

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
KÜLKERESKEDELMI KAR
KERESKEDELEM ÉS MARKETING SZAK
NAPPALI TAGOZAT
MARKETINGMENEDZSMENT SZAKIRÁNY

A JÖVŐ LEGNÉPSZERŰBB FIZETÉSI MÓDJAI A MAGYAR
E-KERESKEDELEMBEN A REXDIGITAL.HU WEBÁRUHÁZ
PÉLDÁJÁN

Készítette: GLÓNER MÁRK

Budapest, 2017

Tartalom

1. Bevezetés	4
2. Az internet és az e-kereskedelem múltja és jelene	6
2.1. Az internet és az e-kereskedelem kezdetei	6
2.2. Az e-kereskedelem előfutárjai	9
3. Az online fizetés múltja és jelene	9
3.1. Átutalás	10
3.2. Kártyás fizetés	12
3.3. PayPal	16
3.4. Barion	17
3.5. MasterPass	18
3.6. Utánvétel.....	19
3.7. Egyéb fizetési módok	20
3.8. Statisztikák a fizetési módok használatáról a magyar e-kereskedelemben	22
3.9. Statisztikák a fizetési módok használatáról a rexditail.hu webáruházban.....	27
4. Feltáró kvalitatív kutatás.....	31
4.1. A feltáró kutatás leírása	31
4.2. Az előzetes kutatási kérdések vizsgálata	33
4.3. Végleges kutatási kérdések és hipotézisek	40
5. Kvantitatív kutatás.....	41
5.1. A kérdőíves kutatás leírása	41
5.2. Kérdőívek elemzése.....	41
6. Összefoglalás	62
7. Függelék	65
7.1. A vésett és dombornyomott kártyák közötti különbség	65
7.2. A hitelkártyák története	65
7.3. A bankkártyás fizetés folyamata.....	66
7.4. Az e-kereskedőkkel folytatott interjúkérdések	67
7.5. Az egyéb szakértőkkel folytatott interjúkérdések	68
7.6. A kérdőív kérdései.....	68
8. Mellékletek.....	70
9. Irodalomjegyzék.....	125

TÁBLÁZATOK ÉS ÁBRÁK JEGYZÉKE

1. ábra Internethasználók száma a világon 1994-től 2016 júliusig	7
2. ábra Csomagküldő és internetes kereskedelem forgalma Magyarországon 2002-2015..	8
3. ábra A zárt hurkos bankkártya fizetés rendszer	14
4. ábra A nyílt hurkos (open-loop) bankkártya fizetés rendszer	15
5. ábra A különböző fizetési megoldások elérhetősége és a vásárlások számában elért súlya a hat vizsgált szektorban 2014-ben	24
6. ábra Online vásárlás esetén a készpénzes és a készpénzmentes fizetés közül általában melyiket választja?	27
7. ábra Nemek aránya a kitöltők között.....	43
8. ábra Sokaság vs Minta - Nemek aránya szempontjából.....	44
9. ábra Életkor szerinti megoszlás a válaszadóknak	44
10. ábra Életkor szerinti megoszlás (összevont)	45
11. ábra Iskolai végzettség szerinti eloszlás	46
12. ábra Lakóhely szerinti megoszlás.....	46
13. ábra Egy főre jutó nettó bevétel megoszlása	47
14. ábra Interneten való vásárlás gyakoriságának eloszlása	48
15. ábra Fizikai boltokban bankkártyás fizetési hajlandóság eloszlása.....	49
16. ábra Webáruházban bankkártyával fizetési hajlandóság eloszlása	50
17. ábra Számít-e a kártyaelfogadó bank kérdés válaszainak eloszlása.....	51
18. ábra Választott fizetési módok eloszlása.....	52
19. ábra Sokaság vs Minta - Fizetési módok eloszlása	53
20. ábra Nem bankkártyás fizetés okainak eloszlása	56
21. ábra Chargeback megismerésének hatása a bankkártyás fizetési szándéokra eloszlása	57
22. ábra Bankkártyás fizetés utánvétellel - vélemények eloszlása a tájékoztatás után	59
23. ábra Bitcoinnal való fizetési hajlandóság gyakorisága	61
24. ábra MasterPass-al való fizetési hajlandóság gyakorisága.....	62
1. táblázat A magyarországi pénzforgalmi szolgáltatók által vezetett fizetési számlák száma azok tulajdonosi köre szerint	23
2. táblázat A kibocsájtott fizetési kártyák száma	24
3. táblázat Az online vásárlók megoszlása a 18-49-es korosztályban, valamint a férfiak és nők körében	27
4. táblázat A fizetési módok használatának megoszlása a rexdigital.hu webáruházban a fizetések értéke szerint 2014.08.14-2017.03.11-ig.....	28
5. táblázat A fizetési módok használatának megoszlása a rexdigital.hu webáruházban a fizetések darabszáma szerint 2014.08.14-2017.03.11-ig	29
6. táblázat Fizetési módok szezonálisának vizsgálata a rexdigital.hu webáruház eladásában 2015 és 2016 évben	30
7. táblázat Fizikai boltokban bankkártyás fizetés és vidék vagy Budapest keresztábra elemzés	48
8. táblázat Van-e kapcsolat a fizetési mód és egyéb változók között.....	52
9. táblázat Van-e kapcsolat az utánvét bankkártyával történő kiegyenlítése és egyéb változók között?	59

1. BEVEZETÉS

Nem volt különösebben nehéz dolgom, amikor elérkezett a tanulmányaim vége és szakdolgozat téma választásához értem. Azt már évek óta biztosan tudtam, hogy mindenképpen e-kereskedelem témakörben szeretném a szakdolgozatomat elkészíteni.

Hogy miért ez a lelkesedés az e-kereskedelem iránt?

A kérdésre a válasz még gyermekkoromból indult és egészen mostanáig megállja a helyét. Amióta 8-9 évesen először láttam internetes áruházat, és volt szerencsém vásárolni is benne, azóta nem értem, hogy miért létezik még mindig ennyi fizikai bolt, amikor a vásárlás szinte minden esetben lehetne sokkal kényelmesebb, egyszerűbb és hatékonyabb. Az e-kereskedelem annyira rabul ejtett, hogy 10 évesen már túl voltam számos internetes vásárláson, és elkezdtem a megunt tárgyaimat a Vatera.hu internetes piactéren értékesíteni.

Ehhez hozzásegített, hogy a szüleim modern felfogásúak voltak: 7 éves korom óta rendelkezem bankszámlával, és 10 éves korom óta saját internetkapcsolattal rendelkező számítógépem. Manapság 2016-ban ez már természetes, de azért a 2000-es évek elején még nem ez volt a megszokott. Az internetes kereskedelem évről évre egyre jobban vonzott, ami annak is köszönhető, hogy szinte egyszerre nőtünk fel. Talán akkor indult el az országban az első igazi internetes áruház, amikortól én először odaültem a böngésző elé.

Az elektronikus fizetéssel is hasonló a helyzet. 7 éves korom óta rendelkeztem bankkártyával és sosem jutott eszembe, hogy félnem kellene a bankkártyás visszaélések vagy csalásoktól, sosem volt gondom az interneten rendelni sem magyar vagy külföldi weboldalakról. Az esetleges problémák pedig tényleg olyan minimálisak voltak, hogy mindig értetlenkedtem a visszaélésektől való félelmeken, hiszen az utánvétellel is vállal kockázatot az ember, fél téglát is átvehet a futártól, ha az eladó csalni szeretne. Természetesen, amikor új weboldalról rendeltem, mindig tájékozódtam a cégről, leellenőriztem a valóságát és kerestem a fizetésnél a biztosítékot arra az esetre, ha valami megpróbálna átverni. Ehhez elengedhetetlen az angol nyelv – szinte már második anyanyelvünk - ismerete, hiszen angoltudás nélkül a külföldi webáruházakból való rendelés nagyon kockázatos.

Minden új online vagy offline elektronikus fizetési módszert nagyon szívesen kipróbáltam és használtam. A lelkesedés töretlen, jelenleg nagyon várom az új mobilfizetési rendszerek

magyarországi megjelenését, például az AndroidPay-t, a SamsungPay-t, és a további, még ismeretlen jövőbeli fejlesztéseket.

Az elektronikus kereskedelemmel való kapcsolatom kamasz korom végén új színt ért el, amikor megalapítottam saját webáruházamat, a közel 8 éves internetes aukciós portálok (Vatera, Teszvesz, e-Bay) használatával szerzett tapasztalatot felhasználva.

A saját webáruház indítása előtt már elkezdtem a Vatera portálon különféle olcsó termékeket kisebb tételben árusítani. Mivel nem rendelkeztem tőkével, először az ún. dropshipping módszerével értékesítettem okostelefon kiegészítőket. A vásárló, aki tisztában volt vele, hogy várnia kell a termékre, előbb átutalta a számlámra a vételárat. Ebből a pénzből megvásároltam külföldről a terméket és amint megérkezett elpostáztam a vevőknek. A marketing költségvetésem kimerült a Vatera rendszernek fizetett jutalékokból és minden feladatot a termékfeltöltéstől a postázásig (a könyvelésen kívül) saját magam végeztem.

Amikor úgy éreztem, hogy sikerült egy kisebb indulótőkét összegyűjtenem, úgy éreztem ki kell lépnem a Vatera védelme és szabályai alól és teljesen saját magam diktálni a tempót és a feltételeket az értékesítemnek. 2014 nyarán létrehoztam a Rexdigital fantázia nevű webáruházamat. Az áruházon folyó értékesítés párhuzamosan működött a Vatera piactérrel, de hónapról hónapra nagyobb arányban érkeznek rendelések a webáruházok keresztül, mint a Vaterán, köszönhetően az ár aggregátor weboldalaknak (Árkereső, Árgép, Olcsóbbat stb.) és a keresőmarketingnek. (Google.com első oldalon található számos termékem organikus találatként) Mára már a webáruházon folyó értékesítés vált meghatározóvá (80-90%-ban itt értékesítek) és kizárólag a webáruház fejlett belső rendelés feldolgozó (ERP) rendszerét használom a rendelések adminisztrálására. Ez olyan fokú automatizálást tesz lehetővé, hogy a rutinfeladatokat, amikkel most kb. napi 2 óra alatt kész vagyok, néhány éve még 4-6 órában kellett elvégezni.

A szakdolgozatom kutatási témája, az online kiskereskedelmi fizetési módok jövőjének kutatása a két érdeklődési körnek (e-commerce és online payments) az összeolvadásából született, kiegészülve azzal a gyakorlati előnnyel, amit azáltal szerezhetek, hogy jobban megismerem a saját vásárlóimat.

Kutatásom célja, hogy megismerjem a vásárlóim és leendő vásárlóim fizetési szokásait, és ezáltal a webáruházam fizetési rendszerét hatékonyabbá, az üzletet pedig

versenyképesebbé tehessem azzal, hogy a megfelelő fizetési módokra tudok majd koncentrálni a jövőben.

Szekunder kutatásomban be fogom mutatni az elektronikus kereskedelem és különböző Magyarországon népszerű elektronikus fizetési módok múltját, jelenét és ígéretes jövőbeli új belépőit, valamint statisztikákat a magyar e-kereskedelemből és a rexdigital webáruházból a fizetési módokra vonatkozóan.

A primer kutatásom egy kvantitatív kutatásból fog állni, amit a webáruházam vásárlóit szólít meg. A kérdőív elkészítése előtt azonban konzulensem tanácsára feltáró kutatást, néhány interjút fogok végezni. Az alanyokat hólabda mintavétellel fogom kiválasztani, felhasználva annak a cégnek a kapcsolatait, ahol szakmai gyakorlatomat töltöm. Az interjúk alanyai az alábbi csoportokból fognak kikerülni: nagyobb webáruházak menedzserei, banki és online biztonságtechnikai szakemberek. Ezen interjúk elemzését felhasználom a primer kutatásom második részéhez, azaz a kérdőíves kvantitatív kutatás kidolgozásához.

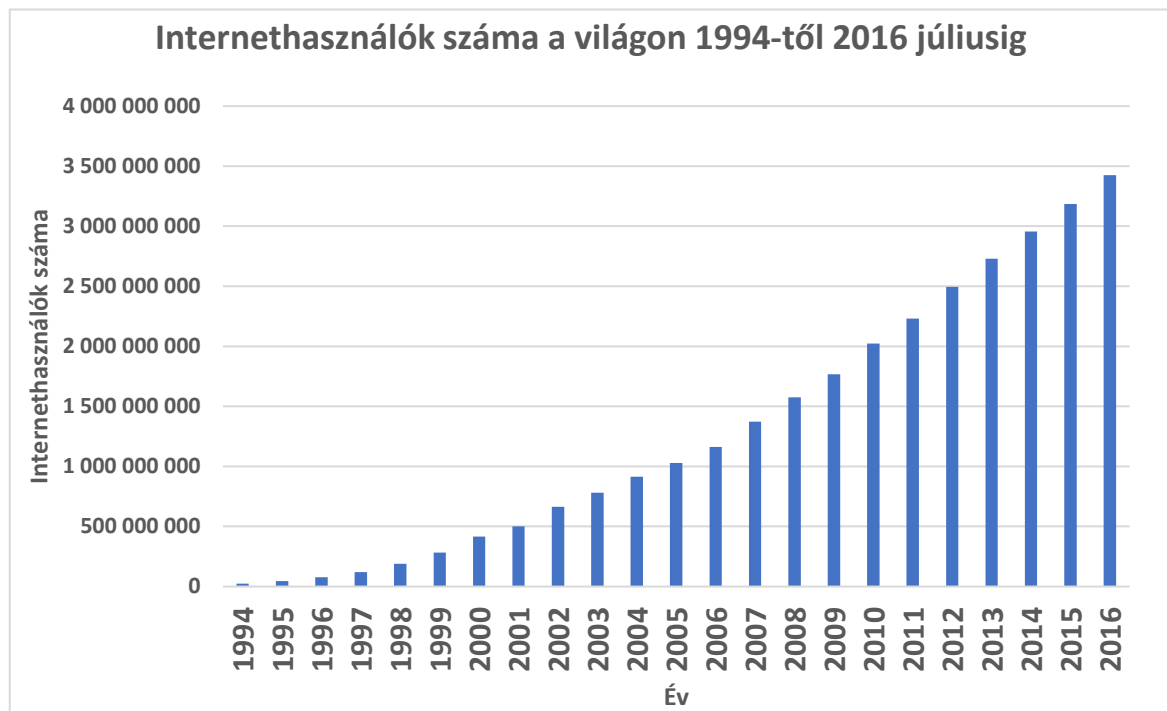
2. AZ INTERNET ÉS AZ E-KERESKEDELEM MÚLTJA ÉS JELENE

2.1. Az internet és az e-kereskedelem kezdetei

„Bár az internet 1964 óta jelen volt az amerikai katonai és akadémiai kutatásban, a társadalom egésze számára csak a múlt század kilencvenes éveiben került elérhető távolságra, amikor az évtized elején a politika engedélyezte annak megnyitását a polgári szféra, később pedig az üzleti élet számára. Tim Berners-Lee pedig egyszerűvé és valóban mindnyájunk számára fogyaszthatóvá tette az internetet a grafikus felületű WWW, a web kifejlesztésével. Az eltelt évek alatt az üzlet világának képviselői is rádöbbenek, hogy itt egy olyan értékesítési csatorna nyílt meg a kis- és nagyvállalatok számára, amely felrúgja az eddigi klasszikus üzleti modelleket, a tér és az idő béklyóinak lerázásával pedig végtelen piac tárul fel mindannyiunk előtt.”¹

2016-ra az internetkapcsolattal rendelkező személyek aránya a világon megközelíti az 50%-ot. Európában a lakosság közel 80%-a, Amerikában 88%-a internetezik. Ezt jól szemlélteti az alábbi ábra:

¹DR. ESZES ISTVÁN Digitális Gazdaság – Az e-kereskedelem marketinges szemmel, Nemzeti tankönyvkiadó Budapest, 2011, 15. oldal



Forrás: <http://www.internetlivestats.com/internet-users/> (letöltve: 2017.01.28.11:55)

Az e-kereskedelem definíciója: "Az üzleti tranzakcióknak minden olyan formája, melyek során a felek inkább elektronikus, mint fizikai úton, vagy közvetlenül érintkeznek."²

Az e-business viszont az IBM meghatározása szerint „az üzleti folyamatok Internetes technológiákon alapuló támogatását jelenti. Egyes értelmezések szerint e-business magában foglalja az e-kereskedelmet, a tudásbázisokat, üzleti intelligenciát stb.”³

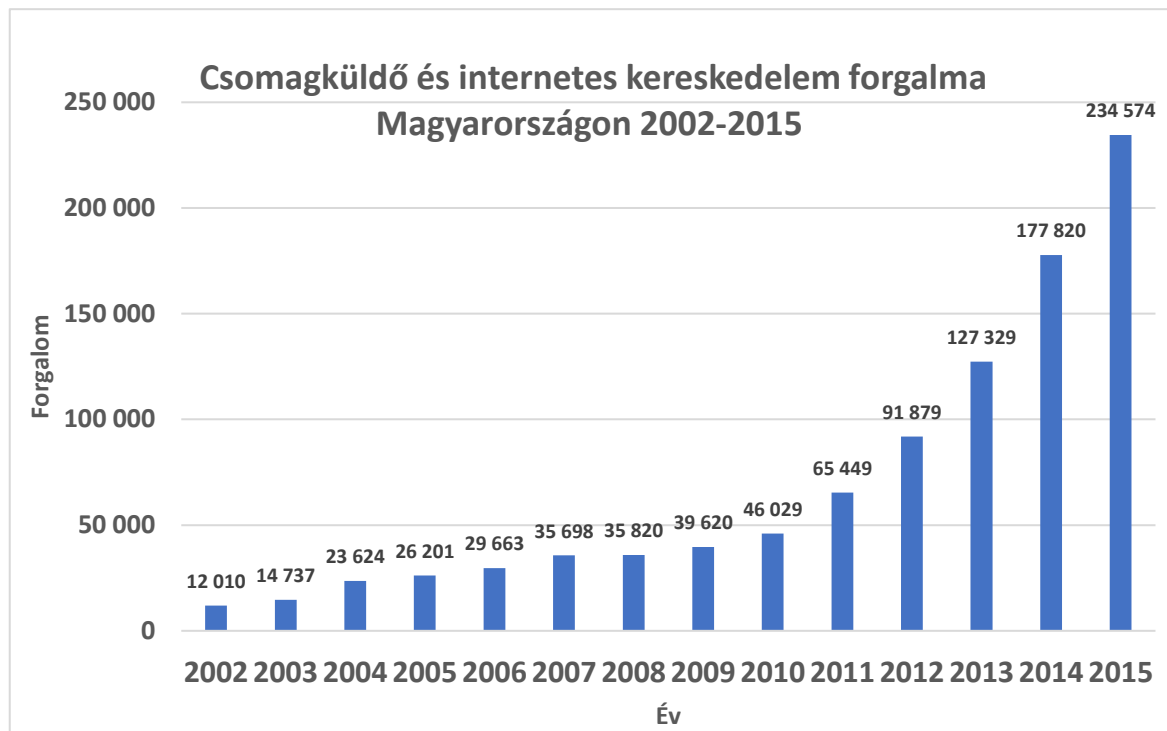
Az e-kereskedelem a hagyományos kereskedelmi csatornákhöz képest sokkal közelebb áll a tökéletes versenyhez. Az e-kereskedelemben kevésbé játszik szerepet az eladó és a vevő közötti távolság és az idő. A globális környezet alkotta normák és írott vagy íratlan szabályrendszerek pedig a kulturális vagy nyelvi különbségeket is áthidalják. Ehhez szükség volt a globális logisztika hihetetlen ütemű fejlődésére, valamint az angol nyelv térhódítására is. Az elektronikus kereskedelemre nem jellemzők a hagyományos kereskedelmi csatornákra jellemző magas belépési korlátok. Az alacsony belépési korlát hatványozottan igaz volt a kezdetekre, amikor az elsőből (például az Amazon internetes könyvtárház) lehettek a legnagyobb piaci szereplők, de jellemző napjainkra is, amikor egy

² <http://www.emenedzser.hu/eker.htm> (letöltve: 2017.01.15 04:21)

³ <http://www.emenedzser.hu/eker.htm> (letöltve: 2017.01.15 04:21)

fiatal mikrovállalkozás, mint például az én vállalkozásom, a rexdigital webáruház is könnyedén be tud lépni a piacra. Azonban a piacon maradás és növekedés természetesen már korántsem ilyen egyszerű. ⁴

2. ábra
mértékegység: millió forint



Forrás: https://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_okfa002b.html letöltve:2016.01.28 16:55

A fenti KSH statisztika szerint a magyar e-kereskedelem számai 2010-ben kezdtek el meredeken emelkedni, hogy aztán 30-40 százalékos éves növekedést produkáljanak napjainkig. A magyar piac annyira kicsi (az amerikai piac például körülbelül 600-szor akkora) a nagy országokhoz képest, hogy a nagy e-kereskedelmi óriások (pl. Amazon) nincsenek jelen, így többségben a regionális cégek uralják a piacot. A legnagyobb magyar online üzletek nagyságrendi sorrendben 2016-os adatok alapján: Extreme Digital, Emag, Mall, Media Markt, Tesco Online, Libri-Bookline, Ipon, Aqua.⁵

⁴ DR. ESZES ISTVÁN - e-Kereskedelem (saját kiadású tanulmány), 2011

⁵ <http://www.gkidigital.hu/2016/06/02/etoplista2016/> (letöltve 2017.01.28 17:04)

2.2. Az e-kereskedelem előfutárjai

Az e-kereskedelem elődjének tekinthetjük a hagyományos telekommunikációs módokon történő kiskereskedelmet. Ezek közül a fontosabbak: A teleshopok, az újsághirdetések, a szórólapok, rádióhirdetések, magazikon és telefonos direkt eladások.

Ami ezen értékesítési módokban az az érdekes, hogy miként oldották meg a fizetés kérdését. A legkézenfekvőbb megoldás a vásárló részére, ha kiszállításkor utánvétellel fizeti ki a terméket, így csak a postacímét kell megadnia a rendeléskor. Lehetséges még offline fizetésre alkalmas hitelkártyaszámát bediktálnia vagy levélben elküldenie, azonban ez az USA-ban népszerű fizetési mód. Magyarországon a bankkártyás fizetésekkel szembeni bizalmatlanság és fejletlenebb pénzügyi kultúra miatt nem népszerű. Az utóbbi okból nem terjedt el a banki csekkes fizetés sem hazánkban. Elenyésző esetben történik a fizetés postai készpénzátutalási megbízáson (sárga vagy rózsaszín csekken) keresztül, de ez a módozat inkább egyéb szolgáltatások és közüzemi számlák utólagos fizetésére terjedt el.

A webáruházak elődjei közt megemlíthetjük az apróhirdetési és aukciós internetes portálokat is, amely ugyancsak meghatározók lehettek az e-kereskedelemre nézve. A legnagyobb ilyen cég a globális piacot uraló e-Bay, Magyarországon pedig a Vatera a Teszvesz és a Jófogás a népszerűek.

3. AZ ONLINE FIZETÉS MÚLTJA ÁS JELENE

„A globális pénzügyi rendszer hatalmas utat tett meg az elmúlt 50 év alatt. A 20. század túlnyomó részében a bankszektor konzervatív, alvó iparág volt. Egy régi vicc is szól a bankolásról, ami szerint az egy "5-4-3 üzlet". Ez azt jelenti, hogy 5 százalékért adsz hitel az ügyfeleknek, amit 4 százalékért kapsz a betétesektől, és így délután 3-ra már a golfkurzuson lehetsz. Manapság már a pénzügyi rendszer többé nem egyszerű és konzervatív...A napjainkban fellelhető finanszírozási formák és befektetési lehetőségek egy teljesen új iparágak adtak életet, amit pénzügyi technológiának (*megj. FinTech*) nevezhetünk. Az új iparág jelentése: internetre kötött nagyteljesítményű számítógépek használata eszközként webes szolgáltatásokhoz annak érdekében, hogy csökkentsék a költségét a pénzügyi műveleteknek és még fontosabb: hogy teljesen új, addig nem látott pénzügyi termékeket és szolgáltatásokat alkossanak.”⁶

⁶ Gary Schneider, 2016, 473. old - saját fordítás

A következőkben bemutatom a Magyarországon jelenleg elérhető és ismert fizetési módokat.

3.1. Átutalás

Az elektronikus átutalás (angolul wire transfer), napjaink egyik legnépszerűbb pénzmozgatási módja. Az e-kereskedelemben is széles körben használatos, és a kezdetektől meghatározó szereplő. Átutalásnak hívhatunk minden bankok közötti vagy bankon belüli pénzmozgást, amiben számlapénzt vagy elektronikus értékpapírt könyvelnek egy számláról egy másikra elektronikusan, közvetlen emberi beavatkozás nélkül, vagy készpénzt mozgatnak a feladótól a fogadó félig egy elektronikus számítástechnikai rendszert használva.

Az első átutalás szolgáltatást kínáló cég a Western Union volt, aki 1872-ben kezdte meg pénzküldési szolgáltatását távíróhálózat segítségével. A cég által használt távírókapcsolat használata (TT vagy Telegraphic Transfer) dominálta a nemzetközi átutalásokat egészen a 70-es évekig. A nemzeteken belüli bankközi átutalások pedig jellemzően helyi szokásokon alapultak.⁷

A mai modern értelemben vett bankok közötti nemzetközi átutalásokról azóta beszélhetünk, hogy 1973-ban Belgiumban bevezették a SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) rendszert. Ez a rendszer szabályozza a bankok közötti üzenetek formáját, biztonságos kommunikációs csatornát biztosított a banki információcseréhez és különböző szoftvereket kínál a kommunikációhoz.⁸

A SWIFT átutalásokhoz elengedhetetlen volt bevezetni egy egységes nemzetközi számlaszám rendszert az IBAN-t és a nemzetközi SWIFT bankazonosítót.⁹

A SWIFT-et a bevezetésétől kezdve gyors növekedés jellemezte, jelenleg (2014-ben) több mint 200 ország bankjai használják és évente több mint 5 milliárd tranzakciót kezel.^{10 11 12}

⁷ Tom Standage - The victorian internet: the remarkable story of the telegraph and the nineteenth century's on-line pioneers (A viktoriánus internet: egy figyelemre méltó történelem a telegráfról és a 19. század online úttörőiről) New York, 2007, Walker kiadó

⁸ <https://www.swift.com/about-us/history> (letöltve 2017.01.29 12:59)

⁹ <https://www.swift.com/about-us/history> (letöltve 2017.01.29 12:59)

¹⁰ <https://www.swift.com/about-us/history> (letöltve 2017.01.29 12:59)

¹¹ https://en.wikipedia.org/wiki/Society_for_Worldwide_Interbank_Financial_Telecommunication (letöltve 2017.01.29 16:25)

¹² <https://www.wellsfargo.com/com/international/resources/iban/> (letöltve 2017.01.29 17:00)

Az Európai Unióban továbbá a kétezres évek elejétől létezik egy folyamatosan fejlődő egységes szabvány, a SEPA (Single Euro Payments Area), amelynek tagjai az Európai Gazdasági Térség államai. A SEPA rendszer az euró devizában történő átutalásokat az egész EGT-ben egységesen belföldiként kezeli. Célja a gyors, olcsó, egységes pénzküldés valósuljon meg az EGT-ben. 2010-től kezdve dominánssá vált az euróban történő átutalási tranzakciókra nézve.^{13 14}

Hazánkban a belföldi átutalásokhoz a kilencvenes évek vége óta két különböző rendszert használhatunk, az egyik a VIBER (Valós Idejű Bruttó Elszámolási Rendszer) a másik a GIRO (Bankközi Klíring Rendszer).¹⁵

A VIBER rendszer 1999-ben kezdte meg a működését és célja az azonnali belföldi bankközi átutalások biztonságos lebonyolítása. Működtetője a Magyar Nemzeti Bank és tagja lehet minden olyan pénzügyi intézmény, aki az MNB-nél rendelkezik számlával. A VIBER átutalások bármikor szinte azonnal percekben belül megtörténnek a bankok MNB-nél vezetett számlái terhére és javára. Előnye a gyorsaság, hátránya a magas ára, így csak nagy értékű, azonnali szükségességű tranzakciókra szokás használni. Az MNB szerint a tranzakciók száma sokkal kevesebb mint a GIRO rendszerénél, de az mozgatott pénz összértéke körülbelül megegyezik a két rendszerben.¹⁶

A másik átutalási rendszer a GIRO Zrt. által működtetett „Zsíró” átutalási rendszer, amely nettó elszámolású rendszer, ami azt jelenti, hogy költség- és erőforráskímélési szempontoktól (díja a bankoknak utalásonként 12 forint^{17 18}) vezérelve nem történik meg minden tranzakció azonnal és egyesével, mint a VIBER rendszerben, hanem jelenleg óránként összesíti a rendszer a tranzakciókat és csak a különbözeteket mozgatják.¹⁹

A GIRO rendszer a rendelkezésre álló információk szerint 2019 második felére fog a csúcra érni, amikortól az egy órás határidő helyett pár másodperc alatt fognak az utalások könyvelődni éjjel nappal és minden nap. A 2019-es fejlesztés után alkalmas lesz arra, hogy fizetési motorként szolgáljon különböző új fejlesztésű speciális fizetési módokhoz,

¹³ <https://transferwise.com/help/article/1663579/euro-transfers/what-are-sepa-transfers> (letöltve 2017.01.29 16:45)

¹⁴ https://en.wikipedia.org/wiki/Single_Euro_Payments_Area (letöltve 2017.01.29 16:50)

¹⁵ <https://www.mnb.hu/letoltes/viber-hu.pdf> (letöltve 2017.01.29 17:20)

¹⁶ <https://www.mnb.hu/letoltes/viber-hu.pdf> (letöltve 2017.01.29 17:20)

¹⁷ <http://vs.hu/gazdasag/osszes/tizezreket-sporolhatunk-a-nagy-atutalásoknal-ha-odafigyelünk-0628>

¹⁸ Magyarországon az ügyfelek részére (néha pár 10 forintos fix összeg) általában néhány tized százalékos jutalék + tranzakciós illeték a banki átutalás költsége

¹⁹ <https://www.giro.hu/tarsasagunk/tortenetunk/kronologia#> (letöltve 2017.01.29 17:20)

amelyeket bármely külső szolgáltaó cég a bankokkal közösen fejlesszen ki. Így a bankok a GIRO az új rendszerrel fizetési közvetítő szolgáltatókká válhatnak, amelyek jutalékért cserébe csak a fizetési alapotort nyújtják, amire bármilyen fejlesztést bárkinek könnyen lehet eszközölni.²⁰

3.2. Kártyás fizetés

Kártyás fizetés gyűjtőszó alatt sok különféle módozatról beszélhetünk. Kártyás fizetésnek hívhatunk minden olyan fizetést, amit plasztikkártyával (vagy ennek virtuális megfelelőjével) végzünk. A kártyás fizetés mind a lakosság, mind a vállalati szektorban egyaránt népszerű. Plasztikkártyáknál megkülönböztethetünk többek között hitelkártyákat, betéti kártyákat, előre feltölthető (prepaid) és utólag feltöltendő (charge card) kártyákat és ajándékkártyákat. Mivel a **betéti- és hitelkártyák** messze a legtöbbet használt és legfontosabb kártya típusok, ezért ők lesznek most bemutatva.²¹

A két kártyatípus nagyon hasonlít egymásra, de számos különbség is van a hitel és betéti kártyák között. Hasonlóság, hogy mindkét kártyatípusnál közel azonos a kártyák kinézete, számformátuma, adattartalma, használata és elfogadók köre. Továbbá mindkét típusból létezik offline és online fizetésre is alkalmas ún. dombornyomott (embossed) és csak online fizetésre alkalmas ún. vésett (unembossed) kártya is. (Részletes leírást lásd a 7.1. részében.)

22

A legnagyobb különbség a betéti és a hitelkártyák között az, hogy milyen keretből származik a fedezetük. A hitelkártyákat a bankok a hitelképesnek minősített ügyfeleknek bocsátják a rendelkezésére. Az ügyfeleknek meghatároznak egy bizonyos hitelkeretet, aminek az eléréséig szabadon használhatják a kártyájukat anélkül, hogy előre kellene a vásárlásokra fedezetet biztosítaniuk, így a bank pénzét költhetik kamatmentesen az adott számlaperiódusban. Ez általában 1 hónap. Azután az egy hónap után a bank számlakivonatot küld a hitelkártyás vásárlások után és kitűzi a fizetési határidőt (kb. 1-4 hét a periódus végétől számítva), ameddig be kell érkeznie az egész összegnek ahhoz, hogy ne számítsen fel a bank kamatot a hitelkártyás vásárlások után. A bank egy minimum fizetendő összeget (általában kis része a teljes felhasznált hitelkeretnek) is megállapít a számlakivonatban, amit mindenképpen ki kell fizetnie az ügyfélnek, akkor is ha a

²⁰ http://mobilfizetes.blog.hu/2016/12/18/kesve_reagálnak_a_bankok_a_mobilfizetesi_forradalomra (letöltve 2017.01.29 17:29)

²¹ Gary Schneider, 2061

²² <http://www.investopedia.com/terms/e/embossed-card.asp> (letöltve 2017.02.03 17:40)

felhasznált hitelkeret fennmaradó részét nem tudja a kitűzött határidőig kifizetni. Amennyiben az ügyfél úgy dönt, hogy később fizeti meg a teljes tartozás és az időben megfizetett (legalább a minimum fizetendő összeg) összeg különbségét, akkor erre az összegre az elköltéstől visszamenőleg számít a bank kamatot, ami általában egy elég magas, hazánkban kb. 40-45%-os éves kamatot jelent.²³

A betéti kártya fedezete azonban a hitelkártyától lényegesen különbözik, mivel a betéti kártyás fizetés esetén a bank a költséket közvetlenül a kártyához kapcsolt folyószámla terhére számolja el. Ezért szokták a betéti kártyákat „electronic fund transfer at point of sales” (EFTPOS) kártyáknak nevezni. (Szabad fordításban „a vásárlás helyén történő elektronikus átutalás”.)²⁴

A betéti- és hitelkártya tranzakciók lebonyolításának folyamatát két nagyobb változatra a zárt-hurkos (closed-loop) és a nyílt hurkos (open-loop) bonthatjuk. A rendszerek közti különbségek megértéséhez érdemes a hitelkártyák történetét megismerni. (Ezt lásd a 7.2. részében)

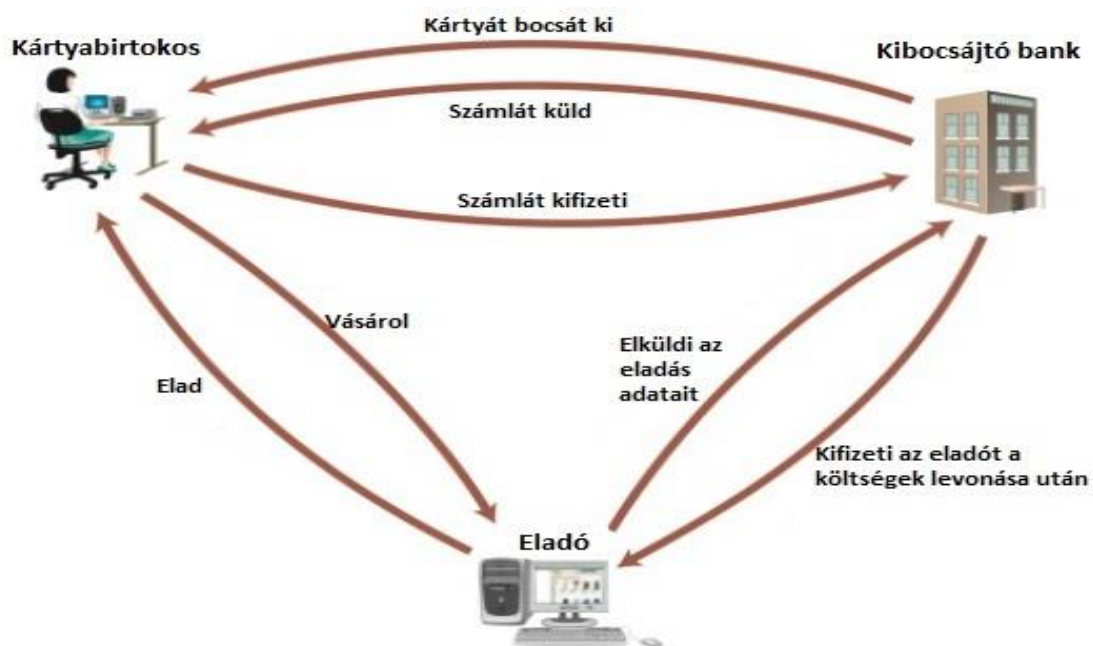
Az zárt hurkos (closed-loop) rendszer egyszerűsített modellje alább látható:

²³ (Gary Schneider, 2016)

²⁴ Gary Schneider, 2016

A zárt hurkos bankkártya fizetés rendszer

3. ábra



Forrás: Gary Schneider, 2016, 479. old. - saját fordítás

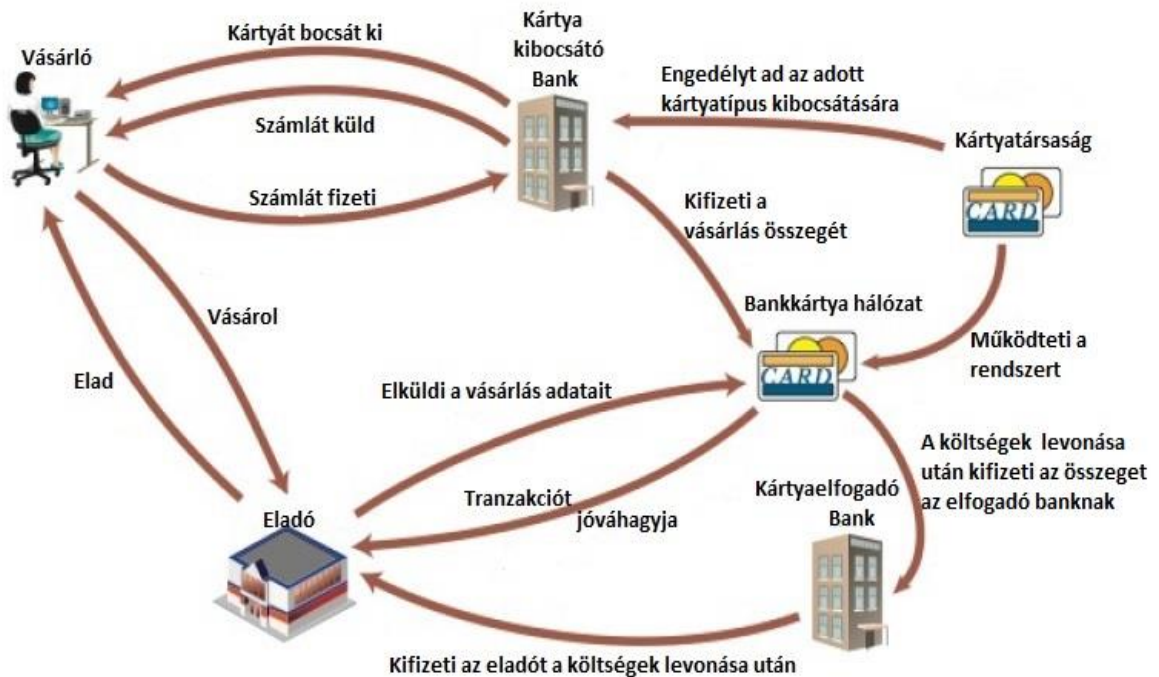
A zárt hurkos rendszer lényege, hogy a kártyatársaság bocsátja ki a hitelkártyát, így nincs külön szereplőként kibocsátó bank és kártyatársaság, a rendszer ezzel jóval egyszerűbb, mint a nyílt-hurkos változata. Zárt hurkos kártyatársaságok például az American Express, a Discover és a Diners Club.²⁵

A nyílt hurkos (open-loop) kártyatársaságok két legnagyobbika a Visa és a MasterCard. A nyílt-hurkos kártyatársaságokat hívhatjuk a köznapi értelemben kártyatársaságnak, hiszen ők fogják össze a kártyakibocsátó bankokat a saját márkájukkal, és teremtik meg a kapcsolatot nemcsak az ügyfelek, hanem a bankok között is. A nyílt-hurkos bankkártyás fizetés egyszerűsített modellje alább látható:

²⁵ Gary Schneider, 2016

A nyílt hurkos (open-loop) bankkártya fizetés rendszer

4. ábra



Forrás: Gary Schneider, 2016, 480. old.

