

DEBRECENI EGYETEM
GAZDASÁGTUDOMÁNYI KAR
VIDÉKFEJLESZTÉSI ÉS FUNKCIONÁLIS GAZDÁLKODÁSI INTÉZET

A DIGITALIZÁCIÓ BEMUTATÁSA A RAIFFEISEN BANKNÁL
PRESENTATION OF DIGITALISATION AT RAIFFEISEN BANK

Mecsei Dóra
Kereskedelem és Marketing BSc.

Konzulens:
Balogh-Kardos Valentina
PhD hallgató

Debrecen
2025

TARTALOMJEGYZÉK

1.	BEVEZETÉS.....	4
2.	SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS	5
2.1	Digitalizáció fogalma.....	5
2.2	A bankműködés 3 alappillére	6
2.2.1	Kereskedelmi bankok	8
2.2.2	A magyarországi bankok helyzete.....	8
2.3	Az elektronikus bankolás megjelenése	10
2.3.1	Az elektronikus bankolás definíciója.....	10
2.3.2	Magyarország internet hozzáférése	11
2.4	A Raiffeisen Bank és az elektronikus banki szolgáltatások	13
2.4.1	A Raiffeisen Bank Zrt. története.....	13
2.4.2	Betétikártyák, hitelkártyák.....	14
2.4.3	Videobank, RaiConnect szolgáltatások	15
2.4.4	Bankautomata (ATM) szolgáltatások	16
2.4.5	DirektNet és myRaiffeisen portál szolgáltatásai.....	16
2.4.6	myRaiffeisen applikáció	18
3.	ANYAG ÉS MÓDSZER.....	21
3.1	Szekunder kutatás.....	21
3.2	Primer kutatás	22
3.2.1	A minta demográfiai változóinak megoszlása	23
4.	EREDMÉNYEK ÉS AZOK ÉRTÉKELÉSE	25
4.1	A bankolással kapcsolatos általános kérdések.....	25
4.2	A banki ügyintézés két típusának népszerűsége	28
4.3	A digitális bankolás használata.....	30

4.4	Az elektronikus bankolás megbízhatósága	34
4.5	Fizetési típusok használata és megbízhatósága	37
5.	KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK	41
6.	ÖSSZEFOGLALÁS	43
	Köszönetnyilvánítás	44
	Irodalomjegyzék	45
	Mellékletek	49

1. BEVEZETÉS

Napjainkban elengedhetetlen, hogy értsünk valamilyen szinten a modern technológiához. Mostanra már az élet számos területén jelen van a digitalizáció és fontossá vált, hogy a társadalom aktívan használja az innováció nyújtotta lehetőséget. Manapság a banki szektor egyik fő feladata, hogy lépést tartson az elektronikus bankolás fejlődésével, mely segíti az ügyfelek mindennapi bankolását.

A szakdolgozatom fő témája a Raiffeisen Bank digitalizációja köré épül. Elsősorban szeretném ismertetni a myRaiffeisen nevű banki applikációt, milyen funkciói vannak, ezen belül többek között, hogy milyen fajta tranzakciókat hajthat végre a felhasználó (pl. átutalás, egyedi áras devizaváltás, csoportos beszédések stb.) vagy akár a megtakarítással, illetve személyi kölcsön igénylés funkciókkal kapcsolatos tevékenységeket is bemutatom. Természetesen ezeken kívül ügyfelek számos egyéb funkciót is kipróbálhatnak.

Továbbá reprezentálni szeretném, hogy az ügyfelek körében mennyire népszerű a kényelmes, otthon is elérhető elektronikus bankolás. Ezt primer kutatáson belül az online kérdőív kitöltéssel mutatom be. A kérdőív elején rátérnék arra, hogy a kérdező milyen banknál vezeti számláját, elégedett-e vele és ezután vezetném végig a kérdőívet általánosan a digitális bankolásról, végül pedig az általános demográfiai tényezőket is megkérdezem, hogy kapjak egy átfogó eredményt. Az elektronikus bankolás gyökeresen megváltoztatta az ügyfél és a bank kapcsolatát az utóbbi időben. Szakdolgozatomban szeretnék rátérni arra, hogy ez mikor és hogyan alakult ki az emberek és a pénzügyi intézmények körében. Véleményem szerint a pandémia időszak alatt megnövekedett az online ügyintézés számát, és emiatt a bankoknak rendkívül gyorsan átkellett hidalniuk a digitalizáció kapcsán lemaradásukat. A Raiffeisen Bank digitális útjáról is szeretnék szót ejteni a szakdolgozatomban, még pedig arról, hogy milyen mértékben fejlődött az elmúlt évek alatt és mennyire "segített" ebben a pandémia időszak.

Ismertetném az online bankolás előnyeit/hátrányait is szintén a Raiffeisen Bankon keresztül. Napjainkban számos olyan lehetőségről hallhatunk, mint például, hogy 1 órás ügyletet – legyen az egy személyi kölcsön igénylés – akár már otthonról, kényelmesen is elvégezheti az ügyfél. Természetesen kifejteném a dolgozatomban, hogy ez mennyire működőképes, és pozitív/negatív az ügyintéző számára. Itt kitérnék arra, hogy az online bankolás milyen hatással van mind az ügyfelekre, az ügyfélélményre, illetve a bankban dolgozó ügyintézőkre is. Ezt általánosan ismertetném, hiszen a többi bankra is ugyanolyan hatással lehetnek ezek a felvetések.

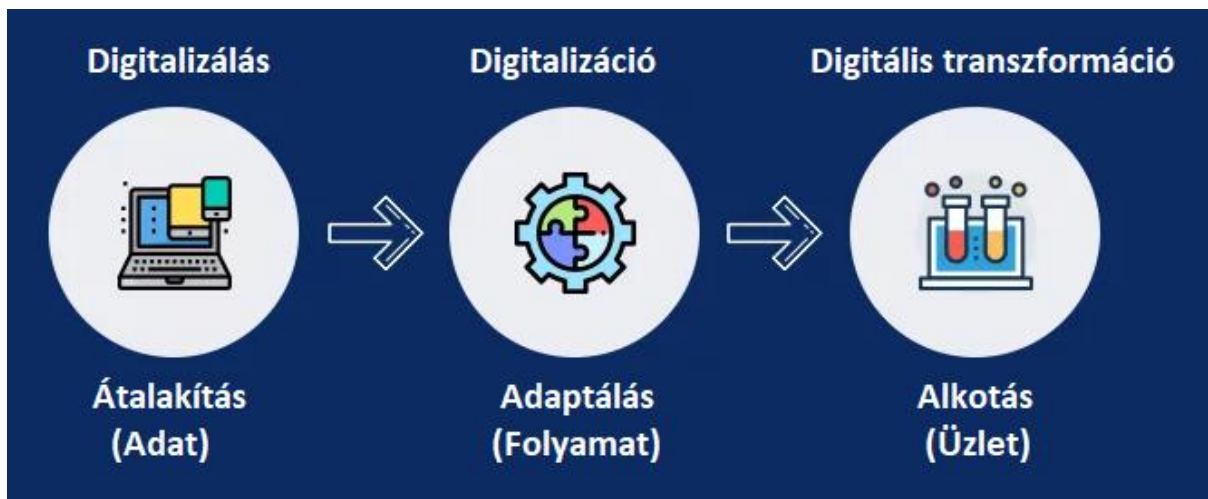
2. SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS

Legelőször is tisztáznunk kell, hogy mit is jelent valójában a digitalizáció. Véleményem szerint a mai világban, különösen az elmúlt 10 évben rengeteg fejlődésen ment keresztül a technológia, különösképpen a digitális eszközök terén. Nem kell messzire mennünk, elég a saját otthonunkba betekinteni, ahol rengeteg modern és már-már okoseszközök is jelen vannak. Ahogyan a technológia fejlődése felgyorsult, úgy például a banki szektoroknak is fel kellett venni az iramot a fejlett technológiával a konkurencia miatt. Ahogy tapasztaltam, leginkább a COVID időszak volt az, ami megadta az ösztönzöt a legtöbb bank számára, hogy fejlesszék az elektronikus bankolást. Ebben az időszakban igazából az ügyfelek számára megkellett adni azt a lehetőséget, hogy anélkül oldják meg az egyszerűbb bankolási ügyleteket, hogy be kelljen menniük a bankfiókba. A következő alfejezetben kifejtem, hogy a digitalizáció tulajdonképpen mit is jelent.

2.1 Digitalizáció fogalma

A digitalizálás egyfajta információ átalakítási folyamat, ahol például a hang, szöveg, képek és ehhez hasonló adattípusoknak a „bitekké” alakítását jelenti, amit utána egy számítógépes nyelvre való fordítás követ. Ezt a folyamatot hívjuk dióhéjban digitalizálásnak (Singhal et al., 2024).

A digitalizáció, mint jelenség, egyrészt lehet pozitív, illetve negatív hatású is a társadalomra. Pozitív, hiszen rengeteg új lehetőséget tud adni mind az embereknek, és mind globálisan az egész világot nézve. Az emberekkel könnyebb fenntartani a kapcsolatot, a kommunikáció könnyebbé és gyorsabbá válik, illetve a mesterséges intelligencia számos előrelépést jelenthet akár például az orvoslásban is. Ugyanakkor negatív vonzata is lehet, hiszen az emberek könnyen hozzátudnak szokni ahhoz, hogy „helyettük” gondolkodik egy eszköz, így az elbutulás veszélye fennáll (Bogdány et al., 2024). A digitalizáció esetében tulajdonképpen az információk fizikai formáját tesszük át számítógépes formába. Ez azért hasznos, mert könnyebben elérhetjük az információt akár a számítógépünkön, akár a telefonunkon keresztül. Az *1. ábrán* láthatjuk a digitalizációt, mint az adaptálás folyamatát, illetve a végeredményt, magát a digitális transzformációt, ahol például vállalat kihasználja teljes mértékben a digitális technológiák adta lehetőséget (Spaceco, 2024).



1.ábra: **Digitalizálás, digitalizáció és digitális transzformáció**

Forrás: Spaceco, 2024

Véleményem szerint, az, hogy hogyan használjuk fel a digitalizáció adta lehetőségeket, már csak az emberek szemléletmódján múlik. A cégek ezt egyre jobban előtérbe helyezik, és környezetvédelmi szempontból is hasznosnak bizonyult az elmúlt években a digitalizáció, hiszen rengeteg ügyintézés már papírmentesen tud működni.

2.2 A bankműködés 3 alappillére

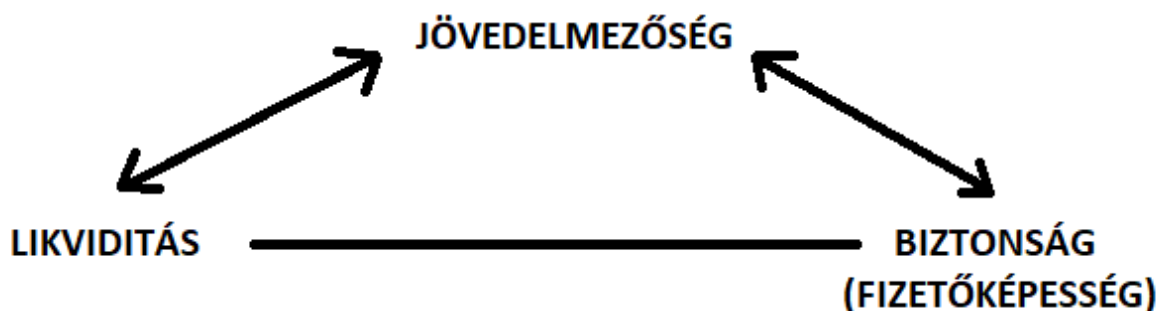
Felgyorsuló, modern világunkban is az egyik legfontosabb dolog az a vagyonunk elhelyezése. Ez történhet hagyományos módon - készpénz formában – illetve elektronikus úton is, a bankszámlánkon. Napjainkban az utóbbi módszer az, ami népszerűbb, hiszen az embernek nem kell bajlódni a készpénz/érme számolásával, hanem bankkártya, illetve mostanában már az applikáció segítségével könnyen tudunk fizetni. Másrészt, ami pozitív tulajdonság, az az, hogy sokkal biztonságosabb így a pénzünket tárolni, és könnyen hozzájuthatunk. A bankok célja az, hogy az ügyfelek számára minél nagyobb biztonságot nyújtsanak pénzügyeikkel kapcsolatosan, és emellett olyan szolgáltatásokat nyújtson számukra, amik az adott pénzügyi helyzetükre van szabva (FinTechradar, 2023).

Ebben az alfejezetben ismertetném a bankrendszer alappilléreit, amelyek három részre oszthatóak a következőképpen:

Az 2. ábrán látható *jövedelmezőség* akkor jön létre, amikor a banki intézmény tevékenységeiből származó bevétel felülmúlja a tevékenységeiből származó ráfordításokat. Magyarul nyereség jön létre, amelyet a bank vagyonának megmaradt részéből származik (Illés, 2005). A kereskedelmi bankok közötti verseny ebből a szempontból is meghatározó, hiszen minden bank célja az, hogy a saját ügyfelek náluk intézzék pénzügyeiket.

A második fontos pillér a *likviditás*, mely azt jelenti, hogy az adott pénzügyi intézmény rendelkezik-e elegendő forrással ahhoz, hogy fedezni tudja az esetlegesen felmerülő követeléseket. Ahhoz, hogy ezt szinten tudják tartani a bankok pénzeszközöket és például állampapírokat (melyeket könnyen lehet pénzzé alakítani) tartanak rendelkezésükre. A legfontosabb jellemzői a likvid eszközöknek, hogy nem kamatoznak, vagy nem igazán magas a hozamuk. A likviditást egyensúlyban kell tartani, hiszen egyrészt ronthat a jövedelmezőségen az, ha a bank növeli a likviditást, viszont, ha nem elegendő a likviditás, ugyancsak ronthatja a bank jövedelmezőségét (Illés, 2005).

A harmadik alappillér a *biztonság*, az az fizetőképesség (idegen kifejezése a szolvencia). A fizetőképesség lényege tulajdonképpen az, hogy a bank képes arra, hogy elegendő tőkét tartson magánál ezáltal ne kerüljön veszélybe a betéteseik és a hitelezői vagyona. Itt figyelni kell különösen arra, hogy a bank mennyire kockázatos ügyletekbe bonyolódik bele, hiszen minél kockázatosabb egy gyengén hitelezhető ügyfél, annál nagyobb esély van arra, hogy a banknak hozzá kell nyúlnia a „tartalékjához” és ez vezethet ahhoz, hogy hitelképtelenné válik. Viszont, ha nem mernek kockázatot vállalni a pénzintézetek, akkor pedig nem válhat jövedelmezővé (Illés, 2005).



2.ábra: A bankműködés alapelvei közötti kapcsolat

Forrás: Illés, 2005

Tulajdonképpen ez a 3 alappillér nagyon összefügg egymással, és hatással lehet egymásra. A három alappillérnek összhangban kell lenniük egymással, hiszen befolyásolhatja a bankok közötti versengést. A bankok közötti verseny fontos szerepet játszik a pénzügyi rendszer működésében. Ha erős a verseny, az ügyfelek kedvezőbb árú és jobb minőségű szolgáltatásokhoz juthatnak. A versenynek azonban egészségesnek kell lennie, hogy ne vezessen túlzott kockázatvállaláshoz. Ha kevés a verseny, a bankok magasabb díjakat szabhatnak ki, és a szolgáltatások minősége is romolhat. (Dancsik, 2017)

2.2.1 *Kereskedelmi bankok*

Először is a bankrendszer strukturális jellemzőit érdemes megvizsgálnunk, hiszen ezek a tulajdonságok hatással vannak a banki intézmények működőképességére, teljesítőképességére. Nincs olyan bankrendszer jelenleg, amely megfelel minden követelménynek, hiszen ellentétbe kerülnek ezek a jellemvonások egymással. Minden bank kiemelkedik valamiben, és mindegyiknek megvan az a szerepe, amiben jobb a többi banknál. Említésre méltó a 4 csoport, amelyekre bonthatjuk a banki struktúrákat:

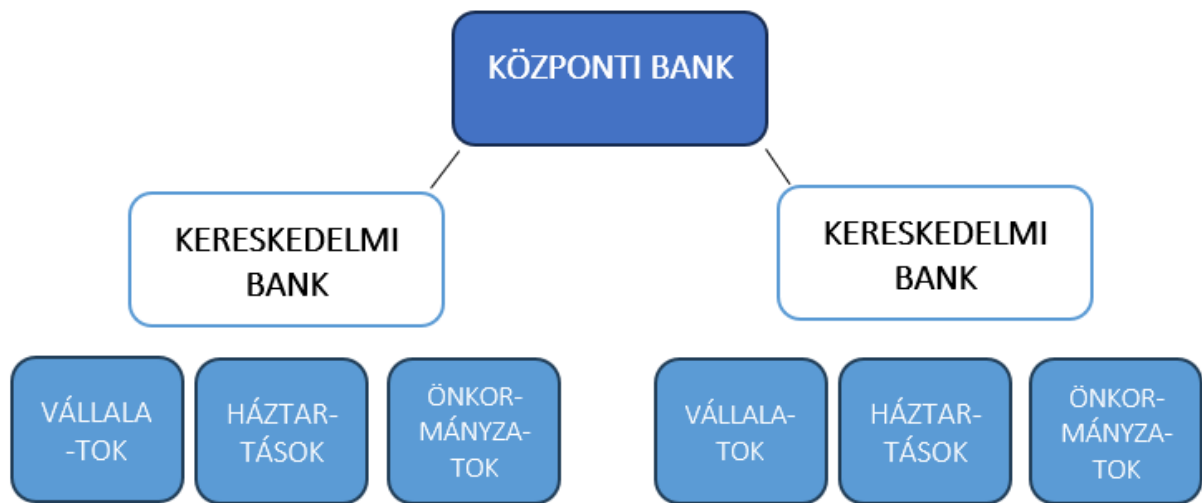
- Állami versus magántulajdonú bankok
- Belföldi versus külföldi tulajdonú bankok
- Közösségi tulajdonú bankok
- Belföldi, szűk tulajdonosi hátterű bankok (Király, 2016)

Ezek a szempontok attól is függenek, hogy az adott országnak milyen a gazdaságpolitikája. Magyarországon a válság utáni időszakban a politika középpontjába került a struktúra kérdése, ám bár rengeteg elemzés, tanulmány hiányzott ekkoriban, aminek következménye az lett, hogy bankrendszeri struktúrát megreformáló lépések következtek (Király, 2016).

