenység táplál. Az elterjedtség mértékének növekedése attól függ, hogy a szolgáltatások előnyeiről mennyire sikerül megfelelően tájékoztatni az ügyfeleket.

A digitális fizetési módok elterjedésének felgyorsítása érdekében még mindig jelentős lehetőségek rejlenek a fogyasztók tájékozottságának, valamint a biztonsági intézkedések iránti érdeklődés növelésében. Az ezekkel a biztonsági funkciókkal kapcsolatos tájékozottság fokozása döntő szerepet játszhat a felhasználók bizalmának és magabiztosságának erősítésében. Az innovatív fizetési módok előnyeinek és biztonságosságának aktív népszerűsítésével és a fogyasztók oktatásával a piaci szereplők elérhetik, hogy a digitális tranzakciók nagyobb mértékben és szélesebb körben használtak legyenek. Ez a proaktív megközelítés az aggodalmak és tévhitek eloszlásával végül a digitális fizetési megoldások szélesebb körű elterjedtségéhez vezethet. Ahogy a fogyasztók egyre tájékozottabbá válnak és egyre kényelmesebben kezelik e technológiákat, a digitális fizetésekre való áttérés valószínűleg egyre nagyobb lendületet kap majd, támogatva ezzel a kiterjedtebb és biztonságosabb pénzügyi gyakorlatokat.



## MÓDSZERTAN

A Digitális Fizetési Index mérőszám egy adott ország digitális fizetési rendszerének fejlődését hivatott feltérképezni. Ebben a jelentésben a digitális fizetés kifejezés minden olyan elektronikus fizetési eszközre vonatkozik, amely a fogyasztók számára a készpénzes vásárlás alternatíváját kínálja.

A tanulmány a helyi fogyasztók fizetéseire összpontosít és a helyi fizetési módokkal (azaz számlák és kártyák forgalmával) végzett, belföldi és határokon átvélő tranzakciók elemzésére korlátozódik. Mivel Európában egyre több a határokon átvélő szolgáltató, a teljesebb kép érdekében a helyi piacon tevékenykedő ilyen szolgáltatók is be vannak vonva az infrastruktúra kiépítettségéről folyó párbeszédbe.

Az index évente nyújt holisztikus képet a fizetésekről, mennyiségi és minőségi betekintésekkel. Ennek érdekében nyilvános forrásokból és a Mastercardtól származó, 2023-ra vonatkozó statisztikai adatokat 2023 eleji, testreszabott primer kutatások eredményeivel egyesíti. Az Index három szintből áll: 1) mutató, 2) komponens és 3) részindex. A mutató, a modell leginkább részletekbe menő eleme a fizetések teljesítményének egy adott aspektusát megragadó mérőszám.

Minden mutató 100-as skálára van indexálva, majd a különböző teljesítménymutatókból származó információk összesűritése érdekében komponensekbe van összesítve. A komponensek súlyozásával három részindex jött létre, amelyek egyformán fontosak, így a teljes index kiszámításakor azonos súlyozásban részesültek. A megbízhatóság biztosítása érdekében az Index eredményeinek következetessége az egyes országokban külön lett ellenőrizve. Minden egyes ország indexébe több mint 40 mutató került.

Az Index kidolgozásának fontos szakasza volt a mutatók kiválogatása. A teljesítménymutatók kiválasztása az adatok elérhetősége és minősége, valamint az adatforrás fenntarthatósága alapján történt. A mérőszámok felülvizsgálata ipari szakértőkkel történt, akik az egyes kiválasztott mutatók relevanciájának biztosítása érdekében rangsorolták a fizetések különböző aspektusaira vonatkozó intézkedéseket. A hiányos vagy hiányzó statisztikai adatok helyettesítése a felmérés adataival történt.

Végül az index tervezése és felépítése oly módon történt, hogy a jövőben esetleg bekövetkező piaci fejleményeket (pl. új fizetési megoldások bevezetését) rugalmasan tudja kezelni.

## MÓDSZERTAN

### 4.1 ADATKOMPONENSEK

A jelentés elkészítésében háromféle adatforrás lett felhasználva:

■ **Nyilvános források:** A helyi központi bank által rendszeresen közzétett hivatalos fizetésrendszer-statisztikák az infrastruktúra és a használat mutatóihoz, míg a helyi statisztikai hivatalok lakossági és vállalkezési statisztikái az indexszámításokhoz lettek felhasználva.