A nyílt hurkos rendszerben a kártyatársaságon kívül általában legalább 2 bank vesz részt. A vásárló bankja a kártyakibocsátó bank és az eladó bankja a kártyaelfogadó bank. Köztük általában nincsen közvetlen kapcsolat, hanem a kártyatársaság által üzemeltetett bankkártya hálózatán (intercharge network) keresztül kommunikálnak egymással. ²⁶ (A bankkártyás fizetés folyamata a 7.3. részben olvasható)

A kártyás fizetési rendszerek bemutatása után fontos szót ejteni ezen rendszerek biztonsági kérdéseiről. A 21. században a csalóknak kifinomult eszközeik vannak a fizetési rendszerek és vásárlók megtévesztésére. A kártyás fizetési szolgáltatók, főleg a bank és hitelkártyatársaságok ezért különböző folyamatosan fejlődő biztonsági intézkedéseket eszközölnek rendszereikbe. Ezek a teljesség igénye nélkül: a kártyaletiltás lehetősége,

²⁶ Gary Schneider, 2016

chipkártyák, EMV tokenizáció, CVV/CID kód (a jövőben akár dinamikus változatban), SMS token küldés, valamint a csalásszűrő (fraud monitoring) rendszerek.^{27 28}

A kártyás fizetés a vásárlók számára általában ingyenes, a kereskedők részére pedig Magyarországon átlagosan volumentő függően néhány tized százaléktól 2-3%-ig terjedő kereskedelmi jutalékkal működnek bankok által üzemeltetett terminálok.^{29 30}

3.3. PayPal

A bankkártyás biztonsági technológiák tárgyalása után olyan pénzküldési és fizetési mód kerül bemutatásra, amely az átutalás és a kártyás fizetéssel szemben kínál, modern, gyors alternatívát. Ez világ jelenlegi legnagyobb ilyen jellegű online fizetési szolgáltatója, a PayPal.

A PayPal cég 1999-től nyújt pénzküldési szolgáltatásokat. Lényege, hogy az ügyfelek rendelkeznek egy egyszerűen, néhány kattintással megnyitható virtuális folyószámlával. Erről a folyószámlájukról pénzt tudnak ingyenesen küldeni más PayPal felhasználók számára. Jutalékot csak akkor kell fizetniük, amikor nem a folyószámlájuk terhére végzik a tranzakciókat, hanem hitel- vagy betéti kártya terhére³¹. A pénzküldésen kívül a platform ma már nagyon népszerű online fizetési mód is a kereskedők és vásárlók körében és lehetséges pénz adományozni is rajta keresztül.^{32 33 34}

Előnyei az egyszerűség, mert nem kell a bankkártyaadatokat megjegyeznie az ügyfeleknek. Valamint a biztonság, mert a kereskedő pedig nem juthat a kényes kártyaadatokhoz, és ezek nem is utaznak minden vásárláskor az interneten keresztül. További előnye az integrálhatóság: nagyon könnyen beilleszthető a weboldalakba. Ezen kívül nagy előnye az eladó és vevővédelmi programja (Buyer és Seller Protection), aminek keretében garanciát

²⁷<http://www.tozsdeforum.hu/dcvv-kod-hamarosan-elorelephetunk-a-meg-biztonsagosabb-internetes-fizetes-fele-48702.html> (letöltve: 2017.02.10 14:34)

²⁸<http://www.hsw.hu/hirek/53030/mastercard-bankkartya-zwipe-ujjelnyomat-biztonsag-fizetes.html> (letöltve: 2017.02.10)

²⁹http://www.portfolio.hu/vallalatok/all_a_bal_a_bankkartyak_korul_a_kormany_kozbeszol.177718.html (letöltve: 2017.02.25 11:03) - érdekes leírás az európai bankközi jutalékokról – azonban Magyarországon ezt 2014-ben 0,2-0,3%-ra maximalizálták

³⁰https://tasz.hu/files/szazadveg-tanulmanyok/NFM_201408/NFM02_TANSZ_201408_INF_K%C3%A9szp%C3%A9nz_free.pdf (letöltve 2017.02.25 11:04)

³¹ Ebben az esetben a később tárgyalt bankkártyaelfogadói díjszabáshoz hasonlóan magas díjszabás van érvényben

³² <http://www.techworld.com/picture-gallery/e-commerce/history-of-paypal-1998-now-3630386/> (letöltve: 2017.02.10 14:30)

³³ <https://www.paypal.com/hu/webapps/mpp/about> (letöltve: 2017.02.10 14:30)

³⁴ <https://en.wikipedia.org/wiki/PayPal> (letöltve 2017.02.10)

vállalnak a csalásokkal és visszaélésekkel szemben. Továbbá a webáruházakban történő rendeléseket egyszerűsítheti és gyorsíthatja meg a vásárló, amennyiben a kosárhoz érve nem a hagyományos rendelést választja, hanem PayPal Express Checkout-tal rendeli és fizeti ki a terméket, hiszen ekkor a PayPal rendszerében előre eltárolt személyes adatai használhatja a rendelés ledásához.³⁵

Hátránya, hogy az európai online fizetési piacon is az egyesült államokban megszokott magas díjszabással vannak jelen. Magyar forint devizában³⁶ például - kiemelkedően magas forgalom kivételével - fix 90 forint + 3,4% a jutalék szemben a hagyományos VPOS terminálok ugyanazon forgalomra kínált fix költség nélküli átlagos 1,5-2 % os jutalékával.
37

Összegezve: a PayPal pénzküldési és fizetési rendszere egy nagyon jól kitalált és működő, biztonság és fejlesztések területén élen járó szolgáltatás, azonban magas költsége miatt hazánkban biztosan kevés helyen – legtöbbször csak szolgáltatások vagy luxuscikkek esetében - preferált fizetési mód a hagyományos VPOS terminálok helyett.

3.4. Barion

A következőkben a PayPal-hoz nagyon hasonló, azonban jutalék szempontjából sokkal versenyképesebb szolgáltatásról, a 2013-ban alapított magyar Barionról lesz szó. A Barion pénzküldési és fizetési szolgáltatása ugyanolyan az egyszerűen használható, könnyen integrálható, biztonságos³⁸ rendszert nyújtja letisztult, modern designal. A pénzküldés belső számlák között itt is ingyenes, bankkártyás fedezet esetén pedig a PayPal-nál jóval alacsonyabb 1%-os díjon történhet. A Barion számlán lévő pénz bankszámlára utalása az ingyenes PayPal-al ellentétben azonban csekély 0,1%, de minimum 50ft. A PayPal-hoz hasonlóan a Barion is kínál virtuális bankkártyaelfogadói és fizetési szolgáltatást kereskedőknek. A fizetés a vásárlónak náluk is mindig ingyenes. Amennyiben a vásárló a barion számlája terhére fizet, úgy a fizetés a kereskedő számára is ingyenes, amennyiben pedig betéti- vagy hitelkártyával történik, akkor a bárki számára elérhető kedvezményes csomagokkal a jutalék mértéke 0,5-1,5% között mozog.³⁹ A különböző

³⁵ <https://www.paypal.com/us/webapps/mpp/security/seller-protection> (letöltve 2017.02.12)

³⁶ Más devizában is hasonlóan magas, USA belföldi tranzakciók esetében USD-ban például 2,7% + 30 cent

³⁷ Saját tapasztalat

³⁸ Egyetlen fontos különbség, hogy a PayPal-hoz hasonló eladó és vevővédelmi szolgáltatása nincsen jelenleg a Barionnak

³⁹ Amennyiben minden vásárlót beregisztrál a webshop a Barion rendszerébe, 100 millió forintos havi forgalomig ingyen fogadhat el bankkártyás fizetést.

kedvezmény szinteket ahhoz kötik, hogy mennyi rendelési és/vagy felhasználói adatot ad át a kereskedő a Barion számára, avagy vállalja-e kizárólagos fizetési szolgáltatásnak a Barion-t. A Barion nem titkolt célja ezekkel az információkkal üzleti intelligencia támogatással működő online marketing rendszereinek fejlesztés. A Barion rendszer előtt nagy jövő áll, hiszen az alacsony tranzakciós díjakat lehetővé tévő PayPal-hoz hasonló, modern rendszere segítségével sok kereskedőt tudnak majd magukhoz szólítani amennyiben sikeresen átvészelik a jelenlegi, kezdeti alacsony jutalékszint miatti veszteséges működést.^{40 41}

3.5. MasterPass

Ebben a részben a MasterPass digitális tárcáról (mobiltárcáról) lesz szó. A MasterCard kártyatársaság fizetési megoldása a MasterPass a magyar piacon jelenleg elérhető egyik legígéretesebb mobilfizetési megoldás, amely néhány éve globálisan jelen van az online fizetési ökoszisztémában. Globális elfogadói bázis építésére törekedve univerzális fizetési motort biztosít a digitális tárca szoftverrel rendelkező szolgáltató cégeknek arra, hogy a mobiltárcájukat bármely MasterPass elfogadóhelyen elfogadják. Hazánkban jelenleg 3 MasterPass képes mobilalkalmazás érhető el: a Telenor Wallet, az OTPay és az InCard. Ezek külön-külön a tulajdonos cég igényei szerint lettek kifejlesztve, de közös bennük, hogy bármely MasterPass elfogadóhelyen használhatók.⁴²

Számos mobiltárca létezik szerte a világon, azonban ezek vagy nagyon hasonlóak a MasterPass-hoz - például a hazánkban még nem elérhető AndroidPay, ApplePay és SamsungPay - vagy csak érintésmentes fizikai POS terminálokra specializálódtak.⁴³ Léteznek olyan szolgáltatások is - például a Visa Checkout vagy Amazon Pay - amelyek okostelefon nélkül is működnek, és a Checkout with PayPal-hoz hasonló egyszerűsített rendelést és fizetést tesznek lehetővé a támogató webáruházakban^{44 45}

A MasterPass digitális tárcák nem vezetnek elektronikus folyószámlát ügyfeleinek, mint például a PayPal és a Barion. A vásárlók a meglévő bankkártyáikat tudják beregisztrálni a mobiltárcájukba és a mobiltárca alkalmazást használva tudnak fizetni az elfogadó webáruházakban, vagy digitalizált bankkártyákat támogató mobiltárcák esetén

⁴⁰ <https://www.barion.com/hu/vasarlok/arak-vasarloknak/> (letöltve 2017.02.17. 15:52)

⁴¹ <https://www.barion.com/hu/kereskedok/> (letöltve 2017.02.17. 15:52)

⁴² <http://www.mastercard.com/hu/consumer/masterpass.html> (letöltve: 2017.02.26 14:58)

⁴³ Például Telekom Wallet, Vodafone Wallet Magyarországon

⁴⁴ <https://pay.amazon.com/us/shopper> (letöltve: 2017.02.26)

⁴⁵ <https://usa.visa.com/pay-with-visa/visa-checkout.html>

értintésmentes fizikai terminálok is. A legtöbb tárca támogatja közvetlenül az applikáción belüli, kiemelt partnerek termékköreinek és szolgáltatásainak is vásárlását is. Például lottó, parkolási vagy autópálya díj, ételrendelés, könyvrendelés, mozijegy, taxi stb.⁴⁶

Működése laptopon vagy PC-n történő vásárlások esetében⁴⁷: vásárláskor a szolgáltató a MasterPass oldalára irányítja át a vásárlót, ahol annak meg kell adnia a MasterPass mobiltárca fajtáját és a mobiltelefonszámát. Ezután a mobiltelefonon felugrik a fizetési kérés, (push notification) és az mPIN kóddal kell megerősíteni azt. A felület ezután a számítógépen frissül, és visszairányít a webáruházra sikeres fizetést generálva.⁴⁸

A MasterPass előnye, hogy platformfüggetlen komplex fizetési megoldást és globális elfogadói kört kínál legyen szó fizikai, webes vagy mobilfizetésről. A MasterPass mobiltárcákkal, remélhetőleg a jövőben szinte bárhol lehetséges lesz majd fizetni, hiszen hardveresen a technológia készen áll rá, csak megfelelő szoftverfrissítéseket és megállapodásokat kell hozzá kötni a piaci szereplőknek.⁴⁹

3.6. Utánvét

Az utánvét fizetési mód az egyik legrégebb óta használt fizetési mód, amely már az e-kereskedelem előtti időkben, a telefonos/levelezős csomagküldő kereskedelmek korában is a legnépszerűbb fizetési mód volt. Az azóta eltelt időben sokat veszített a részesedéséből (főleg nyugaton), de jelenleg, 2017-ben is a legnépszerűbb fizetési mód az magyar e-kereskedelemben és sok más országban is szerte a világon.

Lényege nagyon egyszerű: a vásárló az átvételkor készpénzben vagy egyéb módon – például utalvánnyal vagy bankkártyával - fizeti meg a futárnak a csomag ellenértékét, aki ezt készpénzben vagy átutalással küldi vissza az eladónak a jutalék levonása után.

Az elmúlt 3 évben a legtöbb futárcég (pl. MPL, DHL, GLS, DDP stb.)⁵⁰ kiépítette mPOS terminálrendszerét, így végre most már lehetséges a futárnál készpénzen kívül betéti- és hitelkártyával is kiegyenlíteni az utánvét összegét.

Az utánvétnek számos előnye és hátránya van mind vásárlói és eladói oldalon. A vásárlóknak általában azért előnyös, mert azt hiszik, hogy utólag fizetéskor nem kell

⁴⁶ <http://www.mastercard.com/hu/consumer/masterpass.html> (letöltve: 2017.02.26 14:58)

⁴⁷ Mobiltelefonon történő vásárlásnál ennél is egyszerűbben működik

⁴⁸ <http://www.mastercard.com/hu/consumer/masterpass.html> (letöltve: 2017.02.26 14:58)

⁴⁹ <https://www.mastercard.us/en-us/consumers/payment-technologies/masterpass.html> (letöltve 2017.02.26 15:15)

⁵⁰ A kérdéses futárcég hivatalos weboldalairól és személyes kipróbálásból származó információ

megbízniuk az eladóban, azaz kockázatmentesen vásárolnak. Ezzel ellentmond az a tény, hogy akár hibás terméket vagy üres dobozt is átvehetnek a futártól, kibontani általában nem szokás fizetés előtt a csomagot. Valamint elvitathatatlanul népszerű a kevésbé modern felfogású vásárlók körében azért, mert egyszerűen, bankkártya bankszámla nélkül lehetséges használatával az internetes vásárlás.

Hátránya, hogy az utánvét az egyik legdrágább választható fizetési módozat kis értékű (néhány ezer forintos) rendelések esetében. Ennek oka a bankkártyás jutalék és az utánvételi díj ár képzésének különbözősége. Ameddig a bankkártyás fizetésnél általában egysávos százalékos költség a jellemző (1-2%), addig utánvétnél általában több sávosan, sávonként fix mértékben határozzák meg a jutalék mértékét a logisztikai cégek.

A kis értékű (néhány ezer forintos) megrendeléseknél a bankkártyás (1-2%-os) jutalék elhanyagolható (100 forint alatti) összeg, azonban az utánvétel plusz költsége többszáz forint is lehet. A nagyobb értékű csomagok esetében azonban megfordul az arány az utánvét javára. Például tegyük fel, hogy vásárol valaki egy 300 ezer forintos TV-t az interneten kiszállítással. Ebben az esetben körülbelül 1-2000 forintos költsége lenne az utánvételnek, a bankkártyás fizetés azonban 3-6000 forintos jutalék felszámítása mellett történhetne meg. Mivel a rexdigital.hu webáruházban az átlagos rendelési érték 2-3 ezer forint, így a bankkártyás fizetést lehetséges sokkal olcsóbban biztosítanunk, az utánvét pedig magas, több száz forintos felár ellenében választható.

3.7. Egyéb fizetési módok

Az alábbiakban néhány hazánkban kevésbé népszerű fizetési mód kerül bemutatásra, amelyek ugyan egy szűk felhasználói rétegben népszerűek, am összességében minimális a piaci részesedésük.

Az első ilyen fizetési mód a mobiltelefon egyenleg terhére történő fizetés, amely Magyarországon minden telekommunikációs cég szolgáltatásai között szerepel. Használható előre és utólag fizető szerződéssel egyaránt. Általában kis értékű, ún. mikrofizetésekre használatos, mint például parkolás, autópályamatrix, vonatjegy, lottó stb. Ahhoz, hogy így fizethessen valaki, általában egy sms üzenetet kell elküldeni meghatározott adattartalommal az adott szolgáltatónál megadott telefonszámra és a visszaigazoló sms fogja tartalmazni a sikeres megrendelés visszaigazolását, és az esetlegesen szükséges információkat a rendeléssel kapcsolatban. Manapság általában néhány ezer forinttól néhány tízezer forintig terjedő havi keretet biztosítanak a mobilszolgáltatók, az ilyen jellegű

vásárlásokra. A rexdigital.hu webáruházban nem lehetséges mobiltelefon egyenleg terhére fizetni, mert ennek a fizetési módnak olyan magas költsége van (ez elérheti akár a 20-30%-ot is mikrovásárlásoknál), hogy biztosak vagyunk benne, hogy nem lenne sikere a vásárlóknál.^{51 52 53}

A második röviden bemutatandó fizetési mód a Sofort Banking. Lényege, hogy a banki átutalást egy közvetítőrendszeren keresztül végzik el a vásárlók, és így az átutalás sikeressége esetén nem kell az eladónak pénz beérkezését megvárni a rendelés feldolgozásával. Az Európa-szerte népszerű fizetési módot hazánkban a legtöbb bank támogatja.⁵⁴ Működése: a vásárló fizetéskor kiválasztja a Sofort Banking fizetési módot. A webáruház a Sofort Banking biztonságos weboldalára irányítja át a vásárlót. Itt a vásárló a szokásos internetbank felhasználói adataival bejelentkezik a saját netbankjának felületére és elvégzi az átutalást. Az eladó bankszámla adatait a rendszer automatikusan kitölti. Amennyiben rendelkezésre áll elég összeg az utaláshoz, az utalás visszavonhatatlanul megtörténik. Hátránya, hogy hazánkban jelenleg egy szinte ismeretlen fizetési mód, továbbá, hogy kényelmetlenebb és lassabb lehet, mint más népszerű fizetési módok, például a bankkártyás fizetés. Egyre csökken az átutaláshoz viszonyított előnye, hiszen manapság már munkaidőben 1 órán belül teljesülnek hagyományos GIRO átutalások. A rexdigital.hu webáruházban lehetséges Sofort-Baking fizetés, azonban csupán havi 1-2 fizetés történik vele.⁵⁵

A következő fizetési mód a Bitcoin. A Bitcoin és hasonló társai (Litecoin, Peercoin, Dogecoin) a kriptó valuták csoportjába tartoznak. A Bitcoin gyakorlatilag egy bonyolult, gyakorlatilag bárhol (offline vagy online rendszerben is) tárolható számsor, amelyet fejlett, bonyolult és számításigényes titkosítási módszerekkel biztosítanak. A biztosítás ahhoz szükséges, hogy minden időpillanatban meg lehessen állapítani, hogy ki az adott Bitcoin tulajdonosa, és így megelőzhető legyen a többször elköltés veszélye. A Bitcoin egy készpénzhez hasonló anonimitást biztosító pénzeszköz, amely ezért sok illegális tevékenységgel foglalkozó személyt vonz. A Bitcoin biztonságosságát - ami a Bitcoin hálózat decentralizálására alapul - már különböző független terhelési tesztek bizonyítják. Előnye, hogy bank és platformfüggetlen megoldás, ami soha nem látott alacsony áron

⁵¹ <http://mobilfizeto.hu/rendszerek/mobilvasarlas/>

⁵² <http://www.telekom.hu/lakossagi/szolgalatasok/mobil/kapcsolodo-szolgalatasok/mobilvasarlas>

⁵³ <https://www.nemzetimobilfizetes.hu/articles/view/parkolas>

⁵⁴ Pl Erste, OTP, K&H, CIB stb.

⁵⁵ <https://www.sofort.com/hun-HU/vasarloknak/sb/sofort-banking-fizetes/> (letöltve 2017.02.17 14:39)

biztosítja a helyfüggetlen pénzküldés lehetőségét átváltási árfolyamok, és önkényesen megszabott tranzakciós díjaktól mentesen. Hátránya, hogy az árfolyama nagyon változékony és kiszámíthatatlan, ezért a legtöbb pénzügyi szolgáltató elzárkózik a használatától. A másik nagyon fontos hátránya, hogy a megszokott fizetési módokhoz képest sokkal bonyolultabb és nagyobb körülményt igénylő a használata. Ezért sem tudott a 2009-es debütálása óta igazán népszerű lenni, és marad jelen kutatásban is az egyéb fizetési módok kategóriában. A rexdigital.hu webáruházban sem lehetséges Bitcoinnal jelenleg fizetni.^{56 57}

Lehetséges már a legnagyobb magyar webshopokban online áruhitelre is megvásárolni a nagyobb értékű árucikkeket, így az áruhitellel történő fizetés is tekinthető egyéb, nem fizetési módnak. Több különböző pénzügyi szolgáltató is kínál egyszerűen és gyorsan megköthető áruhitelt, például Cetelem, Cofidis, Budapest Bank stb. Ezen áruhitelek THM mutatói jellemzően a személyi kölcsönök és a hitelkártyák között helyezkednek el. Mivel a bankok számára számottevő bevételforrást jelentenek, a kereskedőket is százalékos jutalékban részesíthetik, így motiválva ezen fizetési módok kiépítését. A rexdigital.hu webáruházban nincs lehetőség áruhitelre vásárolni, hiszen ahhoz túl kis értékű termékkörrel foglalkozunk.⁵⁸

3.8. Statisztikák a fizetési módok használatáról a magyar e-kereskedelemben

A következő részben különböző statisztikák kerülnek összegyűjtésre az eddigiekben bemutatott fizetési módok jelenlegi és múltbéli magyar lakossági használati arányának bemutatására.

A GKI Online 2015-ös kutatása⁵⁹ szerint 2015-ban az online vásárlók magyar a lakosság közel egynegyedét (2,3 millió főt) teszik ki. A napi rendszerességgel internetezőknek közel a fele (41%-a) vásárol online. A vásárlók 82 százaléka 30 év feletti. Diplomával a vásárlók 50%-a, érettségivel pedig a 87%-a rendelkezik a kutatás szerint. Az online vásárlók közel 40% pedig legalább havonta vásáron online. Meglepő módon arányaiban többen vásárolnak hétköznap, mint hétvégén. Még mindig a legfontosabb szempont a webáruház választásnál az ár, de a bizalom és a logisztikai megfontolások (átvétel, fizetés) is meghatározók.⁶⁰

⁵⁶ <https://Bitcoin.org/hu/Bitcoin-maganszemelyeknek> (letöltve 2017.02.12 14:34)

⁵⁷ <https://bitbargain.co.uk/Bitcoin-presentation/magyar.html> (letöltve 2017.02.12)

⁵⁸ <https://www.aqua.hu/cetelem-online-aruhitel.html#hiteltermek> (letöltve 2017.03.10.)

⁵⁹ GKI Digital- Az online kiskereskedelem számokban 2015

⁶⁰ GKI Digital- Az online kiskereskedelem számokban 2015

A magyarországi pénzforgalmi szolgáltatók által vezetett fizetési számlák száma azok tulajdonosi köre szerint

1. táblázat
mértékegység: darab

Dátum	Természetes személyek	Gazdálkodó és egyéb szervezetek
2010.12.31	9 346 932	965 982
2011.12.31	9 654 778	995 205
2012.12.31	9 841 423	1 028 780
2013.12.31	9 692 287	1 029 279
2014.12.31	9 410 163	1 004 980
2015.12.31	9 368 389	1 000 237

Forrás: <http://bankmonitor.hu/cikk/hodit-a-penzugyi-sikertermekek-neked-van-mar/> (letöltve 2017.03.11 7:59)

Az alább és fentebb látható MNB és KSH idősoros statisztikái^{61 62} alapján manapság már majdnem minden emberre jut egy bankszámla, de sajnos a magyar lakosság körülbelül egynegyede nem rendelkezik vele. A fizikai bank- és hitelkártyák száma a kétezres évek eleje óta meredeken emelkedett, de 2010 óta érdemben nem változott. Lakossági felhasználásban körülbelül 9-9,5 millió bankkártya van. 2015-ben 77 ezer fizikai bankkártyaelfogadóhelyre 7 ezer virtuális terminál jutott annak ellenére, hogy az online kiskereskedelem forgalma a teljes forgalom csupán körülbelül 3%-át tette ki. Az érintőkártyák (PayPass, PayWave) aránya azonban 2012 óta a nulláról 2015-re 44 százalékra, majd onnan egyre csak magasabbra emelkedik. Hasonlóan az érintőterminálok több, mint 50%-os penetrációjával 2015-ben. A virtuális bankkártyák száma is folyamatosan növekedik a statisztikák szerint.^{63 64}

⁶¹ <http://bankmonitor.hu/cikk/hodit-a-penzugyi-sikertermekek-neked-van-mar/> (letöltve 2017.03.11 7:59)

⁶² http://www.portfolio.hu/finanszirozas/bankok/ahogy_mi_talalkozunk_veluk_a_magyar_bankok_szamokban.183715.html (letöltve 2017.03.11 7:59)

⁶³ Mobilfizetés Magyarországon 2015-ben – FinTech Group Kft és GKI Digital Kft

⁶⁴ Árukereső.hu – GKI Digital Online Kiskereskedelmi Index 2017/I.

A kibocsájtott fizetési kártyák száma

2. táblázat
mértékegység: forint

Dátum	Összesen	A kártya típusa szerint		A kártyabirtokosok szerint		Érintőkártyák
		Betéti	Hitel	lakossági	Üzleti	
2010.12.31	8 937 645	7 552 553	1 385 112	8 410 364	527 281	-
2011.12.31	8 933 300	7 677 653	1 255 647	8 409 028	524 272	-
2012.12.31	8 949 261	7 676 932	1 272 329	8 454 169	495 092	580 051
2013.12.31	8 968 431	7 595 444	1 372 987	8 475 560	492 871	1 760 627
2014.12.31	8 895 945	7 481 184	1 414 761	8 411 843	484 102	3 697 516
2015.12.31	8 861 694	7 466 486	1 395 208	8 350 218	511 476	3 922 499

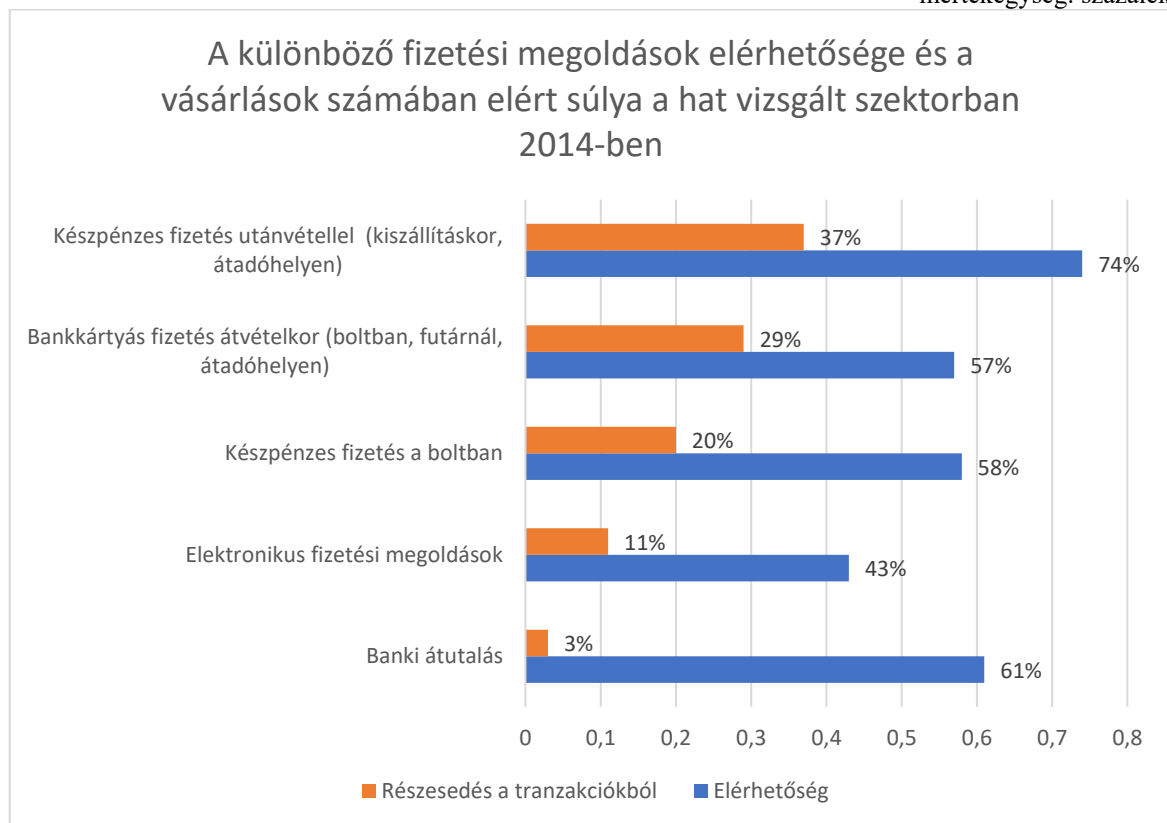
Forrás: <http://bankmonitor.hu/cikk/hodit-a-penzugyi-sikertermek-neked-van-mar/> / (letöltve 2017.03.11 7:59)

A magyar webshopokban 2015-ben átlagosan 3,7 féle fizetési mód közül választhattak az ügyfelek. ⁶⁵

A magyar e-kereskedelmi piacot kezdetektől napjainkig az átvételkori fizetés dominálja. Az utánvétel - amely történhet a futárnál vagy az üzletben/átvevőpontra is - nagyrészt még mindig készpénzzel történik, de feltörekvően van a bankkártyás fizetés is főleg a nagyobb értékű termékek esetében és főleg a bolti átvételek esetében, hiszen a futárnál való kártyás fizetés még csak néhány éve elérhető, és nem is minden futárszolgálat vezette még be ezt a szolgáltatást. ⁶⁶

⁶⁵ Pintér Róbert – E-NET -Fizetési trendek az e-kereskedelemben idehaza Megtörhető az utánvétel hegemóniája? 2015.10.21. W3C - E-kereskedelem és Online Fizetés Műhelykonferencia

⁶⁶ Árukereső.hu – GKI Digital Online Kiskereskedelmi Index 2015/I.



Forrás: Árukereső.hu – GKI Digital Online Kiskereskedelmi Index 2015/I., 6. old. – saját szerkesztés

A 2014-ben készült fent látható ábra szerint a *kézpénzes fizetés a futárnál vagy boltban/átvevőhelyen* fizetési mód aránya az összes fizetési módot figyelembe véve kiemelkedő 57%, még az átvételkori bankkártyás fizetést a vásárlók az esetek 29%-ában választják. Az elektronikus fizetési megoldásokat (bankkártya, mobilfizetés stb.) 3 évvel ezelőtt a magyar vásárlók csupán 11%-ban használták, még banki átutalással elenyésző 3%-os arányban fizettek. Annak ellenére ilyen alacsony az elektronikus fizetések és a banki átutalások aránya, hogy az üzletek közel felében (43%) lehetőségük lett volna a vásárlóknak elektronikusan és 61%-ban banki átutalással fizetni.⁶⁷

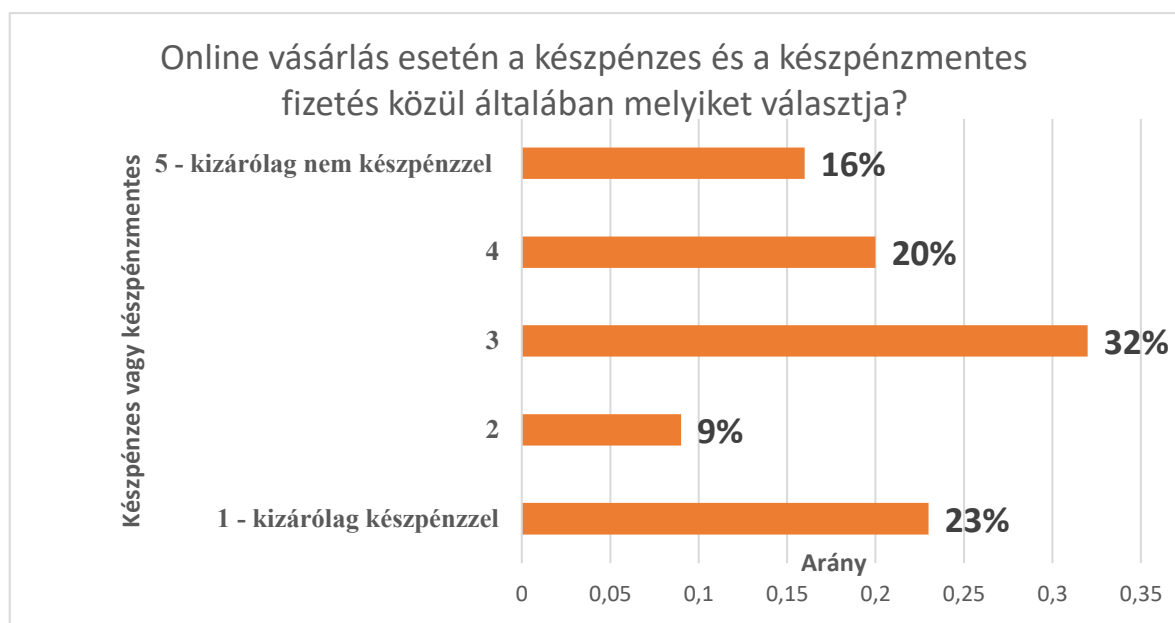
„Az elektronikus fizetési megoldások szerepe mind elérhetőség, mind használat tekintetében évről évre erősödik, egyelőre használatuk azonban csak a nagyobb boltokra és a rutinos online vásárlókra jellemző igazán. Lakossági kutatásunk alapján, az online vásárlók körében egyre nagyobb a nyitottság az elektronikus fizetési megoldásokat illetően

⁶⁷ Árukereső.hu – GKI Digital Online Kiskereskedelmi Index 2015/I.

is. Már majdnem minden második online vásárló hajlandó internetes fizetési megoldást használni vásárlásai során”⁶⁸

A készpénzes fizetés uralma ugyanezen kutatás sorozat következő adatgyűjtései szerint a következő két évben nemhogy csökkent, hanem növekedett is. A 2015-ös stagnálás után 57%-ról 61%-ra nőtt a készpénzes fizetés aránya a magyar e-kereskedelemben. Ezt a piaci koncentráció hatásaként értelmezik, valamint értelmezhetjük a tranzakciós illeték miatt bekövetkező változásként is⁶⁹

6. ábra
mértékegység: százalék



Forrás: Pintér Róbert – E-NET -Fizetési trendek az e-kereskedelemben idehaza Megtörhető az utánvét hegemóniája? 2015.10.21. W3C - E-kereskedelem és Online Fizetés Műhelykonferencia előadás, 11. old.-saját szerkesztés

„A fent látható ábrából leolvasható online vásárlókat erősen megosztja a fizetési mód kérdése, negyedük szélsőségesen kitart a készpénzes, ötödük pedig a készpénzmentes fizetés mellett”⁷⁰

A GfK lent látható 2014-es kutatása⁷¹ szerint azonban az elektronikus fizetések aránya jellemzően magasabb a rendszeresen, azaz legalább havonta online vásárló 18-59 éves

⁶⁸ Árukereső.hu – GfK Digital Online Kiskereskedelmi Index 2015/I. 5. oldal

⁶⁹ Árukereső.hu – GfK Digital Online Kiskereskedelmi Index 2017/I.