A bankok tulajdonképpen olyan pénzügyi intézmények, ahol betétgyűjtést és ezzel párhuzamosan hitelnyújtást is bonyolítanak le. Fő forrása leginkább azokból a betétekből származik, amelyeket az ügyfeleitől gyűjt be, majd ezt forgatja vissza hitelnyújtásba a jegybank (MNB) közvetítésével (Erdős–Mérő, 2016).

2.2.2 *A magyarországi bankok helyzete*

A 3.ábrán látható a kétszintű bankrendszer, ami a jól működő piacgazdaságokban is működik. Láthatjuk, hogy a felső szinten az állami (központi) bank áll, hazánk esetében a Magyar Nemzeti Bank (Pénziránytű, 2024)



3.ábra: A kétszintű bankrendszer felépítése

Forrás: Pénziránytű, 2024

A kereskedelmi bankok, mint például a Raiffeisen Bank többek között lakosságnak és vállalkozásoknak nyújt széleskörű szolgáltatásokat. Magyarországon 1987 óta van kétszintű bankrendszer, ezt tulajdonképpen azt foglalja magába, hogy az első szinten az állam központi bankja áll – Magyarországon esetében a már említett Magyar Nemzeti Bank – míg a második szinten a kereskedelmi banki intézmények. A második szinten lévő intézmények szigorú szabályoknak kell megfelelniük az jegybank felé, illetve felügyelet alatt állnak (Raiffeisen, 2024).

Hazánkban a kétszintű bankrendszer kialakulása nem egy természetes folyamat volt, megfelelő szabályozási folyamat során alakult ki különböző nemzeti szervezetek (pl. IMF, EU, G7) segítségével (Gál, 2017).

Napjainkban rengeteg problémával küzdenek a hagyományos bankrendszeren alapuló pénzügyi intézetek. Mivel a pénzügyi fejlettség olyan mértékben nőtt, hogy sok új bankfiókot nyitottak Európában belül is, nehéz ezeket fenntartani. Az árazásra ez olyan hatást gyakorol, hogy a bank által nyújtott pénzügyi szolgáltatásokat (pl. bankszámla havi díja) már olyan áron kínálják az ügyfeleknek, ami már nem kényelmes az ügyfelek számára. Viszont a versenytársak miatt muszáj fenntartani a lépést ebből a szempontból is, hiszen a bank számára a bevétel tulajdonképpen a vevőkből származik (Nyikes et al., 2022).

2.3 Az elektronikus bankolás megjelenése

Ebben a fejezetben szeretném ismertetni az elektronikus bankolás kialakulását. Napjainkban szinte már elvárás lehet környezetvédelmi szempontból a digitális banki szolgáltatások kialakítása, hiszen a papírentesség óriási előny a bank népszerűsítése szempontjából, ez az üzenet az emberekhez elég hamar eljut, és bizalmat építhet beléjük. Emellett rengeteg számos pozitív előnye lehet a bank számára, mint például helytakarékoság, hiszen nem foglalnak helyet az ügyintézéshez szánt papírmunkák.

Felgyorsult világunkban, fontos szempont az, hogy az egyes iparágak, mint például a bankszektorok is, hogyan viszonyulnak a digitalizáció forradalmához. A leglényegesebb dolog az, hogy ez a fejlődés minél gyorsabban vegye fel a tempót a versenypiacon, így lépést tartva a leghatékonyabb digitális szolgáltatások kialakításában. Az EU hivatalos lapja szerint az innovatív digitalizációs megoldások ellenére is nélkülözhetetlenek a szakértő ügyintézők. Hiába rengeteg átalakuláson ment át ez a folyamat nem tudja pótolni az ügyintézők szakértelme által létrejött ügyfélkapcsolatokat, így fontos, hogy a munkahely továbbra is fenntartható legyen (Pinto–Gendre, 2017).

A fiatalok körében terjedt el leginkább az online bankolás, hiszen számukra már elvárt, hogy minden gyorsan oldjanak meg, ebből következik az is, hogy a pénzüggel kapcsolatos feladatokat is azonnal oldják meg. Természetesen megköveteli az online tér, hogy a technológiai adottságok meglegyenek. Itt kapcsolódik be az okostelefonnal/okosórával való vásárlás és a bankkártya használat is (Tóth, 2015).

2.3.1 Az elektronikus bankolás definíciója

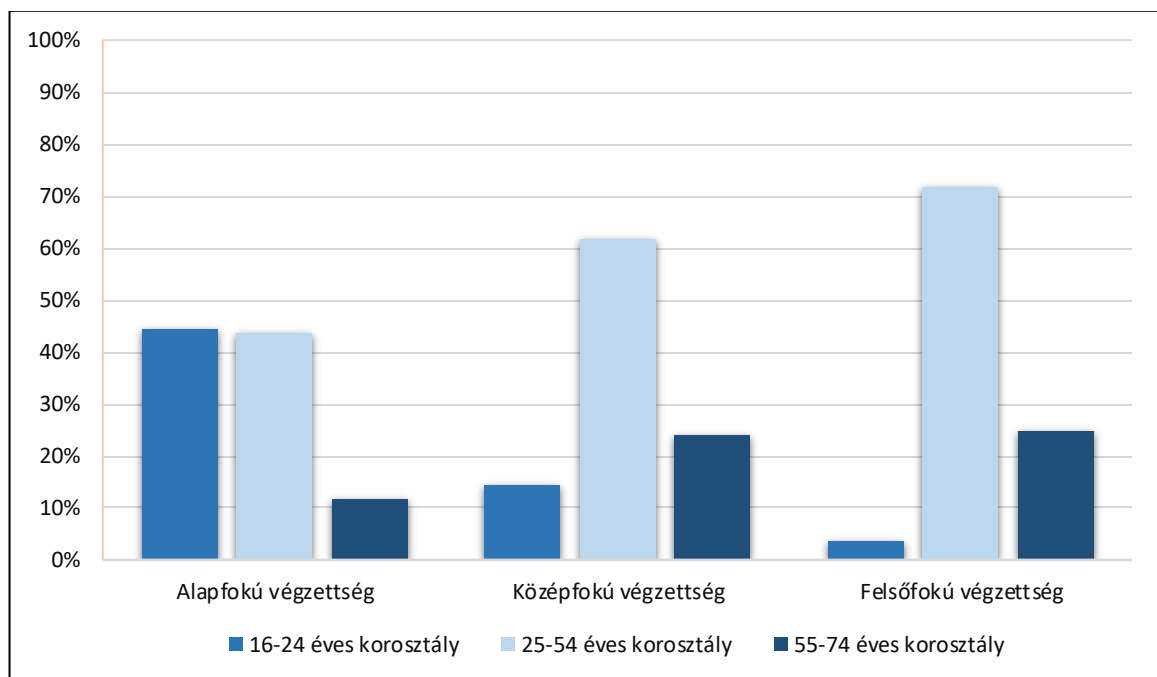
Az elektronikus bankolás definícióját a következőképpen fogalmazhatjuk meg: „Az e-banking elnevezés alatt olyan bankszolgáltatásokat értünk, amelyeket valamilyen elektronikus eszköz segítségével valósítanak meg.” (Raffai, 2003:31). Az elektronikus bankolás közé tartozik többek között bankautomaták használata, internet/mobil banking, bankkártyák használata stb. A digitális bankolásnak számos előnye van, többek között nem kell más emberek előtt felfednie személyét, így a névtelenség védi az ügyfél vagyont. (Avornicului et al., 2019). A számos pozitív tulajdonságot, amelyet a digitális bankolás hordoz magával, az könnyíti meg, hogy a felület, legyen szó akár mobilapplikációról, vagy számítógépen elérhető internetbanki honlapról, nagyon egyszerűen használható, a fejlesztők igyekeztek minél ügyfélbaráttá alakítani ezeket az felületeket.

A digitalizáció számos banki területen alkalmazható, többek között:

- Pénz befizetése, kivétele és átutalása
- Hitellel kapcsolatos ügyintézés
- Számlák befizetése
- Pénzügyi termékek igénybevétele
- Saját bankszámlakezelés (Bobbier, 2010)

2.3.2 Magyarország internet hozzáférése

Magyarországon a háztartások széles sávú internethozzáférése rohamosan nőtt az elmúlt években. A 4.ábrán látható a napi internetfelhasználók megoszlása korcsoport és iskolai végzettség szerint. A technológiai adottság a háztartásokban mára már kézenfekvő, 2021-ben a minőségi internetelés aránya 91% volt, 2015 és 2021 között pedig Észak-Magyarország terében volt a legnagyobb mértékű növekedés, ott 46-ról 72%-os, Észak-Alföldön 40-65%-os illetve Dél-Alföldön 43-61%-os emelkedés volt tapasztalható. A COVID időszakban az emberek 29%-a használta home office munkavégzés szempontjából az internet (KSH, 2021).

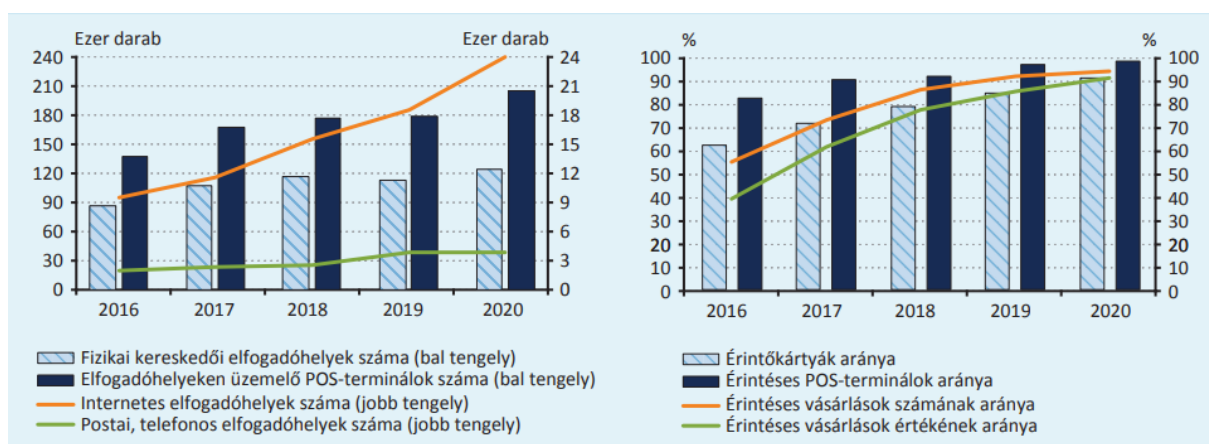


4.ábra: Napi internetfelhasználók megoszlása korcsoport, végzettség szerint

Forrás: Saját szerkesztés a KSH Digitális társadalom című kutatása szerint, 2024

A diagrammon látható, hogy leginkább a felsőfokú képzettséget végzett 25-54 éves korosztály volt az, aki naponta használta az internetet, ennek megoszlása 71,7% volt. Ez valószínűleg köthető a járványhelyzet adta otthoni tanuláshoz, illetve az otthonról végzett munkához is, ami

ekkoriban jellemző volt. A hazai internetezők 2021-ben 61%-a vette igénybe az internetes banki szolgáltatásokat. Ez jelentősen megkövetelte a bankok digitalizációs előhaladását (KSH, 2021). A digitális fejlődést a COVID időszak elősegítette. Ebben az időszakban megnőtt az ügyfelek igénye a digitális szolgáltatások használatára, szerencsére a bankok erre felváltak készülve és a pozitív visszajelzések alapján ez a trend nem csendesült a veszélyhelyzet elmúlása után sem, sőt egyre jobban nőtt az igény még több banki szolgáltatás igénybevételéhez (Becsei et al., 2021). A Magyar Nemzeti Bank 2021-es Fizetési rendszer jelentése is erősíti azt, hogy az ügyfelek a bankkártyás vásárlásokat részesítették előnyben és ezeknek éves összértéke egyre dinamikusabban növekedett az elmúlt évekhez képest. Az 5. ábrán látható a fejlődés, miszerint jelentős növekedést mutat a bankkártyát elfogadó helyek száma. 2020-ban körülbelül 90%-ra becsülhető az érintéses vásárlások számának és értékének az aránya is (MNB, 2021).



5. ábra: A hazai fizetési kártyás elfogadói hálózat és az érintőkártyás technológia fejlődése

Forrás: MNB, 2021

Manapság Magyarországon még mindig égető probléma a készpénzforgalom visszaszorítása. Az MNB egyik jelentése szerint 2018-ban mintegy 6000 milliárd forintra emelkedett a forgalomban lévő készpénz mennyisége, ez 18,7%-os növekedést jelentett egy teljes év alatt. Európai viszonylatban, Magyarország az első helyen szerepel a készpénz típusú megtakarítással kapcsolatban (MNB, 2018).

Az elmúlt pár évben előtérbe került az ügyfélkiszolgálás és a hitelezéssel kapcsolatos informatikai fejlesztések sorozata. Ez azt takarja, hogy a bankok saját informatikai hálózatot hoztak létre, és új kapcsolatok alakultak ki a pénzügyi intézmények és az úgynevezett FinTech cégek között. A banki szolgáltatások körében már nem csak a mobilapplikáció fejlesztése a cél, hanem egyre gyakoribb az online hitelfelvétel lehetősége is end-to-end módszerrel (Becsei et

al., 2019). Napjainkban még nincs meg a pontos definíció a FinTech kifejezésre a közgazdaságtanban, viszont lényegében ez a jelenség magába foglalja a pénzügyi területen létrejött digitális üzleti modelleket. Sok banki területen meghatározó a FinTech innovációi, leginkább a pénzforgalom, hitelügyletekkel és befektetéssel kapcsolatos részeken (Kerényi–Müller, 2019). Az end-to-end egy olyan módszert jelent, amelyben egy rendszer vagy szolgáltatás a kezdettől a végéig végbemegy anélkül, hogy egy harmadik fél segítésére lenne szükség (Corporatefinanceinstitute.com, 2024).

2.4 A Raiffeisen Bank és az elektronikus banki szolgáltatások

Ahogy korábban említettem, a COVID időszak közepén az elektronikus bankolás igénye rendkívül magas volt, így nem is volt kérdés, hogy egyes bankoknak fel kell zárkózniuk ebben a versenyben. A Raiffeisen Bank sem volt kivétel, 2020 környékén jelentős digitális fejlesztéseken ment keresztül, hiszen a helyzet megkövetelte azt (Raiffeisen, 2024).

A pénzügyi intézet raiffeisen.hu honlapján számos információval találkozhatunk, köztük számos digitális szolgáltatással:

- myRaiffeisen mobilapplikáció
- myRaiffeisen portál
- ApplePay/RaiPay
- Videobanking
- Raiffeisen DirektNet (Raiffeisen, 2024)

2.4.1 A Raiffeisen Bank Zrt. története

A magyarországi Raiffeisen Bank Zrt. a Bécsben elhelyezkedő Raiffeisen International Bank-Holding AG leányvállalata. A mára már univerzálissá vált bank Magyarországon először 1986 decemberében fogadta első ügyfeleit és azóta is számos szolgáltatással bővült a pénzügyi intézet. Jelenleg magyarországi viszonylatban 66 bankfiók található és több mint 2300 banki szakember igyekszik teljes hatékonysággal és újítások révén, kiemelt figyelemmel kiszolgálni ügyfeleit. Négy fókuszban lévő szegmens van jelen a bankfiókok életében: lakosság, vállalat, prémium és private banking. Az utóbbi szegmens már elkülönült fiókban várja a nagyobb vagyonnal rendelkező ügyfeleit (Raiffeisen, 2024).