■ **A Mastercard adatai:** A nyilvános források által nem közölt fizetési megoldási arányokhoz az összesített statisztikákat használtuk, a szakértői interjúk pedig minőségi meglátásokkal gazdagították a tanulmányt.

■ **Primer kutatás:** A felmérés eredményei az elégtelen mennyiségű vagy nem elérhető adatpontok helyettesítésére szolgáltak, és a legfontosabb eredményekbe nyújtottak mélyebb betekintést. Az egyes piacokon végzett primer kutatás mellett a Mastercard korábbi helyi kutatásainak eredményeit is felhasználtuk.

### 4.2 A PRIMER KUTATÁS HATÓKÖRE:

A Tudás és Használat részindexek a Mastercard által megrendelt, helyi kutatóintézetek által elvégzett primer kutatásokon alapulnak. A módszertan minden országban ugyanazt a megközelítést követte: a hibrid kutatási terv online (CAWI) és személyes közreműködésű (CAPI) adatgyűjtési módszereket is felhasznált. A terepmunkára 2023 júniusában került sor.

A 20-25 perces kérdőívet tartalmazó felmérés külső piackutató partnerrel együttműködve lett megtervezve. A felmérés a fogyasztók digitális fizetéseivel kapcsolatos tudatosságával és hozzáállásával kapcsolatos önértékelő kérdések sorát, valamint a digitális fizetések használatára vonatkozó objektív tesztkérdéseket kombinálta. A felmérés a 18-69 éves korosztály 1000 fős mintáján lett elvégezve. A reprezentatív adatok nem, helytípus és régió alapján lettek súlyozva.

## KIBERBIZTONSÁGI BETEKINTÉS

A Mastercard magyarországi kiberbiztonsági helyzetről szóló felméréséből kiderül, hogy a magyarok többsége ki van téve a kiberbűnözés fenyegetésének. A válaszadók többsége arról számolt be, hogy már találkozott csalással vagy gyanús tevékenységgel. Magyarországon az adathalászat a legelterjedtebb kiberbűnözési forma, a csalók főképp SMS-ben és e-mailben próbálkoznak. Ezek mellett a telefonos csalások is elterjedtek. A válaszadók közel 40%-ából telefonhívásokon keresztül próbáltak kiszedni érzékeny információkat (Mastercard, 2024b).

A felmérés eredményei egybeesnek a Magyar Nemzeti Bank megfigyeléseivel, mely szerint 2023-ban jelentősen megnőtt a kiberbiztonsági incidensek száma. Különösen az olyan csalárd tranzakciók számában volt növekedés, amelyeknél az ügyfelek viselik a pénzügyi felelősséget, és a csalárd tranzakcióknak közel felét maguk az áldozatok kezdeményezték (MNB, 2024).

Felmérésünkből kiderült, hogy a lakosság nagy része találkozott már kiberbűnözéssel: a válaszadók 30%-ának van olyan családtagja vagy közeli barátja, aki csalás áldozatává vált, 18%-uk pedig személyesen is áldozatává estek csalásnak. Az eredmény alapján még nagyobb szükség van átfogóbb kiberbiztonsági oktatási kezdeményezésekre, különösen a bejelentett csalási kísérletek növekvő számát figyelembe véve (Mastercard, 2024b). Már vannak folyamatban lévő oktatási kezdeményezések, például a KiberPajzs. A Magyar Nemzeti Bank és a Magyar Bankszövetség közös projektjének a magyar fogyasztók és vállalkozások kiberbiztonsági tudatosságának növelése a célja. 2023-ban a projekt több célzott kampányt vitt végig számos különböző csatornán (televízió, rádió, internet és közösségi média), és a tervek szerint folytatják a megvalósítását. (MNB, 2024).

Bár a kiberbűnözés visszaszorításában kulcsfontosságú az oktatás, az átfogó megközelítéshez központosított csalás elleni kezdeményezésekre van szükség. A valós idejű csalásmegelőző rendszerek jelentősen csökkenthetik a csalárd tranzakciók számát. A kiberbűnözés elleni harc jegyében a Magyar Nemzeti Bank és a GIRO Zrt. a Központi Visszaélésszűrő Rendszer kialakításán dolgozik. A rendszer mesterséges intelligencia segítségével végez valós idejű felmérést az egyes tranzakciókhoz kapcsolódó csalási kockázatokról. Az eredményeket azonnal közölni tervezik a pénzügyi szolgáltatókkal, lehetővé téve számukra, hogy gyorsan intézkedhessenek ügyfeleik védelme érdekében. A rendszert 2025 júliusában tervezik elindítani (MNB, 2024).