⁷⁰ Pintér Róbert – E-NET -Fizetési trendek az e-kereskedelemben idehaza Megtörhető az utánvét hegemóniája? 2015.10.21. W3C - E-kereskedelem és Online Fizetés Műhelykonferencia

⁷¹ GfK Digital Connected Consumer 2014 (másodlagos forrás: <http://www.netkutatasok.hu/2014/04/gfk-az-interneten-havonta-vasarlok-es.html> (letöltve: 2017.03.10 15:10))

egyedek körében. Kutatásuk szerint ezen vásárlói csoport 2014-ben átlagosan 24 százalékban használja az elektronikus fizetéseket, ezen belül is a férfiak 7 százalékponttal magasabb mértékben, mint a nők.

Az online vásárlók megoszlása a 18-49-es korosztályban, valamint a férfiak és nők körében

3. táblázat
mértékegység: százalék

	18-49	Férfiak	Nők
Online vásárlók	79%	80%	78%
Havonta online vásárlók	28%	31%	25%
Havonta online vásárlók, akik elektronikusan fizetnek	24%	28%	21%

Forrás: <http://www.netkutatasok.hu/2014/04/gfk-az-interneten-havonta-vasarlok-es.html> (letöltve: 2017.03.10) Eredeti forrása: GfK Digital Connected Consumer 2014 – saját szerkesztés

A mobilfizetések terén a magyar lakosság a várakozásokat alul teljesíti. Habár 2014-15-ben az online vásárlók fele rendelkezett okostelefonnal⁷² és harmaduk mobilinternet előfizetéssel⁷³, csupán a 8%-uk próbált már ki valamilyen mobilfizetési alkalmazást a mobiltelefonján. Az egyetlen mobilfizetési szegmens, ahol áttörő sikereket könyvelhetnek el az a mobilparkolás.⁷⁴

3.9. Statisztikák a fizetési módok használatáról a rexdigital.hu webáruházban

A következőkben bemutatásra kerülnek a rexdigital.hu webáruház vásárlói által használt fizetési módok használati statisztikái. A webáruház 2014 augusztusában indult el, és mivel az összes jelenleg is használt fizetési mód már a kezdetekor elérhető volt, ezért van lehetőség 2014 augusztustól 2017 március 11-ig bezárólag idősoros statisztikák elkészítésére. Az elemzésben kitérek az évenkénti és az esetleges szezonális (karácsonyi szezon és az év többi része) változásokra.

A webáruházamba a vizsgált az időszak alatt 9625 darab megrendelés érkezett összesen körülbelül bruttó 36 millió forintértékben, szállítási költséggel együtt. Ez átlagosan kb.

⁷² GKI Digital- Az online kiskereskedelem számokban 2015

⁷³ Mobilfizetés Magyarországon 2015-ben – FinTech Group Kft és GKI Digital Kft

⁷⁴ <http://www.gkidigital.hu/2016/01/20/mobilfizetes-helyzetkep/> (letöltve 2017.03.10 16:54)

3750 forintos rendelési végösszeget jelent. Az egyedi vásárlók száma körülbelül 8661 fő volt az e-mailcímekeket szűrve. Ebből 755 darab visszatérő, ami 8,72 százalékos visszatérési arány. Az összes vásárlót nézve egy vásárló átlagosan 1,11 szer adott le rendelést.

Mivel nem tart fent a webáruház személyes átvételi pontot, így azon vásárlók számára nem vonzó a vásárlás lehetősége, akik kizárólag a személyes átvételt preferálják. Továbbá az utánvétellel történő szállítás költsége (br. 1590 Ft) majdnem duplája az előre fizetés utáni szállítás költségének (br. 890 Ft), így a szolgáltatás ára is az előre fizetés javára befolyásolhatja a választást. Valamint a webáruházban szinte kizárólag okostelefon kiegészítőket értékesítenek, így okostelefon felhasználók túl vannak reprezentálva a statisztikákban az internetes vásárlókra nézve. Ez azért lehet fontos, mert vélhetően a technológia területén előrehaladottabban gondolkodó vásárlók (okostelefon használók) nagyobb részt választják a modernebb elektronikus fizetési módokat, mint azt az okostelefont nem használók tennék. Ezen tények függvényében várható, hogy nem az előző fejezetben bemutatott, egész magyar lakosságra készült statisztikák eredményeit fogja hozni a rexdigital.hu belső statisztikája.

Webáruházban a következő fizetési módok állnak rendelkezésre: online bankkártyás fizetés az izlandi Borgun cég kezelésében, banki előre utalás, utánvét, PayPal, Sofort Banking és Barion.

A fizetési módok használatának megoszlása a rexdigital.hu webáruházban a fizetések értéke szerint 2014.08.14-2017.03.11-ig

4. táblázat
mértékegység: százalék

Fizetések értéke szerint	2014	2015	2016	2017	Átlagosan
Utánvét	52,7%	62,0%	53,6%	51,7%	56,4%
Online bankkártyás fizetés	27,9%	20,4%	22,4%	25,3%	22,3%
Banki átutalás	15,7%	14,1%	19,3%	18,4%	17,1%
PayPal	3,4%	3,3%	4,3%	3,9%	3,8%
SOFORT Banking	0,3%	0,2%	0,2%	0,4%	0,2%
Barion	0,0%	0,1%	0,2%	0,3%	0,2%

Forrás: saját szerkesztés

A fizetési módok használatának megoszlása a rexdigital.hu webáruházban a fizetések darabszáma szerint 2014.08.14-2017.03.11-ig

5. táblázat
mértékegység: százalék és forint

Fizetések darabszáma szerint	2014	2015	2016	2017	Átlagosan	Átlagos kosárérték
Utánvét	44,4%	56,6%	48,6%	48,5%	50,8%	2 832 Ft
Online bankkártyás fizetés	32,1%	23,3%	23,6%	26,0%	24,2%	2 348 Ft
Banki átutalás	18,5%	15,5%	23,6%	20,2%	20,5%	2 131 Ft
PayPal	4,4%	4,2%	3,8%	4,7%	4,1%	2 399 Ft
SOFORT Banking	0,6%	0,2%	0,2%	0,4%	0,3%	1 870 Ft
Barion	0,0%	0,1%	0,2%	0,3%	0,1%	2 661 Ft
					Kosárérték teljes átlag:	2 550 Ft

Forrás: saját szerkesztés

Az első ábrán lévő statisztika megmutatja, hogy mekkora arányban használták a vásárlók a különböző fizetési módokat 2014-től kezdve 2017-ig évenkénti részletezésben. Az egyik táblázat rendelés darabszám szerint a másik táblázat rendelési végösszeg (szállítási költség nélkül, hogy a szállítási költség különbözősége ne torzítsa az eredményeket) szerint van számítva.

Megfigyelhető, hogy alig változtak az arányok az évek során. Az utánvétel szinte végig birtokolta a rendelések felét és a rendelések második felén az előre fizetések közül a bankkártyás fizetés és az átutalás osztoztak. A többi fizetési módot elhanyagolható mértékben használták a vásárlók. Az előre fizetések közül főleg a bankkártyás fizetés dominált, a banki átutalás feltehetően a Vatera oldalról érkezett megrendelések miatt volt számottevő, mivel a Vateráról érkező megrendelések esetén a vásárlók bankkártyás fizetést nem választhatnak.

A 2014-es évben jóval magasabb előre fizetési arány figyelhető meg, ami véleményem szerint annak köszönhető, hogy abban az évben még nagyobb különbség volt az előre fizetés és az utánvétel postaköltsége között (akár 3 szoros). Ezután lett a jelenlegi díjszabásunk (br. 890/1590 Ft) érvényben. Amennyiben tehát a 2014-es évet nem vesszük figyelembe, akkor láthatjuk az utánvétel arányának lassú csökkenését és az előre fizetések arányának ezzel

egyenlő lassú növekedését. Ebből a szempontból a 2016-os évben történt egy nagyobb ugrás az előre és utólag fizetések arányában, a 2017-es év első felében pedig a bankkártyás fizetés arányának növekedése figyelhető meg az előre fizetéseken belül a banki átutalások kárára. Ez valószínűleg annak tudható be, hogy a Vatera piactérről kevesebb megrendelés érkezett idén, mint tavaly.

Megfigyelhető az ábrán továbbá, hogy az utánvét fizetési módot választók körében jóval magasabb az átlagos kosárérték (kb. 20%-kal), mint az előre fizetések esetén. Ennek oka pedig az lehet, hogy a nagyobb értékű megrendeléseknél kevésbé érezhető a magas postaköltség értéke, valamint, hogy 20 ezer forint felett ingyenes a szállítás a webáruházban. Az alacsonyabb értékű kosarakat feltehetően sokkal nagyobb arányban hagyják el a vásárlók a magas szállítási költséget meglátva.

Fizetési módok szezonálisának vizsgálata a rexdigital.hu webáruház eladásában 2015 és 2016 évben

6. táblázat
Mértékegység: százalék

Fizetések darabszáma szerint	Negyedév száma (2015-16)				
Fizetési mód	1	2	3	4	Összesen
Utánvét	50,0%	50,5%	52,2%	52,4%	51,5%
Online bankkártyás fizetés	23,3%	23,6%	24,2%	23,0%	23,5%
Banki átutalás	21,8%	22,8%	19,1%	20,1%	20,7%
PayPal	4,3%	2,9%	4,3%	4,1%	4,0%
SOFORT Banking	0,4%	0,2%	0,1%	0,2%	0,2%
Barion	0,2%	0,0%	0,1%	0,2%	0,1%
Összesen	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Forrás: saját szerkesztés

Megvizsgáltam azt is, hogy a szezonális jellemző-e a vásárlók között a fizetési mód kiválasztásakor, de a fentebb látható ábráról leolvasható, hogy gyakorlatilag nincsen különbség a egyik negyedév között sem, amikor a fizetési módok arányáról van szó. Csak a 2015 és a 2016 évet vettem bele a statisztikába, mert a másik két év (2014 és 2017) szempontjából nem áll rendelkezésre egész éves adat.

Összegezve a webáruházam fizetési módjairól szóló statisztikákat a számok tükrében kimondható, hogy az utánvétel, függetlenül az arától még mindig megkerülhetetlen és kulcsfontosságú fizetési mód, amire érdemes továbbra is kiemelt figyelmet fordítani, mert a körülbelül fizetések felében használatos. Azonban a fizetések másik felét - a csak kis

mértékben, de növekedő használatú - banki átutalás és a bankkártyás fizetés teszi ki. A PayPal fizetés az ára miatt, a Sofort Banking és a Barion pedig általánosságban nem váltotta be egyelőre a hozzá fűzött reményeket, de mivel költségmentesen üzemeltethetők, így továbbra is a fizetési portfólió részei maradhatnak.

4. FELTÁRÓ KVALITATÍV KUTATÁS

4.1. A feltáró kutatás leírása

A kvantitatív kutatás elkészítése előtt a konzulensem tanácsára feltáró kutatást, interjúkat készítettem. Azért volt rájuk szükségem, mert a szekunder adatgyűjtésben és a feldolgozott statisztikákban nehéz a jelenlegi legfrissebb vásárlói szokásokról adatokat találni, és olyan gyakorlati információkat szerezni, amelyeket a tapasztalt gyakorlati szakemberek és nem általános újságírók adnak.

Az alanyokat hólabda mintavétellel választottam ki, felhasználva annak a szoftver- és hardvernagykereskedő cégnek a kapcsolatait, ahol szakmai gyakorlatomat végzem.

A interjúk célja, hogy az interjúalanyok elmondják a véleményüket a kutatási kérdéscsoportokról, és így az interjúk során szerzett információk birtokában azokat elfogadni, vagy módosítani és véglegesíteni tudjam. Ezért az interjúk félig strukturált és inkább kvalitatív szemléletűként készültek. Az interjúkérdéseket úgy állítottam össze, hogy segítségükkel a kutatási kérdéseimre tereljem az interjúalanyok figyelmét. Az egyéb szakemberekkel folytatott interjúk kérdései eltértek az e-kereskedőkkel folytatott interjúk kérdéseitől, hiszen saját webáruház hiányában a webáruház működését érintő kérdésekre nem tudtak volna válaszolni.

Hét interjút sikerült elkészítenem. Ebből öt interjút telefonon keresztül végeztem el, kettő alany esetében pedig e-mailben elküldtem a kérdéseket és röviden és tömören fogalmazva írásban kaptam vissza őket. Az alanyok között, akik jellemzően 35-45 évesek voltak, 4 férfi és 2 nő található, egy alany pedig nem adott meg magáról személyes információt. Az alanyok között kettő gazdasági kutató, egy banki kártyaelfogadásra specializálódott szakember, egy online fizetésre specializálódott újságíró, egy üzleti tanácsadó és két elektronikai cikket árusító, magyar viszonylatban nagy webshop vezetésében dolgozó menedzser található. Az elemzések során főleg a hosszabb telefonos interjúk bizonyultak hasznosnak. A legtöbb információt a kutatási kérdéseimmel kapcsolatban az üzleti tanácsadótól és a két kutatótól tudtam meg.

Az interjúk szó szerinti leiratai a mellékletben (a papír alapú dolgozatban a mellékelt lemezen) találhatóak meg. Az interjúkérdések pedig a 9.4. és a 9.5. részben olvashatóak.

A feltáró kutatás elvégzése előtt az alábbi kutatási hipotéziseket fogalmaztam meg:

Kutatási kérdés	Hozzá kapcsolódó kutatási hipotézis
Egy szintre kerülhet a bankkártyás fizetés az utánvétellel 5 éven belül a rexdigital vásárlók körében?	5 éven belül az utánvétellel fizető vásárlók aránya meg fogja közelíteni az elektronikus előre fizetéssel fizetők arányát a rexdigital webáruházban.
Az átutalás vissza fog e szorulni a bankkártyás és egyéb elektronikus fizetések javára 5 éven belül webáruházam vásárlói körében?	5 éven belül a banki átutalással fizető vásárlók aránya 10% alá esik a rexdigital webáruházban.
Lesz a népszerű a Bitcoin 5 éven belül a rexdigital vásárlók körében?	5 éven belül a Bitcoin nal való fizetést az interneten vásárló magyarok legalább 5%-a használta már legalább egyszer, tehát érdemes lesz bevezetni a rexdigital webáruház fizetési módjai közé.
Ismert és kedvelt lesz e a mobilfizetés (MasterPass, ApplePay, AndroidPay) a rexdigital vásárlók körében?	5 éven belül a mobiltárcával való online fizetést az interneten vásárló magyarok legalább ötöde használja rendszeresen, tehát érdemes lesz bevezetni a rexdigital webáruházba és különös figyelemmel követni.
5 éven belül az utánvétel esetében a bankkártyás kiegyenlítés megelőzi a készpénzest a rexdigital vásárlók körében?	5 éven belül az utánvétel fizetések esetében a magyar vásárlók nagyobb részben használnak majd bankkártyát a vételár kiegyenlítésére, mint készpénzt, így érdemes lesz ennek tudatában kommunikálni és újra pozícionálni az utánvétel fizetést

Az interjúk hatására újra elemeztem a kutatási kérdéseimet és több helyen változtattam rajtuk. Ráébredtetek, hogy a kitöltők nagy része nem tudna 5 éves távlatban gondolkodni, így a kérdéseket néhány éves (1-3 éves) időtávlatra fogalmaztam át. Az interjúk elemzését ezen kutatási kérdéseimre fűzöm fel.

4.2. Az előzetes kutatási kérdések vizsgálata

Első kutatási kérdés vizsgálata: Egy szintre kerülhet a bankkártyás fizetés az utánvétellel 5 éven belül a rexdigital vásárlók körében?

Összességében az interjúalanyok nagyon hasonlóan látták a hazánkban meghatározó fizetési módok helyzetét napjainkban és a közeljövőben is. Szinte mindenki egyetértett abban, hogy a magyar vásárlók legnagyobb része készpénzpárti és ez nem fog megváltozni az elkövetkező 2-5 évben sem. Szerintük ehhez inkább generációváltás szükséges, hiszen az Y és Z generáció tagjai már gyakorlatilag beleszülettek a számlapénz mindennapi használatába. Az idősebb generációk azonban nagyon bizalmatlanok a kereskedőkben, szeretik kézzel megfogni a termékeket és szinte kizárólag készpénzzel fizetnek online rendelések esetén.

Az interjúalanyok tisztában voltak a jelenlegi statisztikákkal: körülbelül 60 és 80 százalék közé tették azon tranzakciók arányát az egész magyar e-kereskedelemben, amelyek utánvétellel történtek.⁷⁵ Az online bankkártyás fizetések arányát az online árukereskedelemben helyesen, 10-20% között becsülték. Többen kitértek rá, hogy az internetes szolgáltatások (például repülőjegy) vásárlásánál ez az arány már manapság is többszörös, azonban mivel a rexdigital webáruház fizikai árukereskedelemmel foglalkozik, a szolgáltatások elemzése irreleváns. A bolti és futárnál történő fizetéseken belül pedig szerintük is még jóval nagyobb a készpénzzel fizetés aránya, azonban ez többek szerint a fővárosra egyre kevésbé jellemző mind a hagyományos boltok, mind az online kereskedelem esetében. Azt, hogy ezen kijelentések okairól melyik alany, miként gondolkodott az alábbi idézetekkel szándékozom bemutatni:

„...nehezen tudom elképzelni, hogy kistelepüléseken, ahol még várják a nyugdíjast, meg mindenki inkább készpénzben szeretni tartani a pénzét, ott kártyával fizessenek...Budapesten meg, akik már

⁷⁵ Ezen utánvétekbe beleszámít a bolti személyes fizetés vagy a futárszolgáltatás történő fizetés is függetlenül, hogy bankkártyával vagy készpénzzel történik-e.

inkább mobiltelefonon felnőtt generáció a sokkal nagyobb mértékben áttér.” (35-40 év körüli banki szakember, nő)

„Termékeknél ügye rettenetesen bizalmatlan a magyar és akkor szereti kifizetni hogyha ő azt fizikailag megfogta” (35-40 év körüli gazdasági kutató, férfi)

„...amikor a magyar lakosságon belül mint 70% ragaszkodik a sárga csekkhez, akkor ne csodálkozzanak azon, hogy mi a francért nem használják az e-ker tranzakcióknál a bankkártyát és az elektronikus csatornáikat, azért amiért a sárga csekken hajlandók csak fizetni a közüzemi díjakat” (35-40 év körüli gazdasági kutató, férfi)

„egy olyan területről beszélünk, ami elég lassan mozog, elég lassan változik” (30-35 év körüli gazdasági kutató, nő)

„bármennyire is megbízható üzlet vagyunk, sok ideje üzemelünk és alapvetően nincs oka az embereknek kételkedni, de a mai napig a magyar ember ódzkodik előre fizetni bármit is, legyen ez utalás vagy bankkártya” (40 év körüli e-kereskedő menedzser, férfi)

„...ugyancsak más a helyzet, ha digitális terméket vagy digitális szolgáltatást vásárol valaki, mert ott nincsen fizikai termék kiszállítás és ezért utánvét nem is elérhető” (45-50 év körüli üzleti tanácsadó, férfi)

A válaszadók véleménye tehát egységesen az ellen szólt, hogy rövidtávon érdemben változhatna-e az e-kereskedelmi fizetési módok használati aránya. Így feleslegesnek éreztem az eredetileg tervezett kutatási kérdés felhasználását, mivel nagy valószínűséggel ugyanazt az eredményt kaptam volna, mint ami az interjúalanyok véleménye.

Az első interjúalanyommal felmerült a chargeback kérdésköre. A további megkérdezettek is egyetértettek abban, hogy valószínűleg változtatna a bankkártyás fizetés népszerűségén, amennyiben a chargeback lehetőségét az e-kereskedők, vagy a bankok jobban kommunikálnák, így növelve a bizalmat a bankkártyás fizetésben. A bankkártyás fizetés részarányának növelése azért lenne előnyös számomra, mert így egyrészt a vásárlóknak alacsonyabb áron tudom a szállítást biztosítani, másrészt az át nem vett csomagok nagy számából adódó költségeket csökkenthetem. A vételár napokkal korábban a bankszámlámra kerülhet.

„...mert a tízezreimre nem volt ráírva a nevem, viszont a bankkártyás fizetést tudom chargebackelni, ami nagyobb biztonságot ad.” (45-50 év körüli üzleti tanácsadó, férfi)

„Ha lenne egy ilyen edukációs kampány akkor nőne a népszerűsége a vásárlók körében.” (30-35 év körüli gazdasági kutató, nő)

„Interjúztató: Lehetséges, hogy azért olyan alacsonyok a bankkártyás fizetések a vevők szemébe, hogy nem bíznak a bankkártyában, pedig ez a legbiztonságosabb fizetési mód, mert ügye a bank jótalhat a pénzért...Interjúalany: Ez abszolút így van” (40 év körüli e-kereskedő menedzser, férfi)

Ennek fényében a kutatási kérdésemet az alábbi kérdésre módosítottam: Nőne a bankkártyás fizetés népszerűsége a rexdigital vásárlók körében, ha a tisztában lennének a chargeback lehetőségével?

A kérdőívben először edukálni fogom a kitöltőt⁷⁶ a chargeback szolgáltatásról, majd ezután teszem fel neki a kérdést, hogy ezen információk tudatában választaná-e a jövőben az online bankkártyás fizetést.

A kérdéshez tartozó, kvantitatív kutatásban vizsgálni tervezett kutatási hipotézisem pedig a következő: A chargeback bemutatása után a megkérdezett, online kártyás fizetés nem használó rexdigital vásárlók legalább negyede elgondolkozik a kártyás fizetés használatán. Azért választottam a 25%-os határt, mert véleményem szerint ezalatti arány esetén, nem érint elég vásárlót a probléma, hogy érdemes legyen foglalkozni vele.

Második kutatási kérdés vizsgálata: Az átutalás vissza fog-e szorulni a bankkártyás és egyéb elektronikus fizetések javára 5 éven belül webáruházam vásárlói körében?

Az interjúalanyaim egyetértettek abban, hogy az átutalásos fizetési mód aránya a néhány százalékot éri csak el átlagosan a magyar e-kereskedelemben. Azonban többen cáfolták a kijelentésemet, miszerint az átutalás teljesen eltűnne a fizetési módok közül. Rámutattak például arra, hogy manapság sokaknak nincsen a bankszámlájuk mellé bankkártya rendelve, valamit, hogy a nagyobb értékű termékeket előszeretettel fizetik ki az ügyfelek átutalással, és ez valószínűleg drasztikusan a jövőben sem fog változni. Az egyik megkérdezett e-kereskedő (magyar TOP 10-es webáruház) azt állította, hogy ők az átutalást preferálják és náluk közel 15%-os az aránya jelenleg. A másik megkérdezett webáruháznál dolgozó pedig nagy értékű hardverekkel foglalkozik, ahol sokszor eléri az utánvét felső határát, így náluk célszerű az ügyfeleknek az átutalás használata.

„Én azt gondolom, hogy ameddig a kereskedők ár érzékenyek és biztonsági okokból a vevők is hajlandók átvágni saját magukat, addig ez fent fog maradni” (45-50 év körüli üzleti tanácsadó, férfi)

„...lehet az, hogy ha esetleg nincs egyáltalán kártyája az illetőnek, főleg vidéken jellemző ez úgymond még.” (35-40 év körüli banki szakember, nő)

⁷⁶ Azon kitöltőket fogom erről megkérdezni, akik eddig nem használtak rendszeresen online bankkártyás fizetést

„...nagyobb értékű cuccoknál, hűtőszekrény és társasi, ot azért még az átutalást szokták használni (35-40 év körüli gazdasági kutató, férfi)

„Cégünk az előre utalást preferálja” (középkorú e-kereskedő menedzser - TOP 10-es webáruház, férfi)

„Interjúztató: 5 éven belül a banki átutalással fizetés szinte eltűnik majd a magyar online kiskereskedelemről? Interjúalany: Nem, a PSD2 pont ezt az irányt próbálja majd erősíteni.” (online fizetésekre specializálódott újságíró, ismeretlen életkor és nem)

Ennek fényében az eredeti kutatási kérdésemet elvettem, mert úgy ítélem, meg, hogy a kérdést az interjúk során megválaszoltuk az alanyokkal: egészen biztos, hogy az átutalás még az online fizetési ökoszisztéma része marad hosszú évekig. Ez azért is nagyon valószínű, 2018-tól életbe lép az új PSD2: Európai Uniósi direktíva a fizetési szolgáltatókról, ami kimondja, hogy a bankoknak az ügyfelek jóváhagyása függvényében meg kell osztaniuk az ügyfelek banki adatait külső szolgáltató cégekkel, amelyeknek nem feltétlenül kell bankoknak lenniük. Ezáltal teljesen új és sokkal versenyképesebb határokon átnyúló banki szolgáltatások fognak létesülni, és ez növelheti majd az új fajta banki tranzakciók népszerűségét.⁷⁷

Az interjúk közben felmerült bennem egy további kutatási kérdés, amely a most elvetett helyébe léphet: A rexdigital vásárlóknak fontos, hogy ismert és megbízható legyen a bankkártyaelfogadó szolgáltató? Ezen kérdés megválaszolása hasznos információt jelentene a webáruházam számára, mert jelenleg a külföldi Borgun szolgáltatóval vagyok szerződésben, és tartok tőle, hogy a vásárlóim bizalmatlanok ezen fizetési szolgáltatóval szemben. Ez a bizalmatlanság véleményem szerint teljesen alaptalan, de számomra fontosabb, hogy a vásárlók miként látják ezt a kérdést, hiszen az ő döntésükön múlik a bankkártyás fizetés választása vagy nem választása.

A kérdéshez tartozó, kvantitatív kutatásban vizsgálni tervezett kutatási hipotézisem pedig a következő: A megkérdezett rexdigital vásárlók legalább negyede bizalmatlan a nem közismert külföldi bankkártya elfogadó szolgáltatókkal (pl. Borgun) szemben. Azért választottam a 25%-os határt, mert véleményem szerint ezalatti arány esetén nem érint elég vásárlót a probléma, hogy érdemes legyen költségesebb, de népszerűbb fizetési szolgáltatót keresnem.

⁷⁷ Forrás: <https://www.evry.com/en/news/articles/psd2-the-directive-that-will-change-banking-as-we-know-it/> (letöltve: 2017.04.02)

Harmadik kutatási kérdés vizsgálata: Lesz a népszerű a Bitcoin 5 éven belül a rexdigital vásárlók körében?

Minden interjúalany véleményét sikerült megtudni a kérdésről. A vélemények egyöntetűen a Bitcoin ellen szóltak. Kiemelték, hogy a Bitcoin 2009-es elindulása óta már elég idő telt el a digitális pénznem számára, hogy amennyiben életképes és célszerű lenne a használata, úgy elterjedjen a vásárlók körében. Azonban ez a mai napig nem történt meg.

„A kérdésre azt mondanám, hogyha ez igazán nagy áttörés lenne vagy az lett volna, akkor az már megtörtént volna. Ahhoz, hogy ebből igazán nagy áttörés lenne, ahhoz szükség lenne egy nemzetközi fizetési rendszerre a maga garanciáival.” (45-50 év körüli üzleti tanácsadó, férfi)

„...szerintem most már annyi ideje van a piacon, hogyha jogosultsága lett volna, akkor jobban elterjed volna ez, én nem látom, hogy úgy nagyon terjedne.” (35-40 év körüli banki szakember, nő)

„Interjúztató: Ismeri-e a Bitcoin t? Ha igen, Ön szerint lesz e valaha ismert és kedvelt a Bitcoin használata a kiskereskedelemben? Interjúalany: Ismerem. Nem hiszem, hogy valaha elérné pl. a PayPal népszerűségét.” (középkorú e-kereskedő menedzser, férfi)

Véleményem szerint azonban hatalmas marketingértéke lenne a Bitcoin fizetési mód bevezetésének számomra, amely sok új vásárlót vonzhatna be. Ezért fenntartom a kutatási kérdést, és amennyiben pozitív kimenetele lesz a harmadik hipotézisemnek, úgy komolyan meg fogom fontolni a Bitcoin bevezetését.

A kutatási kérdésemet az alábbiak szerint véglegesítettem: Érdemes lesz-e a közeljövőben bevezetni a Bitcoint a webáruházamban?

A kérdéshez tartozó, kvantitatív kutatásban vizsgálni tervezett kutatási hipotézisem pedig a következő: A Bitcoinnal való fizetést a rexdigital vásárlók legalább 10%-a tervezi használni a jövőben. Véleményem szerint azért érheti el a 10%-ot a Bitcoint használni tervezők aránya a webáruházam vásárlói körében, mert okostelefon kiegészítőket értékesítő webáruházként a vásárlóim között nagyobb arányban található modern felfogású, újdonságokat kipróbálni kedvelő egyének.

Negyedik kutatási kérdés vizsgálata: Ismert és kedvelt lesz-e a mobilfizetés (MasterPass, ApplePay, AndroidPay) a rexdigital vásárlók körében?

Mivel az szóba jövő lehetőségek közül ApplePay és az AndroidPay nem érhető el még Magyarországon, így ebben a kutatási kérdésben a MasterPass fizetési móddal fogok inkább foglalkozni.

Az interjúalanyok alapvetően pozitívan álltak a mobilfizetések távolabbi jövőben történő népszerűségéhez, és jó iránynak, valóban lehetségesnek tartották a jövőbeli térnyerésüket. Azonban az e-kereskedők nem láttak akkora felhasználói bázist a jelenben és a közeljövőben a mobilfizetésekben, hogy érdemes legyen a bevezetésüket tervezniük, hiszen ők nem szeretnék nagy kockázatot vállalni az új fizetési módok bevezetése terén. Az egyéb szakemberek pedig felvilágosítottak arról, hogy a médiában híresztelt ugrásszerű elterjedés teljesen valószerűtlen lehetőség, a fizetési piac ennél sokkal lassabban változik.

„Most már terjedget, de nem lett olyan robbanás MasterPass téren, mint ahogy azt a MasterCard kommunikálta a bevezetésekor, hogy az milyen változásokat fog okozni a piacon. Nem tudom, hogy ennek a technikai problémák az okai vagy a kereskedőket nem sikerült eléggé bevonni.” (45-50 év körüli üzleti tanácsadó, férfi)

„Hát nyilván a mobilnak van nagyobb jövője, arrafelé halad a piac.” (35-40 év körüli banki szakember, nő)

„A világ minden pénze sem elég arra, hogy ezt elkezdjék terjeszteni, egyébként meg egy picit az van bennem, hogy nem oldod meg bizonyára valódi problémát” (35-40 év körüli gazdasági kutató, férfi)

„Interjúztató: Utána olvastam és többen azt mondják, hogy a 17-18-as évek a mobil fizetések forradalmáról fog szólni tehát eléggé elterjedtek. Interjúalany: Ha visszakeresed a régi cikkeket, akkor 2005 óta csak ilyen cikkeket lehet olvasni, és mindig 2-3-4-5 éves távlatban beszélnek, hogy jön a forradalom, de még sose jött” (35-40 év körüli gazdasági kutató, férfi)

„...nekünk az fontos, hogyha bevezetünk bármilyen új technológiát, akár e a webes akár a fizikai üzletben történő fizetéssel, akkor az ne 1500 vagy 3000 embernek vezessük be, aki használja a szolgáltatást, hanem akármelyik vásárlónk hozzáférhessen, különben nem éri meg az energiát befektetni” (40 év körüli e-kereskedő menedzser, férfi)

„Ismerjük ezeket a szolgáltatásokat, a PayPass fizetés mellett szükségtelennek érezzük, illetve ezen szolgáltatásoknak lényegesen kis létszámú felhasználóbázisa van hazánkban.” (középkorú e-kereskedő menedzser, férfi)

Figyelembe véve a mobilfizetések alapvetően pozitív megítélését a szakértők szemében és azt, hogy számomra nem járna számottevő költséggel a MasterPass bevezetése, úgy ítélem meg, hogy megéri megkérdezni a vásárlóim véleményét a MasterPassról, és amennyiben pozitív eredménnyel zárul kérdés, úgy tervezni annak bevezetését.

A kutatási kérdésemet az alábbiak szerint véglegesítettem: Érdemes lesz-e a MasterPass fizetési módot bevezetni a webáruházamban?

A kérdéshez tartozó, kvantitatív kutatásban vizsgálni tervezett kutatási hipotézisem pedig a következő: A MasterPassal történő fizetést a megkérdezett rexdigital vásárlók több mint negyede tervezi használni a jövőben. Azért választottam ezt a határt, mert véleményem szerint ezalatti arány esetén nem érint elég vásárlót a MasterPass, hogy érdemes legyen a bevezetését tervezni a közeljövőben.

Ötödik kutatási kérdés vizsgálata: 5 éven belül az utánvétel esetében a bankkártyás kiegyenlítés megelőzi a készpénzest a rexdigital vásárlók körében?

A kitöltőim nagy része egyetértett abban, hogy amennyiben a vásárlók utólag, a csomag érkezésekor tudják kifizetni a rendelés ellenértékét, úgy sokkal szívesebben fizetnek bankkártyával, mintha előre kellene vele fizetniük. A bankkártyás fizetések aránya az utánvéten belül pedig az interjúalanyok szerint is növekedni fog a jövőben. Többen kitértek arra, hogy mennyire nagy potenciált látnak az átvevőhelyeken és csomagautomatákban (például Webox, FoxPost, PickPackPont, PostaPont stb.) való átvételben. Ezen átvételi pontokra pedig igaz, hogy ott nagyobb mértékben szeretnek a magyar vásárlók bankkártyával fizetni. A csomag automatákra különösen jellemző ez, hiszen ott kizárólag bankkártyával lehetséges fizetni.

„Tehát ezek szépen törnek előre, mert ügye sokszor kényelmesebb, mint hogy otthon kell lenni. És ezeken belül már a fizetés aránya már a bankkártya felé megy.” (45-50 év körüli üzleti tanácsadó, férfi)

„...most egy hete elérhetőek nálunk ezek a DPD pickup pontok” (40 év körüli e-kereskedő menedzser, férfi)

„Készpénzzel fizetnek nagyrésztben, a jövőben biztosan változni fog a bankkártyás fizetés javára.” (középkorú e-kereskedő menedzser, férfi)

„Termékeknél ügye rettenetesen bizalmatlan a magyar és akkor szereti kifizetni hogyha ő azt fizikailag megfogta, úgyhogy valószínűleg minél több futár vagy átadási pont biztosít bankkártyás lehetőséget vagy éppen a bolt maga fizikai átadásnál, annál inkább megy fel a bankkártyás fizetési hajlandóság, tehát hogy ott már azért egész szép számokat tudnak...” (35-40 év körüli gazdasági kutató, férfi)

A kutatási kérdésemet érdemesnek tartottam a vizsgálatra, hiszen a saját és a szakértők véleménye továbbá a statisztikák is megerősítik a létjogosultságát. Amennyiben a kutatási hipotézisem elfogadásra kerül, úgy a jövőben különös figyelmet lesz érdemes szentelnem az utánvétes fizetések bankkártyás kiegyenlítésének lehetőségére. Amennyiben a vásárlóknak elnyeri a tetszését és megszokják a lehetőségét, úgy azon webáruházak,

amelyeknél nem elérhető ez a szolgáltatás, vagy nem kommunikálják megfelelően a vevők felé, versenyhátrányba kerülhetnek.