A Raiffeisen Bank lakossági vezérigazgató helyettese, Ralf Cymanek interjúja alapján a bank hatalmas technológiai innováción ment keresztül az elmúlt években. 2020 óta már a kisvállalatok is megtudják online nyitni a bankszámlájukat, illetve elérhetővé vált lakossági oldalon az ApplePay-es fizetés az iPhone-t használóknak, az Androidos felhasználók számára

pedig a RaiPay fizetési lehetőség a mobiltelefonon. A bankok közül a Raiffeisen vezette be először a fizetési kérelem indítása és fogadása funkciót, amely egy QR-kóddal működik. Ez jelenleg csak Raiffeisen-es bankszámlával működőképes. Továbbá a KKV-s ügyfelek számára bevezették a Scan&Go szintén azonnali fizetésre alkalmas funkciót. Statisztikát figyelembe véve Ralf Cymanek elmondása szerint folyamatosan nő az aktív felhasználók száma a netbanknak, illetve a mobilapplikációnak. Valószínűleg a következő években jelentős változáson fog keresztül menni a banki kiszolgálás és a digitalizáció kapcsolata. A FinTech cégek és a bankok közötti kapcsolat egyre szorosabb lesz és egyre több fejlesztésen keresztül fog menni és bővülni az digitális bankolás szolgáltatásai (Németh, 2021).

2.4.2 Betétikártyák, hitelkártyák

A Raiffeisen Banknál számos betétikártya és hitelkártya közül választhatnak az ügyfelek. A kártyákhoz különböző díjakat számol fel a bank, és függ attól is, hogy milyen célra fogja használni az ügyfél. Ebben a részben a lakossági és a prémium ügyfelek számára nyújtott kártyákat fogom részletezni.

Verticard bankkártya

Talán ez a bankkártya a legnépszerűbb a lakossági ügyfelek körében. Ez egy egyszerű és letisztult dizájnnal rendelkező kártya, amely egy biztonságos chippel van ellátva. Ezzel van lehetőség készpénzfelvételre egyaránt külföldi és belföldi ATM-ből is (Raiffeisen, 2024).

Mastercard Standard bankkártya

Az előbb említett Verticard kártyához kapcsoló szolgáltatásokon túl, ezzel a bankkártyával képesek vagyunk egy érintéses fizetésre az erre alkalmas helyeken is. Ezen felül pedig társkártyát is igényelhetünk, ahol az általunk meghatalmazott személynek is lehet saját kártyája (Raiffeisen, 2024).

Mastercard Gold bankkártya

Ezt a bankkártyát azoknak az ügyfeleknek érdemes igényelni, akik gyakran utaznak külföldre és szeretnék világszerte is igénybe venni kártyáját. Ez egy egyedi dizájnú bankkártya, és magas vásárlási és készpénzfelvételi limit is jár hozzá. Ezek mellett pedig a külföldi utazás során igényelhetünk mellé még utazási biztosítást is (Raiffeisen, 2024).

VISA Gold bankkártya

Ezt a fajta bankkártyát lakossági és prémium ügyfelek is igénybe vehetik. Általában ezzel a kártyával külföldön szoktak vásárolni az ügyfelek és hasonló szolgáltatásokkal rendelkezik,

mint az előbb említett Mastercard Gold kártya. Rengeteg kedvezmény is jár hozzá, ami a VISA partnerprogramja tesz lehetővé (Raiffeisen, 2024).

Premium Mastercard Start OKOS kártya

A prémium ügyfelek számára is van lehetőség egyedi kedvezményű bankkártyákat igénybe venni. Ez a bankkártya első évben díjmentes, majd a következő évtől is van lehetőség díjmentességre, ha eleget teszünk a kondícióknak. Természetesen itt is van lehetőség külföldön történő tranzakciókra (Raiffeisen, 2024).

Premium Mastercard Gold betéti kártya

Itt is lehetőség van az első évi bankkártya díjmentességre, majd ezt követően 50%-os kártyadíj kedvezményre. Egyedi Aranykártya utasbiztosításra is lehetőségünk van, illetve a budapesti repülőtereken gyorsító sávot is igénybe vehetjük a bankkártyával, így sokkal hamarabb juthatunk a biztonsági ellenőrzéshez (Raiffeisen, 2024).

Premium Mastercard Platina betéti kártya

Itt nincs lehetőség ugyan teljesen ingyenes kártyadíjhoz, viszont igénybe vehetjük a legmagasabb szintű utasbiztosítással kapcsolatos szolgáltatásokat. E mellett számos kedvezményekkel találkozhatunk, amik hasznosak, ha külföldre utazunk (Raiffeisen, 2024).

OneCard Standard Hitelkártya

Ezt a hitelkártyát akár nettó 150.000 Ft havi jövedelemtől igényelhetjük. A bank azoknak az embereknek ajánlja, akik szeretnek spórolni, és igényt tartanak a Hűségprogramra, ugyanis itt minden vásárlással 2 pontot lehet gyűjteni (Raiffeisen, 2024).

OneCard Gold Hitelkártya

A Gold típusú hitelkártyát már a magasabb jövedelemmel rendelkezők vehetik igénybe, pontosítva azok, akik legalább 250.000 Ft havi jövedelemmel rendelkeznek. Exkluzív és egyedi szolgáltatásokat használhatunk ki és azoknak az embereknek ajánlott, akik sokat utaznak külföldre. A Hűségprogramhoz itt már 3 pontot lehet szerezni egy-egy vásárlással (Raiffeisen, 2024).

2.4.3 Videobank, RaiConnect szolgáltatások

Videobank

A videobank szolgáltatás a Raiffeisennél is elérhető, ami azonnali segítséget nyújt a lakossági, prémium és private banking ügyfelek számára. Az utóbbi két ügyféltípusnál ezt Raiconnectnek hívják, amit a következő alfejezetben fogok kifejteni. Ez a szolgáltatás azért előnyös, mert anélkül, hogy befáradnánk a bankfiókba, és várakoznánk az ügyintézőre, otthon és

kényelmesen elintézhethetjük ügyeinket. A videobank szolgáltatás igénybevételéhez először ki kell választani, hogy milyen típusú ügyet szeretnénk intézni, majd az alapadatok megadása után kis várakozás után egy szabad ügyintéző fog a rendelkezésünkre állni. A szolgáltatás a munkanapokon elérhetőek, 8:00 és 20:00 óra között. Technikai feltételei közé tartozik az, hogy az ügyfél rendelkezzen laptoppal/asztali számítógéppel, illetve ehhez szükséges mikrofonnal és webkamerával (Raiffeisen, 2024).

Raiconnect

A Raiconnect szolgáltatás a prémium és private banking ügyfelek számára elérhető. Ez egyébként hasonló az előbb említett videobanking szolgáltatáshoz, annyi különbséggel, hogy itt az ügyfél dedikált referense nyújt segítséget. Ingyenes szolgáltatás, melyet szintén bárhol igénybe lehet venni. Itt az a különbség, hogy előre egyeztetett időpontban lehet beszélni a prémium ügyintézőktől. A Raiconnecttel többek között értékpapírszámlával, befektetéssel, megtakarítással kapcsolatos ügyintézését lehet elintézni online (Raiffeisen, 2024).

2.4.4 Bankautomata (ATM) szolgáltatások

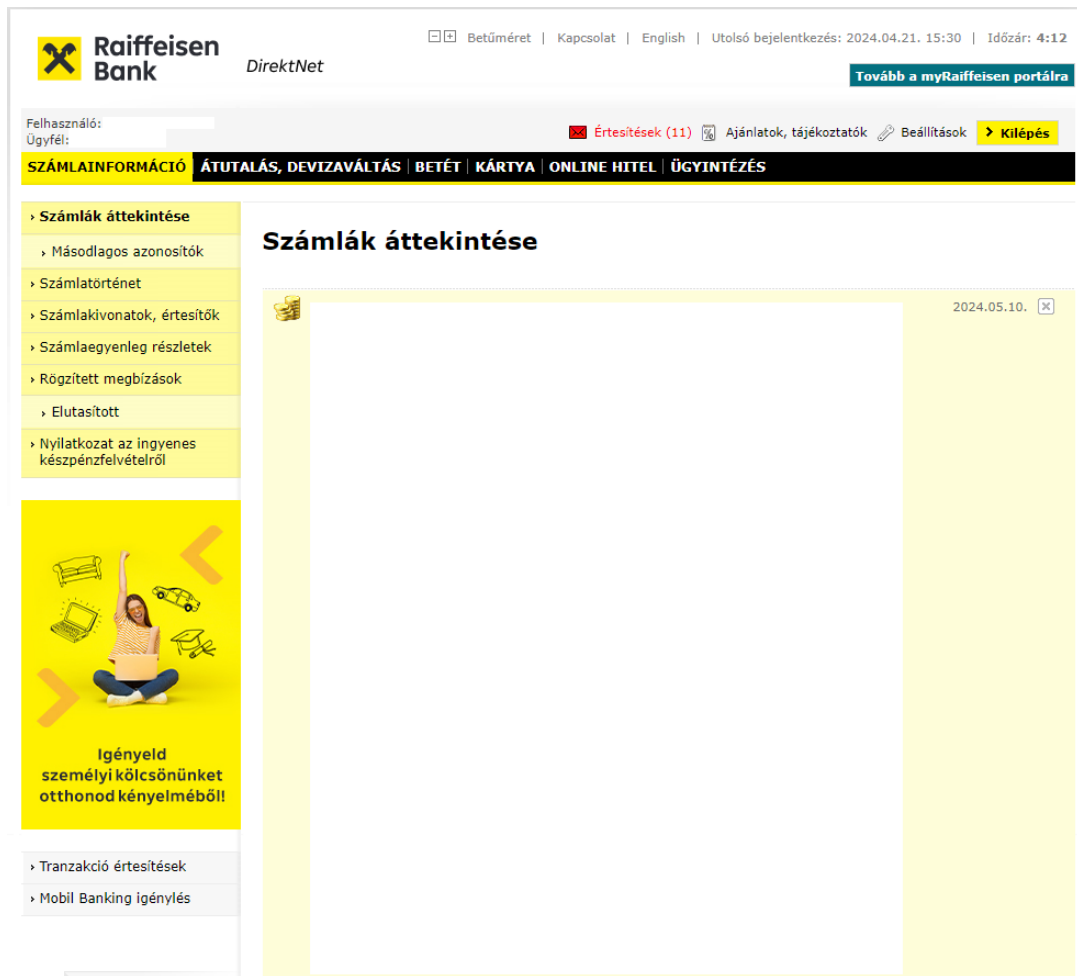
A Raiffeisen Bank igyekszik minél modernebb megoldásokat találni ügyfelei számára. Ez alól a bankautomata szolgáltatásai sem kivétel, ugyanis sok hasznos funkcióval ellátott ATM-ek működnek országszerte. Lehetőség van most már a kijelölt helyeken nem csak készpénzfelvételre, hanem készpénzbefizetésre is. Lakossági ügyfelek számára naponta 1.000.000 Ft-ot, vállalati ügyfelek esetében pedig naponta 4.000.000 Ft-ot tudnak befizetni a számlájukra. Emellett van lehetőségünk egyenleg lekérdezésre is, illetve bankkártyánk PIN kódját is megváltoztathatjuk (Raiffeisen, 2024).

2.4.5 DirektNet és myRaiffeisen portál szolgáltatásai

DirektNet

A DirektNet egy régebbi felületű internetbank szolgáltatás, ahol rengeteg pénzügyi folyamatot elintézhethetünk pár kattintással. Ez azért könnyebb és előnyös módszer, mert az ügyfélnek nem kell befáradnia a bankfiókban, elég, ha van egy számítógépe/laptopja, illetve az elektronikus csatornához való hozzáférése. Ezen a felületen bármikor megnézhetjük a számlatörténetünket, az aktuális egyenlegünket. Továbbá nem csak forint, hanem deviza átutalásokat is lebonyolíthatunk. Betételekötésre is van lehetőségünk, és a tranzakciós díjak is sokkal olcsóbbak, mintha a bankfiókban a pénztárnál tennénk a számlánkra pénzt. Módosíthatjuk az állandó utalásainkat, illetve törölhetjük is azokat. A *6. ábrán* láthatjuk a DirektNet felületét, ahol

a felső jobb oldalon át is léphetünk a myRaiffeisen portálra. Továbbá megfigyelhetjük, hogy milyen sok hasznos szolgáltatást tudunk igénybe venni akár a saját otthonunkból.



6.ábra: A DirektNet internetbank felülete

Forrás: Raiffeisen, 2024

MyRaiffeisen portál

A myRaiffeisen portál egy új felület, ami hasonló a DirektNethez. Teljesen ügyfélbarát kinézettel rendelkezik, ahol könnyen eligazodhat az ügyfél. A használatához akkor van lehetőségünk, ha rendelkezünk szintén digitális csatorna hozzáféréssel, illetve rendelkezünk még magyarországi Raiffeisen bankszámlával vagy meghatalmazással. A 7.ábrán láthatjuk a myRaiffeisen portál felületét, ahol megtekinthetjük a saját bankszámláinkat, és a funkciókat.

Termékeim



Igényeljen lakossági igazolást online!

Adja le lakossági igazolás igénylését a myRaiffeisen portálon.

Vegye át elektronikus igazolását személyes ügyintézés nélkül bárhol, bármikor.

[Tovább](#)

7.ábra: Az ügyfélbarát dizájnnal ellátott megújult myRaiffeisen portál

Forrás: myRaiffeisen portál, 2024

Jelenleg a következő funkciók érhetőek el a myRaiffeisen portálon:

- Számleegylenleg megtekintése
- Az elmúlt időszakban milyen tranzakciókat voltak a számlánkon
- Forint utalás forint számláról
- Kártyalimit módosítás, illetve betét-, hitelkártyánkkal kapcsolatos információk
- Internetes vásárlások letiltása/engedélyezése, PIN2 kód beállítása
- Elektronikus dokumentumok lekérdezése (pl. bankszámlakivonat, igazolás)
- Prémium ügyfelek számára RaiConnect szolgáltatás
- Banki ügyintézővel való chat beszélgetés lehetőség
- VideoBank szolgáltatás
- Személyi kölcsön/folyószámlahitel igénylése
- Megújult személyes okmányok benyújtása (Raiffeisen, 2024).

2.4.6 myRaiffeisen applikáció

Mára már nem szükséges magunknál tartani a bankkártyánkat hiszen az applikációban is könnyen elérhetővé válik az úgynevezett NFC technológiával. Az elmúlt évtizedben kezdték el

használni az érintés nélküli technológiát, mely folyamat során a vásárló a telefonja segítségével képes online, vagy akár a „fizikai” áruházakban is vásárolni egy olvasó panel (például terminál) segítségével (Divéki et al., 2010). A digitális megoldásokban most már a Raiffeisen is lépést tart a többi bankkal szemben a myRaiffeisen mobilapplikációjával. Az 1. táblázatban láthatjuk a bankok különböző mobilapplikációinak népszerűségét 2023-ban. Az első helyen a hazánkban is egyre népszerűbb Revolut áll, 4,8-as értékeléssel. Ezt követi négy második helyezéssel a K&H, OTP, Gránit Bank, és a Raiffeisen mobilapplikációja 4,7-es értékeléssel.

1.táblázat: **Különböző banki mobilapplikációk összehasonlítása**

Bank	Mobilbank	Google Play értékelése	Értékelések száma	Rangsor
Revolut	Revolut	4,8	2 270 000	1
K&H	K&H mobilbank	4,7	79 100	2
OTP Új*	OTP Bank	4,7	105 000	2
Gránit	Gránit eBank	4,7	5 400	2
Raiffeisen	myRaiffeisen mobile app	4,7	36 700	2
MBH Bank	ex Budapest Bank app	4,6	15 800	3
Erste bank	George Magyarország	4,5	35 000	4
UniCredit	UniCredit mBanking	3,7	6 320	5
CIB	CIB Bank	3,3	25 700	6
MBH Bank	ex Takarékszövetkezet app	2,1	1 580	7
MBH Bank	ex MKB app	2,0	3 010	8

Forrás: Saját szerkesztés a Portfólió.hu cikke alapján, 2024

A myRaiffeisen applikáció – röviden myRa – egy internetbanki és mobilalkalmazási szolgáltatás, mellyel könnyen és egyszerűen elintézhetik az ügyfelek a pénzügyeiket. Mostanra már rengeteg szolgáltatás elérhető az applikáción és rengeteg innováción ment keresztül az elmúlt években:

- Átutalások indítása forintban, euróban
- Rendszeres utalás értéknappra osztva

- Vásárlási limit emelése
- Lopás/elvesztés esetén bankkártya felfüggesztése
- Új bankkártya esetén aktiválás
- Internetes vásárlása beállítás
- Hitelkártya feltöltés
- Csoportos beszédések
- QR-kódos utalás Raiffeisen számlák között
- Személyi kölcsön és folyószámlahitel igénylése
- Raiconnect szolgáltatás
- Bankfiók és ATM kereső
- Online számlanyitás lehetőség
- Lekötött betét és megtakarítási számla (Raiffeisen, 2024).