Összességében kijelenthető, hogy Magyarország a kiberbűnözés egyre nagyobb áradatával áll szemben, és a lakosság jelentős része már érintetté vált. A lakosság tudatosságát még jelentősen javítani szükséges, mivel a válaszadók csupán 22%-a gondolja úgy, hogy teljes mértékben készen áll a kiberbűnözés kivédésére. Bár a közoktatási kezdeményezések kulcsfontosságúak a digitális tudatosság és a kiberbűnözéssel szembeni egyéni ellenálló képesség növeléséhez, a kiberbiztonság fokozása érdekében központosított csalás elleni erőfeszítésekre is szükség van.

## HIVATKOZÁSOK

- Fintechzone.hu (2023. november 8.): A fizetési iparág aktualitásai, újdonságai: AFR2.0, softPOS, pénzküldés, azonnali digitális kártya. Elérhetősége: <https://fintechzone.hu/a-fizetesi-iparag-aktualitasai-ujdonsagai-a-hetedik-fintechshow-n/>
- Fintechzone.hu (2023. augusztus 29.): A PwC Könyvvizsgáló Kft. is csatlakozott a nyílt bankoláshoz. Új számlainformációs szolgáltató Magyarországon. Elérhetősége: <https://fintechzone.hu/a-pwc-konyvvizsgalo-kft-is-csatlakozott-a-nyilt-bankolashoz-uj-szamlainformacios-szolgáltato-magyarorszagon/>
- Fintechzone.hu (2023. december 28.): Fizetési innovációk a horizonton – Az AFR 2.0 intézkedéscsomag és az azonnali fizetések. Elérhetősége: <https://fintechzone.hu/fizetesi-innovaciok-a-horizonton-az-afr-2-0-intezkedescsomag-es-az-azonnali-fizetesek/>
- Fintechzone.hu (2024. március 21.): Elérhetősége: <https://fintechzone.hu/az-osszes-elofizetes-egy-helyen-elofizetes-kezo-funkcioval-bovulhetnek-a-mobilbanki-alkalmazasok/>
- Fintechzone.hu (2024. április 2.): Nincs több kifogás; mostantól mindenhol elérhető a fizetési kérelem! Elérhetősége: <https://fintechzone.hu/nincs-tobb-kifogas-mostantol-mindenhol-elerheto-a-fizetesi-kerelem/>
- Fintechzone.hu (2024. július 9.): Revolut: harmadik egymást követő nyereséges év. Elérhetősége: <https://fintechzone.hu/nincs-tobb-kifogas-mostantol-mindenhol-elerheto-a-fizetesi-kerelem/>
- G7 (2024. június 18.): Egyre bátrabban szabotálják a kártyás fizetést éttermek és kis üzletek. Elérhetősége: <https://g7.hu/penz/20240618/egyre-batrabban-szabotaljak-a-kartyas-fizetesi-etermek-es-kis-uzletek/>
- Mastercard. (2024. július 15.): What is open banking? Your essential guide. Elérhetősége: <https://www.mastercard.com/news/perspectives/2024/open-banking-101/>
- Mastercard Click to pay (2024): Click to pay. Elérhetősége: <https://www.mastercard.us/en-us/personal/ways-to-pay/click-to-pay.html>
- Mastercard Open Banking Connect (2024): Open Banking Connect. Elérhetősége: <https://www.mastercard.us/en-us/personal/ways-to-pay/click-to-pay.html>
- Mastercard Trends 2023): The Impact of "Buy Now, Pay Later" - The Hungarian Report. Mastercard. [MNB. \(2024\): Fizetési Rendszer Jelentés 2024. Budapest: Magyar Nemzeti Bank.](https://www.mastercard.com/hungary/trends-2023)
- Mastercard Open Banking Connect. (2024). Open Banking Connect. Retrieved from <https://developer.mastercard.com/product/open-banking-connect/>
- Mastercard Trends. (2023). The Impact of "Buy Now, Pay Later" - The Hungarian Report. Mastercard. MNB. (2024). Fizetési Rendszer Jelentés 2024. Budapest: Magyar Nemzeti Bank.
- MNB. (2024): Újabb szintre lép az azonnali fizetés. Elérhetősége: <https://www.mnb.hu/sajtoszoba/sajtokozolemenyek/2024-evi-sajtokozolemenyek/ujabb-szintre-lep-az-azonnali-fizetes>
- Portfolio.hu (2023. október 29.): Magasabb fokozatra kapcsol a BNPL-őrület Magyarországon: nyakunkon a fizetési forradalom? Elérhetősége: <https://www.portfolio.hu/uzlet/20231029/magasabb-fokozatra-kapcsol-a-bnpl-orulet-magyarorszagon-nyakunkon-a-fizetesi-forradalom-648235>
- Portfolio.hu (2024. április 3.): Mindenhol kötelező lett, már bárkinek küldhetünk fizetési kérelmet. Elérhetősége: <https://www.portfolio.hu/uzlet/20240403/mindenhol-kotelezo-lett-mar-barkinek-kuldetunk-fizetesi-kerelmet-678261>
- Portfolio.hu (2024b). Elérhetősége: <https://www.portfolio.hu/bank/20240702/meglepo-novekedes-utan-masszivan-nyereseges-lett-a-revolut-696165>
- Portfolio. (2024, July 29). Hamarosan ingyen fizethetnek a magyarok, jön a qvik a SimplePayben Retrieved from <https://www.portfolio.hu/cdn.ampproject.org/c/s/www.portfolio.hu/bank/20240729/hamarosan-ingeny-fizethetnek-a-magyarok-jon-a-qvik-a-simplepayben-701129?amp>
- Magyar Nemzeti Bank (2024): <https://www.mnb.hu/en/payments/instantpayments>
- Magyar Nemzeti Bank (2024): <https://www.mnb.hu/en/>
- Központi Statisztikai Hivatal: (2024): <https://www.ksh.hu/?lang=en>
- Mastercard (2024a): Digitális Fizetési Index-felmérés
- Mastercard (2024b): Cybersecurity and payment fraud in the payment ecosystem
- Mastercard (2024c): Mastercard Advisors-elemzés
- Pénzügyintézetek hivatalos honlapjai (2024)
- Szolgáltatók honlapjai (2024)