A kutatási kérdésemet az alábbiak szerint véglegesítettem: A csomagautomatáknál, átvételi ponton vagy futárnál történő bankkártyás fizetés a közeljövőben népszerű lesz a rexdigital vásárlók körében?

A kérdéshez tartozó, kvantitatív kutatásban vizsgálni tervezett kutatási hipotézisem pedig a következő: A megkérdezett utánvétellel fizető rexdigital vásárlók több mint 40%-a tervezi a jövőben rendszeresen bankkártyával fizetni utánvétes küldeményét.

4.3. Végleges kutatási kérdések és hipotézisek

A szekunder kutatásból és a feltáró kutatásból levont következtetések alapján a kvantitatív kutatással vizsgálni szándékozott kutatási kérdéseim és kutatási hipotéziseim a következők:

Kutatási kérdés	Hozzá kapcsolódó kutatási hipotézis
1. Nőne a bankkártyás fizetés népszerűsége a rexdigital vásárlók körében, ha a tisztában lennének a chargeback lehetőségével?	A chargeback bemutatása után, a megkérdezett, online kártyás fizetést nem használó rexdigital vásárlók legalább 10%-a elgondolkozik a kártyás fizetés használatán.
2. A rexdigital vásárlóknak fontos, hogy ismert és megbízható legyen a bankkártyaelfogadó szolgáltató?	A megkérdezett rexdigital vásárlók legalább negyede bizalmatlan a nem közismert külföldi bankkártya elfogadó szolgáltatókkal (pl. Borgun) szemben.
3. Érdemes lesz-e a közeljövőben bevezetni a Bitcoint a webáruházamban?	A Bitcoinnal való fizetést a rexdigital vásárlók legalább 10%-a tervezi használni a jövőben.
4. Érdemes lesz-e a MasterPass fizetési módot bevezetni a webáruházamban?	A MasterPassal történő fizetést a megkérdezett rexdigital vásárlók több mint negyede tervezi használni a jövőben.

<p>5. A futárnál történő bankkártyás fizetés rövid távon belül meg fogja előzni a készpénzes fizetést a rexdigital vásárlók körében?</p>	<p>A megkérdezett rexdigital vásárlók több mint fele tervezi a jövőben rendszeresen használni a futárnál vagy automatánál történő bankkártyás fizetést.</p>
--	---

5. KVANTITATÍV KUTATÁS

5.1. A kérdőíves kutatás leírása

A kvantitatív online kérdőíves kutatásomban az előzőekben felvázolt kutatási kérdésekre kerestem a választ a vásárlóim körében. A kérdőívek elkészítéséhez és a kitöltésekhez Google Kérdőívek szoftvert használtam. A kitöltésre való felkérést e-mailben küldtem el azon egyéneknek, akik 2016. január 1. és 2017. március 04. között legalább egyszer vásároltak a rexdigital.hu webáruházban. Olyan egyedeket, akik 2015-ban vagy előtte vásároltak nem tartottam érdemesnek a megkérdezésre, mert valószínűleg már nem emlékeztek volna a vásárlásukra, és hogy milyen módon fizettek.

A kérdőív nem tekinthető véletlen kiválasztásnak, hiszen azon egyedek, akik szívesebben töltenek ki kérdőíveket vagy vonzónak találták a kitöltéshez járó kupon lehetőségét nagyobb arányban vannak reprezentálva a mintában, mint a teljes sokaságban.

A teljes halmaz 5928 egyént tartalmaz. Az egyének 61%-a nyitotta meg a levelet és 15%-uk, azaz **894** **egyén** ki is töltötte azt. Ez a várakozásaimat messze felülmúlta és valószínűleg a kitöltéshez kapott kedvezménykuponnak, valamint a személyes hangvételi felkérésnek volt köszönhető. A kérdőívre való felkérés számos rendelést és néhány reklamációt is eredményezett.

A kitöltések 2017. március 05. és 16. között érkeztek. Az első 100 kitöltés kevesebb mint egy órával a felkérések kiküldése után már beérkezett.

5.2. Kérdőívek elemzése

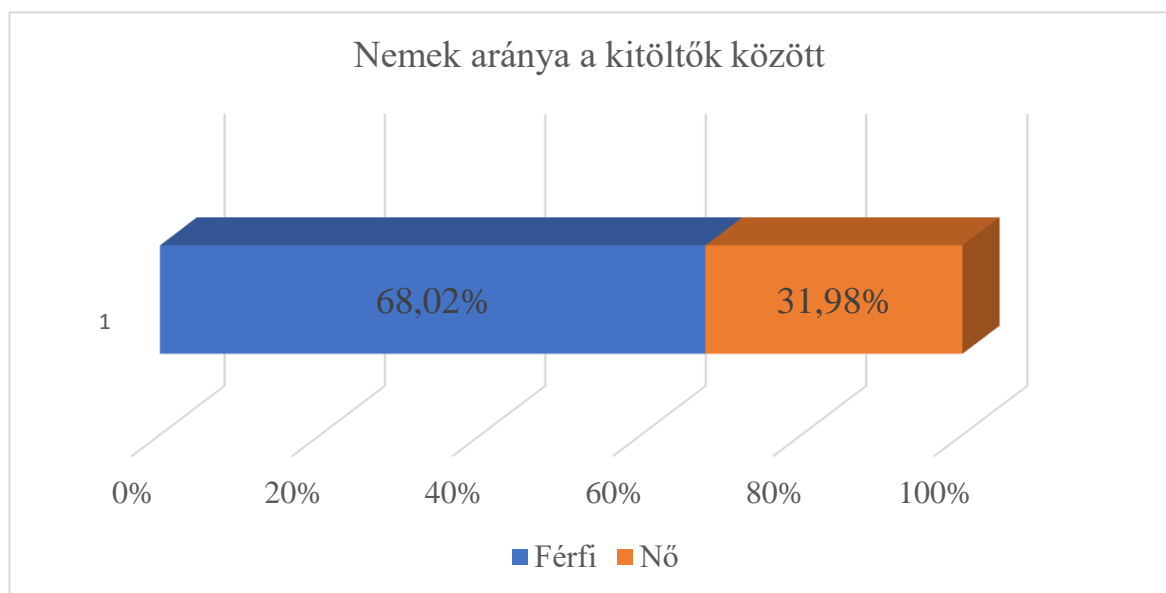
A kérdőívek elemzését IBM SPSS Statistics 23 és Microsoft Excel 2016 szoftverrel végeztem. A 15 feltett kérdésből 10 tekinthető a kutatás szempontjából informatív kérdésnek és 5 kérdés demográfiai adatokról kérdezett. A válaszlehetőségek főleg nominális típusúak voltak, de akadt néhány ordinális típusú is közöttük. Ezeket

keresztábrás elemzéssel (khi-négyzet és Cramer's mutatókkal) fogom vizsgálni. A kérdőív kérdései és lehetséges válaszlehetőségei a 9.6. részben találhatóak meg.

Az elemzést az utolsó 5 kérdéssel kezdem, mert ezek a kérdések kapcsolódnak a kitöltők demográfiai adataihoz, amikből a későbbiekben különböző összefüggéseket lehet majd vizsgálni.

11. kérdés - Kérem adja meg a nemét!

7. ábra
mértékegység: százalék

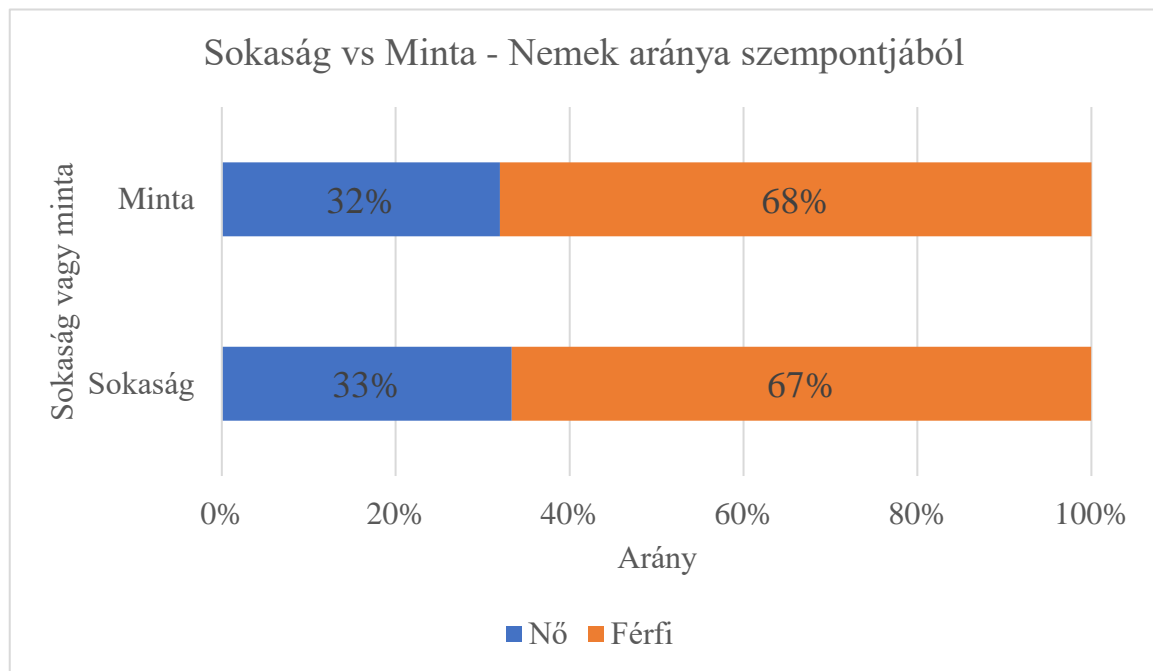


Forrás: saját szerkesztés

A kérdést a válaszadók 99%-a kitöltötte. Látható, hogy a férfiak a válaszadók 68 százalékát teszik ki. Számításaim szerint a vizsgált időszakban (2016-17) a teljes sokaság (magánszemély vásárlók) pontosan kétharmada férfi és egyharmada nő volt, amely nagyon markáns férfitöbbletet jelent.⁷⁸

⁷⁸ A számításokat a kiszállítási név keresztnév részéből végeztem

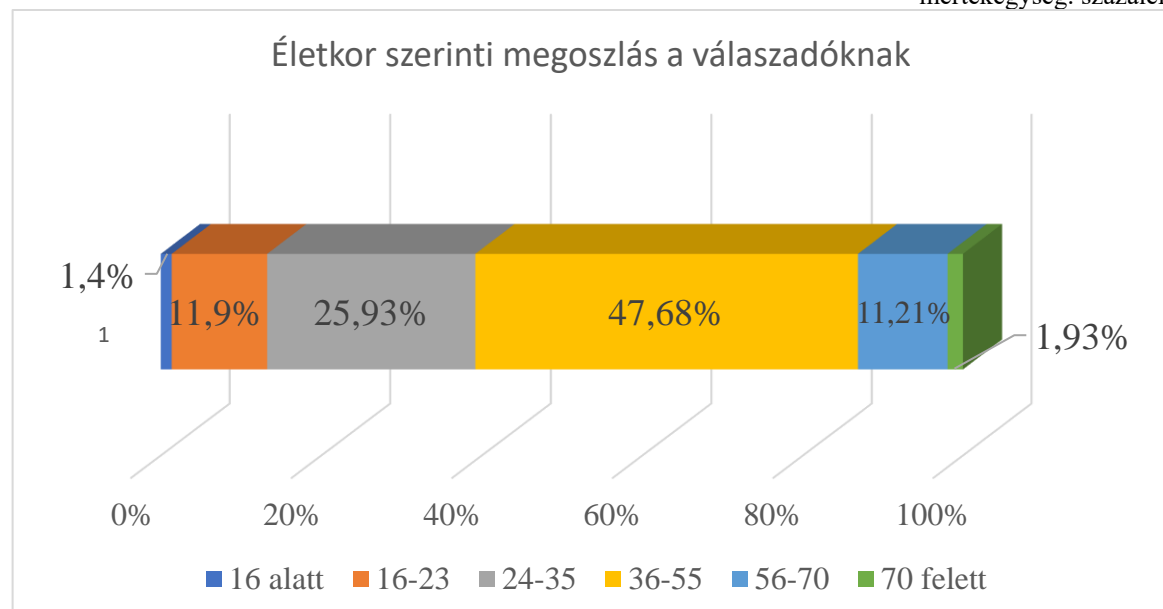
8. ábra
mértékegység: százalék



Forrás: saját szerkesztés

12. kérdés - Kérem adja meg az életkorát!

9. ábra
mértékegység: százalék

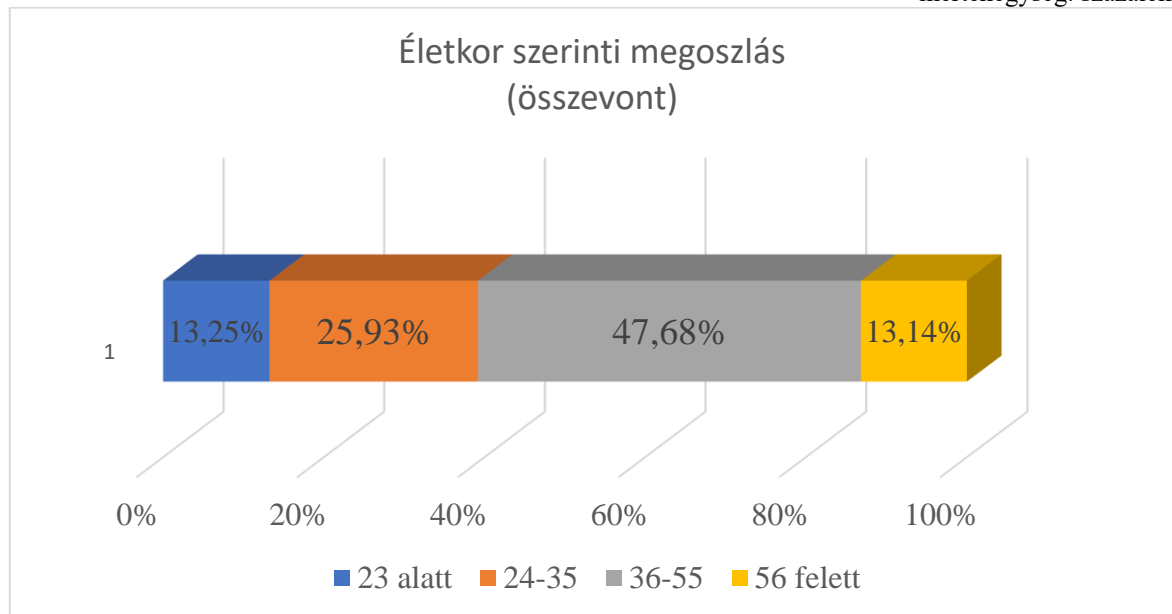


Forrás: saját szerkesztés

A megkérdezettek életkora 98,8%-os válaszarány mellett a fenti ábra szerint alakult. Szinte elhanyagolható 16 évnél fiatalabb és 70 évnél idősebb egyed töltötte ki a kérdőívet. Mindkét

véglet esetén feltehetően azért, mert a gyerekek még manapság sem jellemző, hogy maguktól interneten fizikai árut vásároljanak. Ugyanez igaz a 70 évnél idősebbekre is, akik közül feltehetően sokan idegenkednek az internettől. A pontosabb keresztátlás számítások érdekében, ezért a 16 alatt és a 16-23 csoportokat, valamint a 56-70 és a 70 felett csoportokat összevonom. Az összevonás után így néz ki a kitöltők életkor szerinti megoszlása:

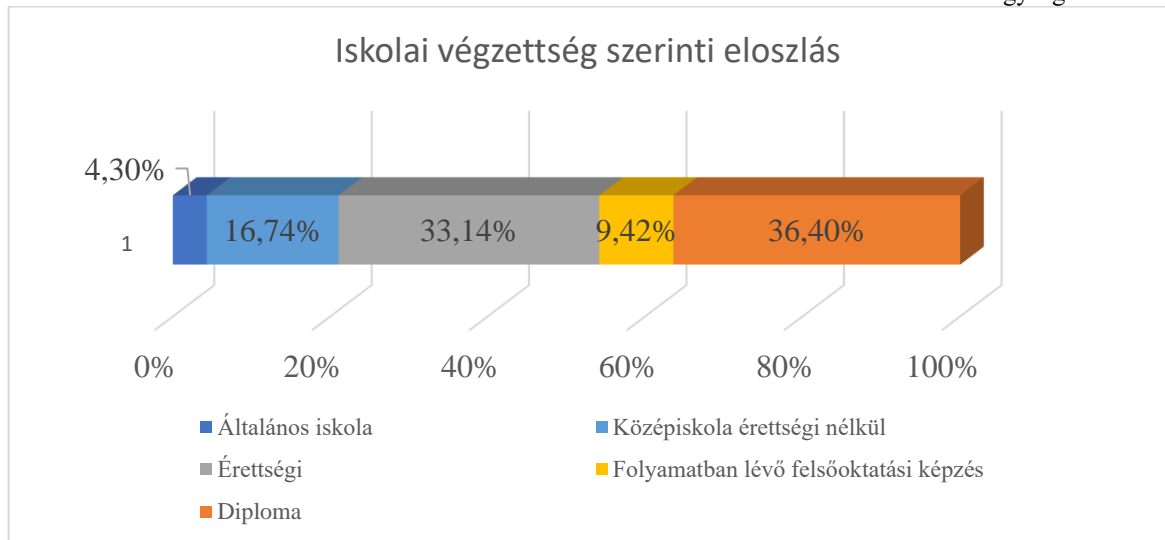
10. ábra
mértékegység: százalék



Sajnos mivel nem áll rendelkezésre életkor információ a teljes sokaságra vonatkoztatva, így nem tudom megállapítani, hogy mennyire pontosan reprezentálja a minta a sokaságot életkor szerint.

13. kérdés - Kérem adja meg legmagasabb iskolai végzettségét!

11. ábra
mértékegység: százalék

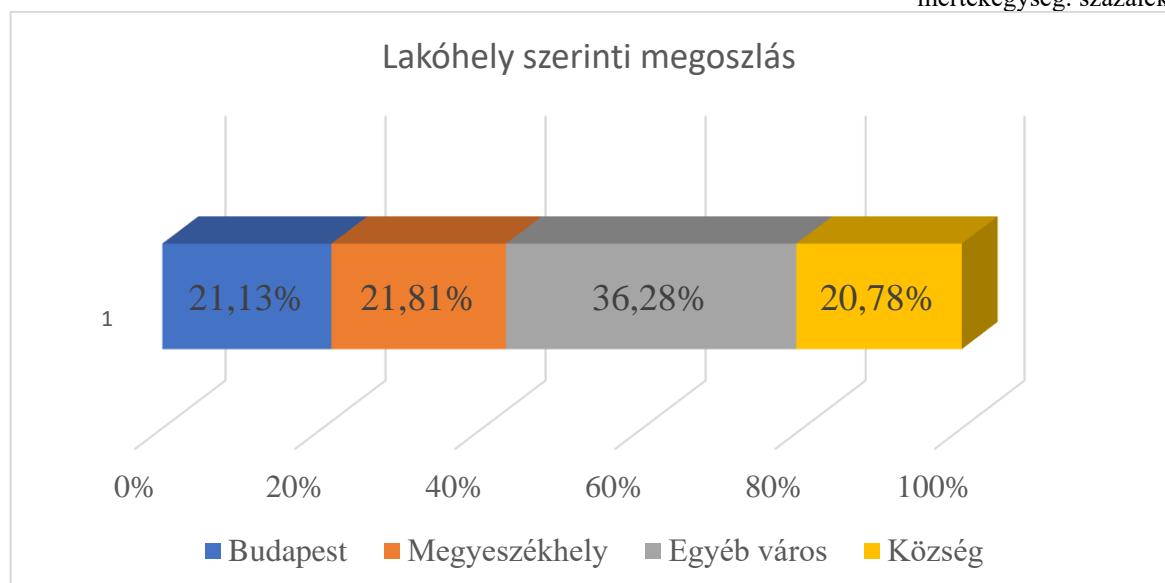


Forrás: saját szerkesztés

A válaszadók 96,2%-a kitöltötte ezt a kérdést. Az ábrán látható, hogy a válaszadók közel felének van folyamatban lévő vagy már megszerzett felsőoktatási képesítése, és csupán a válaszadók 21%-a nem rendelkezik érettséggel sem. Sajnos ahogy az életkornál, az iskolázottsággal kapcsolatban sem áll rendelkezésre adat a teljes sokaságra vonatkoztatva, így nem állapítható meg, hogy a minta mennyire pontosan reprezentálja a sokaságot iskolázottság szerint.

14. kérdés - Kérem adja meg lakóhelyét!

12. ábra
mértékegység: százalék



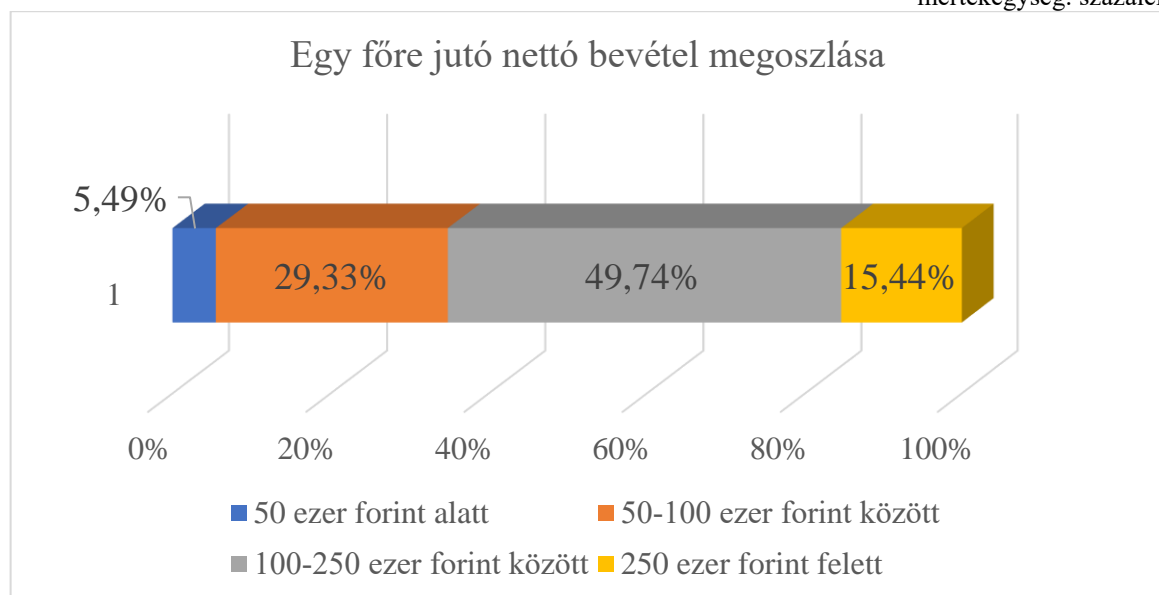
Forrás: saját szerkesztés

A 894 válaszadóból a többség, azaz 871 fő kitöltötte ezt a kérdést. Az ábrán látható, hogy a Budapestiek csupán 21,1%-ban vannak a mintában reprezentálva, tehát a kitöltők négyötöde vidéki, valamint, hogy a válaszadók csupán 43%-a lakik nagyvárosban (főváros vagy megyeszékhely).

A minta lakóhely szerinti reprezentatív voltának megítéléséhez megvizsgáltam tehát a teljes vizsgált sokaság (2016-17-ben vásárlók) lakóhely szerinti arányát a kiszállítási cím irányítószám adataiból. A sokaság 20,2%-a él Budapesten és 22,79%-a megyeszékhelyen, így a minta a budapestiek és a megyeszékhelyen élők aránya szerint megközelítőleg jól reprezentálja a sokaságot.

15. kérdés – Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét!

13. ábra
mértékegység: százalék



Forrás: saját szerkesztés

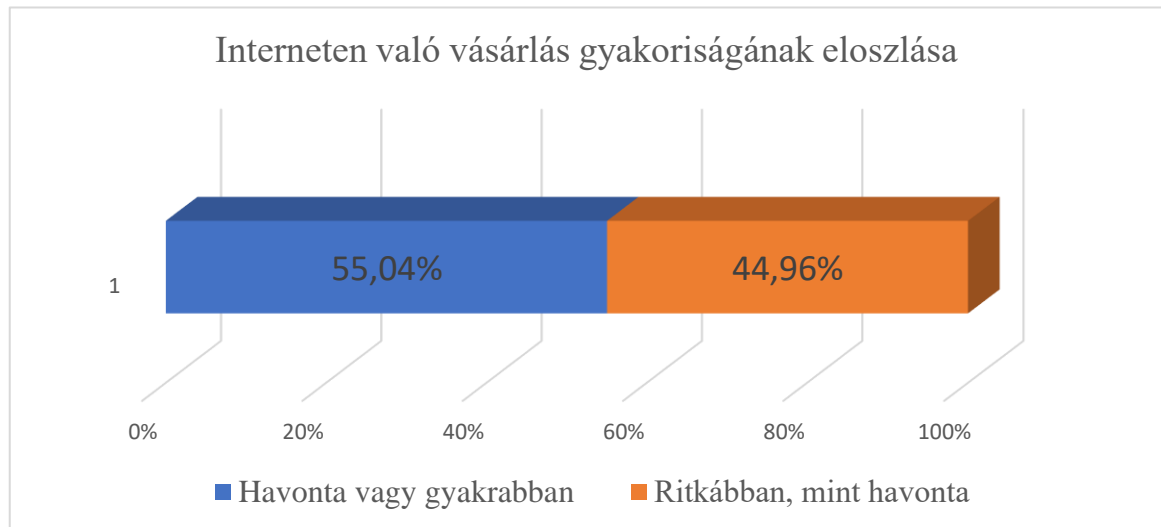
Erre a kényes kérdésre a válaszadók csupán 65,2%-a válaszolt (583 fő). Mivel a KSH adatai szerint 2015-ben a magyar átlagos egy főre jutó nettó jövedelem 84 512 forint volt⁷⁹, így a fenti adatokból elmondható, hogy a mintában található egyedek több mint 65%-a átlag feletti jövedelemszinten él. Sajnos a teljes sokaságra nem áll rendelkezésre adat a jövedelmi viszonyokról, így nem dönthető el, hogy mennyire reprezentálja a minta a sokaságot jövedelemszint tekintetében.

⁷⁹ https://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_zhc014a.html (letöltve 2017.04.23 12:09)

A demográfiai kérdések után pedig jöjjön a 10, kutatás szempontjából fontos kérdés.

1. kérdés - Milyen gyakran szokott interneten vásárolni?

14. ábra
mértékegység: százalék



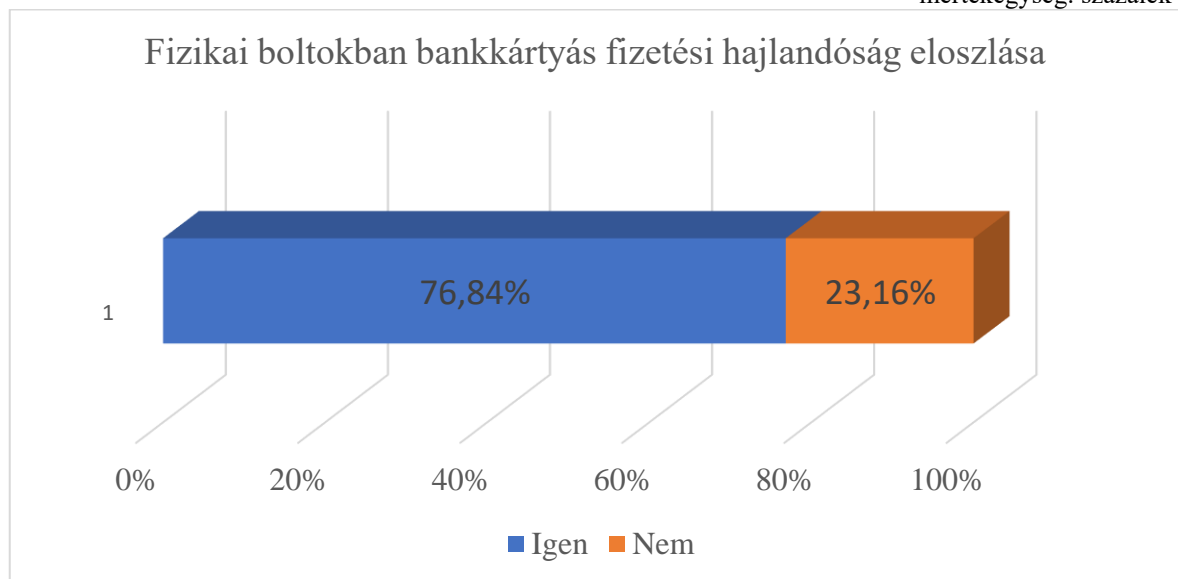
Forrás: saját szerkesztés

A legtöbb válaszadó (98,8%) kitöltötte ezt a kérdést. A válaszadók 55%-a havonta vagy gyakrabban vásárol az interneten. Ennek az átlag feletti magas aránynak az oka természetesen az lehet, hogy okostelefon kiegészítőket vásárló egyedeket vizsgáltam.

Az eredményeket látva érdemesnek találtam megvizsgálni, hogy vajon van-e kapcsolat a havi jövedelem nagysága az internetes vásárlások gyakoriságára között, ezért keresztábra elemzést végeztem a két változóval. Mivel a khi-négyzet próba szignifikanciája 0,338 vagyis nagyobb, mint 0,05, ezért elfogadhatjuk a khi-négyzet próba hipotézisét, vagyis nincs összefüggés a havi jövedelem és az internetes vásárlási gyakoriság között a mintában.

2. kérdés - Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni?

15. ábra
mértékegység: százalék



Forrás: saját szerkesztés

A legtöbb válaszadó (98,8%) kitöltötte ezt a kérdést. A válaszadók többsége (76,8%-a) szokott fizikai boltokban bankkártyával fizetni és kevesebb, mint negyedük nem szokott.

Az eredményeket látva érdekesnek találtam megvizsgálni, hogy vajon igaz-e az az állítás, miszerint a Budapestiek nagyobb arányban használnak bankkártyát, mint a vidékiek. Keresztábrát hoztam létre ennek a kérdésnek az eldöntésére. A válaszadókat budapestiekre és vidékiekre osztottam.

Fizikai boltokban bankkártyás fizetés és vidék vagy Budapest keresztábra elemzés

7. táblázat
mértékegység: -

Chi-Square Tests					
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	20,036 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	19,156	1	,000		
Likelihood Ratio	22,843	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
N of Valid Cases	864				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 41,51.

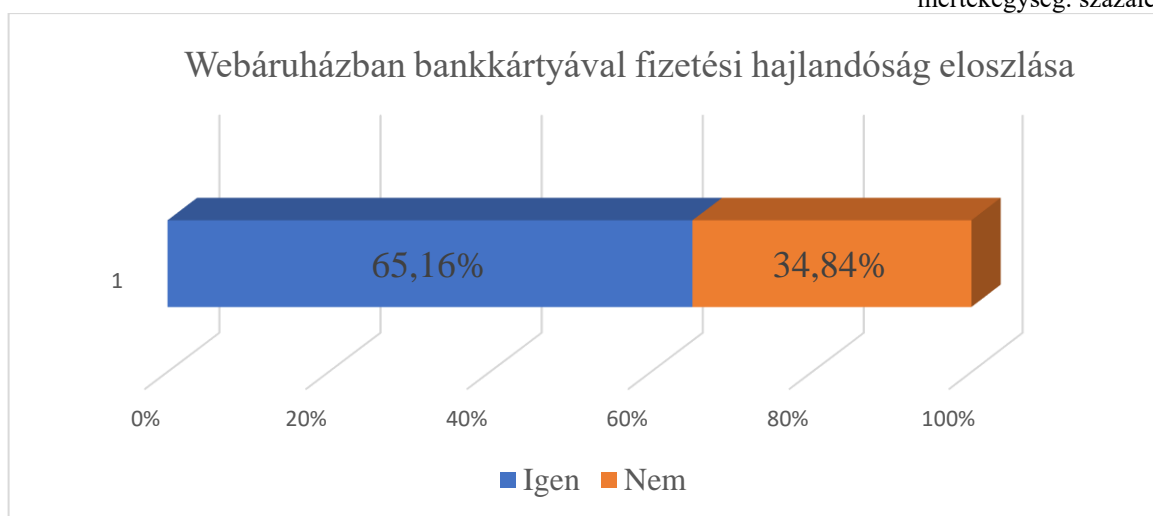
b. Computed only for a 2x2 table

Forrás: saját szerkesztés (SPSS kimeneti fájlból)

A hipotézis beigazolódott, mert a khi-négyzet próba szignifikanciája 0,000 vagyis kisebb, mint 0,05, ezért elvethetjük a khi-négyzet próba hipotézisét, vagyis van összefüggés a havi jövedelem és az internetes vásárlási gyakoriság között. A Cramer's mutató pedig 0,152, ami gyenge kapcsolatot feltételez.

3. kérdés - Webáruházban előfordult már, hogy bankkártyával fizetett?

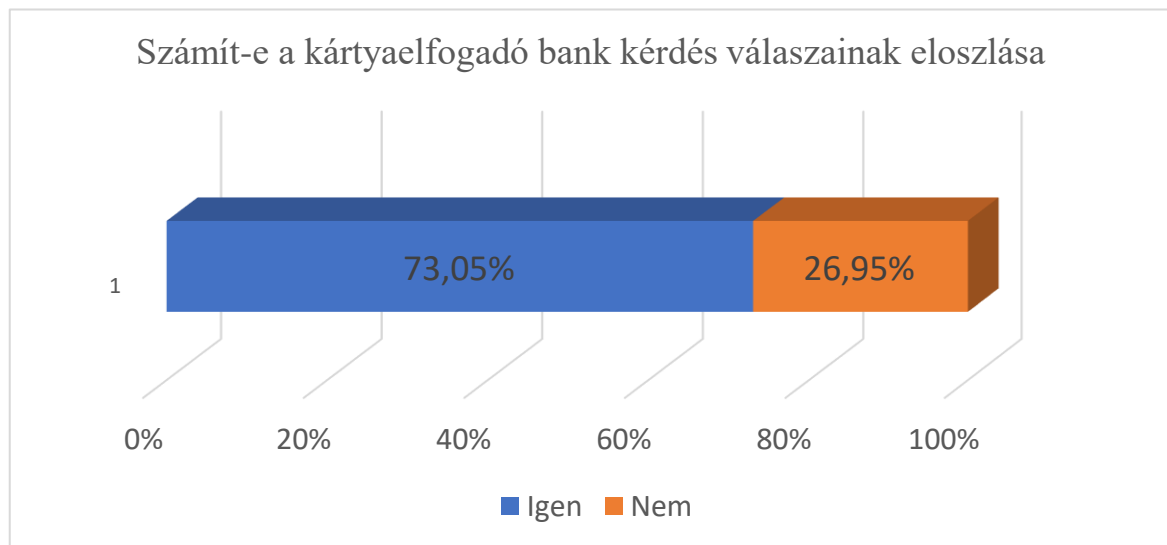
16. ábra
mértékegység: százalék



Forrás: saját szerkesztés

A legtöbb válaszadó (98,9%) kitöltötte ezt a kérdést. A válaszadók közel harmada szokott az interneten bankkártyával vásárolni, azonban szembetűnő, hogy több, mint 11 százalékponttal kevesebben használnak bankkártyát az interneten, mint fizikai boltokban. Ez a magas bankkártyás fizetési arány annak is lehet köszönhető véleményem szerint, hogy nem különböztette meg a kérdés az áru- és szolgáltatásvásárlást. A szolgáltatások esetében nyilvánvalóan sokkal magasabb a bankkártyás fizetések aránya, mint az árukereskedelemben. Továbbá a kérdésfeltevésből nem következik a rendszeres használat sem.

4. kérdés - Számít Önnek, hogy a webáruházakban milyen bank felületén lehetséges fizetni, azaz amennyiben nem a megszokott banki felületre (például: OTP, CIB, K&H) irányítja át a webáruház, hanem külföldi cégek oldalára (pl. Borgun, Wirecard), akkor jellemző, hogy bizalmatlanságból inkább nem bankkártyával fizet?