A mobilapplikációt a számlatulajdonos, illetve a meghatalmazott is használhatja. Rendelkezésre áll a számlatörténet megtekintése, és ezen belül megtekinthető az adott hónap kiadásai/bevételei. A felülete ügyfélbarát, emiatt könnyen kezelhető. Az online számlanyitás, illetve hiteltermék igénylés folyamata is részletesen elvezeti az igénylő ügyfelet a művelet végrehajtásához. A mobilapplikáció használatához szükség van egy Raiffeisennél vezetett számlához, Direknet/Digitális csatorna hozzáféréshez, Iphone esetén legalább iOS 13.0, Android esetén pedig legalább 7.0-es verziójú operációs rendszerre (Raiffeisen, 2024).

3. ANYAG ÉS MÓDSZER

A kutatásom során az első kérdésem az volt, hogy a fiatalabb generáció milyen módon áll az digitális innovációhoz és miként tudja elfogadni és hasznosítani ezeket az új információkat. Tovább mentem ezzel a gondolatmenettel és feltételeztem azt, hogy a fiatalabb generáció sokkal többet használ ki az új digitális eszközökből, mint az idősebb generáció. A feltevés oka az, hogy a fiatalabb generáció már a modern technológia világába született bele, míg az idősebb még most kezdte el a gyorsan fejlődő világot megérteni. Véleményem szerint az idősebb generáció nehezen tudja elfogadni a világ előrehaladását a digitalizáció értelmében, hiszen gyakran nehezen kezelhetőnek találják és talán, ami még fajsúlyosabb, azaz, hogy nem tartják biztonságosnak. A kutatásommal szerettem volna választ kapni arra a kérdésemre, miszerint melyik korosztály mire használja a bankok digitális eszközeit és mennyire tartja biztonságosnak a különböző banki alkalmazásokat. Ebbe beletartozik továbbá egy másik rész, amely az emberek bankolási preferenciát méri fel. Szerettem volna választ kapni arra, hogy milyen kapcsolatban áll az ember a digitális fejlődéssel egy teljesen hétköznapi – ám fontos – területen, a banki szektorban. Ezek mellett kíváncsi voltam, hogy az emberek hogyan állnak hozzá a digitális banki megoldásokhoz, mennyire befogadóak a mai világban az online ügyintézéshez, és mennyire tartják ezt biztonságosnak. Annak érdekében, hogy a kutatásom során minél átfogóbb választ kapjak a kérdéseimre, mind szekunder, mind primer kutatási módszereket alkalmaztam.

3.1 Szekunder kutatás

Szekunder kutatáson belül igyekeztem az elejétől a legfontosabb témáig egy átfogó képet adni az digitalizációról általános, illetve ezt követve részletesen kitértem az elektronikus banklásra, specializálódva a Raiffeisen Bank digitális lehetőségeiről. A kutatásom ezen részét már meglévő adatokból gyűjtöttem össze, azaz különféle hazai és külföldi szakkönyvekből, folyóiratokból és internetes forrásokból tevődik össze. Kutatásom során igyekeztem bemutatni a digitalizáció és a bankok működésének alapjait. Szerencsémre a Raiffeisen Bankról rengeteg online forrás, cikkek, interjúk elérhetőek voltak, melyek segítségével még jobban megismerhettem ezt a kereskedelmi bankot. Számomra még főbb szempont volt az, hogy minél frissebb szakirodalmakból, tanulmányokból, cikkekből dolgozzak mivel szerintem így lehet a legrelevánsabb képet alkotni erről a területről.

3.2 Primer kutatás

A *primer kutatás* során kvantitatív módszert alkalmaztam, azon belül is a kérdőíves megkérdezést, mellyel megvizsgáltam az emberek online bankolási preferenciáit. A kvantitatív kutatási módszer során nagy mennyiségű adatot kell gyűjtenünk, hogy számszerű eredményeket kapjunk. Ez a statisztikai elemzési módszer segít pontos válaszokat adni kutatási kérdésekre, mivel a statisztikai elemzések megbízható következtetéseket tesznek lehetővé. A kutatók jellemzően kérdőíveket, strukturált interjúkat vagy megfigyeléseket alkalmaznak annak érdekében, hogy szélesebb mintán elemezhesék a vizsgált jelenségeket (Boncz, 2015). A kutatás 2024 szeptemberében kezdtem el és egészen október végéig vártam a kitöltők válaszát. A kérdőív összesen 20 kérdést tartalmazott és 212 válasz érkezett. Magát a kérdőívet a Google saját Űrlapkészítő alkalmazásával készítettem el. Azért ezt a módszert választottam, mert egyrészt könnyen elkészíthető, használható és rengeteg embert megtudtam szólítani így. A célközönségnél nem volt konkrét csoport megadva, a feltétel az volt, hogy a kitöltő rendelkezzen bankszámlával, hiszen ugyanúgy számításba vettem azokat, akik nem használják a bankolás elektronikus lehetőségeit. A kérdőív elején rátértem arra, hogy a kérdező milyen banknál vezeti számláját, elégedett-e vele és ezután rátértem általánosan a digitális bankolásra. A kérdőív végén pedig rátértem a kérdező demográfiai adataira többek között az életkorára, nemére, földrajzi helyzetére, illetve anyagi helyzetére, amelyet viszonyítás pont alapján kérdeztem, még pedig a KSH 2023. októberi nettó átlagjövedelmi adata alapján, melynek akkori értéke 389 300 Ft volt. A kérdések módszereinél feleletválasztós, feleletválasztós rácsot és lineáris skálát alkalmaztam. Skálázási módszeren belül pedig a Likert-skálát alkalmaztam. A Likert-skála módszer egy olyan értékelési technika, mely a különféle állításokat két végpont között értékelnek, leginkább 1-től 5-ig terjedően. Az egyik végpont negatív, elutasító véleményezést fejez ki, míg a másik végpont értelemeszerűen pozitív, elfogadó véleményt reprezentál (Zerényi, 2016). A kérdőív végére hagytam a demográfiai kérdéseket azért, mert nem szerettem volna, hogy a főtémához kapcsolódó kérdéseket a demográfiai kérdések megválaszolása befolyásolja, mint pl. a jövedelem megadása és nem gondolnám, hogy relatív válaszokat kaptam volna, ha az emberek előre bekegyszerítik magukat. Ezek a kérdések másodlagosak, szerettem volna, ha a fókusz a főtémához kapcsolódna, hiszen elvégre azok a kérdések kielemezése sokkal fontosabb.

A kapott eredményeket alapos átvizsgálással kezdtem és segítségül használtam a Microsoft Excel, illetve az IBM SPSS Statistics 27 programját. Mielőtt az IBM SPSS Statistics 27

programban kielemeztem volna a kapott adatokat, először azokat az Excelben előkészítettem, hogy azok megfelelő formátumban legyenek. Ez segített abban, hogy a program könnyen felismerje és feldolgozza az adatokat a kérdőív helyes elemzéséhez. Az SPSS programban ezután attól függően, hogy milyen típusú volt a kérdőívben szereplő kérdés, ennek megfelelően választottam ki, hogy mely statisztikai elemzési módszert fogom használni.

3.2.1 A minta demográfiai változóinak megoszlása

Az alábbi táblázat (1.táblázat) reprezentálja a kitöltők demográfiai adatait. Láthatjuk, hogy a megkérdezettek milyen demográfiai arányokban alakultak a kutatás során:

1.táblázat: A válaszadók megoszlása demográfiai változók szerint (N=212)

	Gyakoriság (Fő)	Arány (%)
Nemek szerint		
Nő	133	62,7
Férfi	79	37,3
Életkor szerint		
18 év alatti	0	0
19 – 29 év	83	39,2
30 – 39 év	24	11,3
40 – 49 év	36	17
50 – 64 év	59	27,8
65 év felett	10	4,7
Lakóhely szerint		
Főváros	71	33,5
Megyeszékhely	45	21,2
Város	64	30,2
Község	32	15,1
Iskolai végzettség szerint		
Alapfokú (8 általános iskola)	1	0,5
Középfokú (Érettségi, OKJ képzés, szakképzés)	76	35,8
Felsőfokú (Főiskolai/egyetemi diploma)	135	63,7
Családi állapot szerint		

Egyedülálló	50	23,6
Párkapcsolatban élő	72	34
Házass	80	37,7
Elvált	9	4,2
Özvegy	1	0,5
Jövedelmi helyzet szerint		
Átlag alatti	51	24,1
Átlagos	63	29,7
Átlag feletti	82	38,7
Nincs jövedelem	16	7,5
Foglalkozás szerint		
Tanuló	34	16
Fizikai dolgozó	14	6,6
Szellemi dolgozó	145	68,4
Háztartásbeli	0	0
Munkanélküli	4	1,9
GYES/GYED	1	0,5
Nyugdíjas	14	6,6

Forrás: Saját szerkesztés a kérdőív adatai alapján, 2024

4. EREDMÉNYEK ÉS AZOK ÉRTÉKELÉSE

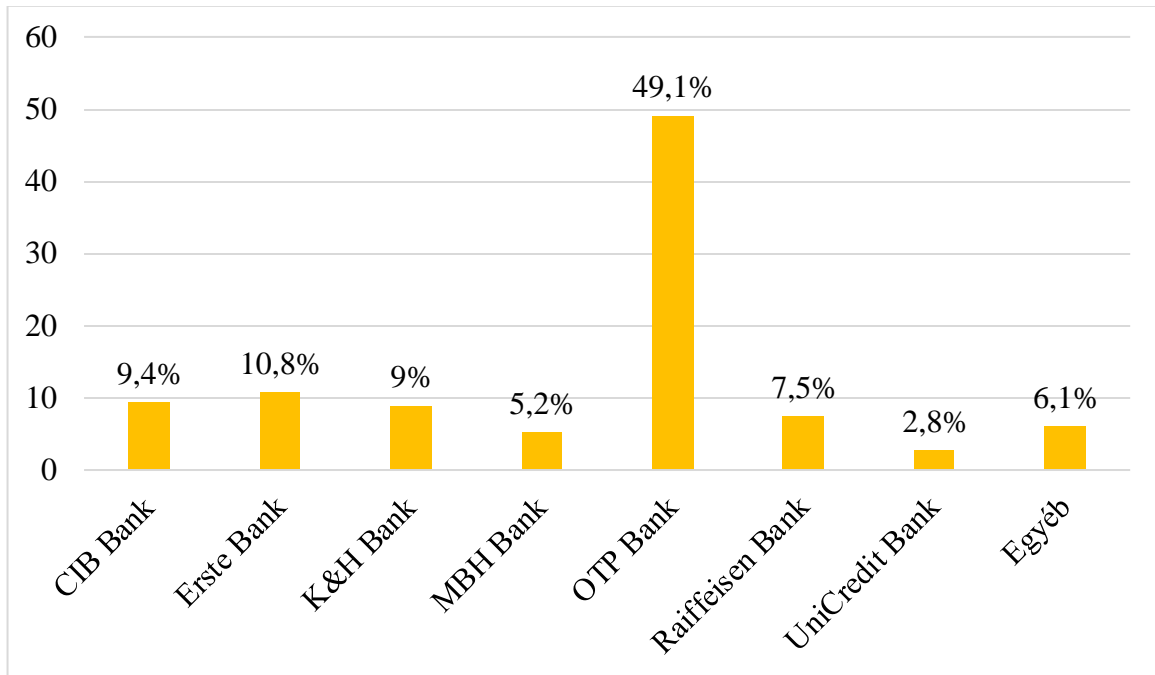
Ebben a fejezetben az elektronikus bankolás hazai helyzetét és a felhasználói szokásokat vizsgáló kutatás eredményeit ismertetem. A kérdőíves megkérdezés során a technológiai fejlődés hatásait és a felhasználók véleményét elemeztem a digitális banki szolgáltatásokkal kapcsolatban. A kérdőív zárt kérdéseket, Likert-skálás kérdéseket és szabad szöveges válaszlehetőséget (ha eltérő választ szerettek volna a válaszadók megadni) tartalmazott. Az eredményeket az Excel és az IBM SPSS Statistics programok segítségével dolgoztam fel. A kutatás minta nem reprezentatív, így az eredmények csak a válaszadókra vonatkoznak. A statisztikai mutatószámok, különösen a megoszlási viszonyszámok alkalmazásával könnyen áttekinthető arányokat kaptam.

Az elemzés során számos statisztikai számolási módszert alkalmaztam, ez attól függött, hogy milyen típusú volt az adott kérdés. Ahol alternatív kérdések, vagy több válaszlehetőseges szelektív kérdések voltak, ott frekvenciaelemzést alkalmaztam. Skála típusú kérdések kiértékelésénél, ahol az 1-5-ig terjedő Likert-skálát alkalmaztam, ott átlagértéket és szórást számoltam ki. Keresztábrás elemzést is alkalmaztam, ezen belül pedig Khí-négyzet próbát végeztem el. Ez egy olyan statisztikai módszer, amely két minőségi változó közötti kapcsolat elemzésére szolgál. Ezzel a módszerrel azt lehet meghatározni, hogy van-e statisztikailag szignifikáns összefüggés a két változó között (SPPSSABC, 2021).

4.1 A bankolással kapcsolatos általános kérdések

Legelőször a legáltalánosabb kérdéssel kezdtem a kérdőívemet, miszerint az emberek melyik kereskedelmi bankot használják aktívan, illetve, hogy miért nyitottak számlát a választ adók. A *8.ábra* azt szemlélteti, hogy a választ adó melyik banknál vagy bankoknál bonyolítja le pénzügyeit jelenleg:

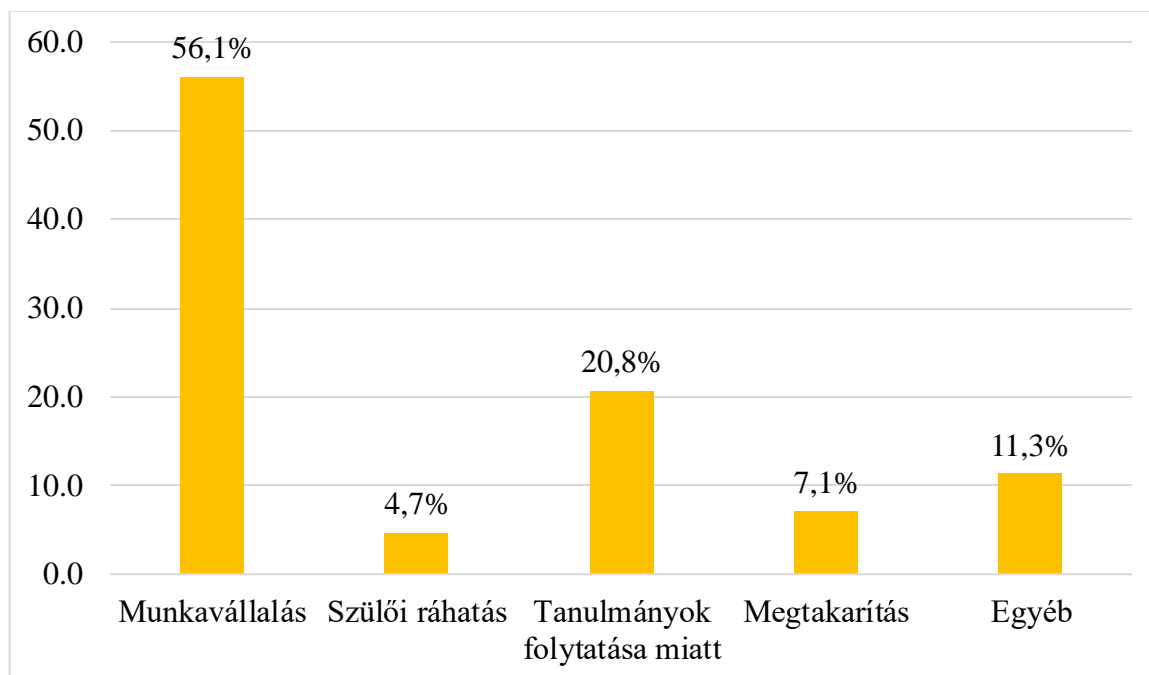
8.ábra: A kitöltők által igénybe vett kereskedelmi bankok aránya



Forrás: Saját szerkesztés a kérdőív adatai alapján, 2024

Azt, hogy melyik banknál intézzük pénzügyeinket, manapság már nagyon fontos, és a pénzintézetek között folytonos verseny áll fenn, melyik milyen kondíciókkal igyekeznek elcsábítani az embereket. Ahogy látjuk ezen az ábrán, majdnem a kérdezők fele (49,1%) még mindig az OTP Banknál rendezi pénzügyeit. Ez talán nem meglepő, hiszen Magyarország legnagyobb kereskedelmi bankja évtizedek óta nyújt szolgáltatásokat ügyfelek számára. Amolyan lojalitást érzékelhetünk, és ez generációról generációra terjedő szokás. Saját tapasztalatom is az volt régebről, hogy az első bankszámlám az OTP keretein belül nyílt meg. Második, harmadik és negyedik kereskedelmi bank szorosan egymás mellett versenyez. Az arányaik a következőképpen oszlanak meg: Erste Bank (10,8%), CIB Bank (9,4%) és K&H Bank (9%). Érdekes megemlíteni a 7,5%-ban lévő „Egyéb” csoportot is, hiszen itt a kérdezők saját maguk adhatták meg válaszaikat. A kérdőívem megkezdésekről úgy gondoltam, hogy leginkább ide más kereskedelmi bankokat fogok felsorolni a kérdezők, de több olyan választ is érkezett miszerint több banknál is intézi pénzügyeit egyszerre az illető. Ez igazából több okból is eredhet, mint például egy-egy szolgáltatás kondíciói teljesen különböznek a bankok között, van, ahol kedvezőbb, van, ahol egyszerűbb a használata. A következő ábrán (9.ábra) azt vizsgáljuk meg, hogy a bankszámlákat milyen okból hozták létre:

9.ábra: A bankszámlanyitást kiváltó fő tényezők



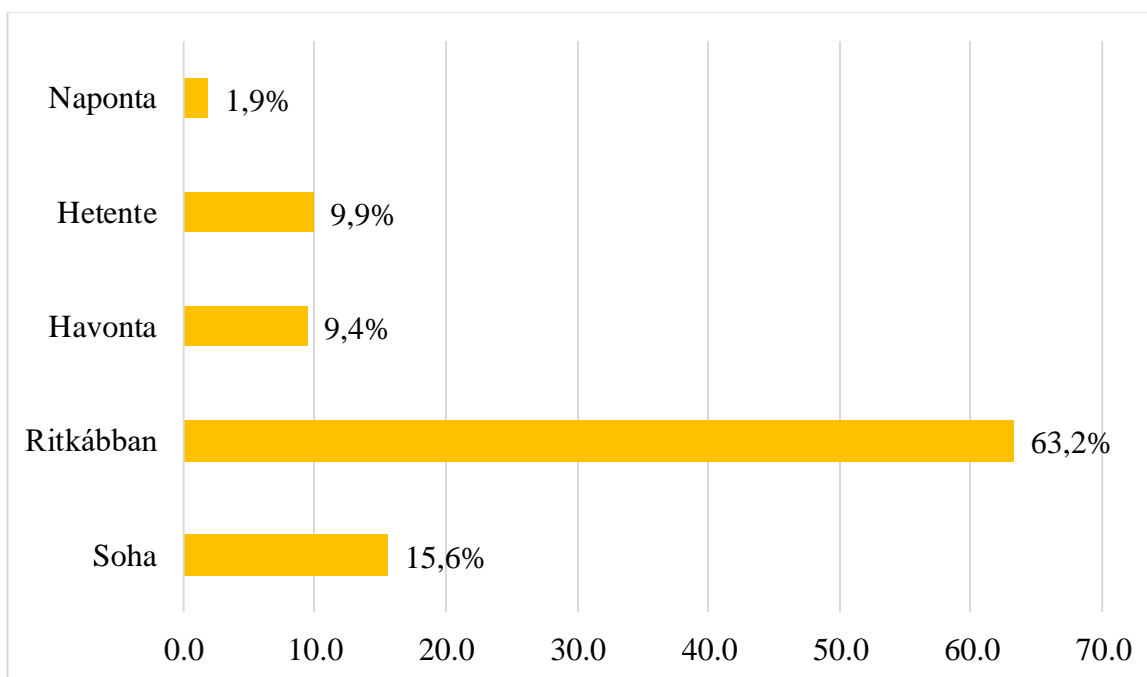
Forrás: Saját szerkesztés a kérdőív adatai alapján, 2024

Számos oka lehet egy bankszámlanyitásnak, amely manapság elengedhetetlen a modern pénzügyi rendszerben, hiszen rengeteg tranzakció bonyolódik le inkább elektronikusan, mintsem készpénz formában. Talán ez egy fontosabb ábra, mint az előző, hiszen ennek kutatásával kereshettem meg a bankszámla nyitás okát. A kérdőívben mind a 212 ember rendelkezik bankszámlával. A kérdezettek jó nagy része (56,13%) a munkavállalás miatt nyitotta meg a bankszámláját. Nem is csoda, hiszen rengeteg munkáltató tért rá a készpénzes bérkifizetésről az elektronikus utalásra. Sokkal kényelmesebb mind a munkáltatónak, mind a munkavállalónak. Ezzel alátámasztható, hogy a munkáltatók a modernebb megoldást részesítik előnyben. Amit érdemes még megvizsgálnunk erről az ábráról, az a második legtöbb választ adó (20,75%) tanulmányok folytatása miatt létrehozott bankszámlák. Ez már a fiatalabb generációt érinti, hiszen a középiskolai/egyetemi tanulmányok megkezdésekor a fiatalok általában az ösztöndíj miatt nyitnak számlát, hiszen az is elektronikus utalással érkezik. Emiatt ők már hamarabb hozzájuthatnak a banki digitalizáció adta lehetőségeihez. Az Egyéb (11,32%) kategóriában különböző válasz érkezett, mint például az emberek azért hoztak létre számlát, hogy hitel tudjanak felvenni vagy mondjuk az online vásárlásokhoz. A kérdezett 7,08%-a megtakarítás miatt, a 4,72%-a pedig a fiatalabb generációt érinti, hiszen ők a szülői ráhatás miatt nyitottak számlát.

4.2 A banki ügyintézés két típusának népszerűsége

A személyes és online banki ügyintézés különböző lehetőségeket kínál az emberek számára. Míg a személyes ügyintézés közvetlen segítséget és tanácsadást biztosít, az online megoldások gyorsaságot és kényelmet nyújtanak, bárhol és bármikor. A következőkben rátérnénk arra a kérdésre, amely megalapozza a banki digitalizációhoz való hozzáállást, mégpedig azzal a kérdéssel, hogy milyen gyakran végzik az emberek a pénzügyi dolgaikat bankfiókban. Ez azért mérvadó kérdés, hiszen ez alapján ki lehet szűrni, hogy a mai világban mennyien veszik igénybe a személyes jelenlétet megkövetelő banki ügyintézését. Az eredményeket a 10. ábra szemlélteti:

10. ábra: A megkérdezettek hány %-a milyen időközönként intézi ügyeit bankfiókban



Forrás: Saját szerkesztés a kérdőív adatai alapján, 2024

A fent említett feltevés beigazolódna látszik az ábrán, ugyanis az emberek 63,21%-a ritkán intézi ügyeit bankfiókban, személyesen. Hetente 9,91% ember látogatja a bankfiókokat ügyintézés céljából, havonta 9,43%, míg naponta pedig a legkevésbé, összesen 1,89%-ban. A bankfiókoknak muszáj a versenyképesség fenntartása miatt fejleszteniük a digitális szolgáltatásait, mivel ezek kényelmet nyújtanak az ügyfelek számára, ezáltal sokkal nagyobb igény van ezek használatára (Lakatos et al., 2022).

Ezt a kérdést összevettem a korcsoportokkal és szignifikáns összefüggést véltem felfedezni, mivel $p < 0,01$ értéket kaptam a Khí-négyzet próba alapján. Ez szoros kapcsolatot eredményez az értékek között. Meglepő eredményeket kaptunk ezzel a statisztikai mutatóval, mivel a legritkábban (78%) az 50-64 év közötti korosztály jár személyesen a bankfiókban és utána

követi a fiatalabb generáció (19-29 év között) 60,2%-kal. Az 50-64 év közötti korosztálynál azért érhattünk el ilyen magas %-ban értéket, mivel pont ez a korosztály lehet az, amelyik már nem vesz igénybe hitelt, vagy ritkábban vesz igénybe banki termékeket. A fiatalabb generációnál pedig azért lehet ilyen magas a ritkán látogatók aránya, mivel online szeretnek ügyet intézni. Az idősebb korosztály (65 év feletti) 40%-a havonta jár bankfiókban. Valószínűleg ez a rendszeres nyugdíj felvétel miatt van így, hiszen az idősebb korosztály előnyben részesíti a bankszámlájáról a készpénzben történő levételt. Az 50-64 év közötti korosztálynál azért érhattunk el ilyen magas %-ban értéket, mivel pont ez a korosztály lehet az, amelyik már nem vesz igénybe hitelt, vagy ritkábban vesz igénybe banki termékeket.

A következő ábrán (11.ábra) láthatjuk, hogyan viszonyulnak a megkérdezettek melyik típusú banki ügyintézés fajtáját preferálják jobban

2.táblázat: A kitöltők melyik bankügyintézési típust preferálja jobban

Válaszlehetőségek	Fő	%-os megoszlás
Elektronikus úton	177	83,5%
Mindkettő	31	14,6%
Személyesen	4	1,9%

Forrás: Saját szerkesztés a kérdőív adatai alapján, 2024

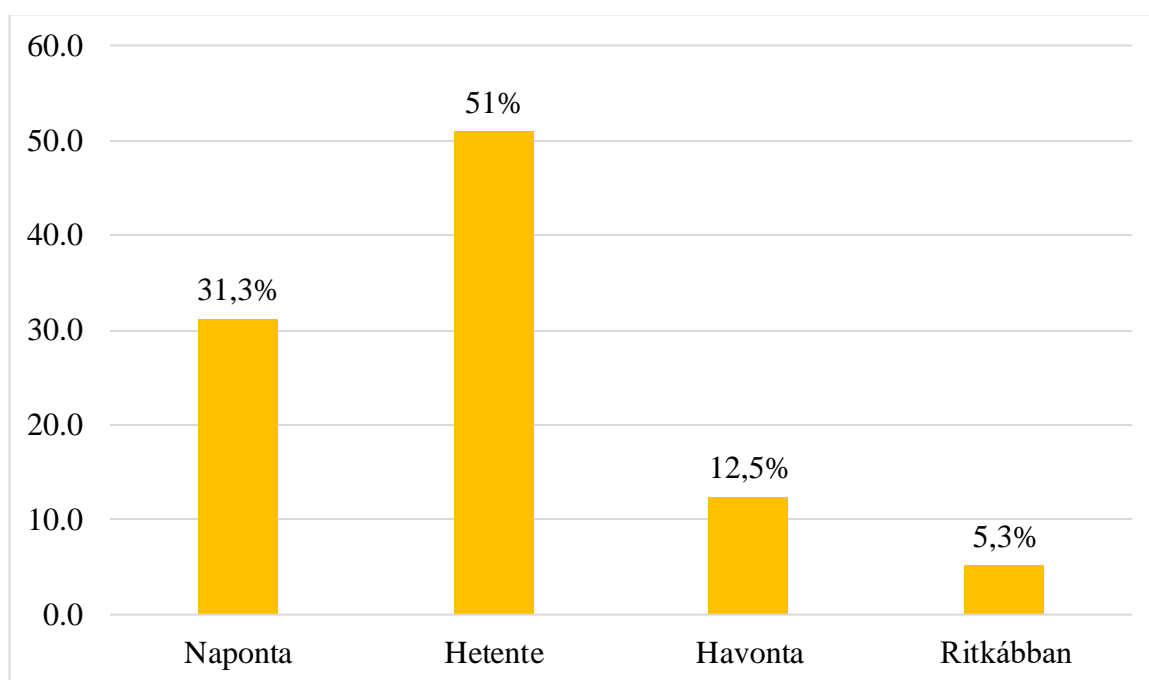
A megkérdezettek több, mint 83%-a manapság már az elektronikus ügyintézését kedveli jobban. Ez az adat világosan rámutat arra, hogy a kényelmi szempontok kiemelt szerepet játszanak a banki ügyintézési szokások átalakulásában. Nem elhanyagolható tényező az sem, hogy sok ügyfél a banki nyitvatartási időben nem tudja elintézni pénzügyi dolgait és mivel az online banki szolgáltatások 24/7 órában elérhetőek, így bármikor lehetőség van bankfióklátogatás nélkül is elintézni ezeket. Az internetbank, az applikáció és az többi digitális eszköz megtudja könnyíteni az emberek életét, és nyomon követhetőek a pénzükkkel kapcsolatos tevékenységek is emellett lehetővé teszik, hogy az ügyfelek pénzügyeiket még egyszerűbben és hatékonyabban intézzék, miközben jelentősen csökkenthetik a hagyományos banki ügyintézésel járó terheket. Természetesen vannak még mindig olyan emberek, akik szeretik bankban intézni ügyeiket, vagy csak ott tudnak bizonyos szolgáltatásokat igénybe venni, ez összesen 1,9%-a megkérdezetteknek. Továbbá 14%-uk pedig mindkettő típusú ügyintézését szereti előnyben részesíteni. Ahogy említettem korábban, egyes szolgáltatások csak személyesen, bankfiókban érhetőek el, ilyenek például a lakásvásárlás szempontjából a jelzáloghitel. A kutatási kérdésem

szerint az emberek jobban kedvelik mai világban a papírmentes, elektronikus banki ügyintézés, ezt jól igazolja a fentebb említett táblázat.

4.3 A digitális bankolás használata

Az, hogy milyen gyakran használják az emberek az elektronikus bankolást, több dologtól függhet. A digitális tudás, a pénzügyi ismeretek és a pénzügyi hozzáállás mind befolyásolják, hogyan és milyen gyakran veszik igénybe a digitális banki szolgáltatásokat (Somogyvári, 2021). A következő ábrán (12.ábra) azt szeretném szemléltetni, hogy milyen gyakran használják az elektronikus felületeket az emberek:

12.ábra: Az elektronikus banki szolgáltatások igénybevételének gyakorisága



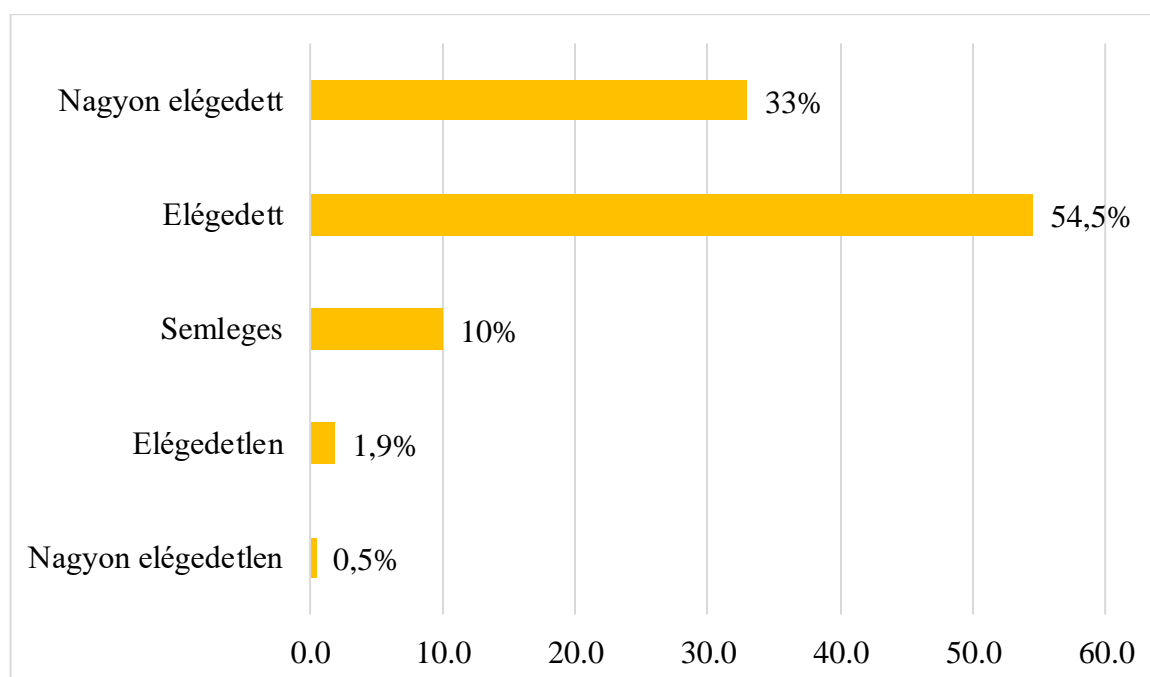
Forrás: Saját szerkesztés a kérdőív adatai alapján, 2024

A megkérdezettek több, mint 50%-a hetente veszi igénybe az elektronikus banki szolgáltatásokat. Ez azt jelenti, hogy akár applikáción, akár internetbankos honlap felületén hetente figyelik bankszámlájukat. Ez teljesen átlagos, hiszen általában nem vásárol mindennap az ember és ezzel nem hajt végre mindennap különböző tranzakciókat a bankszámláján. Ettől függetlenül, aki csak kártyás fizetést használ Naponta a megkérdezettek 31,1%-a használja ezeket a felületek. Ennek több oka is lehet: egyrészt feltételezhetjük azt, hogy ezek az emberek mindennap végeznek el kisebb tranzakciókat pl.: kis összegű napi vásárlások formájában, vagy online vásárlás formában. Másrészt, szeretnek úgymond kontrollt tartani a pénzügyeik felett, szeretik nyomon követni a tranzakciókat. Ez a mindennapi figyelés egyfajta „reflex” is lehet az embereknek, mikor a telefonjukon lévő applikációra ránéznek. Természetesen vannak, akik

havonta (12,5%) tekintenek rá ezekre a felületekre, vagy ritkábban (5,3%). Feltételezhetjük, hogy ezek az felhasználók arra használják az elektronikus felületeket, hogy pl.: közüzemi számlákat fizessenek be. Ők inkább a hagyományos, papír alapú fizetőeszközöket részesítik előnyben, ám vannak műveleteket, melyeket szeretnek inkább elektronikusan intézni, hiszen sokkal egyszerűbb ügy.