## MEGHATÁROZÁSOK

### ■ Tárolt kártyaadatok

Olyan megoldás, amelyen keresztül a felhasználók online tárolhatják kártyájuk hitelesítési adatait későbbi felhasználás céljából (pl. ismétlődő tranzakciókhoz).

### ■ Digital payment

Bármilyen elektronikus úton történő fizetés, amely vásárláskor alternatívát nyújt a készpénzzel szemben.

### ■ Installment

A POS-terminálon vagy online fizetés során a részletfizetés (pl. a „vásárolj most, fizess később” opció) kiválasztásával a kártyabirtokosok rugalmasan kisebb összegekre bonthatják a vásárlás költségét, és előre meghatározott idő alatt, részletekben fizethetik ki az árut.

### ■ mPOS

Olyan megoldás, amellyel hardverkulcs vagy mobilkészíték segítségével POS-terminállá lehet alakítani az Android-eszközöket.

### ■ NFC-fizetések

Érintésmentes fizetések, amelyek az eszközök (pl. okostelefon és terminál) közötti adatcseréhez NFC-t, egy rövid hatótávú kommunikációs szabványon alapuló technológiát használnak.

### ■ Terminalizációs arány

A POS-terminállal rendelkező helyi kereskedők aránya (beleértve a nemzetközi elfogadó bankokkal leszerződött online kereskedőket is) a potenciális piac méretéhez képest.

### ■ OEM-tárcák

Eredetiberendezés-gyártók (OEM) által biztosított, az adott eszközön alapértelmezés szerint megtalálható mobiltárcák (pl. Apple Pay és Google Pay).

### ■ PSD2

A PSD2 a pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló második uniós irányelv, amelynek két fő célkitűzése van: az elektronikus fizetések biztonságának javítása az erős ügyfél-hitelesítés (Strong Customer Authentication, SCA) révén, valamint az ügyfelek bizonyos banki adataihoz való hozzáférés engedélyezése külső felek számára, amelyek alapján új fizetési és számlaszolgáltatásokat nyújthatnak.

### ■ Fizetési kérelem

Egy szabványosított fizetési üzenet, amely lehetővé teszi a kedvezményezett számára, hogy számlaközi fizetési kérelmet kezdeményezzen a fizető fél felé.

### ■ Másodlagos számlaazonosító

Az ügyfél fizetési számlájához kizárólagosan kapcsolódó azonosító, amely a számlaközi fizetések elősegítésére használható (pl. e-mail-cím, telefonszám, adószám).

### ■ SoftPOS

NFC-fizetések Android-eszközökön történő, kizárólag szoftveres úton (tehát terminálhardver nélkül) keresztüli elfogadását lehetővé tevő megoldás.