Forrás: saját szerkesztés

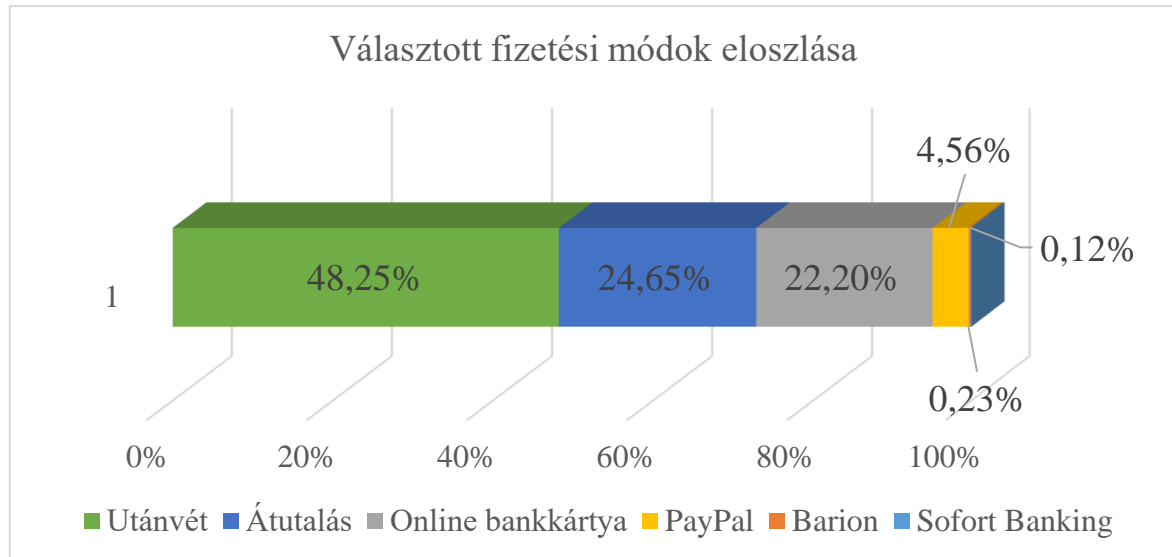
Ez a kérdést értelemszerűen csak azon egyéneknek lett feltéve, akik úgy nyilatkoztak, hogy használtak már bankkártyát online vásárlásaik során. Ezen válaszadók (576 fő) 97,9%-a kitöltötte a kérdést. A kérdésre a várakozásaimat felülmúlva a válaszadók 73%-a igennel válaszolt. Ezt okozhatja a kérdésfeltevés torzító hatása, ami az igen választ sugallja az olvasóban. Azonban ezt figyelembe véve is kimagasló azon válaszadók aránya, akiknek fontos az ismert és megbízható bankkártyaelfogadó szolgáltató.

Az ehhez a kérdéshez kapcsolódó kutatási hipotézisem a következő volt: A megkérdezett rexdigital vásárlók legalább negyede bizalmatlan a nem közismert külföldi bankkártya elfogadó szolgáltatókkal (pl. Borgun) szemben. A hipotézisem ezzel beigazolódott, tehát levonhatom a következtetést, hogy érdemes lenne egy ismertebb bankkártyaelfogadó szolgáltatóra váltanom, mert ezzel növelhetem a bankkártyás fizetések arányát, ami javíthat a vállalkozásom cash-flowján és csökkentheti az utánvétes rendelések át ne vételéből adódó veszteségeket.

Érdeemesnek tartottam megvizsgálni, hogy vajon az idősebb egyedek bizalmatlanabbak-e az ismeretlen bankkártyás fizetési szolgáltatókkal szemben, azaz, hogy az életkor hatással van-e bankkártyás fizetési szolgáltatóval szembeni bizalmatlanságra. Ezért keresztábrát hoztam létre a két változóval. Mivel a khi-négyzet próba szignifikanciája 0,813 vagyis nagyobb, mint 0,05, ezért elfogadhatjuk a khi-négyzet próba hipotézisét, vagyis nincs összefüggés a két változó között. Az idősebbek és a fiatalabbak is körülbelül ugyanolyan mértékben bizalmatlanok az ismeretlen vagy külföldi bankkártyás fizetési szolgáltatókkal szemben.

5. kérdés - Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?

18. ábra
mértékegység: százalék

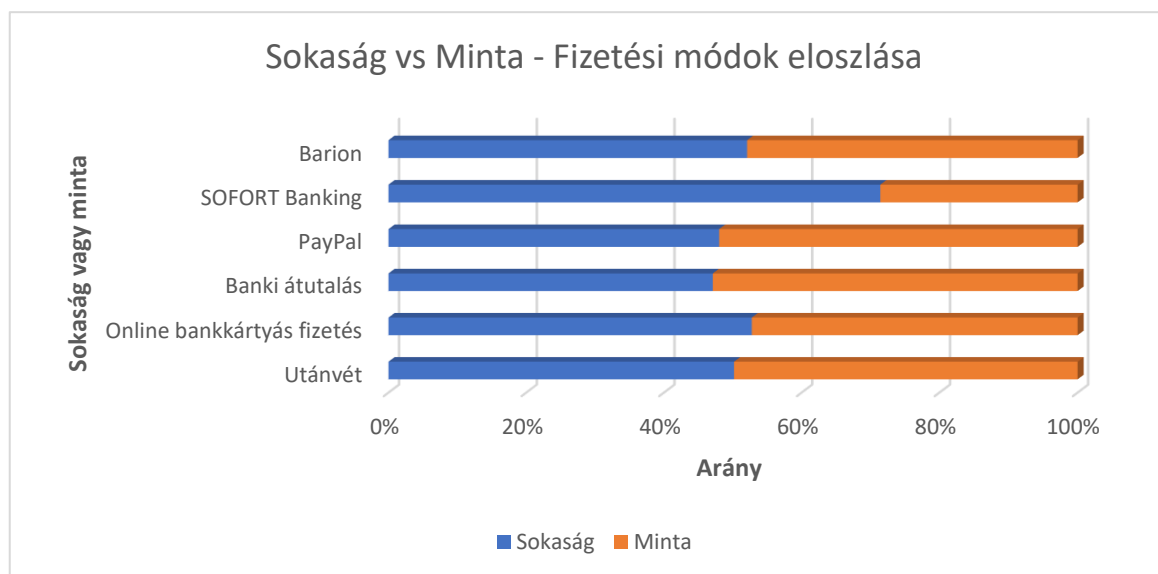


Forrás: saját szerkesztés

A kutatásom szempontjából kívánatos lenne, ha a vizsgált minta a vásárlók által használt fizetési módok szempontjából reprezentatív lenne. Mivel a mintában található egyedek 48,2%-a fizetett utánvéttel, a rexdigital vásárlóknak (sokaság) pedig 48,55%-a fizetett 2016 és 2017 márciusa között utánvéttel, így az utánvétellel fizetők szerint megközelítőleg reprezentatív a kutatás. Továbbá a mintában található egyedek 22,2%-a fizetett bankkártyával, ami a teljes sokaságra (24,8%) vonatkoztatva kissé alul van reprezentálva. A PayPal-al fizetők aránya a mintában 4,6% volt, a teljes sokaságra nézve pedig 4,25%, ami ugyancsak szinte megegyezik. A mintában található egyedeknek a 24,6%-a fizetett banki átutalással, ami kissé felülreprezentálja a sokaságot, ahol a vásárlók 21,9%-a fizetett átutalással tavaly és idén márciusig. A Barionnal fizetők aránya pedig a mintában 0,23% a teljes sokaságra nézve pedig 0,25%. A Sofort Banking-gal fizetők pedig a mintában 0,12%-ot képviseltek, a sokaságban viszont 0,3% az arányuk. Az utóbbi két fizetési módot azért lenne érdemes a vizsgálatok során figyelmen kívül hagyni, mert csupán 2 és 1 ember nyilatkozott úgy, hogy Barionnal vagy Sofort Banking-gal fizetett, ez pedig torzítana az eredményeken. Összegezve megállapítható, hogy a fizetési módok arányára nézve megközelítőleg reprezentatív minta állt össze, amivel jól jellemezhető a sokaság is. Ezt szemlélteti a következő ábra is, amely azt mutatja, hogy az egyes fizetési módok esetében

a sokaságban vagy a mintában megfigyelhető arány a magasabb, avagy 50% esetén megegyeznek. Az ábrán látható, hogy az elhanyagolható Sofort Banking-on kívül az összes sáv 50% körül áll.

19. ábra
mértékegység: százalék



Forrás: saját szerkesztés

Mivel az egyik legfontosabb kérdésről van szó, ezért a választott fizetési módot az összes lehetséges demográfiai és egyéb változóval megvizsgáltam, hogy létezik-e kapcsolat közöttük. Ezt az alábbi ábra szemléletesen mutatja:

8. táblázat
mértékegység: -

Van-e kapcsolat a fizetési mód és egyéb változók között			
Változó	Khi-négyzet próba szignifikanciája	Cramer's V	Kapcsolat erőssége
Nem	0,024	0,106	Gyenge
Életkor	0,005	0,097	Gyenge
Lakóhely	0,000	0,127	Gyenge
Iskolázottság (egyszerűsített)	0,000	0,146	Gyenge
Jövedelem (egyszerűsített)	0,286	-	Nincs
Fizikai boltban szokott bankkártyával fizetni?	0,000	0,334	Közepesnél gyengébb
Fizetett már bankkártyával az interneten?	0,000	0,512	Közepes

Forrás: saját szerkesztés

A változók közötti kapcsolat keresztábrás vizsgálatánál néhány egyszerűsítést kellett eszközölnöm, hogy az eredmények értelmezhetőek legyenek.⁸⁰ Kihagytam azokat a kitöltőket, akik Sofort Bankinggal vagy Barionnal fizettek a kis elemszámuk miatt. A jövedelem szerinti vizsgálatnál pedig a PayPalal fizetőket is kihagytam, valamint az 50 ezer forint alatti és az 50-100 ezer forint közötti havi nettó egy főre jutó jövedelemmel rendelkező kitöltőket összevontam. Az iskolai végzettség vizsgálatánál pedig 3 csoportot képeztem: Érettségi nélküliek, Érettségizettek és Felsőoktatási képzésben tanultak.

Az vizsgálat eredményei szerint a jövedelem változón kívül minden esetben volt legalább gyenge, legfeljebb közepes erősségű kapcsolat a fizetési mód és a nem, életkor, lakóhely, iskolázottság és bankkártyás vásárlási szokások között.

A nem esetében elmondható, hogy a nők 30%-ban választottak utánvéteket a férfiak pedig 22,4%-ban, valamint, hogy a PayPal fizetési módot a férfiak 5,6%-a választotta szemben a nők 15,8%-ával, azonban összességében csak nagyon gyenge kapcsolat van a két változó között.

Az életkor és a fizetési mód között van a leggyengébb kapcsolat a vizsgált változókhoz képest, azonban elmondható, hogy az idősebb kitöltők nagyobb arányban fizettek átutalással vagy bankkártyával, mint utánvétellel a fiatalabbakhoz képest, akik az utánvéteket nagyobb mértékben részesítették előnyben. Például az utánvét a 23 év alattiak körében 63,7%-ban volt használt, szemben az 56 év felettiak 36,3 százalékával. Az 56 év felettiak közel ugyanakkora arányban választották az utánvéteket a bankkártyás fizetést és az átutalást (36,3%, 29,2%, 31%).

A lakóhely és a használt fizetési mód között is gyenge kapcsolat van. Általánosságban elmondható, hogy a Budapestiek gyakrabban választották az előre fizetést, mint az utánvéteket szemben főleg a kisvárosban vagy községben lakókkal, akik az esetek több mint felében utánvétellel fizettek, még a budapestiek és a megyeszékhelyen lakók csak 33,5 vagy 44,8 százalékban választottak utánvéteket.

Az iskolázottság és a választott fizetési mód között is ugyancsak gyenge kapcsolat van. Itt az iskolázottság változót 3 változatúra egyszerűsítettem a fent leírt módon. Összességében elmondható, hogy a magasabb fokú képzettséggel rendelkezők rendszerint szívesebben választották az előre fizetést, mint az alacsonyabb képesítéssel rendelkező társaik. Például az érettségivel nem rendelkezők 63,1%-a használt utánvéteket szemben a felsőoktatási

⁸⁰ Hogy ne legyen egy olyan cella sem, ahol 5 alatt lesz a várható értékek száma

képzéssel rendelkezők 38,1%-ával. Valamint a diplomások több mint kétszer olyan gyakran fizettek online bankkártyával, mint az érettségivel nem rendelkezők.

A jövedelemszint és a fizetési mód között a vizsgálatom nem talált kapcsolatot. Elmondható, hogy az utánvétet a különböző jövedelemszintű vásárlók egyaránt 45% körüli arányban választották, azonban, ha előre fizetésről van szó, akkor a 100 ezer forint alatti egy főre jutó jövedelem felett rendelkezők szívesebben választottak átutalást (30,4%), mint bankkártyás fizetést (22%), a gazdagabbak (250 ezer forint feletti egy főre jutó jövedelem) pedig inkább bankkártyával fizettek szívesebben (32,5%), mint átutalással (21,3%).

Megvizsgáltam azt is, hogy van-e kapcsolat a fizetési mód választása között és a között, hogy az illető szokott-e fizikai boltban bankkártyával fizetni és hogy fizetett-e már bankkártyával az interneten. Nyilvánvalóan mindkét esetben van kapcsolata változók között, és a várakozásoknak megfelelően az online bankkártyás fizetési hajlandóság jobban befolyásolja a fizetési mód választást, mint a fizikai boltokban való bankkártyás fizetési hajlandóság. Az előbbinél közepes, az utóbbinál közepesnél kissé gyengébb kapcsolat figyelhető meg.

6. kérdés - Mi volt az oka, hogy nem bankkártyával fizetett

Ez a kérdés csak azoknak jelent meg (599 fő), akik utánvétet, átutalással vagy Sofort Banking-gal fizettek, a többiekénél nem lett volna értelme feltenni. A válaszok aránya a következő grafikonon van szemléltetve:



Forrás: saját szerkesztés

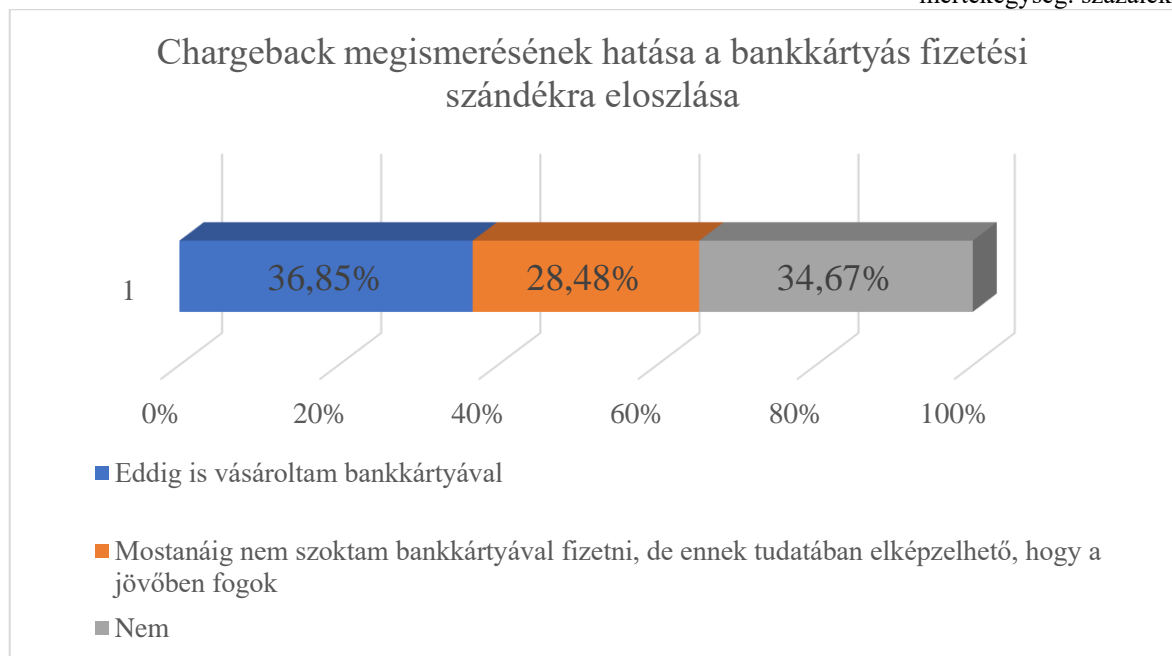
A válaszokból kiderült, hogy a vásárlók nagy része nem az általam gondolt okból, azaz bizalmatlanságból, hanem egyszerűen kényelemből és megszokásból nem fizetett bankkártyával. A megkérdezettek csupán 10,85 százaléka bizalmatlanságból nem fizetett bankkártyával szemben kényelemből és megszokásból megfigyelhető 62,11%-kal. Feltehetően ezért a megkérdezettek nagy részének kényelmesebb a rendelést gyorsan letudni és majd átvételkor jelen lenni és kifizetni a terméket. Ennek ellentmond a hetedik kérdés eredménye, amiben ugyanazok a megkérdezettek 27,2 százaléka mondta azt, hogy most, hogy megismerte a chargeback lehetőségét, rendszeresen fog bankkártyával fizetni, azonban lehetséges, hogy a különbség abból adódik, hogy sok válaszadó a berögzült bizalmatlanságát lustaságnak vagy megszokásnak ismerte fel.

Keresztábra elemzéssel megvizsgáltam továbbá azt, hogy az adott egyed életkora befolyásolja-e azt, hogy bizalmatlanságból vagy inkább kényelemből és megszokásból kerül a bankkártyás fizetéseket. A válaszok közül kizártam azokat a vizsgálat szempontjából jelentéktelen válaszadókat akik egyéb indok vagy elégtelen rendszer miatt

nem fizettek bankkártyával. Az eredmények meglepőek voltak. Gyenge kapcsolat van⁸¹ az életkor és a bankkártyás fizetés kerülésének oka között. Azonban a kapcsolatot az okozza, hogy a 32 évesnél fiatalabb válaszadók 24%-ának nincsen bankkártyája, ami 2-3 szor nagyobb arány, mint bármelyik másik korcsoportban. Valamint a megszokásból utánvétellel vagy átutalással való fizetés kevésbé jellemző a fiatalabbakra a vizsgálatom szerint.

7. kérdés - Bankkártyás fizetés esetén amennyiben az eladó nem küldi a terméket, vagy hibás terméket küld és nem hajlandó azt kicserélni, 30 napon belül a vásárló a garantáltan visszakérheti a banktól a vételárat. Ezt hívják angolul „chargeback” - nek vagy visszatérítésnek. Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben rendszeresen fog az interneten bankkártyával fizetni?

21. ábra
mértékegység: százalék



Forrás: saját szerkesztés

A megkérdezettek 28,5 százalékának a chargeback megismerése megváltoztatta a képét a bankkártyás fizetésektől. Természetesen ez még nem jelenti, azt, hogy amikor legközelebb a fizetésre kerül sor a webshopokban, akkor biztosan a bankkártyás fizetést fogják választani, de elég magas arány ahhoz, hogy komolyan lehessen venni annak lehetőségét,

⁸¹ A hipotézis beigazolódott, mert a khi-négyzet próba szignifikanciája 0,009 vagyis kisebb, mint 0,05, ezért elvethetjük a khi-négyzet próba hipotézisét, vagyis van összefüggés két változó között. A Cramer's mutató pedig 0,123, ami gyenge kapcsolatot feltételez.

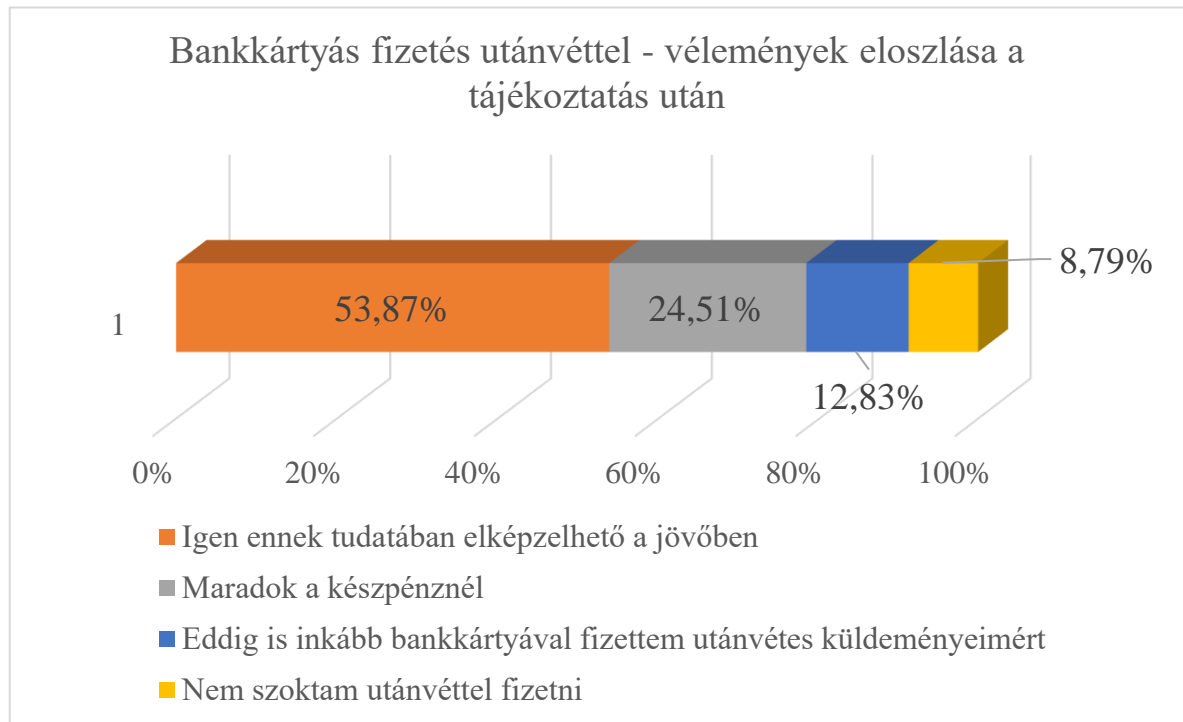
hogy érdemes lenne a bankoknak vagy konkrétan a webáruházaknak, köztük a rexdigital webáruházaknak is információkat biztosítani a chargeback intézményéről.

Azonban, ahogy több interjúalanyom is megerősítette a feltáró kutatásban, a chargeback egy meglehetősen bonyolult módja a vételár visszakövetelésének. Valamint a megnövekedett chargeback használat a bankkártyás jutalékok kockázati felárát megnövelheti, ami végeredményében többet árthat a bankkártyás fizetések elterjedésének, mint amennyit a chargeback miatti javuló bizalmi helyzet javíthat.

A kutatási hipotézisemet (ami a következő volt: A chargeback bemutatása után, a megkérdezett, online kártyás fizetést nem használó rexdigital vásárlók legalább 10%-a elgondolkodik a kártyás fizetés használatán) mindenesetre a kérdésekre kapott válaszok megerősítették.

Megvizsgáltam azt, hogy jelen változó és az életkor, a nem, a jövedelemszint, a lakóhely és az iskolázottság között külön-külön van-e kapcsolat, de egyik esetben sem találtam kapcsolatot keresztábrás elemzés segítségével. Az iskolai végzettség vizsgálata először gyenge kapcsolatot jelzett, de aztán kiszűrve a vizsgálat szempontjából nem lényeges szempontot, vagyis a diplomások magasabb bankkártya használati arányát, még a gyenge kapcsolat sem volt továbbá megfigyelhető.

8. kérdés - A legtöbb magyar webáruházban az utánvétes küldeményeket a futárnál bankkártyával is ki lehet fizetni. Valamint csomagautomatáknál és átvételi pontokon is lehetséges bankkártyával fizetni. Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni?



Forrás: saját szerkesztés

Ahogy az ábrán is látható, a válaszadók többsége (53,9 százaléka) tervezi használni a jövőben utólagos fizetésnél a bankkártyáját. Ez nagyon magas szám, amennyiben összevetjük azzal, hogy 2015-ben a GKI Digital Kutató és Tanácsadó Kft. „Az online kiskereskedelem számokban” kutatásában még csak 20%-os bankkártyás fizetési arányt láthatunk.

A kutatási hipotézisem, amely a következő volt: „A megkérdezett rexdigital vásárlók több mint fele tervezi a jövőben rendszeresen használni a futárnál vagy automatánál történő bankkártyás fizetést” elfogadásra kerülhet a válaszok alapján.

Ez alapján érdemes lesz különleges figyelmet szentelnem a jövőben az utánvételű rendelések esetében a bankkártyás fizetés kommunikációjára, ami versenyelőnyt jelenthet azon versenytársaimmal szemben, akiknél nem elérhető a bankkártyás fizetés utánvétel esetén, vagy nem kommunikálják ezt a kényelmi lehetőséget a vásárlóik felé. Mivel a csomagküldő szolgáltatóm, a Magyar Posta Logisztika (MPL) már jelenleg is lehetővé teszi az utánvételű rendelések bankkártyával történő kiegyenlítését, így a kommunikáció erősítésén kívül további teendőm véleményem szerint ezzel a kérdéssel kapcsolatban nem lesz.

Megvizsgáltam továbbá, hogy van-e kapcsolat a nem, az életkor, a jövedelmi helyzet, a lakhely és az iskolázottság, a fizikai vagy online boltokban való bankkártyás fizetés hajlandósága és a jelenleg tárgyalt kérdés között. Az eredmény az alábbi ábrán látható:

9. táblázat
mértékegység: -

Van-e kapcsolat az utánvét bankkártyával történő kiegyenlítése és egyéb változók között?			
Változó	Khi-négyzet próba szignifikanciája	Cramer's V	Kapcsolat erőssége
Nem	0,175	-	Nincs
Életkor	0,000	0,133	Gyenge
Lakóhely	0,021	0,088	Nagyon gyenge
Iskolázottság (egyszerűsített)	0,000	0,189	Gyenge
Jövedelem (egyszerűsített)	0,47	-	Nincs
Fizikai boltban szokott bankkártyával fizetni?	0,000	0,54	Közepes
Fizetett már bankkártyával az interneten?	0,000	0,442	Közepesnél gyengébb

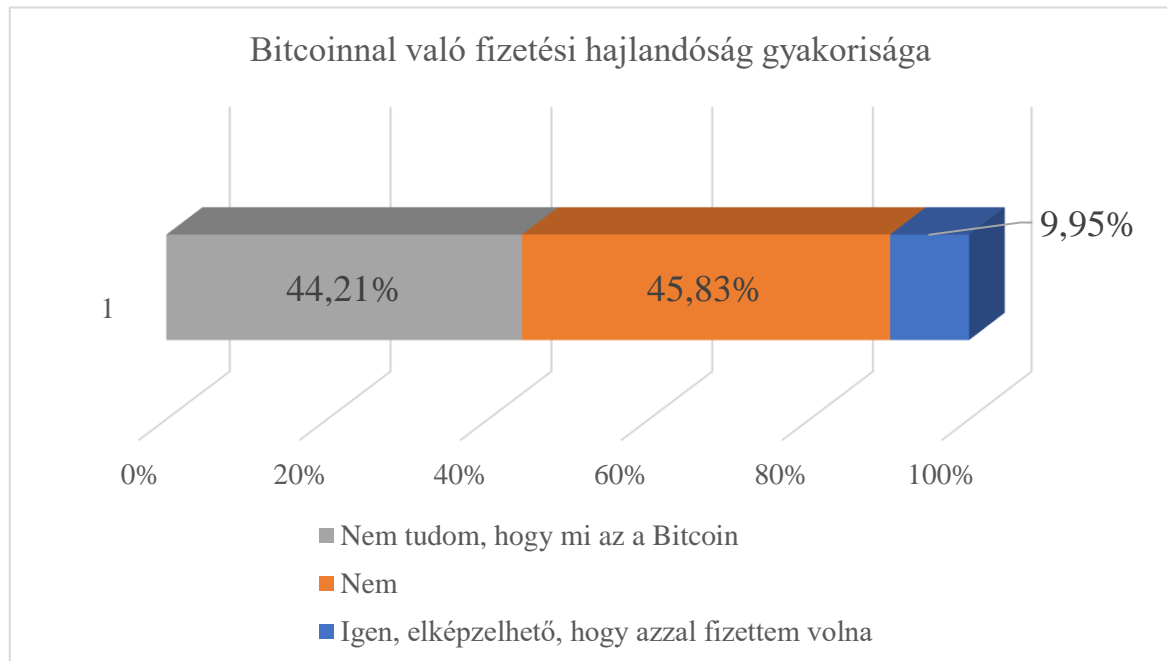
Forrás: saját szerkesztés

Az ötödik kérdésben használt egyszerűsítéseket használtam ennél a vizsgálatnál is iskolázottságra és jövedelemre nézve.

A nem és az utánvét bankkártyával történő kiegyenlítésének szándéka között nem találtam kapcsolatot. Csakúgy nem, mint a jövedelem esetében.

Az életkor és a vizsgált változó között a Khi-négyzet próba szerint van kapcsolat, a Cramer's próba értéke pedig 0,133, ami elég gyenge kapcsolatot feltételez. Hasonló a helyzet a lakóhellyel és az iskolázottsággal kapcsolatban. Ezek a változók feltehetően csak azért mutatnak kapcsolatot a vizsgált változóval, mert a fentebb tárgyalt módon általánosságban van kapcsolat a bankkártyás fizetés hajlandósága és a vizsgált demográfiai változók között. Ez magyarázza az egyértelmű közepes kapcsolatot a maradék két változóval (*Fizikai boltban szokott bankkártyával fizetni?* és *Fizetett már bankkártyával az interneten?*) szemben is.

9. Kérdés - Elképzelhető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennénk?



Forrás: saját szerkesztés

A várakozásoknak megfelelően a kitöltők nagy része, azaz 44,2%-a nem is hallott még a Bitcoinról, a másik felük pedig hallott már róla, de nem szándékozik használni. Csupán a válaszadók 9,54%-a tartja elképzelhetőnek az ezzel való fizetést. Ezzel a hipotézisem: „A Bitcoinnal való fizetést a rexdigital vásárlók legalább 10%-a tervezi használni a jövőben.” éppen, hogy elutasításra kell, hogy kerüljön.

Az elutasítást megerősítik a feltáró kutatásom interjúalanyai is, akik szerint, ha a Bitcoinnak lenne létjogosultsága a mindennapi online kereskedelemben, akkor már 2009 óta kialakult volna egy nagyobb használói bázisa, ez azonban nem történt meg. Magyarországon szerintük is még inkább jelentéktelen a Bitcoin használók aránya attól függetlenül, hogy sokan ismerik. Ezt erősítik meg a válaszadók a kutatásomban is. Valószínűleg, amennyiben mégis bevezetésre kerülne a Bitcoin fizetési mód, nem járna akkora haszonnal, mint amennyi munkába kerülne a létesítése és a fenntartása, hiszen alig lenne, aki használja.

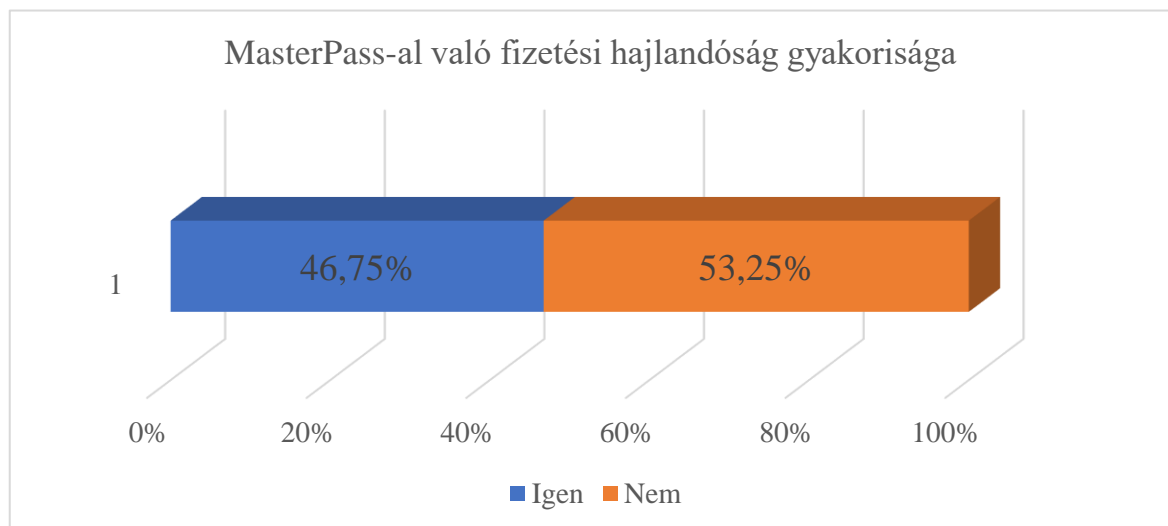
Keresztábrás kimutatással megvizsgáltam a továbbiakban, hogy vajon a fiatalabb generációk vagy az idősebbek ismerik és próbálnák-e ki nagyobb mértékben a Bitcoin a vizsgált személyek közül. A vizsgálat nem mutatott ki kapcsolatot a két változó között

Megvizsgáltam továbbá az Bitcoin használati hajlandóság és az iskolázottsági közötti kapcsolat létét is, de ez a vizsgálat sem mutatott ki kapcsolatot a két változó között.

Azonban a nem és a Bitcoin használati hajlandóság között fennál egy közepesnél gyengébb kapcsolat. A férfiak több mint kétszer olyan gyakran nyilatkozták, hogy kipróbálnák a Bitcoint és majdnem másfélszer többen ismerték a Bitcoin t a férfiak közül.

10. kérdés - A MasterPass fizetési mód egy újfajta fizetési mód. Lényege, hogy a bankkártyánkat beregisztráljuk egy mobiltelefonos alkalmazásba, és a webáruházban történő fizetéskor a mobiltelefonnal kell megerősíteni a fizetési szándékot. Így nem kell minden alkalommal beírni a bankkártyaszámot. Elképzelhetőnek tartja, hogy a néhány éven belül rendszeresen fogja használni a MasterPass fizetést az internetes vásárlásainál?

24. ábra
mértékegység: százalék



Forrás: saját szerkesztés

A válaszadók 46,7%-a válaszolta, hogy elképzelhető, hogy használni fogja a MasterPasst a jövőben internetes vásárlásainál. Ezzel beigazolódtott a kutatási hipotézisem, miszerint: „A MasterPassal történő fizetést a megkérdezett rexdigital vásárlók több mint negyede tervezi használni a jövőben.”. Érdeemes tehát bevezetni a MasterPass fizetési módot a rexdigital webáruházba, mert a kutatás adatai szerint bőven lenne elég vásárló, aki használná azt.

Ez az érték várakozásokon felüli, hiszen a vásárlók majdnem fele pozitív a MasterPassal kapcsolatban. Azonban érdemes lenne majd a bevezetés után azt megvizsgálni, hogy kipróbálás után is pozitív-e a tapasztalatuk a vásárlóknak róla, vagy kényelmetlennek és feleslegesnek találják a használatát.

Megvizsgáltam, hogy létezik-e kapcsolat a mintán belül a MasterPass használati hajlandóság és a nem, életkor, valamint az iskolázottság között és azt találtam, hogy egyik változó esetében sem áll fenn kapcsolat a Khi-négyzet mutató szerint.

6. ÖSSZEFOGLALÁS

Szakedolgozatomat a bevezetőben tervezett szempontok szerint sikerült elkészítenem. A dolgozatom első részében szekunder kutatást végeztem, amelyben részletesen bemutattam az alábbi fizetési módokat: banki átutalás, kártyás fizetés, PayPal, Barion, MasterPass, utánvétel, Sofort Banking, mobiltelefon egyenlegre történő fizetés, Bitcoin és áruhitel. Különös figyelmet fordítottam a legfontosabb fizetési módokra: az átutalásra, a bankkártyás fizetésre és az utánvételre.

Ezután bemutattam a magyar e-kereskedelemben jelenleg fellelhető és a kutatásomhoz szorosan kapcsolódó statisztikákat. A statisztikák elemzéséből kiemelném azt, hogy mennyire túlsúlyos az utánvétel aránya a magyar e-kereskedelemben, továbbá, hogy mekkora különbség van Budapest és vidék között a bankkártyás fizetések használatát illetően, valamint, hogy a fellelhető statisztikák szerint a magasabb iskolai végzettségűek és a nagyvárosban élők felül vannak reprezentálva az interneten vásárlók körében.

A következő fejezetben a webáruházam, a rexdigital.hu vásárlási statisztikáit elemeztem. Az utánvétel szinte végig birtokolta a rendelések felét, és a rendelések második felén az előre fizetések közül a bankkártyás fizetés és az átutalás osztoztak. A bankkártyás fizetések térnyerése jellemző az utóbbi másfél évre, amit valószínűleg a Vatera aukciós weboldalról érkező rendelések arányának csökkenése okoz. A webáruházam statisztikái közül egyrészt kiemelném, hogy az utánvétel esetében jóval magasabb a kosárérték, amit az okozhat, hogy nagyobb értékű rendelések esetén a vásárlónak kevésbé érezhető az utánvétel magasabb költsége. A szezonális pedig egyáltalán nem jellemző a fizetési módok használatában.

A szekunder kutatásomból azt a következtetést vonom le, hogy a fizetési módok közül a legnagyobb fejlődési és megújulási potenciál véleményem szerint a bankkártyás fizetésben és az átutalásban van jelenleg, viszont, hogy a néhány éves távlatban biztosan nem valószínű a fizetési módok arányában számottevő változás. Lassan, de biztosan növekszik a bankkártyás fizetések aránya az e-kereskedelemben, azonban ez a növekedés annak is köszönhető, hogy a mai napig nagyon alacsony a használati aránya.