Ezen az ábrán (13.ábra) a megkérdezettek elégedettségét mértem fel, hogy mennyire elégedettek az elektronikus banki szolgáltatásokkal, mint például a saját bankjának alkalmazásával, vagy internetbankjával. Ez megtudja mutatni, hogy azok, akik igénybe veszik ezeket a digitális lehetőségeket, mennyire találják hasznosnak és működőképesnek az elektronikus banki újításokat:

13.ábra: **Elégedettségi arány az elektronikus banki szolgáltatásokkal kapcsolatban**



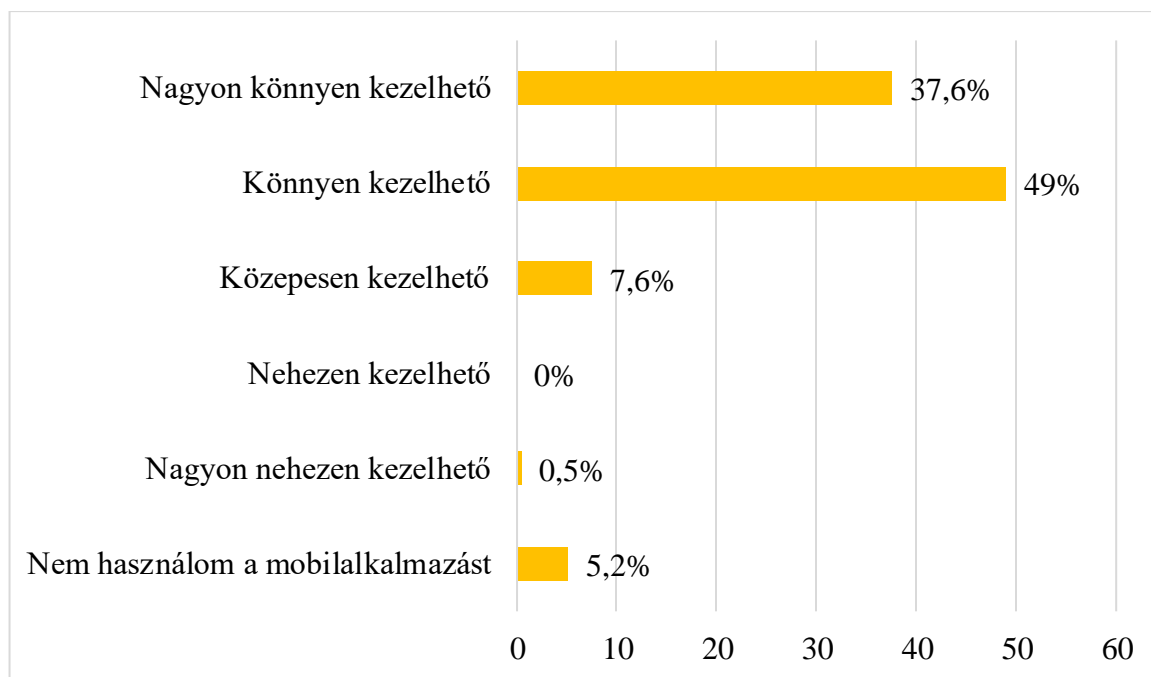
Forrás: Saját szerkesztés a kérdőív adatai alapján, 2024

Mint láthatjuk, pozitív visszajelzést kaptunk a vizsgálat során, ugyan is a megkérdezettek több, mint 54,5%-a elégedett a saját bankjának digitális szolgáltatásaival. Az elmúlt években rohamosan fejlődött a bankok digitális eszközei, és jelenleg is igyekeznek a bankok az egymással való versenyben minél több újítást bevezetni. Az egyszerű műveletektől kezdve már tudunk néhány típusú hitelt is online igényelni. Természetesen vannak még hézagok, melyeket az alkalmazások fejlesztőinek javítaniuk kell, viszont elmondható a fenti ábra alapján, hogy az emberek nagyrésze elégedett velük. Vannak emberek, akik teljesen elégedettek ezekkel a szolgáltatásokkal (33%), tehát nekik kevesebb gondot okozott a digitális eszközök használata.

Azok a válaszadók, melyek semlegesek (10%) vagy elégedetlenek (1,9%) saját bankjuk szolgáltatásával, feltételezhető, hogy ütköztek már kellemetlenségbe a használatuk során.

A következő ábra (14.ábra) azt szemlélteti, hogy az emberek mennyire találják könnyen, vagy éppen nehezen kezelhetőnek a saját bankjuk által létrehozott mobilapplikációt:

14.ábra: A mobilapplikáció kezelhetőségének aránya



Forrás: Saját szerkesztés a kérdőív adatai alapján, 2024

A mobilapplikáció kezelhetősége nagyon fontos, mert ha könnyen átlátható és egyszerűen használható, akkor sokkal kényelmesebbé és gyorsabbá teszi a pénzügyi ügyek intézését. Tisztán látható, hogy az emberek 49%-a könnyen és 37,6%-a pedig nagyon könnyen kezelhetőnek találja saját bankja által létrehozott mobilapplikációját. Feltételezésem szerint, mostanra már a legtöbb bank informatikai szakemberei leküzdötték a kezdeti nehézségeket, mikor elkezdtek fejleszteni a mobilalkalmazásokat. Ezen az ábrán jól látható, hogy a megkérdezettek nagyrésze, akik igénybe veszik az digitalizáció adta lehetőségeket, kihasználják ezeket az elektronikus eszközöket. A megkérdezettek 7,6%-a közepesen kezelhetőnek találja az alkalmazásokat, valószínűleg számukra bonyolultabb a felület használata, vagy nem logikus az alkalmazás működése, esetleg technikai problémákba ütközött korábban, ennek ellenére használja az applikációt. Érdeemes megemlíteni az alkalmazást egyáltalán nem használók (5,1%) arányát, ők valószínűleg bizonytalanok annak kezelésében. Sajnos ez összeköthető napjaink egyik legelterjedtebb problémájával, azzal, hogy egyre több

ember lesz a banki csalások áldozata, így még jobban félnek a banki ügyfelek, hogy pénzügyi adataik nyilvánosságra kerülhetnek. Emellett előfordulhat az is – ámbár ez ritka – hogy nincs megfelelő eszközük ahhoz, hogy használni tudják az alkalmazást, mivel az egyik legfontosabb feltétel az okostelefon. Ez általában az idősebb generációra jellemző. A megkérdezettek 0,5%-a találja nagyon kezelhetőnek az applikációkat, valószínűleg ők nem is használják aktívan. Általában ezek az emberek maradnak a számítógépes verziónál, amikor a saját bankjuk internetbankját használják, mivel az sokkal hamarabb volt a köztudatban, mint a mobilapplikáció.

2.táblázat: **Az elektronikus bankolás funkcióinak fontosságának vizsgálata**

Válaszlehetőségek	Átlag	Szórás
Bankkártya lopás/elvesztése esetén a kártya felfüggesztése	4,77	0,70
Egyenleg lekérdezés	4,67	0,83
Átutalások belföldi/külföldi devizában	4,47	0,94
Vásárlási limit emelése/csökkentése	4,27	0,99
Elektronikus dokumentumok lekérdezése	4,04	1,07
Havi költségvetés követése	3,96	1,17
Megtakarítással kapcsolatos ügyintéзések	3,53	1,19
Bankfiók és ATM kereső	3,23	1,30
Különbözö hitelek igénylése digitálisan	2,75	1,26

Forrás: Saját szerkesztés a kérdőív adatai alapján, 2024

A legmagasabb értéket (4,77) a bankkártya felfüggesztés lopás/elvesztése esetén kapta. Ez nem meglepő, hiszen ez egy nagyon hasznos funkció a mai világban. Többek között ezt a funkciót bárhol és bármikor lehet használni, nem szükséges a bankfiók nyitvatartási idejét megvárni, ha ilyen szerencsétlenség ér minket. Azonnali védelmet nyújt a kéretlen tranzakciók ellen és bizalmat ad az ügyfelek számára, hogy ennél a banknál biztonságban lehetnek a pénzügyeik. Általában ez már mindegyik bank applikációjában megtalálható. Másik nagyon fontos és hasznos funkció, az az egyenleg lekérdezése (4,67). Ez egy teljesen átlagos és alapvető funkció, mely szinte már mindegyik bank applikációján/internetbankjánál megtalálható. A myRaiffeisen applikációban például, ha belépünk az applikáció felületére, azonnal az első dolog, amit látunk, az a bankszámlánk egyenlege. Rengeteg ember használja még a belföldi és külföldi devizában történő átutalásokat is (4,47), hiszen itt történnek leginkább a tranzakciók nagyrésze. Ezt követi

a vásárlási limit emelése és csökkentése (4,27) ahol a megadott szempontok alapján állíthatjuk a készpénzfelvételi, vásárlási limitünket. Ezután következik a sorban a különböző elektronikus dokumentumok lekérdezések (4,04) mint például a havi bankszámlakivonatok letöltése, ezt követi a havi költségvetése követése (3,96), ami alapján képet kaphatunk a havi költéseinkről, egyes bankoknál kategorizálhatjuk is őket. A myRaiffeisen applikációban például erre van lehetőség, mivel láthatjuk, hogy például élelmiszerre, utazásra, közlekedésre mennyit költöttünk. A következő funkció az a megtakarítással kapcsolatos ügyintézés (3,53), amivel például saját megtakarítási számlát tudunk létrehozni magunknak anélkül, hogy befáradnánk a bankfiókban, ezt követi még a bankfiók és ATM kereső funkció (3,23) illetve a legutolsó sorban lévő hitelügyintézésrel kapcsolatos funkció (2,75). A legutóbbi igazából egy elég friss funkció, még jelenleg kísérleti fázisban van a bankoknál. A Raiffeisennél például már lehetőségünk van pár perc alatt személyi kölcsönt igényelni. Az emberek számára még nem biztos, hogy ezek a lehetőségek tudatosultak, vagy leginkább szkeptikusak lesznek ezzel a folyamattal kapcsolatosan, leginkább azért, mert sokszor kell olyan dokumentumot is csatolni (pl.: munkabérrrel kapcsolatos dokumentum), amelyet idézőjelesen nem szívesen közszemlére az internet számára az online csalások miatt. Másrészt, ha kérdés merül fel egy hiteligenyítés kapcsán, azt csak bankfiókban teheti fel személyesen. Illetve keringenek olyan tévhitek az emberek között, hogy azért ódzkodnak a digitális hiteligenyléstől, mert attól félnek, hogy az automatikus bíráló nem veszi figyelembe az egyedi körülményeiket, és emiatt elutasítják a kérelmüket. Mint láthatjuk, az emberek számára fontos az innováció a saját bankjuknál, ezen belül is, hogy milyen funkciók találhatóak meg az applikációban, illetve az internetbank felületén. Az olyan új funkciók, mint a kiadások nyomon követése vagy pénzügyi célok beállítása, még jobban megkönnyíthetik a mindennapi pénzügyek intézését, és elégedettebbé teszik a felhasználókat.

4.4 Az elektronikus bankolás megbízhatósága

Az elektronikus bankolás megbízhatósága alapvető fontosságú, hiszen az ügyfelek elvárják, hogy tranzakcióik gyorsan, pontosan és biztonságosan történjenek meg. A következő táblázatban (3.táblázat) azt figyelhetjük meg, hogy a megkérdezettek korcsoport szerinti lebontásban, mennyire tartják megbízhatónak az elektronikus bankolást:

3.táblázat: Az elektronikus bankolás megbízhatóságának aránya

Korcsoportok	Fő	Átlag
19 – 29 év	83	91.54
30 – 39 év	24	101.67
40 – 49 év	35	121.71
50 – 64 év	58	115.78
65 év felett	9	103.5

Forrás: Saját szerkesztés a kérdőív adatai alapján, 2024

Ezt a vizsgálatot a Kruskal-Wallis próba alapján végeztem el, ahol 5 különböző korcsoport közötti különbségeket elemeztem az elektronikus bankolás megbízhatóságának értékelésében. Szignifikáns összefüggést véltem felfedezni, mivel $p \leq 0,05$ értéket (0,031) kaptam a Kruskal-Wallis próba alapján. Ez szoros kapcsolatot eredményez az értékek között. A leginkább érdekes eredmény az a 40-49 év korcsoport között található, ahol legmagasabb lett (121,71) az átlag. Ezt feltételezi, hogy ezen korosztály tartja legbiztonságosabbnak az elektronikus bankolást. Ezt követi a 50-64 év közöttiek, ahol szintén magas volt a megbízhatóság átlaga (115,78). Érdekes még megfigyelnünk a 19-29 év közöttiek átlagát (91,54), mivel ez lett a legalacsonyabb. Többféle feltételezést is megfigyelhetünk ezzel kapcsolatban, mint például a fiatalabb generáció technológiailag érettebb, mint az idősebb korosztály, ámbar mégis kritikusabbak az online bankolással szemben. Növelhetik a bizalmatlanságukat az is, hogy napjainkban egyre több internetes csalás üti fel a fejét, emiatt érezhetik azt, hogy az elektronikus szolgáltatások biztonsági rendszere még nem fejlődött ki teljesen. Továbbá előfordulhat az is, hogy ez a generáció nem kötődik érzelmi szinten ehhez az innovációhoz, mivel ők javarészt ebben nőttek fel, és inkább funkcionalitás szempont alapján élnek meg az újításokat.

A következő táblázatban (4.táblázat) megfigyelhetjük, hogy a kérdezők mennyire megbízhatónak tartják a következő hitelesítési módszereket. A táblázatban lévő különböző hitelesítési formák jelentősen növelhetik a biztonságot és csökkenthetik a csalások kockázatát:

4.táblázat: A hitelesítési módszerek megbízhatóságának aránya

Válaszlehetőségek	Átlag	Szórás
Biometrikus azonosítás (ujjlenyomat, arcfelismerés)	4.32	0.94
SMS	4.1	0.91
Token eszköz	3.89	1.12
PIN kód	3.75	1
Jelszó	3.61	1.02

Forrás: Saját szerkesztés a kérdőív adatai alapján, 2024

Ahogy a táblázatban is láthatjuk, a legmagasabb értéket kapta a biometrikus azonosítás (4.32). Ez a fajta azonosítás tulajdonképpen a testünk egyes részeinek azonosítását fedi le, mint például az ujjlenyomat vagy arcfelismerés. Mostanra már nem csak az ember, hanem a számítástechnikai eszközök is képesek azonosítani az adott személyt (Nagy, 2010). Az emberek nagy valószínűséggel azért ezt az azonosítási módszert használják leggyakrabban, mert ez nagyon kényelmes, illetve nem olyan, mint például egy jelszó, amit meg kell jegyezni. Emellett magas biztonsági érzetet ad, hiszen sokan úgy vannak vele, hogy mivel egyedinek számít az ujjlenyomat vagy arcfelismerés, így nem tudnak vele visszaélni. Valóban ez az egyik legkényelmesebb és legegyszerűbb azonosítási típus, viszont ugyanúgy megvannak a veszélyei. Az emberek gyakran nem ismerik a biometrikus rendszerek gyengeségeit, például, hogy az adatok kiszivároghatnak, vagy hogy a minták hamisíthatók.

A második helyen az SMS (4.1) áll, mely egy kétfaktoros azonosítási módszer, ezt is gyakran használják az ügyfelek. Használata egyszerű, nem igényel külön applikációt, csupán a telefonra van szükségünk, emellett széles körben elérhető a használata, mivel nincs szükségünk okostelefonra hozzá, így bármelyik SMS-képes telefonon működik. Az utána lévő helyen áll a Token eszközzel való azonosítás (3.89). A Token eszköz, hasonlóan, mint az SMS-nél, itt is általában az SMS-ben, vagy mobilalkalmazáson keresztül kapott egyszer használatos jelszó útján engedélyezi a belépést a mobilapplikációban/internetbankingben. Ez biztosítja azt, hogy a felhasználó betudjon lépni az adott felületre, és pénzügyi műveleteket hajtson végre.