### ■ Erős ügyfél-hitelesítés (SCA)

A pénzforgalmi szolgáltatókkal szemben az EU PSD2 rendelete által támasztott követelmény. E szabályozási intézkedésnek az a célja, hogy továbbfejlesztett, többfaktoros ügyfél-hitelesítési eljárás alkalmazásával fokozza az elektronikus fizetések biztonságát és korlátozza a csalásokat.

### ■ Tokenization

Biztonsági folyamat, amely az érzékeny bankkártyaadatokat egyedi, titkosított tokennel helyettesíti. Ez a helyettesítés egyszerűsíti a tranzakciókat azáltal, hogy kiküszöböli az ismételt kártyaadat-bevitel szükségességét, növelve a felhasználói kényelmet. A kártyaadat-tokenizáció azonban elsősorban robusztus biztonsági intézkedésként szolgál. Az eredeti kártyaadatok titkosított tokennel való helyettesítésével jelentősen csökken a csalárd tevékenységek kockázata.

### ■ AFR 2.0

Magyarország azonnali fizetési rendszerének megújított változata, amely olyan innovatív számlaközi fizetési megoldásokat tartalmaz, mint a fizetési kérelem, a QR-kód, az NFC és a linken keresztüli fizetés.

## TUDNIVALÓK A MASTERCARDRÓL

A Mastercard egy globális technológiai vállalat a pénzforgalmi iparágban. Küldetésünk, hogy biztonságos, egyszerű, intelligens és hozzáférhető tranzakciók révén olyan olyan befogadó digitális gazdaságot hozzunk létre, amely mindenki számára, mindenhol előnyös. Innovációinkkal, megoldásainkkal, biztonságos adatokkal és hálózatokkal, partnerségekkel és odaadásunkkal segítjük a fogyasztókat, pénzügyeseket, kormányokat és vállalkozásokat abban, hogy a legtöbbet hozhassák ki magukból. A tisztességességi hányadosunk (decency quotient, DQ) vezérli a kultúránkat, és mindent, amit vállalatunkon belül és kívül teszünk. Több mint 210 országot és területet átfogó kapcsolatainkkal olyan fenntartható világot építünk, amely mindenki előtt felbecsülhetetlen lehetőségeket nyit meg.

mastercard.hu

## SAJTÓ ÉS MEGKERESÉSEK

aniko.sisa-molnar@mastercard.com  
boris.martinovic@mastercard.com

Ez a dokumentum az Ön szervezete (a továbbiakban: Vállalat) és a Mastercard közötti lehetséges megállapodás nem kötelező érvényű feltételeit tartalmazza. A dokumentum nem minősül a Mastercard ajánlatának vagy kötelezettségvállalásának arra vonatkozóan, hogy a dokumentumban leírt feltételek alapján tárgyalásokba fogjon vagy végleges megállapodást kössön. A Mastercard és/vagy a Vállalat bármikor úgy dönthet, hogy eláll a tárgyalásoktól anélkül, hogy a másik féllel szemben felelősséget vagy további kötelezettséget vállalna, kivéve abban az esetben, ha nem kezeli bizalmasan a jelen dokumentumot és annak tartalmát. A Vállalat és a Mastercard közötti bármely megállapodás végleges feltételeit (beleértve a további általános szerződési feltételeket) a Vállalat és a Mastercard egy-egy meghatalmazott képviselője által jóváhagyott és aláírt végleges megállapodás tartalmazza majd.

A jelen dokumentumban szereplő információk bizalmasak és a Mastercard tulajdonát képezik, és a Vállalat vagy annak kapcsolt vállalkozásai nem hozhatják nyilvánosságra harmadik fél számára egyéb célból, mint a jelen dokumentumban leírt lehetséges megállapodás üzleti feltételeinek értékelése. A jelen dokumentumban, illetve a Mastercard által a lehetséges megállapodással kapcsolatban rendelkezésre bocsátott bármely jelentésben vagy dokumentumban szereplő, a Vállalat pénzügyi teljesítményére gyakorolt várható hatásra vagy a Vállalat által várható eredményekre vonatkozó információk általában csak becslések. Nincs arra vonatkozó biztosíték, hogy ezek az előrejelzések, becslések vagy várakozások megvalósulnak, vagy hogy az elkészített elemzés hibamentes lenne.



# dfi

DIGITÁLIS FIZETÉSI  
INDEX **MAGYARORSZÁG 2023**

A MAGYAR ELEKTRONIKUS  
FIZETÉSI PIAC IRÁNYTŰJE

**JELENTÉS**