A szakedolgozatom következő részében feltáró interjúkat végeztem online fizetésekben szakértő személyek megkérdezésével. Az interjúk célja az volt, hogy az

interjúalanyok elmondják a véleményüket a kutatási kérdésfelvetéseimről, és így az interjúk során szerzett információk birtokában azokat elfogadni, módosítani és véglegesíteni tudjam. Az interjúk hatására újra elemeztem a kutatási kérdéseimet és több helyen változtattam rajtuk. Hét interjút sikerült elkészítenem. Az alanyok között kettő gazdasági kutató, egy banki kártyaelfogadásra specializálódott szakember, egy online fizetésre specializálódott újságíró, egy üzleti tanácsadó és két elektronikai cikket árusító, magyar viszonylatban nagy webshop vezetésében dolgozó menedzser található.

Az eredetileg megfogalmazott kutatási kérdéseim közül elvettem azt a felvetést, hogy a bankkártyás fizetés néhány éven belül elérheti az utánvét népszerűségét, valamint azt a feltevést is, hogy az átutalás el fog tűnni a fizetési módok közül a közeljövőben. Ezen két kérdés helyett fogalmaztam meg a chargeback kommunikációjának szükségességét vizsgáló kérdésemet, valamint, azt a kérdést, hogy vajon befolyásolja-e a kevésbé népszerű bankkártyaelfogadó szolgáltatók jelenléte a vásárlókat a fizetési mód választása során. Megtartottam viszont a Bitcoin és a MasterPass népszerűségét vizsgálandó kérdésfelvetéseimet. A Bitcoin kérdésében jellemzően nem támogattak az interjúalanyaim, de kitartottam mellette kíváncsiságból. A MasterPass jövőbeli népszerűséget kutató kérdésemet viszont az interjúalanyaim is érdekesnek tartották a vizsgálatra.

A kérdőíves kutatásom kevesebb, mint két hét alatt zajlott le. Az idei és tavalyi évben a webáruházamban vásárolt személyeknek küldtem ki e-mailben felkérést a kitöltésre. A várakozásaimat messze felülmúlva 15%-uk, azaz 894 fő ki is töltötte a kérdőívet.

A demográfiai kérdéseket megvizsgálva megállapítottam, hogy a mintám a nagy elemszámnak hála a fizetési módok választásának arányában, a nemek arányában és a lakóhely arányában megközelítőleg pontosan reprezentálja a teljes sokaságot.

A chargeback-al kapcsolatos kutatási hipotézisemet a kérdőívre adott válaszok megerősítették, tehát lenne értelme kommunikálnom a vásárlók felé a chargeback intézményét.

A várakozásoknak megfelelően a vásárlók nagy része bizalmatlan a külföldi, ismeretlen bankkártyaelfogadókkal szemben. Az interjúalanyaim szerint ez nem feltétlenül bizalmatlanság, csak az ismeretlen felületeken kényelmetlenebb és lassabb a fizetés. Ennek értelmében érdemes egy ismertebb bankkártyaelfogadót bevezetni a rexdigital webáruházban.

A Bitcoin a válaszadók éppen kevesebb, mint 10%-a használná a jövőben, ezzel éppen hogy elvetésre került a hipotézisem. Mivel jóval nagyobb számot reméltem, ezért egyet kell, hogy értsek az interjúalanyaimmal abban, hogy felesleges volna bevezetni a Bitcoin a webáruházamba.

A MasterPass fizetési módot a válaszadók közel fele tervezi használni a jövőben, ami nagyon magas szám, ezért természetesen elfogadható a hipotézisem, és érdemes volna bevezetni a MasterPass-t a webáruházamban.

Az utánvét bankkártyával való kiegyenlítését vizsgáló kérdésre is a várakozásoknak megfelelő válaszok érkeztek. A válaszadók közel háromnegyede tartja lehetségesnek, hogy az utánvétel küldeményeket bankkártyával fizessék ki a jövőben. A hipotézisem ebben az esetben is elfogadásra kerülhetett, és meglátásom szerint itt az ideje a kommunikáció megerősítésének ezen a téren.

Kutatásom befejeztével meglepéssel tölt el az a tudat, hogy ennyire sok vásárlóm volt hajlandó kitölteni a kérdőívemet és, hogy hasznos eredményeket hozott a válaszok kiértékelése. A szakdolgozatom hatására mára már teljesebb képem van a jelenlegi fizetési módok vásárlók általi használati szokásairól és a közeljövőben lehetséges trendekről is.

A kutatásnak hála már el is kezdtem a tárgyalásokat az OTP Simple fizetési rendszer bevezetéséhez, amely meglepetésre még a Borgunnál is kedvezőbb feltételeket kínál. Sajnos az OTP Bank hagyományos és jól ismert fizetési rendszerét (mint megtudtam) egyéni vállalkozóként nem tudom igénybe venni, csakúgy, mint a MasterPass-t sem, ami jelenleg kizárólag közvetlenül OTP Bankkal történő szerződéskötést követően lenne elérhető. Figyelemmel várom a jövőben következő MasterPass elfogadót, hogy szerződhessek vele.

Hogy még egyszerűbbé tegyem a vásárlási folyamatot a rexdigital.hu-n, a felesleges Sofort Banking és Barion fizetési módokat kivezetem, a Bitcoin pedig nem fogom bevezetni a közeljövőben.

Az MPL által kínált utánvétel fizetés lehetőségét pedig kommunikálni fogom a vásárlóknak email és akár banner formájában is. A chargeback kommunikálásának a lehetőségét is mindenképpen megfontolom, azonban bizonytalan vagyok abban, hogy ezt az e-kereskedőknek vagy inkább a bankoknak lenne jobb kommunikálni a vásárlók felé.

7. FÜGGELÉK

7.1. A vésett és dombornyomott kártyák közötti különbség

A különbség a két altípus között az, hogy még a vésett kártyákat csak elektronikus kártyaterminállal lehet terhelni, addig a dombornyomott kártyák kártya síkjából kiálló adatait lehetőség van egy speciális berendezéssel egy indigós papírra rányomni és ezt a papírt aláírni a tulajdonossal, ezzel bizonyítva a tranzakció létrejöttét, az után elegendő később terhelni a kártyát telefonon vagy interneten keresztül, amikor internetkapcsolatot létesít az eladó a kártyatársasággal. Azokban az időkben volt igazán fontos a dombornyomás, amikor még nem állt rendelkezésre minden eladónál internetkapcsolat és nem léteztek internetes kártyaelfogadóhelyek. Manapság már a határ a két altípus között elmosódik. Gondolhatnánk azt, hogy a vésett kártyákat csak a kártya használatkor a kártya jelenlétében lehet beterhelni, de ez csak a fizikai terminálokra igaz, hiszen, ha ismerjük a kártyaszámot, akkor az internetes virtuális (VPOS) terminálokon keresztül a vésett kártyákat is bármikor beterhelheti az eladó. Sok weboldalon hirdetik, hogy csak dombornyomott kártyával lehet fizetni, de ezek a weboldalak a tapasztalatok szerint manapság egytől egyig ugyanúgy elfogadják a vésett kártyákat is, hiszen elektronikusan terhelik be a kártyát általában azonnal, így meg tudják állapítani a tranzakció sikerességét még a termék vagy szolgáltatás átadásáig. Hasonlóság a betéti és a hitelkártyák között az is, hogy mind a betéti és mind a hitelkártyák számformátuma általában megegyezik és ugyanúgy tartalmazzák a tulajdonosuk nevét és a kártya lejáratát (gyakran a kibocsátási dátumát, az aláíráscsíkot, a kártyatársaság és a kibocsátó bank logóját, valamint egy biztonsági kódot a kártya hátoldalán.⁸²

7.2. A hitelkártyák története

A hitelkártyák hazája az Egyesült Államok, innen indult a ma is létező nemzetközi kártyatársaságok nagy részének pályafutása. A hitelkártyák elődei a prepaid és charge kártyák voltak, amelyeket a kezdetekor csak a kibocsátó cég bizonyos üzleteiben lehetett használni. Az első hitelkártya az 1951-től elérhető Diners Club is először charge card-ként funkcionált, azaz a teljes költség kötelezően a hó végén fizetendő volt, később kezdtek a bankok eltolt fizetést és kamatfelszámítást alkalmazni. A Diners Club kártyák először

⁸² Forrás: <http://www.investopedia.com/terms/e/embossed-card.asp> (letöltve 2017.02.03 17:40)

nevükből is következtethetően éttermekben és szórakozási helyszíneken, utazási irodákban voltak használhatóan, később bővült ki az elfogadók köre. A hitelkártyapiac következő nagy szereplője az American Express volt, aki már a 19. század végétől foglalkozott az általuk feltalált (!) utazási csekkkel, de meglátva a hitelkártyákban rejlő lehetőségeket 1958 óta bocsátanak ki hitelkártyákat. Az Amexhez fűződik az első plasztik hitelkártya, addig kartonpapírból készültek a hitelkártyák. Az American Express volt az a kártyatársaság aki elkezdett később külföldön is más devizákban hitelkártyákat kibocsátani és elkezdődhetett a hitelkártyák nemzetközi fejlődése. Ezen úttörő hitelkártya társaságoknál a háttérrendszerükben volt sok hasonlóság. Ide sorolhatjuk még a Discover kártyatársaságot is, amely 1985 óta van jelen a piacon. Ők honosították meg a vásárlások utáni visszatérítést és nagyobb hitelkeretet biztosítottak versenytársaiknál.⁸³

7.3. A bankkártyás fizetés folyamata

A rendszer gyakorlati működése a vásárlás lebonyolításakor következő: vásárláskor a vevő jelzi a bankkártyás fizetési szándékát és behelyezi a bankkártyát a POS (Point of Sale) bankkártyaterminálba. Internetes terminál (Virtual POS vagy VOPOS) esetén pedig a virtuális terminálba általában a böngészőn keresztül kell beütni a bankkártya számát, lejárat dátumát és biztonságosabb fizetési szolgáltatóknál a 3-4 számjegyű ellenőrző kódot a kártya hátoldaláról. Ezután a terminál kérdést intéz a bankkártyarendszeren (intercharge network) keresztül a kibocsátó bankhoz annak ellenőrzése céljából, hogy a kérdéses fizetésre használt bankkártya nem hamis-e, és rendelkezik-e a szükséges fedezettel. Amennyiben minden rendben, a kibocsátó bank az összeget zárolja az ügyfél számláján (betéti kártya esetén) vagy hitelkeretéből (hitelkártya esetén) és sikeres tranzakciót jelez vissza az elfogadó banknak, aki ezt egy bizonylat kinyomtatásával vagy képernyőn megjelenítésével nyugtázza. Amennyiben probléma adódik a kártyával, akkor sikertelen tranzakciós kód kerül visszaküldésre és nem jön létre a vásárlás. Az egész folyamat szélessávú kapcsolat esetén maximum néhány másodperc alatt lefolyik, lassabb kapcsolat esetén is 1-2 percn belül megtörténik. A bizonylat nyomtatásával megtörténik a vásárlás és az eladó átadhatja a terméket a vevőnek. Eddig tartott a látható (front-end) része a folyamatnak. Ezután

⁸³Források: <http://www.creditcards.com/credit-card-news/credit-cards-history-1264.php> (letöltve: 2017.02.04 14:13), https://en.wikipedia.org/wiki/Discover_Card (letöltve 2017.02.04 14:34), https://en.wikipedia.org/wiki/Visa_Inc. (letöltve 2017.02.04 14:52))

következik a vásárló szempontjából már nem lényeges folyamat a háttérrendszerek (back-end systems) segítségével, ami biztosítja a pénz mozgását vevőtől az eladóig a kártyatársaság elszámolási rendszere segítségével. Az elfogadó bank a kereskedőtől von le bankkártya elfogadói jutalékot. Ennek a jutaléknak nagy részét bankközi jutalék címén a kibocsátó banknak utalja tovább, de ebből kap jutalékot a kártyatársaság is.⁸⁴

7.4. Az e-kereskedőkkel folytatott interjúkérdések

1. Mióta dolgozik a munkahelyén? Milyen pozícióban?
2. Milyen fizetési módokat fogadnak el? Melyik cégük számára a preferált?
3. Melyik banknál rendelkeznek bankkártya elfogadói szerződéssel? Tudna mondani a bankkártya elfogadó szolgáltatójukkal kapcsolatban pozitív és negatív véleményeket? (Például: versenyképes ár, a fogyasztóknak bizalmat sugárzó brand, pontos, gyors átutalás, rugalmasság, speciális kiegészítő szolgáltatások, egyszerű adminisztráció, könnyű integrálhatóság)
4. Változtak-e kedvező mértékben az elfogadói jutalékok 2014-ben, amikor 0,2%-ban (hitelkártya 0,3%) maximalizálták a betéti kártyás bankközi jutalékot Magyarországon?
5. Amennyiben elfogadnak PayPal fizetést, mi a véleménye a PayPal szolgáltatásairól és jutalékairól a piac többi szereplőjéhez hasonlítva? Volt e már vevői reklamációjuk már a PayPal rendszerén keresztül?
6. Banki átutalással lehetséges-e fizetni Önöknél? Az utalások könyvelése jár-e számottevő plusz adminisztrációval Ön szerint? Körülbelül a vevők mekkora aránya használja? Sokan fizetnek be készpénzzel bankfiókban?
7. Ismeri-e a MasterPass, ApplePay, AndroidPay és SamsungPay fizetési módokat? Amelyiket ismeri arról kérem fejtse ki a véleményét (például, hogy ön szerint hazánkban lesz e kedvelt fizetési mód?).
8. Amennyiben nincsen még bevezetve, tervezik-e a MasterPass-t bevezetni?
9. Volt-e MasterCard Mobile fizetési módjuk (már kifutott, a MasterPass váltotta fel)? Ha igen, mi tetszett/nem tetszett benne? Használták a vásárlók vagy elhanyagolható volt a használata?
10. Ön szerint a Bitcoin lesz e valaha széles körben használt fizetési mód a magyar e-kereskedelemben?
11. Találkoztak már cégénél bankkártyás visszaélésekkel? Ha igen jellemzők napjainkban ön szerint?
12. Egyetért azzal az állítással, miszerint a 2017-18-as évek a mobilfizetések forradalmáról fognak szólni a FinTech szektorban, és elterjedtek lesznek éveken belül az ilyen megoldások mind offline mind online fizetések termén?
13. Ön szerint mi miatt döntenek a vásárlók az online elektronikus fizetések vagy az utánvét/bolti fizetés mellett? Szerepet játszik-e a bankkártyás csalásoktól való félelem?

⁸⁴Források: Gary Schneider, 2016 és http://www.portfolio.hu/vallalatok/all_a_bal_a_bankkartyak_korul_a_kormany_kozbeszol.177718.html (letöltve: 2017.02.25 11:03) és https://tasz.hu/files/szazadveg-tanulmanyok/NFM_201408/NFM02_TANSZ_201408_INF_K%C3%A9szp%C3%A9nz_free.pdf (letöltve 2017.02.25 11:04)

14. Egyetért azzal, hogy a vásárlók két nagy csoportja egymással gyökeresen ellentmondóan vélekedik a fizetésről: az egyik készpénzpárti, a másik pedig bankkártya párti?
15. Ismeri Barion fizetési szolgáltatót? Ha igen mi a véleménye róla? Lesz jövője Ön szerint?
16. Jelenleg körülbelül milyen arányban fizetnek a vásárlók utánvétellel, személyes átvételkor, VPOS terminálon keresztül, átutalással és egyéb módokon (pl. PayPal, Barion, MasterPass)? Változott ezek aránya érdemben amióta Ön a cégnél dolgozik?
17. Amennyiben van átvételi pontjuk: A vevők nagy része bankkártyával vagy készpénzzel fizet az átvételi ponton/üzletben? Ön szerint fog ez változni a bankkártyás fizetés javára?
18. Melyik futárszolgálatokkal szállítanak? A futárszolgálatuknál van e lehetősége a vásárlóknak bankkártyás fizetésre? Önök szerint fontos a vásárlóknak ez a szolgáltatás?
19. Ön szerint igaz az az állítás, hogy az utánvétel egyeduralmának Magyarországon is leáldozóban van és egyre csökkenni fog az aránya?

7.5. Az egyéb szakértőkkel folytatott interjúkérdések

1. Ön szerint melyek jelenleg a legkedveltebb fizetési módok a magyar e-kereskedelemben használati arányuk sorrendjében? Milyen változások történtek e téren az elmúlt évben?
2. Egyetért azzal az állítással, miszerint a 2017-18-as évek a mobilfizetések forradalmáról fognak szólni a FinTech szektorban, és elterjedtek lesznek éveken belül az ilyen megoldások mind offline mind online fizetések termén?
3. Egyetért azzal, hogy a vásárlók két nagy csoportja egymással gyökeresen ellentmondóan vélekedik a fizetésről: az egyik készpénzpárti, a másik pedig bankkártya párti?
4. Ismeri a PayPal, Barion és MasterPass fizetési módokat? Ha igen, mik a pozitív/negatív benyomásai róluk? Ön szerint ezen fizetési módok jobban fognak növekedni, mint a hagyományos kártyás fizetés?
5. Ismeri-e a Bitcoin t? Ha igen, Ön szerint lesz e valaha ismert és kedvelt a Bitcoin használata a magyar kiskereskedelemben?
6. Egyetért-e ezen állításokkal? Ha igen, miért igen, ha nem, miért nem?
7. 5 éven belül az elektronikus előre fizetéssel fizető vásárlók aránya meg fogja közelíteni az utánvétellel fizetők arányát a magyar e-kereskedelemben?
8. 5 éven belül a banki átutalással fizetés szinte eltűnik majd a magyar online kiskereskedelemről.
9. 5 éven belül a mobiltárcával való online fizetést (pl. MasterPass) az interneten vásárló magyarok legalább ötöde használja majd rendszeresen
10. 5 éven belül az utánvétel fizetések esetében a magyar vásárlók nagyobb részben használnak majd bankkártyát a vételár kiegyenlítésére, mint készpénzt

7.6. A kérdőív kérdései

1. Milyen gyakran szokott interneten vásárolni? (Havonta vagy gyakrabban / ritkábban, mint havonta/ Nem válaszolok erre a kérdésre)
2. Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni? (Igen / Nem / Nem válaszolok erre a kérdésre)

3. Webáruházban előfordult már, hogy bankkártyával fizetett? (*Igen / Nem / Nem válaszolok erre a kérdésre*)
4. („Csak ha fizetett már valaha webáruházban bankkártyával”) Számít Önnek, hogy a webáruházakban milyen bank felületén lehetséges fizetni, azaz amennyiben nem a megszokott banki felületre (például: OTP, CIB, K&H) irányítja át a webáruház, hanem külföldi cégek oldalára (pl. Borgun, Wirecard), akkor jellemző, hogy bizalmatlanságból inkább nem bankkártyával fizet? (*Igen / Nem / Nem válaszolok erre a kérdésre*)
5. Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával? (Utánvét / Átutalás / Online bankkártya / PayPal / Barion / Sofort Banking / Nem válaszolok erre a kérdésre)
6. („Csak akkor jelent meg ez a kérdés, ha utánvétellel fizetett a vásárló”) Mi volt az oka, hogy nem bankkártyával fizetett? (Bizalmatlanságból / Nincs bankkártyám / Megszokásból mindig utánvétellel vagy átutalással fizetek / Kényelmesebb volt számomra az utánvét / Nem volt elérhető a bankkártyás rendszer / Egyéb indok / Nem válaszolok erre a kérdésre)
7. („Csak akkor jelent meg ez a kérdés, ha a vásárló utánvétellel vagy átutalással fizetett”) Bankkártyás fizetés esetén amennyiben az eladó nem küldi a terméket, vagy hibás terméket küld és nem hajlandó azt kicserélni, 30 napon belül a vásárló a banktól garantáltan visszakérheti a vételárat? Ezt hívják angolul „chargeback” -nek vagy visszatérítésnek. Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben rendszeresen fog az interneten bankkártyával fizetni? (*Mostanáig nem szoktam bankkártyával*
8. *fizetni, de ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben fogok / Nem / Eddig is vásároltam bankkártyával / Nem válaszolok erre a kérdésre*)
9. („Csak akkor jelenik meg ez a kérdés, ha utánvétellel fizetett”) Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni? (Igen ennek tudatában elképzelhető a jövőben / Maradok a készpénznél / Nem szoktam utánvétellel fizetni / Eddig is inkább bankkártyával fizettem utánvétes küldeményeimért / Nem válaszolok erre a kérdésre)
10. Elképzelhető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennénk? (Nem tudom, hogy mi az a Bitcoin, Igen, elképzelhető, hogy azzal fizetnem volna / Nem / Nem válaszolok erre a kérdésre)
11. A MasterPass fizetési mód egy újfajta fizetési mód. Lényege, hogy a bankkártyánkat beregisztráljuk egy mobiltelefonos alkalmazásba, és a webáruházban történő fizetéskor a mobiltelefonnal kell megerősíteni a fizetési szándékot. Így nem kell minden alkalommal beírni a bankkártyaszámot. Elképzelhetőnek tartja, hogy a néhány éven belül rendszeresen fogja használni a MasterPass fizetést az internetes vásárlásainál? (*Igen / Nem / Nem válaszolok erre a kérdésre*)
12. Kérem adja meg a nemét! (Férfi / Nő / Nem válaszolok erre a kérdésre)
13. Kérem adja meg az életkorát! (16 alatt / 16-23 / 24-35 / 36-55 / 56-70 / 70 felett / Nem válaszolok erre a kérdésre)
14. Kérem adja meg legmagasabb iskolai végzettségét! (Általános iskola / Középiskola érettségi nélkül / Érettségi / Folyamatban lévő felsőoktatási képzés / Diploma / Nem válaszolok erre a kérdésre)
15. Kérem adja meg lakóhelyét! (Budapest / megyeszékhely / Egyéb város / Község / Nem válaszolok erre a kérdésre)
16. Kérem adja meg háztartása egy főre jutó nettó bevételét! (50 ezer forint alatt / 50-100 ezer forint között / 100-200 ezer forint között / 200 ezer forint felett / Nem válaszolok erre a kérdésre)

8. MELLÉKLETEK

Kvantitatív kutatás elemzése során használt kereszttáblák

			Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét!				Total
			50 ezer forint alatt	50-100 ezer forint között	100-250 ezer forint között	250 ezer forint felett	
Milyen gyakran szokott interneten vásárolni? * Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét!							
Crosstabulation							
Milyen gyakran szokott interneten vásárolni?	Havonta vagy gyakrabban	Count	17	95	168	60	340
		% within Milyen gyakran szokott interneten vásárolni?	5,0%	27,9%	49,4%	17,6%	100,0%
		% within Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét!	53,1%	55,9%	57,9%	66,7%	58,4%
		% of Total	2,9%	16,3%	28,9%	10,3%	58,4%
		Adjusted Residual	-,6	-,8	-,2	1,7	
	Ritkábban, mint havonta	Count	15	75	122	30	242
		% within Milyen gyakran szokott interneten vásárolni?	6,2%	31,0%	50,4%	12,4%	100,0%
		% within Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét!	46,9%	44,1%	42,1%	33,3%	41,6%
		% of Total	2,6%	12,9%	21,0%	5,2%	41,6%
		Adjusted Residual	,6	,8	,2	-1,7	
Total		Count	32	170	290	90	582
		% within Milyen gyakran szokott interneten vásárolni?	5,5%	29,2%	49,8%	15,5%	100,0%
		% within Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét!	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	5,5%	29,2%	49,8%	15,5%	100,0%
Chi-Square Tests							
		Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)			
	Pearson Chi-Square	3,368 ^a	3	,338			
	Likelihood Ratio	3,424	3	,331			
	N of Valid Cases	582					
a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13,31.							

Milyen gyakran szokott interneten vásárolni? * Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét!
Kereszttábla

Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni? * VidékVSBudapest Crosstabulation					
			VidékVSBudapest		Total
			Budapest	Vidék	
Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni?	Igen	Count	164	504	668
		% within Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni?	24,6%	75,4%	100,0%
		% within VidékVSBudapest	89,6%	74,0%	77,3%
		% of Total	19,0%	58,3%	77,3%
		Adjusted Residual	4,5	-4,5	
	Nem	Count	19	177	196
		% within Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni?	9,7%	90,3%	100,0%
		% within VidékVSBudapest	10,4%	26,0%	22,7%
		% of Total	2,2%	20,5%	22,7%
		Adjusted Residual	-4,5	4,5	
Total		Count	183	681	864
		% within Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni?	21,2%	78,8%	100,0%
		% within VidékVSBudapest	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	21,2%	78,8%	100,0%
Symmetric Measures					
		Value	Approximate Significance		
Nominal by Nominal	Phi	,152	,000		
	Cramer's V	,152	,000		
N of Valid Cases		864			

Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni? * VidékVSBudapest Keresztábra elemzés

Számít Önnek, hogy a webáruházakban milyen bank felületén lehetséges fizetni, ... * Kérem adja meg az életkorát! Crosstabulation							
			Kérem adja meg az életkorát!				Total
			23 alatt	24-35	36-55	56 felett	
Számít Önnek, hogy a webáruházakban milyen bank felületén lehetséges fizetni, azaz amennyiben nem a megszokott banki felületre (például: OTP, CIB, K&H) irányítja át a webáruház, hanem külföldi cégek oldalára	Igen	Count	42	118	194	56	410
		% within Számít Önnek, hogy a webáruházakban milyen bank felületén lehetséges fizetni, ...	10,2%	28,8%	47,3%	13,7%	100,0%
		% within Kérem adja meg az életkorát!	72,4%	72,8%	72,1%	77,8%	73,1%
		% of Total	7,5%	21,0%	34,6%	10,0%	73,1%
		Adjusted Residual	-,1	-,1	-,5	1,0	

(pl. Borgun, Wirecard), akkor jellemző, hogy bizalmatlanságból inkább nem bankkártyával fizet?	Nem	Count	16	44	75	16	151
		% within Számít Önnek, hogy a webáruházakban milyen bank felületén lehetséges fizetni, ...	10,6%	29,1%	49,7%	10,6%	100,0%
		% within Kérem adja meg az életkorát!	27,6%	27,2%	27,9%	22,2%	26,9%
		% of Total	2,9%	7,8%	13,4%	2,9%	26,9%
		Adjusted Residual	,1	,1	,5	-1,0	
Total		Count	58	162	269	72	561
		% within Számít Önnek, hogy a webáruházakban milyen bank felületén lehetséges fizetni,	10,3%	28,9%	48,0%	12,8%	100,0%
		% within Kérem adja meg az életkorát!	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	10,3%	28,9%	48,0%	12,8%	100,0%

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	,952 ^a	3	,813
Likelihood Ratio	,984	3	,805
N of Valid Cases	561		
a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15,61.			

Számít Önnek, hogy a webáruházakban milyen bank felületén lehetséges fizetni, ... * Kérem adja meg az életkorát! – Keresztábra elemzés

Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával? * Iskolai végzettség érettségi vagy diploma							
Crosstabulation							
		Iskolai végzettség érettségi vagy diploma			Total		
		Érettségi	Érettségi nélkül	Felsőoktatási képzés			
Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	Átutalás	Count	66	36	104	206	
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	32,0%	17,5%	50,5%	100,0%	
		% within Iskolai végzettség érettségi vagy diploma	23,7%	20,5%	28,1%	25,0%	
		% of Total	8,0%	4,4%	12,6%	25,0%	
		Adjusted Residual	-6	-1,6	1,9		
		Count	63	21	104	188	

	Online bankkártya	% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	33,5%	11,2%	55,3%	100,0%
		% within Iskolai végzettség érettségi vagy diploma	22,6%	11,9%	28,1%	22,8%
		% of Total	7,6%	2,5%	12,6%	22,8%
		Adjusted Residual	-1	-3,9	3,3	
	PayPal	Count	9	8	21	38
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	23,7%	21,1%	55,3%	100,0%
		% within Iskolai végzettség érettségi vagy diploma	3,2%	4,5%	5,7%	4,6%
		% of Total	1,1%	1,0%	2,5%	4,6%
		Adjusted Residual	-1,4	,0	1,3	
	Utánvétel	Count	141	111	141	393
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	35,9%	28,2%	35,9%	100,0%
		% within Iskolai végzettség érettségi vagy diploma	50,5%	63,1%	38,1%	47,6%
		% of Total	17,1%	13,5%	17,1%	47,6%
		Adjusted Residual	1,2	4,6	-4,9	
	Total	Count	279	176	370	825
% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?		33,8%	21,3%	44,8%	100,0%	
% within Iskolai végzettség érettségi vagy diploma		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
% of Total		33,8%	21,3%	44,8%	100,0%	

Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával? *
Iskolai végzettség érettségi vagy diploma - keresztábra

Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával? * Kérem adja meg lakóhelyét!						
Crosstabulation						
		Kérem adja meg lakóhelyét!				Total
		Budapest	Egyéb város	Község	Megyeszékhely	
Átutalás	Count	43	78	46	43	210

Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	20,5%	37,1%	21,9%	20,5%	100,0%
		% within Kérem adja meg lakóhelyét!	24,9%	25,5%	26,3%	23,8%	25,1%
		% of Total	5,1%	9,3%	5,5%	5,1%	25,1%
		Adjusted Residual	-,1	,2	,4	-,5	
	Online bankkártya	Count	65	49	27	48	189
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	34,4%	25,9%	14,3%	25,4%	100,0%
		% within Kérem adja meg lakóhelyét!	37,6%	16,0%	15,4%	26,5%	22,6%
		% of Total	7,8%	5,9%	3,2%	5,7%	22,6%
		Adjusted Residual	5,3	-3,5	-2,6	1,4	
	PayPal	Count	7	14	7	9	37
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	18,9%	37,8%	18,9%	24,3%	100,0%
		% within Kérem adja meg lakóhelyét!	4,0%	4,6%	4,0%	5,0%	4,4%
		% of Total	0,8%	1,7%	0,8%	1,1%	4,4%
		Adjusted Residual	-,3	,2	-,3	,4	
	Utánvét	Count	58	165	95	81	399
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	14,5%	41,4%	23,8%	20,3%	100,0%
		% within Kérem adja meg lakóhelyét!	33,5%	53,9%	54,3%	44,8%	47,8%
		% of Total	6,9%	19,8%	11,4%	9,7%	47,8%
		Adjusted Residual	-4,2	2,7	1,9	-,9	
	Total	Count	173	306	175	181	835
% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?		20,7%	36,6%	21,0%	21,7%	100,0%	
% within Kérem adja meg lakóhelyét!		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
% of Total		20,7%	36,6%	21,0%	21,7%	100,0%	

Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával? * Kérem adja meg lakóhelyét!
- keresztábra

Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával? * Kérem adja meg az életkorát! Crosstabulation		
	Kérem adja meg az életkorát!	Total

			23 alatt	24-35	36-55	56 felett	
Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	Átutalás	Count	15	59	102	35	211
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	7,1%	28,0%	48,3%	16,6%	100,0%
		% within Kérem adja meg az életkorát!	13,3%	27,6%	25,2%	31,0%	25,0%
		% of Total	1,8%	7,0%	12,1%	4,1%	25,0%
		Adjusted Residual	-3,1	1,0	,1	1,6	
	Online bankkártya	Count	24	48	84	33	189
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	12,7%	25,4%	44,4%	17,5%	100,0%
		% within Kérem adja meg az életkorát!	21,2%	22,4%	20,7%	29,2%	22,4%
		% of Total	2,8%	5,7%	9,9%	3,9%	22,4%
		Adjusted Residual	-,3	,0	-1,1	1,9	
	PayPal	Count	2	12	20	4	38
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	5,3%	31,6%	52,6%	10,5%	100,0%
		% within Kérem adja meg az életkorát!	1,8%	5,6%	4,9%	3,5%	4,5%
		% of Total	0,2%	1,4%	2,4%	0,5%	4,5%
		Adjusted Residual	-1,5	,9	,6	-,5	
	Utánvét	Count	72	95	199	41	407
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	17,7%	23,3%	48,9%	10,1%	100,0%
		% within Kérem adja meg az életkorát!	63,7%	44,4%	49,1%	36,3%	48,2%
		% of Total	8,5%	11,2%	23,6%	4,9%	48,2%
		Adjusted Residual	3,6	-1,3	,5	-2,7	
	Total	Count	113	214	405	113	845
% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?		13,4%	25,3%	47,9%	13,4%	100,0%	

	% within Kérem adja meg az életkorát!	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	13,4%	25,3%	47,9%	13,4%	100,0%

Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával? * Kérem adja meg az életkorát!
- Keresztábra

Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával? * Kérem adja meg a nemét! Crosstabulation					
		Kérem adja meg a nemét!		Total	
		Férfi	Nő		
Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	Átutalás	Count	129	82	211
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	61,1%	38,9%	100,0%
		% within Kérem adja meg a nemét!	22,4%	30,0%	24,9%
		% of Total	15,2%	9,7%	24,9%
		Adjusted Residual	-2,4	2,4	
	Online bankkártya	Count	131	58	189
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	69,3%	30,7%	100,0%
		% within Kérem adja meg a nemét!	22,8%	21,2%	22,3%
		% of Total	15,4%	6,8%	22,3%
		Adjusted Residual	,5	-,5	
	PayPal	Count	32	6	38
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	84,2%	15,8%	100,0%
		% within Kérem adja meg a nemét!	5,6%	2,2%	4,5%
		% of Total	3,8%	0,7%	4,5%
		Adjusted Residual	2,2	-2,2	
	Utánvét	Count	283	127	410
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	69,0%	31,0%	100,0%
% within Kérem adja meg a nemét!		49,2%	46,5%	48,3%	
% of Total		33,4%	15,0%	48,3%	
Adjusted Residual		,7	-,7		
Total	Count	575	273	848	

	% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	67,8%	32,2%	100,0%
	% within Kérem adja meg a nemét!	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	67,8%	32,2%	100,0%

Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával? * Kérem adja meg a nemét! - Keresztábra

Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával? * Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét! Crosstabulation						
			Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét!			
			100 ezer forint alatt	100-250 ezer forint között	250 ezer forint felett	Total
Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	Átutalás	Count	58	68	17	143
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	40,6%	47,6%	11,9%	100,0%
		% within Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét!	30,4%	25,7%	21,3%	26,7%
		% of Total	10,8%	12,7%	3,2%	26,7%
		Adjusted Residual	1,4	-,5	-,2	
	Online bankkártya	Count	42	76	26	144
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	29,2%	52,8%	18,1%	100,0%
		% within Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét!	22,0%	28,7%	32,5%	26,9%
		% of Total	7,8%	14,2%	4,9%	26,9%
		Adjusted Residual	-1,9	,9	1,2	
	Utánvét	Count	91	121	37	249
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	36,5%	48,6%	14,9%	100,0%
		% within Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét!	47,6%	45,7%	46,3%	46,5%
		% of Total	17,0%	22,6%	6,9%	46,5%
		Adjusted Residual	,4	-,4	,0	
Total		Count	191	265	80	536

	% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	35,6%	49,4%	14,9%	100,0%
	% within Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét!	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	35,6%	49,4%	14,9%	100,0%

Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával? * Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét! Crosstabulation - Keresztábra

Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával? * Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni?					
Crosstabulation					
			Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni?		Total
			Igen	Nem	
Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	Átutalás	Count	180	30	210
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	85,7%	14,3%	100,0%
		% within Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni?	27,9%	15,2%	24,9%
		% of Total	21,4%	3,6%	24,9%
		Adjusted Residual	3,6	-3,6	
	Online bankkártya	Count	179	11	190
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	94,2%	5,8%	100,0%
		% within Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni?	27,8%	5,6%	22,6%
		% of Total	21,3%	1,3%	22,6%
		Adjusted Residual	6,5	-6,5	
	PayPal	Count	34	3	37
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	91,9%	8,1%	100,0%
		% within Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni?	5,3%	1,5%	4,4%
		% of Total	4,0%	0,4%	4,4%
		Adjusted Residual	2,2	-2,2	
	Utánvét	Count	252	153	405
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	62,2%	37,8%	100,0%
% within Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni?		39,1%	77,7%	48,1%	
% of Total		29,9%	18,2%	48,1%	

		Adjusted Residual	-9,5	9,5	
Total		Count	645	197	842
		% within Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával?	76,6%	23,4%	100,0%
		% within Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni?	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	76,6%	23,4%	100,0%

Hogyan fizetett a rexdigital.hu webáruházban történt vásárlás(ok) alkalmával? * Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni? - Keresztábra