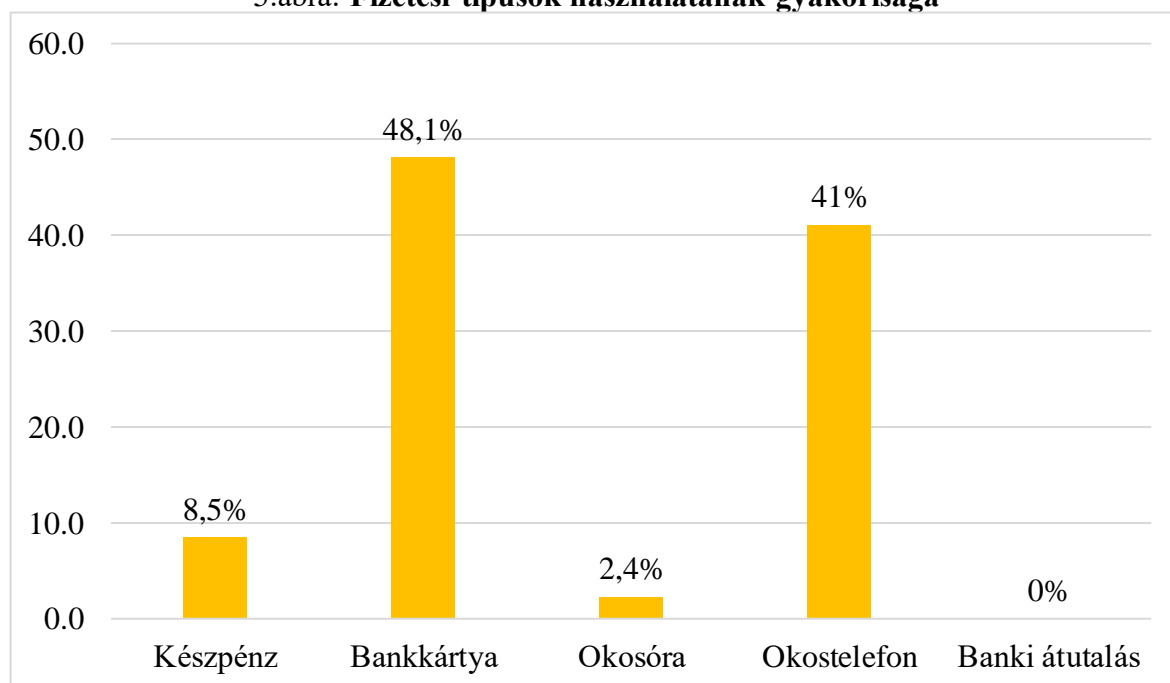
A következő helyen a PIN kód (3.75) áll, mely egy általunk megadott négy-, esetleg hat számjegyű kódot tartalmaz. Általában a banki alkalmazások már olyan fejlettek, hogy nem engedélyeznek bizonyos típusú kódokat, mint például az azonos számjegyű kódok, vagy éppen az növekvő számjegyű kódokat.

A legutolsó helyen pedig a jelszó (3.61) áll, amely véleményem szerint a mai világban már teljesen elfogadható. A jelszóval ellátott banki belépés az egyik legkönnyebben feltörhető, nem nyújt elégséges védelmet. Általában az emberek ritkán adnak meg nehezen megjegyezhető, bonyolult jelszavakat. Másik tényező pedig, hogy gyakran adjuk meg ugyanazt a jelszót minden platformra. Sajnos a kiberbűnözés számára mára már nem jelent gondot a jelszavak ellopása, elég könnyen tudnak a jelszavak kiszivárogni.

4.5 Fizetési típusok használata és megbízhatósága

A fizetési típusok használata és megbízhatósága alapvetően befolyásolja az elektronikus bankolás élményét és biztonságát. A következő ábrán (16.ábra) láthatjuk, hogy a kérdezők mely fizetési típusokat részesítik legjobban előnyben:

5.ábra: **Fizetési típusok használatának gyakorisága**



Forrás: Saját szerkesztés a kérdőív adatai alapján, 2024

Mint láthatjuk, hogy az első helyen a bankkártyával (48.1%) történő fizetési áll, majdnem a megkérdezettek fele ezt a típus választja a vásárlás során. Ez nem meglepő eredmény, hiszen számos előnye van a bankkártyás fizetésnek, többek között a kényelem, hiszen nem kell magunknál tartunk fizikailag pénzt, elég csupán egyetlen kártyát. Gyors tranzakciókat hajthatunk végre, különösen érintésmentes kártyák és mobilalkalmazások használatával. A védelem is a bankkártyás fizetések mellett szól, hiszen csökkenti a készpénzlopás fennállását, illetve erős hitelesítés (például PIN kód) útján tudunk vele fizetni, azaz, a mi engedélyünkkel tudjuk lebonyolítani a vásárlást. Emellett nagyon fontos szempont, hogy globálisan kiterjed a

bankkártya használatának elfogadása, hiszen nem szükséges külön valutát váltanunk, ha külföldre utazunk, mivel a bankkártyák szinte mindenhol használhatók.

Következő helyen áll az okostelefonnal (41%) történő fizetés, mely egyre nagyobb teret ad az emberek számára. Azért is praktikus fizetési lehetőség, mivel az emberek többségénél az okostelefonjuk szinte mindig náluk van, így ezzel könnyen tudnak fizetni. Másrészt pedig – csakúgy, mint a bankkártyánál – sok banki alkalmazás rögzíti ezeket a tranzakciókat, így sokkal jobban nyomon tudjuk követni a költségvetéseinket. Egy fokkal biztonságosabb, mint a hagyományos bankkártya, mivel itt a PIN kódon kívül, különböző biometrikus azonosítást is alkalmazhatunk, többek között arcfelismerést, illetve ujjlenyomatot is. Emellett pedig a bankkártyák okostelefon által használt rendszerekben vannak tárolva, az iPhone-nál az ApplePay-ben, az Androidos telefonoknál pedig a GooglePay-ben, melyek erős titkosítási protokollt használnak. Vannak bankok, amelyek már saját tárolási rendszert hoztak létre, mint például a Raiffeisennél, a RayPay nevű alkalmazás. Bár, ez még csak Androidos telefonokon működik, viszont nagy népszerűségnek örvend a felhasználók körében.

Csupán a harmadik helyen áll a készpénzzel (8.5%) történő fizetés, mely még mindig széles körben elterjedt. Természetesen ennek is megvannak a maga előnyei és okai, amiért még mindig alkalmazzák a mai modern világban. Amellett, hogy szinten mindenhol használható, ahol bankkártya nem, nem szükséges megadni semmiféle banki adatot. Emellett egyfajta kontrollérzetet generál az emberben, hiszen a szemünkkel tudjuk érzékelni, hogy mennyi készpénzünk fogyott el és mennyi maradt még.

Az utolsó helyen pedig az okosórával (2,4%) történő fizetés áll. Véleményem szerint ez nem egy elterjedt fizetési szokás, mivel leginkább a drágább kategóriába sorolható okosórák képesek arra, hogy tudjunk velük fizetni (például AppleWatch, Samsung Galaxy Watch). Az okosórával való fizetés egy egyszerű és kényelmes módja a vásárlások lebonyolításának. Csak az órát kell a fizetési terminálhoz érinteni, és máris kész a tranzakció, anélkül, hogy elő kellene venni a telefonodat vagy a pénztárcádat.

A következő táblázatban (5.táblázat) részletesen áttekinthetjük a különböző fizetési lehetőségek népszerűségét, amely alapján megtudhatjuk, mely típusok a leggyakrabban használtak, és hogyan oszlanak meg az igények az egyes funkciók között:

5.táblázat: **Különböző elektronikus fizetési lehetőségek igénybevételének gyakorisága**

Válaszlehetőségek	Fő	%
ApplePay	60	28,4%
GooglePay	60	28,4%
Revolut	75	35,5%
PayPal	48	22,7%
Simple (OTP)	118	55,9%
Nem használom őket	20	9,5%
Egyéb	6	2,9%

Forrás: Saját szerkesztés a kérdőív adatai alapján,2024

Az elektronikus fizetési lehetőségek, mint például az online bankkártyás fizetés, az átutalás, a mobilfizetési alkalmazások és az e-pénztárcák, gyors és kényelmes megoldásokat kínálnak a vásárlók számára a mindennapi tranzakciók során. A legtöbben még mindig a talán legnépszerűbb elektronikus fizetési lehetőséget használják, mégpedig az OTP Bank által üzemeltetett Simple (55,9%) alkalmazást. Valószínűleg ez azért van így, mivel napjainkban még mindig a legnépszerűbb bank Magyarországon az OTP Bank, és ha az ügyfél meglátja az alkalmazás nevét, bizalmat gerjeszt benne. Ezen kívül az alkalmazásban minden egy helyen található meg, többek között a fizetős parkolás rendezése, az e-matrica vásárlás a gépjárművekre, csekkbefizetés és még rengeteg más lehetőség is. A Revolut (35,5%) manapság hazánkban is egyre nagyobb népszerűségnek örvend, hiszen egyszerű, letisztult a használata, kedvező díjakkal és költségekkel rendelkezik és emellett a fiatalabbak körében a nemzetközi használhatósága (különböző valuták egyszerű kezelhetősége a bankszámlán) miatt kézenfekvőbb, mint más bank által használható fizetési lehetőség. Ezt követi szorosan fej-fej mellett az ApplePay (28,4%), mely az iPhone telefonkészüléket használók vehetik igénybe, illetve a szintén népszerű GooglePay (28,4%), melyet általában az androidos telefonokat használók veszik igénybe. Természetesen vannak, akik nem használják az elektronikus fizetési lehetőségeket (9,5%), ez több ok miatt is előfordulhat: az idősebb korosztály bizalmatlan ezekkel a technológiai újításokkal szemben, és elzárkóznak előle, vagy éppen nem mindenki rendelkezik a megfelelő okoseszközzel. Az Egyéb (2,9%) kategóriában a megkérdezettek általában a szintén feltörekvő, bár itthon nem igazán ismert Wise és Barion alkalmazásokat írták lehetőségként.

A következő táblázatban (6.tábla) azt figyelhetjük meg, hogy a különböző korcsoportok mennyire gondolják megbízhatónak az elektronikus fizetés lehetőségeit:

6.tábla: Az elektronikus fizetési lehetőségek megbízhatóságának vizsgálata

Korcsoportok	Fő	Átlag
19 – 29 év	83	95.64
30 – 39 év	24	100.33
40 – 49 év	35	116.47
50 – 64 év	59	118.88
65 év felett	9	79.83

Forrás: Saját szerkesztés a kérdőív adatai alapján, 2024

Ezeket az adatok a Kruskal-Wallis próba alapján számoltam ki, 5 különböző korcsoport alapján és a fentebb említett elektronikus fizetési lehetőségek megbízhatóságát vizsgáltam. Érdekes módon itt is a 19 – 29 év közötti korosztálynak lett majdnem a legalacsonyabb átlaga a többi korosztályhoz képest. Feltételezéseim szerint, ez több összetett dolog miatt fordulhat elő. Az első, talán az, hogy habár a fiatalok körében is népszerű a bankkártyával történő fizetés, mintsem a készpénzes, mégis fenntartásokkal kezelik őket. Ez valószínűleg ismét visszavezethető arra, hogy napjainkban rengeteg csalás érheti a bankszámlánkat és emiatt is bizalmatlanabb a fiatalabb generáció az elektronikus fizetési lehetőségekkel szemben, mivel ők hamarabb feltudják ismerni ennek a veszélyeit. A bankkártya használata gyakran automatikus vagy megszokásból történik, de ez nem jelenti azt, hogy érzelmi szinten is teljes mértékben megbíznak benne. Természetesen, mivel a kérdés itt nem az volt, hogy *mennyire gyakran*, hanem *mennyire bíznak meg* az elektronikus fizetési lehetőségekben, attól függetlenül használatba veszi ez a generáció is a különböző elektromos pénzügyi szolgáltatásokat. A legnagyobb átlagot az 50-64 év felettek érték el, valószínűleg ők már anyagi stabilitással rendelkeznek, és egyszerűen megszokták, hogy elektronikusan kapnak jövedelmet, emiatt is bízhatnak meg benne jobban. Másrészt, nekik régóta van kapcsolatuk a saját bankjukkal szemben, ami erősíti a bizalmat. A legalacsonyabb átlagos a 65 év felettek érték el, habár náluk az elektronikus fizetési rendszerek iránti bizalom továbbra is jelentős lehet, leginkább a technológiai affinitás okozhat problémát. A 30-39 évesek valószínűleg éppen abban a helyzetben vannak, hogy átéltek néhány technológiai váltást, de nem annyira fiatalok, hogy teljes mértékben alkalmazkodtak volna a legújabb digitális trendekhez.

5. KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK

Szakedolgozatomban szerettem volna minél átfogóbb képet kapni arról, hogy az emberek, hogy állnak a bankok digitális innovációjához, melyek szinte a mindennapjainkban ott vannak. Nem elhanyagolható tényező az sem, hogy a kereskedelmi bankoknak kötelező lépést tartaniuk az elektronikus bankolás fejlődésével, hiszen így tudják megtartani ügyfeleiket.

A szakedolgozatom elején megfogalmazott kutatási kérdéseimet szerettem volna megválaszolni, melynek primer módszerül online kérdőíves megkérdezést használtam. Az eredményeket különböző programokkal összegeztem (Microsoft Excel, SPSS), majd azt követően szövegesen is kifejtettem. A kutatásom során azt véltem felfedezni, hogy az emberek nagy része használja ki az elektronikus bankolás lehetőségeit mind telefonos applikáció, mind a számítógépen elérhető internetbank formájában. A válaszadóim több, mint 83%-a preferálja jobban kizárólagosan az elektronikus banki ügyintézését és ki is használják az ebben rejlő lehetőségeket. A megkérdezettek könnyen kezelhetőnek tartják a saját bankjuk által használható applikációt, és elégedettek is a velük. Azt gondolom, a felhasználók számára fontos, hogy az applikációk könnyen érthetők és egyszerűen használhatók legyenek, mert így sokkal könnyebb a napi pénzügyeket intézni. Ha pozitívak a tapasztalataik, akkor szívesebben használják ezeket, és jobban bíznak a bankjukban is. A kutatásban résztvevők számára nagyon fontos tényező, hogy ahol bankol, az adataik védve legyenek a kiberbűnözés elől. Itt kapcsolódik be a legfontosabb kérdésem, miszerint a fiatalabb generáció jobban ki tudja-e használni a digitalizáció adta lehetőségeit. Ámbár, azt véltem felfedezni, hogy nem is feltétlen a legfiatalabb generáció bízik meg legjobban az interenetes bankolásban, hanem a középkorúak csoportja. Ez azt mutatja, hogy bár a fiatalabb generáció innováció szempontból nyitottabb és gyors alkalmazkodású, viszont az idősebb korosztály már nagyobb tapasztalattal rendelkezik a pénzügyek terén, mivel régebb óta bankolnak, így nagyobb bizalommal fordul az online banki szolgáltatások felé. Emellett az is közrejátszhat, hogy a középkorúaknak jellemzően nagyobb szükségük van a digitális megoldásokra a mindennapi pénzügyi feladatok gyors és hatékony kezelése érdekében, például munkájuk vagy családi kötelezettségeik miatt. A hitelesítési módszerek megkérdezésénél igyekeztem megkérdezni az összes lehetséges módszert. A válaszok alapján még mindig a legkényelmesebb és legmegbízhatóbb hitelesítési módszer a biometrikus azonosítás, mely történhet ujjlenyomat, illetve arcfelismerés formájában. Ez azért is lehet, mert a biometrikus azonosítás gyors és nem kell hozzá jelszavakat megjegyezni, ami sokak számára kényelmesebb. Emellett a válaszadók szerint ez a módszer biztonságosabbnak

tűnik, hiszen az ujjlenyomatot vagy az arcot nehezebb lemásolni, mint például egy kódot vagy jelszót. A jelszó áll a legutolsó helyen az eredményeknél, valószínűleg azért, mert könnyen feltörhetővé válhat a fiókjuk. A fizetési típusoknál a bankkártyát használják a válaszadók zöme, amit szorosán követ az okostelefonos fizetési lehetőség. Ez azt mutatja, hogy a hagyományos bankkártya továbbra is a legelterjedtebb fizetési eszköz, valószínűleg a megszokottsága és egyszerűsége miatt. Emellett az okostelefonos fizetések népszerűségének növekedése azt jelzi, hogy az emberek egyre inkább nyitnak az innovatív, érintésmentes fizetések felé, különösen, mert ezek kényelmesek és gyorsan elérhetőek a mindennapokban. A készpénzzel való fizetést csupán a válaszadók 8,5%-a veszi igénybe, ennek oka az lehet, hogy az emberek azt éreztetik, hogy még mindig jobban tudják kontrollálni a pénzt, ha fizikálisan rendelkeznek vele, mintsem, hogy elektronikusan van a számlájukon. Másik szempontból azért is lehetséges ez, mert ezek a válaszadók olyan boltokba járnak, ahol nincs lehetőség bankkártyával vagy telefonnal fizetni. Az online kérdőív során kitértem arra, hogy akik használják az elektronikus fizetési lehetőségeket (pl.: telefonnal való fizetési során használt Google/ApplePay), azok mennyire tartják biztonságosnak ezeket. Meglepő módon, ugyancsak a fiatalabb generáció tartotta majdnem legkevésbé biztonságosnak ezt a lehetőséget. Valószínűleg azért, mert náluk jelen van a bizalmatlanság, ők gyakrabban aggódnak a digitális csalások és biztonsági problémák miatt, mint az idősebb generáció. Az én szempontomból ez azért lehetséges, mert az idősebb generáció nem a digitalizáció korszakában nőtt fel, és ámbár tudják már kezelni az elektronikus eszközöket, mégis kevésbé tudják érzékelni a kockázatokat, mint például az adathalászatot. Ez azért is fontos, mert a digitális világ folyamatosan fejlődik, és az idősebb generáció nem „szokta meg”, hogy nap mint nap új típusú online fenyegetésekkel találkozzon.