Mi volt az oka, hogy nem bankkártyával fizetett * Kérem adja meg az életkorát! Crosstabulation							
			Kérem adja meg az életkorát!				Total
			23 alatt	24-35	36-55	56 felett	
Mi volt az oka, hogy nem bankkártyával fizetett	Bizalmatlanságból	Count	8	16	34	6	64
		% within Mi volt az oka, hogy nem bankkártyával fizetett	12,5%	25,0%	53,1%	9,4%	100,0%
		% within Kérem adja meg az életkorát!	11,0%	13,7%	14,3%	11,1%	13,3%
		% of Total	1,7%	3,3%	7,1%	1,2%	13,3%
		Adjusted Residual	-,6	,1	,6	-,5	
	Kényelmesebb volt számomra az utánvétel	Count	29	49	90	22	190
		% within Mi volt az oka, hogy nem bankkártyával fizetett	15,3%	25,8%	47,4%	11,6%	100,0%
		% within Kérem adja meg az életkorát!	39,7%	41,9%	37,8%	40,7%	39,4%
		% of Total	6,0%	10,2%	18,7%	4,6%	39,4%
		Adjusted Residual	,1	,6	-,7	,2	
	Megszokásból mindig utánvétellel vagy átutalással fizetek	Count	18	42	97	20	177
		% within Mi volt az oka, hogy nem bankkártyával fizetett	10,2%	23,7%	54,8%	11,3%	100,0%
		% within Kérem adja meg az életkorát!	24,7%	35,9%	40,8%	37,0%	36,7%
		% of Total	3,7%	8,7%	20,1%	4,1%	36,7%
		Adjusted Residual	-2,3	-,2	1,8	,1	
Nincs bankkártyám	Count	18	10	17	6	51	
	% within Mi volt az oka, hogy nem bankkártyával fizetett	35,3%	19,6%	33,3%	11,8%	100,0%	
	% within Kérem adja meg az életkorát!	24,7%	8,5%	7,1%	11,1%	10,6%	
	% of Total	3,7%	2,1%	3,5%	1,2%	10,6%	
	Adjusted Residual	4,2	-,8	-2,4	,1		

Total	Count	73	117	238	54	482
	% within Mi volt az oka, hogy nem bankkártyával fizetett	15,1%	24,3%	49,4%	11,2%	100,0%
	% within Kérem adja meg az életkorát!	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	15,1%	24,3%	49,4%	11,2%	100,0%

Mi volt az oka, hogy nem bankkártyával fizetett * Kérem adja meg az életkorát! - Keresztábra

Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni? * Kérem adja meg a nemét! Crosstabulation					
			Kérem adja meg a nemét!		Total
			Férfi	Nő	
Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni?	Eddig is inkább bankkártyával fizettem utánvétes küldeményeimért	Count	81	30	111
		% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni?	73,00%	27,00%	100,00%
		% within Kérem adja meg a nemét!	13,80%	10,90%	12,90%
		% of Total	9,40%	3,50%	12,90%
		Adjusted Residual	1,2	-1,2	
	Igen ennek tudatában elképzelhető a jövőben	Count	325	140	465
		% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni?	69,90%	30,10%	100,00%
		% within Kérem adja meg a nemét!	55,40%	50,90%	53,90%
		% of Total	37,70%	16,20%	53,90%
		Adjusted Residual	1,2	-1,2	
	Maradok a készpénznél	Count	133	77	210
		% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni?	63,30%	36,70%	100,00%
		% within Kérem adja meg a nemét!	22,70%	28,00%	24,40%
		% of Total	15,40%	8,90%	24,40%
		Adjusted Residual	-1,7	1,7	
	Nem szoktam utánvétellel fizetni	Count	48	28	76
		% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni?	63,20%	36,80%	100,00%
		% within Kérem adja meg a nemét!	8,20%	10,20%	8,80%
		% of Total	5,60%	3,20%	8,80%
		Adjusted Residual	-1	1	
Total	Count	587	275	862	

	% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	68,10%	31,90%	100,00%
	% within Kérem adja meg a nemét!	100,00%	100,00%	100,00%
	% of Total	68,10%	31,90%	100,00%

Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni? * Kérem adja meg a nemét! - Keresztábra

A legtöbb magyar webáruházban az utánvétel küldeményeket a futárnál bankkártyával is ki lehet fizetni. Valamint csomagautomatáknál és átvételi pontokon is lehetséges bankkártyával fizetni. Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni? * Kérem adja meg az életkorát! Crosstabulation							
		Kérem adja meg az életkorát!				Total	
		23 alatt	24-35	36-55	56 felett		
Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	Eddig is inkább bankkártyával fizettem utánvétel küldeményeimért	Count	14	19	61	17	111
		% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	12,6%	17,1%	55,0%	15,3%	100,0%
		% within Kérem adja meg az életkorát!	12,5%	8,5%	14,9%	14,9%	12,9%
		% of Total	1,6%	2,2%	7,1%	2,0%	12,9%
		Adjusted Residual	-,1	-2,3	1,7	,7	
	Igen ennek tudatában elképzelhető a jövőben	Count	37	126	233	68	464
		% within A legtöbb magyar webáruházban az utánvétel küldeményeket a futárnál bankkártyával is ki lehet fizetni. Valamint csomagautomatáknál és átvételi pontokon is lehetséges bankkártyával fizetni. Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	8,0%	27,2%	50,2%	14,7%	100,0%
		% within Kérem adja meg az életkorát!	33,0%	56,3%	57,0%	59,6%	54,0%
		% of Total	4,3%	14,7%	27,1%	7,9%	54,0%
		Adjusted Residual	-4,8	,8	1,7	1,3	
	Maradok a készpénznél	Count	51	52	86	19	208
		% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	24,5%	25,0%	41,3%	9,1%	100,0%
		% within Kérem adja meg az életkorát!	45,5%	23,2%	21,0%	16,7%	24,2%
		% of Total	5,9%	6,1%	10,0%	2,2%	24,2%
		Adjusted Residual	5,6	-,4	-2,1	-2,0	
Nem szoktam utánvétellel fizetni	Count	10	27	29	10	76	
	% within A legtöbb magyar webáruházban az utánvétel küldeményeket a futárnál bankkártyával is ki lehet fizetni. Valamint csomagautomatáknál és átvételi pontokon is lehetséges bankkártyával fizetni. Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	13,2%	35,5%	38,2%	13,2%	100,0%	
	% within Kérem adja meg az életkorát!	8,9%	12,1%	7,1%	8,8%	8,8%	
	% of Total	1,2%	3,1%	3,4%	1,2%	8,8%	
	Adjusted Residual	,0	2,0	-1,7	,0		
Total		Count	112	224	409	114	859
		% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	13,0%	26,1%	47,6%	13,3%	100,0%

	% within Kérem adja meg az életkorát!	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	13,0%	26,1%	47,6%	13,3%	100,0%

Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni? * Kérem adja meg az életkorát! – Keresztábra

A legtöbb magyar webáruházban az utánvétel küldeményeket a futárnál bankkártyával is ki lehet fizetni. Valamint csomagautomatáknál és átvételi pontokon is lehetséges bankkártyával fizetni. Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni? * Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét! Crosstabulation						
			Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét!			Total
			100 ezer forint alatt	100-250 ezer forint között	250 ezer forint felett	
Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	Eddig is inkább bankkártyával fizettem utánvétel küldeményeimért	Count	21	35	15	71
		% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	29,6%	49,3%	21,1%	100,0%
		% within Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét!	10,7%	12,4%	16,9%	12,5%
		% of Total	3,7%	6,2%	2,6%	12,5%
		Adjusted Residual	-,9	-,1	1,4	
	Igen ennek tudatában elképzelhető a jövőben	Count	110	169	53	332
		% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	33,1%	50,9%	16,0%	100,0%
		% within Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét!	56,1%	59,7%	59,6%	58,5%
		% of Total	19,4%	29,8%	9,3%	58,5%
		Adjusted Residual	-,8	,6	,2	
	Maradok a készpénznél	Count	46	49	14	109
		% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	42,2%	45,0%	12,8%	100,0%
		% within Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét!	23,5%	17,3%	15,7%	19,2%
		% of Total	8,1%	8,6%	2,5%	19,2%
		Adjusted Residual	1,9	-1,1	-,9	
	Nem szoktam utánvétellel fizetni	Count	19	30	7	56
% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?		33,9%	53,6%	12,5%	100,0%	
% within Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét!		9,7%	10,6%	7,9%	9,9%	
% of Total		3,3%	5,3%	1,2%	9,9%	
Adjusted Residual		-,1	,6	-,7		
Total		Count	196	283	89	568
		% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	34,5%	49,8%	15,7%	100,0%

	% within Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét!	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	34,5%	49,8%	15,7%	100,0%

Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni? * Kérem adja meg háztartása egy főre jutó bevételét! – Keresztábra

A legtöbb magyar webáruházban az utánvétes küldeményeket a futárnál bankkártyával is ki lehet fizetni. Valamint csomagautomatáknál és átvételi pontokon is lehetséges bankkártyával fizetni. Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni? * Kérem adja meg lakóhelyét! Crosstabulation							
		Kérem adja meg lakóhelyét!				Total	
		Budapest	Egyéb város	Község	Megye székhely		
Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni?	Eddig is inkább bankkártyával fizettem utánvétes küldeményeimért	Count	29	30	24	28	111
		% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni?	26,1%	27,0%	21,6%	25,2%	100,0%
		% within Kérem adja meg lakóhelyét!	16,3%	9,7%	13,7%	15,0%	13,1%
		% of Total	3,4%	3,5%	2,8%	3,3%	13,1%
		Adjusted Residual	1,4	-2,2	,3	,9	
	Igen ennek tudatában elképzelhető a jövőben	Count	98	167	93	103	461
		% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni?	21,3%	36,2%	20,2%	22,3%	100,0%
		% within Kérem adja meg lakóhelyét!	55,1%	54,0%	53,1%	55,1%	54,3%
		% of Total	11,5%	19,7%	11,0%	12,1%	54,3%
		Adjusted Residual	,2	-,1	-,3	,2	
	Maradok a készpénznél	Count	28	89	47	39	203
		% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni?	13,8%	43,8%	23,2%	19,2%	100,0%
		% within Kérem adja meg lakóhelyét!	15,7%	28,8%	26,9%	20,9%	23,9%
		% of Total	3,3%	10,5%	5,5%	4,6%	23,9%
		Adjusted Residual	-2,9	2,5	1,0	-1,1	
	Nem szoktam utánvétellel fizetni	Count	23	23	11	17	74
		% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni?	31,1%	31,1%	14,9%	23,0%	100,0%
		% within Kérem adja meg lakóhelyét!	12,9%	7,4%	6,3%	9,1%	8,7%
		% of Total	2,7%	2,7%	1,3%	2,0%	8,7%
		Adjusted Residual	2,2	-1,0	-1,3	,2	
Total	Count	178	309	175	187	849	
	% within. Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni?	21,0%	36,4%	20,6%	22,0%	100,0%	
	% within Kérem adja meg lakóhelyét!	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	21,0%	36,4%	20,6%	22,0%	100,0%	

Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni? * Kérem adja meg lakóhelyét! - Keresztábra

A legtöbb magyar webáruházban az utánvétel küldeményeket a futárnál bankkártyával is ki lehet fizetni. Valamint csomagautomatáknál és átvételi pontokon is lehetséges bankkártyával fizetni. Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni? * Iskolai végzettség_érettségi_vagy_diploma Crosstabulation						
			Iskolai_végzettség_érettségi_vagy_diploma		Total	
			Érettségi	Érettségi nélkül		
Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	Eddig is inkább bankkártyával fizettem utánvétel küldeményeimért	Count	30	13	67	110
		% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	27,3%	11,8%	60,9%	100,0%
		% within Iskolai_végzettség_érettségi_vagy_diploma	10,8%	7,4%	17,6%	13,2%
		% of Total	3,6%	1,6%	8,0%	13,2%
		Adjusted Residual	-1,5	-2,5	3,5	
	Igen ennek tudatában elképzelhető a jövőben	Count	149	91	218	458
		% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	32,5%	19,9%	47,6%	100,0%
		% within Iskolai_végzettség_érettségi_vagy_diploma	53,4%	51,7%	57,2%	54,8%
		% of Total	17,8%	10,9%	26,1%	54,8%
		Adjusted Residual	-,6	-,9	1,3	
	Maradok a készpénznél	Count	77	67	50	194
		% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	39,7%	34,5%	25,8%	100,0%
		% within Iskolai_végzettség_érettségi_vagy_diploma	27,6%	38,1%	13,1%	23,2%
		% of Total	9,2%	8,0%	6,0%	23,2%
		Adjusted Residual	2,1	5,3	-6,3	
	Nem szoktam utánvétellel fizetni	Count	23	5	46	74
% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?		31,1%	6,8%	62,2%	100,0%	
% within Iskolai_végzettség_érettségi_vagy_diploma		8,2%	2,8%	12,1%	8,9%	
% of Total		2,8%	,6%	5,5%	8,9%	
Adjusted Residual		-,4	-3,2	3,0		
Total	Count	279	176	381	836	
	% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	33,4%	21,1%	45,6%	100,0%	
	% within Iskolai_végzettség_érettségi_vagy_diploma	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	33,4%	21,1%	45,6%	100,0%	

Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni? * Iskolai végzettség – Keresztábra

A legtöbb magyar webáruházban az utánvétel küldeményeket a futárnál bankkártyával is ki lehet fizetni. Valamint csomagautomatáknál és átvételi pontokon is lehetséges bankkártyával fizetni. Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni? * Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni?					
Crosstabulation					
			Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni?		Total
			Igen	Nem	
Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	Eddig is inkább bankkártyával fizettem utánvétel küldeményeimért	Count	105	6	111
		% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	94,6%	5,4%	100,0%
		% within Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni?	15,9%	3,0%	12,9%
		% of Total	12,2%	,7%	12,9%
		Adjusted Residual	4,7	-4,7	
	Igen ennek tudatában elképzelhető a jövőben	Count	412	52	464
		% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	88,8%	11,2%	100,0%
		% within Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni?	62,2%	26,4%	54,0%
		% of Total	48,0%	6,1%	54,0%
		Adjusted Residual	8,9	-8,9	
	Maradok a készpénznél	Count	77	131	208
		% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	37,0%	63,0%	100,0%
		% within Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni?	11,6%	66,5%	24,2%
		% of Total	9,0%	15,3%	24,2%
		Adjusted Residual	-15,8	15,8	
	Nem szoktam utánvétellel fizetni	Count	68	8	76
% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?		89,5%	10,5%	100,0%	
% within Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni?		10,3%	4,1%	8,8%	
% of Total		7,9%	,9%	8,8%	
Adjusted Residual		2,7	-2,7		
Total	Count	662	197	859	
	% within Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni?	77,1%	22,9%	100,0%	
	% within Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni?	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	77,1%	22,9%	100,0%	

Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni? * Fizikai boltokban szokott bankkártyával fizetni? - Keresztábra

A legtöbb magyar webáruházban az utánvétel küldeményeket a futárnál bankkártyával is ki lehet fizetni. Valamint csomagautomatáknál és átvételi pontokon is lehetséges bankkártyával fizetni. Ennek tudatában elképzelhető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétel küldeményeiért fizetni? * Webáruházban előfordult már, hogy bankkártyával fizetett? Crosstabulation					
Crosstabulation					
			Webáruházban előfordult már, hogy bankkártyával fizetett?		Total
			Igen	Nem	
		Count	103	8	111

Ennek tudatában elképzeltető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni?	Eddig is inkább bankkártyával fizettem utánvétes küldeményeimért	% within Ennek tudatában elképzeltető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni?	92,8%	7,2%	100,0%
		% within Webáruházban előfordult már, hogy bankkártyával fizetett?	18,2%	2,7%	12,9%
		% of Total	12,0%	,9%	12,9%
		Adjusted Residual	6,5	-6,5	
	Igen ennek tudatában elképzeltető a jövőben	Count	332	134	466
		% within Ennek tudatában elképzeltető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni?	71,2%	28,8%	100,0%
		% within Webáruházban előfordult már, hogy bankkártyával fizetett?	58,8%	45,3%	54,1%
		% of Total	38,6%	15,6%	54,1%
	Maradok a készpénznél	Count	65	144	209
		% within Ennek tudatában elképzeltető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni?	31,1%	68,9%	100,0%
		% within Webáruházban előfordult már, hogy bankkártyával fizetett?	11,5%	48,6%	24,3%
		% of Total	7,5%	16,7%	24,3%
	Nem szoktam utánvéttel fizetni	Count	65	10	75
		% within Ennek tudatában elképzeltető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni?	86,7%	13,3%	100,0%
		% within Webáruházban előfordult már, hogy bankkártyával fizetett?	11,5%	3,4%	8,7%
		% of Total	7,5%	1,2%	8,7%
	Total	Count	565	296	861
		% within Ennek tudatában elképzeltető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni?	65,6%	34,4%	100,0%
		% within Webáruházban előfordult már, hogy bankkártyával fizetett?	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	65,6%	34,4%	100,0%

Ennek tudatában elképzeltető, hogy a jövőben bankkártyával fog utánvétes küldeményeiért fizetni? *
Webáruházban előfordult már, hogy bankkártyával fizetett? - Keresztábra

Elképzeltető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennék? *						
Iskolai végzettség érettségi vagy diploma Crosstabulation						
		Iskolai_végzettség_érettségi_vagy_diplom			Total	
		a				
		Érettségi	Érettségi nélkül	Felsőoktatási képzés		
Elképzeltető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha	Igen, elképzeltető, hogy azzal fizetnem volna	Count	19	22	44	85
		% within Elképzeltető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennék?	22,4%	25,9%	51,8%	100,0%
		% within Iskolai végzettség érettségi vagy diploma	6,9%	12,4%	11,4%	10,1%
		% of Total	2,3%	2,6%	5,2%	10,1%

lehetővé tennének?	Nem	Adjusted Residual	-2,2	1,1	1,1		
		Count	125	70	185	380	
		% within Elképzeltető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennék?	32,9%	18,4%	48,7%	100,0%	
		% within Iskolai végzettség érettségi vagy diploma	45,1%	39,5%	48,1%	45,3%	
		% of Total	14,9%	8,3%	22,1%	45,3%	
		Adjusted Residual	-,1	-1,7	1,5		
	tudom, hogymilyen az a Bitcoin	Nem	Count	133	85	156	374
			% within Elképzeltető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennék?	35,6%	22,7%	41,7%	100,0%
			% within Iskolai végzettség érettségi vagy diploma	48,0%	48,0%	40,5%	44,6%
			% of Total	15,9%	10,1%	18,6%	44,6%
			Adjusted Residual	1,4	1,0	-2,2	
			Total	Count	277	177	385
		% within Elképzeltető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennék?	33,0%	21,1%	45,9%	100,0%	
		% within Iskolai végzettség érettségi vagy diploma	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	33,0%	21,1%	45,9%	100,0%		

Elképzeltető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennék? *
Iskolai_végzettség_érettségi_vagy_diploma - Keresztábra

Elképzeltető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennék? * Kérem adja meg az életkorát! Crosstabulation							
			Kérem adja meg az életkorát!				Total
			23 alatt	24-35	36-55	56 felett	
Elképzeltető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennének?	Igen, elképzeltető, hogy azzal fizettem volna	Count	11	22	40	13	86
		% within Elképzeltető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennék?	12,8%	25,6%	46,5%	15,1%	100,0%
		% within Kérem adja meg az életkorát!	9,6%	10,0%	9,8%	11,4%	10,0%
		% of Total	1,3%	2,6%	4,7%	1,5%	10,0%
		Adjusted Residual	-,1	,0	-,2	,5	
	Nem	Count	53	83	202	55	393
		% within Elképzeltető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennék?	13,5%	21,1%	51,4%	14,0%	100,0%

		% within Kérem adja meg az életkorát!	46,5%	37,6%	49,3%	48,2%	45,8%
		% of Total	6,2%	9,7%	23,5%	6,4%	45,8%
		Adjusted Residual	,2	-2,8	2,0	,6	
	Nem tudom, hogy mi az a Bitcoin	Count	50	116	168	46	380
		% within Elképzeltető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennék?	13,2%	30,5%	44,2%	12,1%	100,0%
		% within Kérem adja meg az életkorát!	43,9%	52,5%	41,0%	40,4%	44,2%
		% of Total	5,8%	13,5%	19,6%	5,4%	44,2%
		Adjusted Residual	-,1	2,9	-1,8	-,9	
	Total	Count	114	221	410	114	859
		% within Elképzeltető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennék?	13,3%	25,7%	47,7%	13,3%	100,0%
% within Kérem adja meg az életkorát!		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
% of Total		13,3%	25,7%	47,7%	13,3%	100,0%	

Elképzeltető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennék? * Kérem adja meg az életkorát! - Keresztábla

Elképzeltető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennék? * Kérem adja meg a nemét!					
Crosstabulation					
			Kérem adja meg a nemét!		Total
			Férfi	Nő	
Elképzeltető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennék?	Igen, elképzeltető, hogy azzal fizettem volna	Count	72	14	86
		% within Elképzeltető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennék?	83,7%	16,3%	100,0%
		% within Kérem adja meg a nemét!	12,3%	5,1%	10,0%
		% of Total	8,4%	1,6%	10,0%
		Adjusted Residual	3,3	-3,3	
	Nem	Count	297	97	394
		% within Elképzeltető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennék?	75,4%	24,6%	100,0%
		% within Kérem adja meg a nemét!	50,8%	35,1%	45,8%
		% of Total	34,5%	11,3%	45,8%
		Adjusted Residual	4,3	-4,3	
	Nem tudom, hogy mi az a Bitcoin	Count	216	165	381
		% within Elképzeltető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennék?	56,7%	43,3%	100,0%
		% within Kérem adja meg a nemét!	36,9%	59,8%	44,3%
% of Total		25,1%	19,2%	44,3%	
Adjusted Residual		-6,3	6,3		

Total	Count	585	276	861
	% within Elképzeltető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennénk?	67,9%	32,1%	100,0%
	% within Kérem adja meg a nemét!	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	67,9%	32,1%	100,0%

Elképzeltető, hogy Bitcoin nal fizetett volna vagy fizetne a jövőben, ha lehetővé tennénk? * Kérem adja meg a nemét! - Keresztábra

<p>A MasterPass fizetési mód egy újfajta fizetési mód. Lényege, hogy a bankkártyánkat beregisztráljuk egy mobiltelefonos alkalmazásba, és a webáruházban történő fizetéseket a mobiltelefonnal kell megerősíteni a fizetési szándékot. Így nem kell minden alkalommal beírni a bankkártyaszámot. Elképzeltetőnek tartja, hogy a néhány éven belül rendszeresen fogja használni a MasterPass fizetést az internetes vásárlásainál? * Iskolai_végzettség_érettségi_vagy_diploma Crosstabulation</p>						
		Iskolai végzettség érettségi vagy diploma				
		Érettségi	Érettségi nélkül	Felsőoktatási képzés	Total	
Elképzeltetőnek tartja, hogy a néhány éven belül rendszeresen fogja használni a MasterPass fizetést az internetes vásárlásainál?	Igen	Count	134	76	179	389
		% within Elképzeltetőnek tartja, hogy a néhány éven belül rendszeresen fogja használni a MasterPass fizetést az internetes vásárlásainál?	34,4%	19,5%	46,0%	100,0%
		% within Iskolai_végzettség_érettségi_vagy_diploma	48,7%	43,7%	48,1%	47,4%
		% of Total	16,3%	9,3%	21,8%	47,4%
		Adjusted Residual	,5	-1,1	,4	
	Nem	Count	141	98	193	432
		% within Elképzeltetőnek tartja, hogy a néhány éven belül rendszeresen fogja használni a MasterPass fizetést az internetes vásárlásainál?	32,6%	22,7%	44,7%	100,0%
		% within Iskolai_végzettség_érettségi_vagy_diploma	51,3%	56,3%	51,9%	52,6%
		% of Total	17,2%	11,9%	23,5%	52,6%
		Adjusted Residual	-,5	1,1	-,4	
Total	Count	275	174	372	821	
	% within Elképzeltetőnek tartja, hogy a néhány éven belül rendszeresen fogja használni a MasterPass fizetést az internetes vásárlásainál?	33,5%	21,2%	45,3%	100,0%	
	% within Iskolai_végzettség_érettségi_vagy_diploma	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	33,5%	21,2%	45,3%	100,0%	

Elképzeltetőnek tartja, hogy a néhány éven belül rendszeresen fogja használni a MasterPass fizetést az internetes vásárlásainál? * Iskolai_végzettség - Keresztábra

A MasterPass fizetési mód egy újfajta fizetési mód. Lényege, hogy a bankkártyánkat beregisztráljuk egy mobiltelefonos alkalmazásba, és a webáruházban történő fizetéskor a mobiltelefonnal kell megerősíteni a fizetési szándékot. Így nem kell minden alkalommal beírni a bankkártyaszámot. Elképzelhetőnek tartja, hogy a néhány éven belül rendszeresen fogja használni a MasterPass fizetést az internetes vásárlásainál?
* Kérem adja meg az életkorát! Crosstabulation

			Kérem adja meg az életkorát!				Total
			23 alatt	24-35	36-55	56 felett	
Elképzelhetőnek tartja, hogy a néhány éven belül rendszeresen fogja használni a MasterPass fizetést az internetes vásárlásainál?	Igen	Count	52	99	191	52	394
		% within Elképzelhetőnek tartja, hogy a néhány éven belül rendszeresen fogja használni a MasterPass fizetést az internetes vásárlásainál?	13,2%	25,1%	48,5%	13,2%	100,0%
		% within Kérem adja meg az életkorát!	48,1%	45,4%	47,5%	46,4%	46,9%
		% of Total	6,2%	11,8%	22,7%	6,2%	46,9%
		Adjusted Residual	,3	-,5	,3	-,1	
		Nem	Count	56	119	211	60
		% within Elképzelhetőnek tartja, hogy a néhány éven belül rendszeresen fogja használni a MasterPass fizetést az internetes vásárlásainál?	12,6%	26,7%	47,3%	13,5%	100,0%

	% within Kérem adja meg az életkorát!	51,9%	54,6%	52,5%	53,6%	53,1%
	% of Total	6,7%	14,2%	25,1%	7,1%	53,1%
	Adjusted Residual	-,3	,5	-,3	,1	
Total	Count	108	218	402	112	840
	% within Elképzeltetőnek tartja, hogy a néhány éven belül rendszeresen fogja használni a MasterPass fizetést az internetes vásárlásainál?	12,9%	26,0%	47,9%	13,3%	100,0%
	% within Kérem adja meg az életkorát!	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	12,9%	26,0%	47,9%	13,3%	100,0%

Elképzeltetőnek tartja, hogy a néhány éven belül rendszeresen fogja használni a MasterPass fizetést az internetes vásárlásainál? * Kérem adja meg az életkorát! - Keresztábra

<p>A MasterPass fizetési mód egy újfajta fizetési mód. Lényege, hogy a bankkártyánkat beregisztráljuk egy mobiltelefonos alkalmazásba, és a webáruházban történő fizetésekor a mobiltelefonnal kell megerősíteni a fizetési szándékot. Így nem kell minden alkalommal beírni a bankkártyaszámot. Elképzeltetőnek tartja, hogy a néhány éven belül rendszeresen fogja használni a MasterPass fizetést az internetes vásárlásainál? * Kérem adja meg a nemét! Crosstabulation</p>					
			Kérem adja meg a nemét!		
			Férfi	Nő	Total
Elképzeltetőnek tartja, hogy a néhány éven belül rendszeresen fogja használni a MasterPass fizetést az internetes vásárlásainál?	Igen	Count	281	114	395
		% within Elképzeltetőnek tartja, hogy a néhány éven belül rendszeresen fogja használni a MasterPass fizetést az internetes vásárlásainál?	71,1%	28,9%	100,0%
		% within Kérem adja meg a nemét!	49,1%	42,2%	46,9%
		% of Total	33,4%	13,5%	46,9%
		Adjusted Residual	1,9	-1,9	
	Nem	Count	291	156	447
		% within Elképzeltetőnek tartja, hogy a néhány éven belül rendszeresen fogja használni a MasterPass fizetést az internetes vásárlásainál?	65,1%	34,9%	100,0%
		% within Kérem adja meg a nemét!	50,9%	57,8%	53,1%

	% of Total	34,6%	18,5%	53,1%
	Adjusted Residual	-1,9	1,9	
Total	Count	572	270	842
	% within Elképzelhetőnek tartja, hogy a néhány éven belül rendszeresen fogja használni a MasterPass fizetést az internetes vásárlásainál?	67,9%	32,1%	100,0%
	% within Kérem adja meg a nemét!	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	67,9%	32,1%	100,0%

Elképzelhetőnek tartja, hogy a néhány éven belül rendszeresen fogja használni a MasterPass fizetést az internetes vásárlásainál? * Kérem adja meg a nemét! - Keresztábra

Feltáró interjú leiratok

Első interjú

Az interjúalany volt webáruház tulajdonos, 10 éve pedig üzleti tanácsadó, középkorú férfi.
Interjú időpontja: 2017.03.24

Interjúztató: Jó napot kívánok, Glóner Márk vagyok és a szakdolgozattal kapcsolatos interjú miatt keresem.

Interjúalany: Üdvözlöm Márk, hallgatom

...Bevezető beszélgetés....

Interjúztató: A szakdolgozatom a magyar fizetési módokat tárgyalja. nekem is van egy webáruházam, egy ilyen kisebb webáruházam, rexdigital.hu-nak hívják. És ügye ennek a példáján. A kutatásom két részből áll. Megkérdezek banki szakértőket meg tanácsadókat és e-kereskedőket is és ezeket a tapasztalatokat felhasználva megkérdezem a vásárlóimat is és így próbálom meghatározni, hogy milyen fizetési módokra kell fókuszálni a jövőben.

Interjúalany: oké

Interjúztató: És ezzel kapcsolatban az első kérdésem az lenne, hogy Ön szerint melyek a legkedveltebb fizetési módok az e-kereskedelemben mondjuk használati arányuk sorrendjében, tehát mondjuk az utánvételt kezdve.

Interjúalany: Magyarországon, ügye? Mert egész más a helyzet ügye külföldön. Ügye ezt a szállítási móddal és az értékesített termékkel is kontextusban kel helyezni, mert ügye az a helyzet, hogy egyre elterjedtebbek a különböző átvételi pontos rendelések és az átvételi pontokon történő fizetéseknél sokkal nagyobb arányban van jelen a kínálatban a kártyás fizetés és ezért ott jobban is használják. és ugyancsak más a helyzet, ha digitális terméket

vagy digitális szolgáltatást vásárol valaki, mert ott nincsen fizikai termék kiszállítás és ezért utánvét nem is elérhető. Úgyhogy ezeket élesen meg kell különböztetni. Egyébként ügye az a helyzet., hogy a digitális termékeknél, online szolgáltatásoknál a kártyás fizetés aránya 60% fölötti, az online bankkártyás fizetés, és a több az az előre utalás jórészt, ahol elérhető ott a csekkes befizetés és kis, de növekvő arányban jelen van a PayPal vagy egyéb kis fizetési módok, de azoknak nagyon kicsi az aránya. És vannak még különböző online tárcás vagy mobiltárcás fizetési módok azon nagyon kis mértékben, de jelen vannak. Nagyon fontos azt látni, hogy ahol nincs termék szállítás, ott a bankkártyás fizetés nagyon jól áll, ez azt mutatja, hogy a felhasználók hajlandók bankkártyával fizetni, ha nincsen más lehetőségük mondjuk egy repülőjegy vásárlásnál. A webáruházaknál már sokkal rosszabb a helyzet. Most nem tudom, hogy pont hol tart a statisztika, de ügye az e-net minden évben kiad felmérést arról, hogy hogy néz ki a különböző szállítási módok aránya és ezen belül hogy alakulnak a fizetési módok., de az látszik hogy a szállítás módoknál most már szerintem a 30%-ot közelíti a különböző átvételi pontokon elérhető személyes átvétel. Ez többnyire vagy a kereskedő saját üzlete vagy üzlethálózata, vagy különböző szolgáltatók. Most csinál ilyet a maga a pickpack pont és vannak az automatás hálózatok, és most már a Fox posttal azonos a Webox, mert a Fox post felvásárolta a Weboxot egy jó fél éve, ha nem régebben történt. És van a magyar postának is automatás átvételi hálózata, a posta automaták. Tehát ezek szépen törnek előre, mert ügye sokszor kényelmesebb, mint hogy otthon kell lenni. És ezeken belül már a fizetés aránya már a bankkártya felé megy. Tehát vagy kifizeti online bankkártyával, vagy kifizeti az automatával bankkártyával, mert más lehetősége nincs. Tehát azért használják az emberek, de az látszik, hogy szívesebben használják fizikailag akár a futárnál, mert az utánvétnél is a futárnál lehet bankkártyával fizetni. Ami egyébként totális marhaság, mert kizárólag az online fizetésnél van nekik a chargeback, a fizikai kártyás fizetésnél a fizetés nem visszavonható. Az online bankkártyás fizetésnél visszavonható. Tehát neki a legbiztonságosabb az lenne, ha online fizetne bankkártyával, de mindegy, ez van leghátul. És akkor ahol nem személyes átvétel, hanem utánvét van, ott folyamatosan növekvő arányban vannak az elektronikus fizetések, de közel 80% azt hiszen az utánvét. És azon belül nem tudjuk, hogy az utánvétnél mennyi a tényleges készpénz, vagy mennyien fizetnek futárnak bankkártyán keresztül. Nem minden futárszolgálatnál érhető el, de azért a komolyabb futárszolgálatoknál van mobil POS terminál és lehet azon keresztül fizetni a futárnak, de ott is fizikailag ott van a kártya és van ez a körülbelül 20% arányú különböző online fizetés módok, aminek fele az előre utalás, fele a bankkártya a PayPal a barion és ezek mind együttvéve. És ügye mind a PayPal-nál mint az

online bankkártyás fizetésnél van egy biztonsági szabályrendszer ami a vevőt védi, tehát a fizetés visszavonható bizonyos időn belül, másfajta, más természetű eljárási renddel. Tehát az a lényeg, hogyha én a futárnak odaadtam kp-ban a lóvét és otthagytam a csomagot, ha abban téglát van cseszhetem, futhatok a pénzem után, mert a tízezreseimre nem volt ráírva a nevem, viszont a bankkártyás fizetést tudom chargebackelni, ami nagyobb biztonságot ad.

Interjúztató:

Akkor azt mondja hogyha ott van a mobil terminál a futárnál, akkor nem tudná chargebackelni?

Interjúalany: Nem tudná, mert a chargeback kizárólag a card not present tranzakciókra vonatkozik csak és kizárólag. Tehát amikor nincs jelen a kártya. Csak akkora van chargeback. Tehát akkor nem csak arra hivatkozhatok, hogy valaki más használta a kártyám, hanem az eladó nem teljesítette. Tulajdonképpen bármire hivatkozhat 30 napon belül nincs jelentősége, hogy mire hivatkozik. Arra kell hivatkozni, ami éppen történ valójában, de 30 napon belül visszakapja a pénzét és utána a szolgáltatónak kell bizonyítani, hogy Ön mégis átvette a terméket, tehát jogos volt a terhelés. Előbb visszaadják a pénzt és utána kérdeznak. Azt hiszem 30 napon belül van chargeback, de 180 napon belül is lehet élni vele, csak akkor azt hiszem, hogy előbb kérdezik meg a kereskedőt és csak utána adják vissza a pénzt. Tehát csak 30 napon belül van ez az azonnali visszaadás.

Interjúztató: Értem, köszönöm szépen, és ügye beszéltünk róla, hogy digitális termékeknél főleg bankkártyával nyilván nem is tudnak készpénzzel fizetni általában csekken kívül. Ön szerint a banki átutalás el fog tűnni innen és átveszi a helyét a banki átutalás vagy azért sokáig meg fog maradni?

Interjúalany: Hát ez ügy nagyrészt a kereskedőkön is múlik, tehát nem csak a felhasználókon hanem a kereskedőkön is múlik. Én azt gondolom, hogy ameddig a kereskedők ár érzékenyek és biztonsági okokból a vevők is hajlandók átvágni saját magukat, addig ez fent fog maradni, de egyébként ügy az előre utalásos fizetés az a vevő átverése, mert egyrészt az ő költsége lesz a fizetés költsége másrészt nincs chargeback, tehát nincsen biztonságban, Tehát az, hogy előre utalást kérnek az totális átverés, nem beszélve, hogy mi van, ha nem küldi a terméket, tehát semmit sem tud csinálni a kereskedővel szemben a vevő. Persze tud panaszt tenni meg bírósági úton jogot érvényesíteni, de a bank nem tud neki segíteni a pénz visszaszerzésében, még ha van egy kamu kereskedő, akinek kártyával fizetett valamit, és utána a kereskedő eltűnik és nem küldi a cuccot, akkor a bank

az jótáll a pénzért, másrészt aki eleve csalás céljából indít webshopot és kamu kereskedő az nem teszi elérhetővé a bank kártya fizetést. Tehát én mindig azt szoktam mondani a környezetemben a tőlem tanácsot kérő ismerőseimtől, hogy ha valami oknál fogva nem szeretnének bankkártyával fizetni, habár én az tanácsolom, akkor is olyan helyen vásároljanak, ahol egyébként lehet bankkártyával fizetni, mert ügye ez egyfajta garancia, hogy azt a céget egy bank már megnéztem tehát egy létező vállalkozás és nem a csalásra épül. Én soha nem vásároltok olyan webshopban ahol nem lehet bankkártyával fizetni.