A kutatás eredményei alapján fontosnak tartom, hogy a fiatalabb generáció jobban megismerje és biztonságosnak találja az elektronikus fizetési lehetőségeket, illetve a banki digitalizációt. A bankoknak érdemes lenne hangsúlyozniuk a bankkártyás fizetés előnyeit, hogy még többen válasszák a készpénz helyett. A jövőbeli kutatásokban érdemes lenne jobban megérteni, miért választanak különböző generációk más-más fizetési módokat, hogy még jobb megoldásokat kínálhassunk a digitális fizetések elterjedéséhez. Másrésztől lehetne olyan módszert is alkalmazni a bankoknak, hogy személyre szabott ajánlatokat kínáljon fel azoknak az ügyfeleknek, akik használják az elektronikus szolgáltatásokat. Illetve, ahhoz, hogy elérjék a fiatal generációt, még jobban kellene törekedni a közösségi médián való jelenlétre is, hiszen ott könnyebben érhető el ez a réteg.

6. ÖSSZEFOGLALÁS

A szakdolgozatom a Raiffeisen Bank digitalizációs folyamatait és az elektronikus bankolás fejlődését vizsgálja. Napjainkban elengedhetetlenül fontos a bankok számára, hogy lépést tartsanak a digitalizációval, mivel ez lehetővé teszi, hogy minden eddignél könnyebbé és hatékonyabbá tegye a különböző pénzügyi tranzakciók lebonyolítását.

Úgy gondolom, hogy mielőtt mélyebben belemerülnénk egy új témába, érdemes tisztázni az alapvető fogalmakat., így én is először a digitalizáció fogalmával kapcsolatosan szerettem volna áttekintő bevezetést írni. Ezután kezdtem fokozatosan bentebb haladni a témával kapcsolatosan, így ismertettem a kereskedelmi bank alappilléreit, melyek magukba foglalják a jövedelmezőséget, likviditást, illetve a fizetőképességet. Ezután kezdtem el elemezni a kereskedelmi bankok felépítését, ezen belül is a magyarországi bankok helyzetét. Ezt követte az az időszak, ahol az elektronikus bankolás kialakult, és továbbá ismertettem magát az elektronikus bankolást is. Igyekeztem részletesen elemezni, mivel fontos az alapvető ismeret, hogy a későbbiekben jobban lehessen értelmezni a dolgozatom részeit. Szerettem volna kitérni a Magyarországon működő internet hozzáférésre, mivel ez egy alapvető dolog, ha használni szeretnék a digitalizáció eszközeit. Ezután rátértem a Raiffeisen Bank bemutatására, ahol többek között az igénybe vehető szolgáltatásokat is ismertettem részletesen.

A primer kutatásom során megismerhettem az emberek hozzáállását a digitalizációhoz. Azt véltem felfedezni, hogy az emberek sokkal elfogadóbbak lettek hazánkban is az technológiai fejlődésekhez, mégpedig közel mindegyik korosztálynál. Azonban, azt is érzékeltem, hogy a fiatalabb korosztály, habár használatba veszi az elektronikus felületeket, bizalmatlanabbak velük szemben. Az idősebb korosztály kevésbé érzékelheti az interneten felbukkanó veszélyeket, emiatt ők kevésbé bizalmatlanabbak.

Az én gondolatom a témával kapcsolatosan az, hogy az emberek manapság nyitottabbak az innováció iránt és azt látom, hogy a bankok kezdik behozni a „lemaradásukat”. Rengeteg ügyintézés online is megvalósulhat már, mint például egy számlanyitás vagy egy személyi kölcsön igénylés. Viszont másik oldalról, nem lehet tudni egyelőre, hogy a jövőbe mennyire kockáztatja a bankfióki ügyintézők munkáját ez a rohamos fejlődés. Az online bankolás ugyanis nem képes teljes mértékben pótolni az emberi kapcsolatot, különösen azokban az esetekben, amikor a pénzügyi döntések komplexek vagy személyre szabott tanácsadásra van szükség. Így bár a digitalizáció jelentős előnyöket kínál, a jövőben is fontos szerepet kell kapniuk a bankfióki ügyintézőknek, akik az ügyfelek bizalmát és a személyes kapcsolatok fontosságát képviselik.

Köszönetnyilvánítás

Szeretnék köszönetet mondani mindazoknak, akik hozzájárultak szakdolgozatom elkészítéséhez, és támogattak a kutatómunkám során.

Elsősorban szeretném megköszönni a témavezetőmnek, Balogh-Kardos Valentinának az értékes útmutatást és tanácsokat, amelyek nagy segítséget jelentettek szakdolgozatom elkészítése során.

Külön köszönöm a családomnak és barátaimnak a bátorítást és a folyamatos támogatást, amely nélkül nem jutottam volna el idáig.

Hálás vagyok mindazoknak, akik munkámmal kapcsolatban bármilyen formában segítséget nyújtottak.

Irodalomjegyzék

1. Avornicului, M., Gubán, Á., Seer, L. & Szöcs I. (2019). *Az internet és lehetőségei Üzleti és jogi szemszögből* (Digitális kiadás). Akadémiai Kiadó, Budapest, ISBN 978 963 454 338 1 https://mersz.hu/hivatkozas/m462intesl_191/#m462intesl_191
2. Becsei, A., Csányi, P., Bógyi, A., Kajtor-Wieland I. & Kovács L (2021). A fenntartható bankolás 10 pontja. *Gazdaság és pénzügy. 8.évf. 3. sz.* 244-271. <https://doi.org/10.33926/GP.2021.3.1>
3. Becsei A., Bógyi A., Csányi P. & Kovács L. (2019): A jövő bankja, a bankok jövője. *Gazdaság és pénzügy. 6.évf. 3. sz.* 299-310.
4. Bobbier, T. (2020). *AI and the future of banking*. Gildan Audio and Blackstone Publishing; Unabridged edition, 21-35.
5. Boncz, I. (2015). Kutatásmódszertani alapismeretek. Pécsi Tudományegyetem Egészségtudományi Kar, Pécs, ISBN 978-963-642-826-6, 9-58.
6. Bogdány, E., Máhr T., Rentz T. & Rodek N. (2024). Bevezetés a társadalmi innovációba Társadalmi innováció a közösségi jóllét szolgálatában (Digitális kiadás). Akadémiai kiadó, Budapest, ISBN 978 963 454 999 4 https://mersz.hu/hivatkozas/m1154bti_15/#m1154bti_15
7. Divéki, É., Keszy-Harmath Z. & Helmeczi I. (2010). Innovatív fizetési megoldások. Magyar Nemzeti Bank, Budapest. ISSN 1787-5293 (on-line), 23-28.
8. Erdős M. & Mérő K. (2016). *Pénzügyi közvetítő intézmények* (Digitális kiadás). Akadémiai kiadó, Budapest. ISBN 978 963 059 835 4 https://mersz.hu/keres/Bank/hivatkozas/dj185pki_25#dj185pki_25
9. Gál, Z. (2017). A magyar bankrendszer fejlődésének két évszázada: helyi bankoktól a globálisan függő bankrendszerig. *Közép-Európai Közlemények Köt.10. Kiad. 1.* 23-35.
10. Illés, I. (2005). *Bankmenedzsment*. Perfekt Zrt., Budapest, ISBN 963 394 613 1, 11-34.
11. Kerényi, Á. & Müller, J. (2019). Szép új digitális világ? – A pénzügyi technológia és az információ hatalma. *Hitelintézeti Szemle, 18. évf. 1. sz.*, 5-33. <http://doi.org/10.25201/HSZ.18.1.533>
12. Király, J. (2016). A magyar bankrendszer tulajdonosi struktúrájának átalakulása. *Közgazdasági szemle. 63.évf.* 725-761. <http://dx.doi.org/10.18414/KSZ.2016.7-8.725>

13. Lakatos, V., Balogh, P. & Czine, P. (2022). Innovatív online banki szolgáltatások megítélésének vizsgálata – diszkrét választási kísérlet egyetemistafogyasztók körében, *Competitio* 21.évf. 1-2. sz. 1-28. <https://doi.org/10.21845/comp/2022/1-2/5>
14. Nagy K. (2010). A biometrikus azonosítás új iránya, 2. évf. 1. sz. 73-94.
15. Nyikes, Á., Papp, I. & Sajtos P. (2022). Bankok a jövő szorításában. *Hitelintézeti szemle*, 21.évf. 1.sz. 174-183.
16. Pinto, T. C. & Gendre, P. (2017). Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleménye – Digitalizáció és innovatív üzleti modellek az európai pénzügyi szektorban, a foglalkoztatásra és az ügyfelekre gyakorolt hatás. 14 p, Ipari Szerkezetváltás Konzultatív Bizottsága (CCMI), Brüsszel, 2017. április 26.
17. Raffai, M. (2003). Szemelvények a XXVI. Országos Tudományos Diákköri Konferencia legkiválóbb dolgozataiból Informatika Szekció és Közgazdasági Szekció Gazdaságinformatika tagozat. *GIKOF Journal* 2. évf. 3. sz. 25-35. ISSN 1588-9130
18. Singhal R., Sangeeta, Dolly, Sharma S., Garg M. & Bhateja R. (2024). Banking digitalisation: an analysis of literature using bibliometric analysis. *Academy of Marketing Studies Journal*. 1-15.
19. Somogyvári, M. (2021). A pénzügyi kirekesztődés a digitális fizetési térben. *Hitelintézeti Szemle*, 20. évf. 4. sz. 65-86. <http://doi.org/10.25201/HSZ.20.4.6586>
20. Tóth, E. (2015). A gazdasági műveltség diagnosztikus mérésének lehetőségei online környezetben. Online diagnosztikus mérések az iskola kezdő szakaszában. Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet (OFI), Budapest. ISBN 978-963-19-7938-1. 269-293.
21. Zerényi, K. (2016). A Likert-skála adta lehetőségek és korlátok. *Opus et Educatio*, 3. évf. 4. sz. pp 470-478.
https://epa.oszk.hu/02700/02724/00009/pdf/EPA02724_opus_et_educatio_2016_04_470-478.pdf

Elektronikus forrás:

- CFI Team (2024). End-to-End The process where a system or software is carried out from beginning to end without assistance from third-party vendors <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/valuation/end-to-end/> letöltés dátuma: 2024.04.29

- Dancsik Bálint (2017). Miért (és hogyan) versenyezzenek a bankok?
<https://www.mnb.hu/letoltes/jodancsik-mnbhonlapra-szcikk-verseny-1-rev.pdf>
letöltve: 2024.04.18
- KSH (2024). A magáncélú internethasználat során végzett tevékenységek arányai az internethasználók körében az Európai Unióban és Magyarországon, 2021
<https://ksh.hu/s/helyzetkep-2021/#/kiadvany/digitalis-tarsadalom/a-magancelu-internethasznalat-soran-vegzett-tevenysegek-aranyai-az-internethasznalok-koreben-az-europai-unioban-es-magyarorszagon-2021> letöltés dátuma: 2024.04.30.
- FintechRadar (2023). Az online bankolás és a digitális pénztárcák felemelkedése
<https://www.fintechradar.hu/fintech/0516/az-online-bankolas-es-a-digitalis-penztarca-felemelkedese/> letöltés: 2024.04.13
- Németh M. (2021). Raiffeisen Bank: “Ma már több területen úttörők vagyunk.”
<https://fintechzone.hu/raiffeisen-bank-ma-mar-tobb-teruleten-uttorok-vagyunk/> letöltés dátuma: 2024.04.20
- MNB (2018). Éves jelentés – A Magyar Nemzeti Bank 2018.évről szóló üzleti jelentése és beszámolója <https://www.mnb.hu/letoltes/eves-jelentes-2018-hun-digitalis.pdf>
letöltés dátuma: 2024. 06.20
- MNB (2021). Fizetési rendszer jelentés <https://www.mnb.hu/letoltes/fizetesi-rendszer-jelentes-2021.pdf> letöltés: 2024.05.17.
- Raiffeisen (2024). ATM (Bankautomata) szolgáltatások
<https://www.raiffeisen.hu/maganszemely/elektronikus-szolgalatas/atm> letöltés dátuma: 2024.05.05.
- Raiffeisen (2024). Internetbank – Direktnet
<https://www.raiffeisen.hu/vallalkozas/elektronikus-szolgalatas/direktnet> letöltés dátuma: 2024.05.08.
- Raiffeisen (2024). Kétszintű bankrendszer
<https://blog.raiffeisen.hu/bankkalauz/ketszintu-bankrendszer/> letöltés dátuma: 2024.04.27.
- Raiffeisen (2024). Kik vagyunk? <https://www.raiffeisen.hu/-/kik-vagyunk-> letöltés dátuma: 2024.04.27.
- Raiffeisen (2024). Mastercard Gold Bankkártya <https://www.raiffeisen.hu/-/mastercard-gold-bankkartya> letöltés dátuma: 2024.05.04.

- Raiffeisen (2024). Mastercard Standard Bankkártya <https://www.raiffeisen.hu/-/onecard-bankkartya> letöltés dátuma: 2024.05.07.
- Raiffeisen (2024). Onecard hitelkártya <https://www.raiffeisen.hu/maganszemely/hitelkartya> letöltés dátuma: 2024.05.09.
- Raiffeisen (2024). Raiffeisen Premium Banking <https://premiumbanking.raiffeisen.hu/elektronikus-szolgáltatások/raiconnect> letöltés dátuma: 2024.04.29.
- Raiffeisen (2024). Verticard Bankkártya <https://www.raiffeisen.hu/-/verticardbankkartya> letöltés dátuma: 2024.05.07.
- Raiffeisen (2024). Videobank szolgáltatás hiteltermékekre <https://www.raiffeisen.hu/maganszemely/elektronikus-szolgáltatás/videobank-hitel> letöltés dátuma: 2024.05.03.
- Raiffeisen (2024). Visa Gold Bankkártya <https://www.raiffeisen.hu/-/visa-gold-bankkartya> letöltés dátuma: 2024.05.08.
- SPSSABC (2021). Khi négyzet próba jelentése és alkalmazása az SPSS-ben <https://spssabc.hu/ketvaltozos-elemzes/khi-negyzet-proba/> letöltve: 2025.01.10

Mellékletek

Online kérdőív

Melyik banknál vezeti bankszámláját?

1. CIB Bank
2. Erste Bank
3. K&H Bank
4. MBH Bank
5. OTP Bank
6. Raiffeisen Bank
7. UniCredit Bank
8. Egyéb

Milyen okból kifolyólag hozott létre bankszámlát?

1. Munkavállalás
2. Szülői ráhatás
3. Tanulmányok folytatása miatt
4. Megtakarítás
5. Egyéb

Milyen gyakran intézi banki ügyeit bankfiókban?

1. Naponta
2. Hetente
3. Havonta
4. Ritkábban
5. Soha

Melyik módszerrel veszi igénybe a banki szolgáltatásokat?

1. Elektronikus úton (internetbank, mobilapplikáció)
2. Személyesen bankfiókban
3. Mindkettő

Ha elektronikusan veszi igénybe a banki szolgáltatásokat, azt milyen gyakran teszi?

1. Naponta
2. Hetente
3. Havonta
4. Ritkábban

Mennyire elégedett az elektronikus bankolási szolgáltatások használatának kezelhetőségével a saját bankjánál?

1. Nagyon elégedett
2. Elégedett
3. Semleges
4. Elégedetlen
5. Nagyon elégedetlen

Mennyire találja könnyen kezelhetőnek a saját bankja mobilalkalmazását?

1. Nagyon könnyen kezelhető
2. Könnyen kezelhető
3. Közepesen kezelhető
4. Nehezen kezelhető
5. Nagyon nehezen kezelhető
6. Nem használom a mobilalkalmazást.

Mivel fizet a leggyakrabban?

1. Készpénz
2. Bankkártya
3. Okosóra
4. Okostelefon
5. Banki átutalás

Milyen elektronikus fizetési lehetőségeket részesít előnyben? (Többet is kiválaszthat)

1. ApplePay
2. GooglePay / GooglePlay
3. Revolut
4. PayPal
5. Simple (OTP)
6. Nem használom őket
7. Egyéb

Az Ön neme

1. Férfi
2. Nő

Az Ön életkora

1. 18 év alatti
2. 19 – 29 év
3. 30 – 39 év
4. 40 – 49 év
5. 50 – 64 év
6. 65 év felett

Az Ön lakóhelye

1. Főváros
2. Megyeszékhely
3. Város
4. Község

Az Ön legmagasabb iskolai végzettsége

1. Alapfokú (8 általános iskola)

2. Középfokú (Érettségi, OKJ képzés, Szakképzés)
3. Felsőfokú (Főiskolai/Egyetemi diploma)

Az Ön családi állapota

1. Egyedülálló
2. Párkapcsolatban élő
3. Házass
4. Elvált
5. Özvegy

Milyenek ítéli meg a jövedelmi helyzetét? (A KSH adatai szerint a nettó átlagjövedelem

2023 októberében 389 300 Ft volt)

1. Átlag alatti
2. Átlagos
3. Átlag feletti
4. Nincs jövedelemem

Mi az Ön jelenlegi foglalkozása?

1. Tanuló
2. Fizikai dolgozó
3. Szellemi dolgozó
4. Háztartásbeli
5. Munkanélküli
6. GYES/GYED
7. Nyugdíjas