Interjúztató: Csak az a baj, hogy ez a chargeback nincs igazán kommunikálva a vevők felé, tehát ezt nagyon kevesen tudják, hogy ez létezik szerintem meg, hogy hogyan kell érvényesíteni.

Interjúalany: Ez a vevők sara, vagy nem is bocsánat az eladók sara tehát ők nem kommunikálják, mert mikor elolvassák a szerződésbe a chargeback, akkor úr Jézusom, akkor bármikor visszavonhatják juj és akkor kussolnak róla.

Interjúztató: És láttam, hogy van ennek díja is, tehát az én szolgáltatóm valami 50 eurót még felszámítana ilyenért még pluszba, mert ügye adminisztráció, szóval igen.

Interjúalany: Igen természetesen a kereskedőnek ez költség és kockázat és pénzbe kerül, de erre azt szoktam mondani, hogy az étteremnél sem érdekel az étterem tulajdonosnak a panasz, hogy mennyibe kerül a wc-t takarítani, de a wc-be kell wc papír és törölköző. Ha valaki webshopot nyit abba kell online fizetés és annak a költségei azok őt terhelik. nem muszáj e-kereskedni. csak az emberek nem így gondolkoznak. Egyébként a normál kereskedelembe is nonszensz, hogy vannak olyan boltok, ahol nem lehet kártyával fizetni. Ez egy szolgáltatás.

Interjúztató: Ez nyilván itt, ügye az áfát nem tudják elcsalni, hogyha kártyával fizetnek a vevők.

Interjúalany: Igen, igen. Én egyébként boltban sem vásároltok, nem megyek olyan helyre offline sem vásárolni, ahol nem lehet kártyával fizetni. Sem éterembe sem boltba.

Interjúztató: És vannak olyan voltok is, például éjjelnappali boltokba hol azt mondják, hogy 1000ft felett lehet csak kártyával fizetni. Szegyének milyen rossz szolgáltatónál vannak, hogy van valami alapdíj.

Interjúalany: Általában egyébként nincs joguk a kereskedőknek ilyet mondani, tehát ez a z ő POS szerződésükben kerekpercc meg van tiltva, hogy ők összeghatárhoz kössék a kártyás fizetést.

Interjúztató: Reméljük, hogy minél kevesebb ilyen van. Én is csak néhány ilyennel találkoztam és inkább külföldön. Azt szeretném kérdeni, hogy a MasterPass mobiltárcát ismeri-e?

Interjúalany Persze

Interjúalany: És próbálta is?

Interjúalany Persze használom. Hát nem mindig működik megbízhatóan. Ügye Magyarországon az OTPay a MasterPass szolgáltató, meg talán most van még egy kettő már.

Interjúztató: Igen Telenor és egy román cég.

Interjúalany: Most már terjedget, de nem lett olyan robbanás MasterPass téren, mint ahogy azt a MasterCard kommunikálta a bevezetésekor, hogy az milyen változásokat fog okozni a piacon. Nme tudom, hogy ennek a technikai problémák az okai vagy a kereskedőket nem sikerült eléggé bevonni.

Interjúztató: Szerintem az a baj, hogy például én is szeretnék ilyen MasterPass elfogadó lenni, de csak az OTP banknál lehet ezt elméletileg igényelni. tehát vagy Simple vagy sima OTP-s VPOS terminál kell, és ügye rengeteg más bank is van CIB, K&H akinek hatalmas ügyfelei vannak. Ők ezét nem fognak csakúgy átmenni az OTP-hez, hogy most lehessen MasterPass-t elfogadni. Ez így szerintem elég furcsán van lekezelve a MasterPass részéről, hogy kiadta a jogot az OTP-nek, hogy elfogadjon.

Interjúalany: Hát nemadta ki a jogot az OTP-nek, hanem az OTP volt képes teljesíteni azokat a technikai feltételeket, amelyek a MasterPass-hoz szükséges, de ezt bárki megcsinálhatja, csak komoly technikai feltételei vannak. De az OTP esetében is csak az OTPay esetén lehet használni a MasterPass-t. Tehát önmagában az, hogy valaki OTP POS terminált köt be a webáruházába, attól még a MasterPass nem használható automatikusan, tehát az OTPayt is hozzá kell kapcsolni. Itt ügye nagy verseny van, nem tudom látta e azt a posztot, amit erről írtam, tehát erről kifejezetten írtam egy külön posztot, hogy nagy a mozgás a hazai Online fizetési piacon. Már volt vagy másfél éve, de azóta sem változott semmi igazán.

Interjúztató: Meg ügye én is úgy vagyok ezzel a MasterPass-al, hogy tulajdonképpen a böngészőm elmenti a kártya adatokat, tehát kényelmetlenebb a mobilommal kattintani kettőt. nem igazán értem a kényelmi faktorát ennek MasterPass-nak az online fizetésnél néhol. Nem tudom a vásárlók, hogy vannak ezzel az online fizetésnél. Talán csak egy szűk réteg az, aki ezt kipróbálja. Akinek van okostelefonja, általában mobil internetezik és mobilon szokott vásárolni.

Interjúalany: Az OTPay nem jött be, a Simple elég jól hasít, de a Simple üg meg nem mint. Az nem elsősorban online vásárlásként működik, tehát nem az online vásárlásomat tudom Simple-n keresztül kifizetni, habár a SimplePay is működik PSP-ként és szolgáltat, de annak semmi köze a Simple alkalmazáshoz, mert ahol Simple fizetés van, azt nem tudom az alkalmazáson belül bankkártyával fizetni. A Simple alkalmazásnak az a lényege, hogy az azon belül lévő eszközöket tudom a SimplePay-en belül használni, tehát tudom parkolni, tudom a mozijegyet rendelni stb.

Interjúztató: Én is használom de nagyon lassúnak találom, főleg a parkolást meg a mozijegyet. Néha egy percig gondolkodik.

Interjúalany: Ez azt hiszem készülék kompatibilitás, kérdése. Mert van, akinek ilyen a problémája, de nekem más készülékem van és nekem teljesen ok. Az Android világnak a specialitása.

Interjúztató: Van egy utolsó kérdésem, a Bitcoin -ról mi a véleménye? lesz e a vásárolóknak valaha, legalább egy szűk réteg körében kedvelt. Mert jelenleg Magyarországon nulla az elfogadás.

Interjúalany: Erre nem tudok válaszolni, fogalmam sincs. Az, hogy a Bitcoin ügyében lesz e valamikor nagy áttörés vagy nem, lesz e ez a jövő fizetés eszköze az iszonyú sok szemponttól függ. A kérdésre azt mondanám, hogyha ez igazán nagy áttörés lenne vagy az lett volna, akkor az már megtörtént volna. Ahhoz, hogy ebből igazán nagy áttörés lenne, ahhoz szükség lenne egy nemzetközi fizetési rendszerre a maga garanciáival. Az emberen enélkül nem fognak bízni benne. Az infrastruktúra, amit a többszáz éves bankrendszer jelent azért az ki van próbálva a maga összes problémájával csődjével együtt és igazából tudjuk, hogy működik, hogy milyen szabályok mentén történnek a változások, valamelyest transzparens, tudjuk, hogy mi fog történni, ehhez vagyunk hozzászokva. Erre épül egy nemzetközi gazdasági rendszer, ezt nem lehet úgy pickpack kiűzni.

Interjúztató: Köszönöm szépen, szerintem nagyon sokat segített ezzel, amit itt megbeszélünk. Főleg azzal, hogy tulajdonképpen az utánvétet sem úgy kellene vizsgálnom, mint eddig, hogy az utánvét helyébe lépnek az online fizetések, hanem hogy az átvételi pontokon a legtöbben bankkártyával fognak fizetni, mert az a kényelmesebb.

Interjúalany: És egyik automatánál sem lehet készpénzzel fizetni.
Vége

Második interjú

Interjúalany: 30-as éveiben járó nő, banki szektorban dolgozik. Interjú időpontja: 2017.03.24.

Interjúztató: Jó napot kívánok, Glóner Márk vagyok és a szakdolgozatommal kapcsolatos interjú miatt keresem. Megfelel most?

Interjúalany: Szia, Persze

...Bevezető beszélgetés...

Interjúztató: Akkor lenne néhány konkrét kérdésem is. Először is, jelenleg szerinted mekkora a kártyás fizetések használati arány a magyar e-kereskedelemben, ha csak az e-kereskedelmet nézzük

Interjúalany: Olyan 15-20%, most már talán inkább 20.

Interjúztató: Ez csak az online fizetésekre vonatkozik üggye, tehát ha valaki utánvételt

Interjúalany: Igen ez a webáruházakban körülbelül a teljes forgalomnak körülbelül 20%-a kártyás.

Interjúztató: Értem, és üggye egyre jobban terjednek ezek az átvételi pontok, és azokon tulajdonképpen csak kártyával lehet fizetni. rengeteg mobilpos terminál van a futárszolgálatoknál Ez a tendencia szerintetek az elkövetkező öt évben annyira el fog terjedni tulajdonképpen, hogy teljesen visszaszorul a készpénzes fizetés az utánvétel arányában is? Hogy számoltok ezzel, mennyire fog növekedni ez?

Interjúalany: Növekszik folyamatosan, de szerintem ez régiófüggő is, mert nehezen tudom elképzelni, hogy kistélepléseken, ahol még várják a nyugdíjast, meg mindenki inkább készpénzben szeretni tartani a pénzét, ott kártyával fizessenek. Tehát szerintem ez generációfüggő és másrészt pedig területfüggő. Budapesten meg, akik már inkább mobiltelefonon felnőtt generáció a sokkal nagyobb mértékben áttér.

Interjúztató: Értem, az lenne még nagyon fontos kérdésem, hogy létezik még ilyen PayPal, barion Magyarországon és ügye most a MasterPass fog bejönni és a MasterCard mobile átalakul MasterPass-ra és számotokra nagy kihívás, hogy miben jobb a hagyományos virtuális post terminál. Mi különbözteti meg a kettőt, melyiknek lesz nagyobb jövője, hogyha mindenki elkezd mobilon vásárolni

Interjúalany: Hát nyilván a mobilnak van nagyobb jövője, arrafelé halad a piac, mega pénztárcáknak van, de ügye a MasterPass-ban ott még korlátozott kártyát lehet elmenteni, meg ott még az elfogadási arány is eléggé kevéske volt

Interjúztató: Igazából szerintem a kártya nem igazán van korlátozva, de az elfogadó az eléggé korlátozott. tehát tulajdonképpen bármilyen Visa vagy MasterCard, vagy Maestro kártyát lehet csatolni hozzá.

Interjúalany: Hát igen meg forint lapú kártyák, bár nem mert van nemzetközi is igen, hát akkor ezeknek az aránya gyakorlatilag nőni fog ezeknek a mobilosoknak, mint például a MasterPass. barion a másik kérdés a barion az e-pénz és ott, ott más az üzleti modellje az egésznek, ő úgy fogad el bankkártyát, mert most azért népszerű a kereskedő körében a bankkártya elfogadás olcsó, viszont azért mert ügyfél adatokat kérnek el és marketingadatbázist építenek, mert azon akarnak keresni, hogyha tudják, hogy az adott ügyfél például nagyon szereti a Tesco-ba az adott terméket és bemegy oda akkor tud kapni róla értesítést, hogy ott éppen akciós a kedvenc terméke, és ezzel növeli a kereskedő forgalmát és a barion onnan kap jutalékot. Ők a normál kártyaelfogadási modell helyett Ők egy teljesen más személetben dolgoznék és ők az ügyféladatra mennek rá a kereskedőktől és ők nem azt csinálják, mint a klasszikus kártya elfogadók, hogy beszedik a pénzt és jóváírják a bankszámlán, hanem egy virtuális bankszámlán tartják, és ezt a pénzt még ki kell utalnia magának az ügyfélnek. Tehát ott más banki költséget számítanak fel neki, meg el tudj más barion ügyfélnél nettósítva költeni ezt a pénzt.

Interjúztató: Igen, de egyébként úgy konkrétan a mobilfizetésekre visszatérve, itt a XY és hasonló kártyaelfogadónak milyen reakciója lesz erre, hogy hogy tudtok majd reagálni erre a pénzáttulásokra? Ti is terveztek hasonló ilyen mobilfizetés szoftvert.

Interjúalany: Igen most a mobilfizetés, a mobilfizetésnél tulajdonképpen van a MasterPass, aminek az a lényege tulajdonképpen, hogy elmented a kártyaadatot egy ilyen elektronikus pénztárcába és azzal tudsz fizetni, nem egy számlád van, mint a PayPal-nál, de hogyha mobilon történő fizetés a kérés, akkor mi most is tudunk, tehát van olyan csatlakozási

lehetőség a fizetés felületükhöz, hogy mobilapplikációkkal, mobilapplikációkon belül lehet fizetni kártyával. tehát hogyha valakinek van egy mobil applikációja, akkor oda be tudja írni a bankkártya adatokat és ugyanúgy tud tranzakciókat indítani

Interjúztató: Igen, igen, de tulajdonképpen ezért népszerű a vásárlóknak azért népszerű a barion és PayPal vagy hasonló, mert nem kell megadni a kártya adatokat. Azt igazából tudom, hogy például a böngészők elmentik a kártya adatokat sokszor, de ezzel lehet egyszerűsíteni a folyamatokat, de nincs erre valami más megoldás, hogy be kelljen beírni a kártya adatokat például a XY kártyaelfogadó esetében?

Interjúalany: De van nekünk most az erre a megoldásunk, hogy van egy új payment api nevű szolgáltatásunk, ahol az történik, hogy minden tranzakcióra képződik egy token, amit visszakap a kereskedő és a következő vásárlásnál egy kereskedő egy ügyfélhez, tehát amikor valaki akarja használni a tokent, az beazonosítja a kártyás és a kereskedőt is. De ez nem kártyaadat, tehát nem tudja más kereskedő használni az első kereskedő tokenjét. A kereskedő azonban tud a tokenre hivatkozni és úgy fizetést indítani.

Interjúztató: Értem, szóval ilyenkor esetleg meg kell adni azt a háromjegyű ellenőrző kódot

Interjúalany: Akár azt is meg lehet, de olyanokat is lehet ezzel csinálni, hogy hogyha hozzájárul a vevő, hogy az első fizetéskor tokenizálják a kártyaadatot, akkor lehet vele ismétlődő fizetéseket is indítani, tehát például havidíjakat beszédni, ha előzetesen leírja a kereskedő, hogy mi fog történni a kártyájával. Akkor elmentjük a kártya adatokat. És minden hónap ötödikén leemeljük ról a telefonszámlát vagy újság előfizetését vagy valamit. Ez lehet egy fix össze vagy változó összeg is. Adott időben leemelik. Vagy lehet csinálni, hogy tokenizál az autóbérlő cég, hogy amikor elviszed az autót, akkor a kártya adatokat beviszi és amikor a szolgáltatás befejeződött, akkor utólag meg tudják terhelni a kártyát. Ezzel gyakorlatilag kikerülhető, hogy többször. egyetlen egyszer kell regisztrálni a kártyát, nem is szükséges, hogy sikeres fizetés történjen, tehát nem elindítani róla tranzakciót, csak el kell indítani, a token generálódik és akkor azt lehet megfelelően használni. Nagyon körül kell bástyázni a szolgáltatónak, hogy mire használhatja az ügyfél kártyáját, mert, ha olyan miatt terheli be a kártyát, amit az ügyfél nem ismer fel, akkor jön a chargeback. De hogyha le van írva az afsz-ben, hogy ő ahhoz adta meg hogy hozzájárul és 8 szor visszakérdezett a weboldal és elmentjük ok le van neki írva, elfogadtam az aszf-et akkor nincsen helye a chargeback-nek, akkor lehet használni a tokent és nem kell mindig megadogatni a kártya adatokat.

Interjúztató: értem tulajdonképpen nagyobb oldalakon eddig is volt olyan, hogy elmenti a kártya adatokat, de akkor a saját szerverükön tárolja és az kevésbé biztonságos.

Interjúalany: Igen olyat is lehet, de akkor figyelni kell arra, hogyha a kereskedő tokent tárol az nem érzékeny banki adat, ha kártyaadatot tárol akkor viszont a banki sztenderdek szerinti megfelelést kell biztosítani, akkor nem lehet, hogy a kártya adatokat főleg el tudják bármilyen módon tőle lopni. és ezt auditáltatni kell a rendszereiben.

Interjúztató: Nyilván jóval drágább, mint hogyha megbízna valakit.

Interjúalany: Igen mert ez egy nagyon drága procedúra és nagyon oda kell figyelnie mindenre, ha a kereskedő PCI compliant akkor olyan dolgokra is oda kell figyelnie, hogyha valaki jön hozzá tárgyalni, akkor az nem kószálhat az irodájában. Rögzíteni kell, hogy ki jött be ki ment el. Ki mihez fér hozzá, mikor semmisíti meg az adatokat, hol van a szerver. Tehát ez egy nagyon komoly biztonsági követelmény. Nyilván egy amazon szinten ez megengedett, de mondjuk egy magyar közepméretű kereskedőnek ez nem éri meg az erőfeszítést, hogy így tudják kezelni a kártya adatokat. Nem hoz annyit ügyféllemben, mint amennyire megnehezíti a megfelelés az életét.

Interjúztató: Értem, értem. Azt szeretném még kérni, hogy szerinted a banki étutalás tulajdonképpen el fog tűnni ebben a formában? Hogyha a vásárlók ráfognak jönni, hogy mennyire biztonságosabb a kártyás fizetés. Tehát az átutalás lesz pl egy ingatlan adásvételnél, de az e-kereskedelmi tranzakciókban kevésbé.

Interjúalany: Hát igen az e-kereskedelmi tranzakciókban sokkal jobb a kártyás fizetés, mert magának az ügyfélnek nem kerül pénzébe, még az étutalás igen. A kereskedőnek azért is jobb, mert, hogy gyorsítja a cashflowját, mert amikor ott van az ügyfél, akkor ott fog fizetni. És nem elmegy kiválasztja az árut, akkor majd utalja ét 1-2 héten belül pénzt és lehet, hogy csak 1 hét múlva fog utalni. vagy esetleg teljesen elfelejti vagy meggondolja magát, hogy mégiscsak nem kell nekem mégsem vásárlók. Nem biztos, hogy a pontos összeget kapja meg, vagy ha többet vagy kevesebbet kap akkor jöhet a korrekció. nem biztos, hogy a saját számlájára utal, saját nevén van a számlája, vagy esetleg jól megadja az azonosítókat, és akkor nehéz beazonosítani a forgalmat. Főleg, ha nagy a forgalma a webshopnak, akkor nehéz párosítani, hogy melyik rendelésre melyik átutalás jön.

Interjúztató: Ennek persze mind a két oldalról megvannak az előnyei. De még mindig fennáll, az én webáruházamban is használják még mindig, nyilván nem annyian mint régebben, de még mindig jelen van

Interjúalany: Igen, hét ez is attól függ, hogy miket. Egyrészt van ez a félelem a kártyabirtokosokban, hogyha megadom a kártya adatokat, akkor esetleg azzal visszaél a webáruház, vagy lehet az, hogy ha esetleg nincs egyáltalán kártyája az illetőnek, főleg vidéken jellemző ez úgymond még. Lehet, hogy olyan kártyája van, ami nem alkalmas internetes vásárlásra. Mert ügye egy Maestro kártyán pl beállítás kérdése, kibocsátó banki oldalon lehet szabályozni, hogy lehet e online használni

Interjúztató: Értem, utolsó kérdésem, mondjuk ez nem teljesen ide kapcsolódik, hogy ügye van ez a Bitcoin nevezetű fizetési mód, hogy erről mennyit tud, szerinted lesz e ez valaha ismert kedvelt legalább egy kis réteg számára magyar e-kereskedelemben?

Interjúalany: Hát ezt kevésbé is merem, de szerintem most már annyi ideje van a piacon, hogyha jogosultsága lett volna, akkor jobban elterjed volna ez, én nem látom, hogy úgy nagyon terjedne.

Interjúztató: Igen, én sem, elég bonyolult, beleástam magam ebbe a témába és egy mezei felhasználónak szerintem...

Interjúalany: Vannak olyan fizetések, amik, mint például a Paysafecard és hasonló és a Bitcoin, ami kicsit inkább olyan területeken fog elterjedni, ahol az anonim fizetésnek van létjogosultsága, például játékok piaca, pl online játék, szerencsejáték, ahol nem akarja megnevezni magát az ügyfél. De szerintem ez egy nagyon marginális piac.

Interjúztató: Tulajdonképpen ennyi kérdésem lett volna, nagyon köszönöm a lehetőséget és a segítséget és jó munkát kívánok

Interjúalany: És is sok sikert kívánok a szakdolgozathoz.

Vége

Harmadik interjú

Interjúalany: 30-as éveiben járó férfi, kutató. Interjú időpontja: 2017.03.24.

Interjúztató: Jó napot, a szakdolgozat miatt keresem, ami miatt írtam az email is

Interjúalany: Igen tudunk beszélni. Most jó neked?

Interjúztató: Jó igen.

Interjúalany: Oké, én közben mocorogni fogok mert elindulok, de akkor figyelek.

Interjúztató: Szoktam egyébként olvasni ezeket a híreket, amik a weboldalatokon vannak fent. Érdekeselek, ugye annyira anagyon bőven nincsen kifejtve itt általában, amik a hírekben vannak most, nyilván százalékosan meg szokott lenni a fizetési módok aránya.

Interjúalany: Egyszerű oka van, úgy mi ebből élünk, hogy ezeket a részleteket eladjuk. Ennek tisztán ez az oka.

Interjúztató: És nagyobb e-kereskedők veszik ezeket vagy kik?

Interjúalany: Elég vegyes, vannak nagyobb e-kereskedők, vannak nagyobb piaci szereplők. Váltak szállító cégek, akik szolgáltatást adnak el, elég vegyes azért ennek a vevőköre.

Interjúztató: Igazából a szakdolgozatomban a magyar fizetési módokról szól az e-kereskedelemben az online fizetések terén. Szakértőket kérdeztem meg, banki vagy e-kereskedelmi témában és aztán pedig igazából a magyar vásárlókat, akik vásároltak már üzletekben, őket szólítom meg. Tulajdonképpen ez egy ilyen feltáró kutatás, amit a interjúk során készítek

Interjúalany: Te kérdezel vagy én mondjam a véleményemet.

Interjúztató: Igazából kérdezek olyat, hogy melyek a legkedveltebb fizetési módok a használati sorrendjük arányában?

Interjúalany: Itt fontos úgy amik online kereskedelemről beszélsz, akkor kiskereskedelemről van szó vagy szolgáltatásról?

Interjúztató: Kiskereskedelemről

Interjúalany: csak termékek, oké, ez fontos mert bármi, amit mondok, itt nagyon élesen elválik, főleg a fizetési módok tipikusan ilyen kérdéskör, mert a szolgáltatásoknál jóval nagyobb az online fizetési módok használata. Úgy a fizikailag létező cuccuknál, termékeknél ott a magyarok azok abba a csoportba tartoznak Európán belül, egyébként nem egyedülálló, akik baromira nem szeretnek elektronikus csatornákon keresztül fizetni. Bőven azt lehet mondani szinte az össze csatornát figyelembe véve 10%-a az összes elköltött lovénak az arányában. Mennek felfelé a számok és itt úgy fontos fizetési módoknál is vannak eltérések, mert például egy mobilos fizetési környezet az még nyilván olyan picit, és nem mindegy, hogy milyen termékkörnél használják, de talán a legjellemzőbb az a bankkártya használat, és ott is meg kell különböztetni, hogy a vásárlás során használja-e a bankkártyáját, tehát az oldalon, amikor megveszi a terméket, akkor fizet vagy használja a bankkártyáját vagy pedig a fizikai átadásnál. Mert az is egy külön kategória, mert nem bízik

benne. De ha megkapja akkor már előveszi a bankkártyát. Termékeknél ügye rettenetesen bizalmatlan a magyar és akkor szereti kifizetni hogyha ő azt fizikailag megfogta, úgyhogy valószínűleg minél több futár vagy átadási pont biztosít bankkártyás lehetőséget vagy éppen a bolt maga fizikai átadásnál, annál inkább megy fel a bankkártyás fizetési hajlandóság, tehát hogy ott már azért egész szép számokat tudnak, 9-10%-ot produkálni. Összességében ilyen volumenben, 10% alatt van a bankkártyás fizetés aránya, nagyobb értékű cuccoknál, hűtőszekrény és társasi, ot azért még az átutalást szokták használni, de ügye az átutalás még nehéz pont, hogy azt most milyen kategóriába is soroljad, mert ügye az simán egyszerűen elindítja a banki felületen keresztül vagy éppen nem is a banki felületen keresztül, hanem bemegy a fizikai bankba és az egy papírfecnit átad a delikvens. Az egy külön kategóriába szoktuk mi is tenni, hogyha átutalás van, de egyébként nagyon sok, hogyha az nézzük a kereskedői oldalon, hogy milyen módokra van lehetősége, akkor az átutalást nagyon sok kereskedő engedni, nyilván van neki bankszámlaszám, és elszokta fogadni, hogy arra átutaljanak neki. Tehát a nyitottság a kereskedői oldalon elég nagy, csak a használati hajlandóság nem túl nagy. Mi az, ami fontos még? Valószínűleg tartom egyébként, hogy a következő években ez a bankkártyás vagy bármilyen elektronikus csatornák használata a fizetéseknél termékkörökben vagy termékekre vonatkozóan jelentős mértékben nem fog változni. Az látszik, hogy a kulturális attitűdünk eléggé bizalmatlan ezen megoldásiok kapcsán, hozzáteszem azt is, hogy Németországban is nagyon magas a készpénzes fizetések aránya, tehát azért mondtam, hogy itt nemcsak akkor van szó, hogy amagyarok rettenetesen sok adót csálnak és ezért készpénzzel vagy van náluk lóvé és így költik el, hanem ennek vannak kulturális okát. Németország valamiért baromira ragaszkodik hozzá, akkor tud spórolni, ha ott a tárcájában a lóvé, akkor látja, még ha számlapénz van akkor sokkal jobban költi. Egyébként ez egy érdekes fizikai hatás, tényleg így van, tehát sokkal nagyobb a fizetési hajlandóság a számlapénz kapcsán. Tehát a gazdaságnak jól tesz, mert pörögtetné, tehát állami oldalon nézve érdemes minél inkább elektronikus csatornákra koncentrálni mert nemcsak hogy nagyobb a hajlandóság hanem át is láthatóbb, de láthatjuk hogy Német országban ez a visszatartó erő, de nálunk nehéz mérni a motivációt, de alapvetően bizalmatlanság van mindenféle elektronikus csatorna használat iránt, háta mozgatórugókról azt tudom mondani, hogy sok minden kell hozzá, de pont a termékek kapcsán nagyon nagy az ellenállás a futároknál is, hogy használják, ennek egyszerű az oka, a borraló egy baromi fontos fizetési bevétel, és ezért nagyon kreatív megoldásokat próbálunk kitalálni a az egyik nagy kártya társasággal, de egy ponton túl ezt nem lehet erőltetni, tehát látszik az, hogy ez egy jólmenő futár hogyha meg tud keresni az alapfizetés mellett havonta 200ezer

ft-ot borralalóbból vagy még akár többet is ha nagyon ügyes, akkor azért ez egy elég nagy motiváció, hogy ne terelődjenek ezek a pénzek elektronikus csatornára, úgyhogy igazából nincsen nagyon befogadó közeg egyik oldalon se.

Interjúztató: Igen lehet borralalót adni terminálon is

Interjúalany: igen, de ha már ügye, aki kártyával fizet, azért fizeti mert nem szívesen tart magánál annyi készpénzt, de futár meg nem annyira boldog, hogyha nem kap borralalót. Persze ezeken lehet enyhíteni, mert most már terjednek azok a fizetési megoldásaik, hogy lehet adni automatikusan borralalót, de nyilván az ügye egy más csatornába fog vándorolni, vagy máshogy fog a futár zsebébe vándorolni, vagy meg se kapja. Itt ennyire profán egyszerű dolgok azok, amelyek ezt befolyásolják, úgyhogy a prognózis tekintetében nem kellene nagyon óriási felfutást várni.

Interjúztató: Tulajdonképpen mégis a legtöbb futárénál elfogadják a bankkártyát.

Interjúalany: Ez azért van mert igény van rá, meg ha vannak olyanok szolgáltatók, pl a Tesco, aki azt mondta, hogy ő csak ilyen csatornáén keresztül hajlandó elfogadni a lovét. ezzel magukra húznak egy óriási kérdőjelet és óriási tervezés volt, hogy milyen hatást fog elérni, de ez nekik bejött. nyilván a készpénznek is van nagyon sok problémája, hogy azt kezelni is kell. Meg kirabolják a futárt. Itt nagyon sok mindent kell mérlegelni, aki ezt volumen bizniszbe tolja, de egy futárszolgáltatnál, a GLS, DPD és társai és a posta csak még most jelennek meg. A futár meg nem szívesen viszi magával a terminált pont ezen oknál fogva, hozzáteszem amikor két nagy dobozzal kel érkezzek, az neki egy külön kütyü cipelése, az neki nem olyan kényelmes, ez fizikai korlátok miatt is nehéz. Ja, hogy kártyával akar fizetni, az bent van az autóban. Ennek mindig ez a hatása. Nyilván, ha a vásárló külön jelzi, követeli, akkor meg fogja tudni csinálni, szemben azért van egy minimális változás, de hát azért, ahol ilyesmi két számjegyű százalékos változás nem várható a következő években.

Interjúztató: Vajon mikor lesz várható az, hogy tényleg növekszik érdemben a bankkártyás fizetés?

Interjúalany: most is növekszik, az elmúlt években is szépen növekedett, mert alacsony a bázis, de exponenciális növekedést kizártnak tartom, ha csak nincsen törvényi szabályozás, ami ezt érdemben megdobja, de ebben nem hiszek.

Interjúztató: Utána olvastam és többen azt mondják, hogy a 17-18-as évek a mobil fizetések forradalmáról fog szólni tehát eléggé elterjedtek

Interjúalany: Ha visszakeresed a régi cikkeket, akkor 2005 óta csak ilyen cikkeket lehet olvasni, és mindig 2-3-4-5 éves távlatban beszélnek, hogy jön a forradalom, de még sose jött, mér az nfc-is iszonyatos forradalomnak tekintik, de most is a kártyába építették bele a bankok és mindnek a bankkártyáját használja nfc-s fizetéshez. Tehát amikor ilyeneket olvasol akkor szkeptikusan kell kezelni, nem érdemes azért túl nagy bizalmat szavazni neki. Inkább az az érdekes kutatási téma, hogyha visszakeresed, hogy mit állítottak 5 évvel ezelőtt és abból mi jött be. A prognózisok megvalósulása, mert ezek az előre jelző grafikonok mindig exponenciálisan növekednek, de a valóság az nem ez. Úgyhogy azt tudom neked mondani, hogy legyél szkeptikus kellő mértékben. Értem, tulajdonképpen azt nézzük, hogy mekkora lesz az e-kereskedelem növekedése az jobban közelít. Az e-kereskedelem az nekünk is nagyjából véve lehet kalkulálni a következő években. De ez nem jelenti azt, hogy a fizetési megoldások használata területén is ilyen pozitív képet lehet vázolni. Tulajdonképpen nem fog érdemben csökkenni ez a használati arány, hanem ezzel együtt fog nőni, de az, hogy ezzel ez berobbanjon, attól messze vagyunk még.

Interjúztató: Most elég ígéretes ez a MasterPass fizetés, ami megjelent, akkor reális nem lesz most.

Interjúalany: Ha engem kérdezel akkor az nagyon gyerekcipőben jár, volt már a MasterCard-nak sok próbálkozása, Magyarországon nem látok nagy potenciált benne. Sok próbálkozó van, mobiltárca, beleállt a magyar Telekom és a mobiltárca mögé, de most zárják be, nem érték meg azt itt a fogyasztók amikor itt olyan terméket kel igénybe kel benni, ami nagyon bonyolult, be kell mennie fizikailag a bankba, el kel fogadnia egy iszonyat hosszú szerződést, le kell cserélnie a telefonját meg a hátlapjára telepítve valami, nem fogja megcsinálni. Ennyire azért ne rugaszkodjunk el, ennyire nagy esélyt nem tartogat egy mobiltárcás fizetés, hogy nekem megérje, hogy végig menjek egy ilyen folyamaton, és tényleg bonyolult a használata. Ezért annyira nem keresik az innovációs dolgokat itt Magyarországon. Erre azt tudom mondani, hogy eleve egy hülye kísérlet volt. Hát majd meglátjuk, hogy a MC egy kicsit több reménnyel áll ennek a piacnak. Én azért eléggé szkeptikus vagyok, hogy ez mekkora siker lesz. A világ minden pénze sem elég arra, hogy ezt elkezdjék terjeszteni, egyébként meg egy picit az van bennem, hogy nem oldod meg bizonyára valódi problémát, Ez a fogyasztó szemében, hogy mivel fizet, hát. A készpénz és a bankkártyaközöt megvan még ez az ugrás, de bankkártyát is látszik, hogy

azért nagyon lassan lehet elterjeszteni használati szempontból, most már egész jól kezdenek főleg a fővárosban terjedni, a használata meg az elfogadóhelyek és akkor ehhez tartozó számkok minden évben tudnak növekedni, de amikor arról van szó, hogy a bankkártyáról mobilra vagy valami más technológiai izére menjen át az halál. Ahhoz nagyon sokidő kel és nagyon türelmesnek kell lenni. És ez látszik igazából az internetes kereskedelem és a termék és szolgáltatás különbség, mert, ha valaki repülőjegyet vesz, azt nehéz lesz bankkártya nélkül venni, mert nem is érdemes, mert miért tennék, de valószínűleg, aki repülőjegyet vesz, annak van bankkártyája és valószínűleg használja is, kicsit olyan ez, hogy a kereslet ebből a szempontból jó. Azt is mondta, hogy sokan nem repülnek repülővel, tehát, ugyanakkor nagy pénzeket mozgat meg, de amikor arról van szó, hogy azzal rendeli a gyereknek a ruhát, akkor ő nem akar ezzel fizetni bankkártyával. Ennek ezer oka lehet, nem szereti bepötyögni, nem tudja fejből, elő kell venni, nem bízik benne, készpénzbe kapja lóvéját. Nagyon sok minden magyarázza. És ha egy kismama szempontjából nézve, ha ő benyúlna a pénztárcájába, vagy számokat pötyög be, ez igazán nagy problémákat nem old meg. És a kicsit kényelmetlen szürke átláthatatlanból áttereli az átláthatatlanba és nem feltétlenül akar, néha nem is az illegális jövedelem miatt, hanem hogy ezt ne nézegesse senki, ilyen attitűdökön múlik a dolog. Úgyhogy ebben nem, lehet számítani nagy változásra.

Interjúztató: Tehát például lehet még nagy mozgatórugó, hogyha megismerik az emberek, hogy a kártyával fizetnek, akkor chargeback-et kaphatnak probléma esetén, mint az USA-ban?

Interjúalany: Az amerikaiak rendszerét nem lehet a magyarral összehasonlítani, nincs értelme, más a fizetési kultúra, ott a csekkes fizetésnek nagyon elterjed, mai napig használt formája van, de egész máshogy állnak a készpénzes viszonyokhoz, megkockáztatom, ők például tipikusan azért nem szerették a kp-t mert sok volt arablás, túl sok bűneset kapcsolódott hozzá és ez sokkal biztonságosabb tárolási formája a lóvénak. Ott azért a kp-oz máshogy állnak hozzá, Magyarországon azért a bűnözési statisztikák most így Amerikával összehasonlítva egészen más, sokkal szebb képet mutat, mert jóval kevesebb a probléma, tehát nem is ül a népesség egy százaléka börtönbe, tehát ez azért nagyon más. De ezek most elég profánul hangzanak, de tényleg ez mozgatja, hogyha a készpénz mögött állandó rablások vannak, és rettegni kellene minden utcasarkon, hogy legyilkolnák, akkor biztos, hogy a számlapénznek nagyobb lenne a jelentősége, de egyébként, ha biztonságos közeg van, Németországban is az van, akkor nem fognak rettegni ettől, ezek így függenek

össze, és inentől kezdve nem old meg valódi problémát. Nincs ezzel különösebb probléma. Próbálom a MasterCardosoknak is elmondani, de az ő kpi-aikban az van benne, hogy terjedjenek.

Interjúztató: Tehát én is bankkártya lefogadó szolgáltatóval beszéltem, de ők élből húsz százalékot mondott arra, ami igazából 10.

Interjúalany: Hát igen mindenkinek fontos, hogy honnan jött és a helyi piacot hogyan ismeri. Mo-n nagyon fontos, hogy megvan az egészséges vagy nem is egészséges bizalmatlanság. Termékértékesítésnél ha online vesz valaki valamit, akkor hozzák ide, ha átvettem, kifizetem. Ilyen a hozzáállás és ennek megfelelőek a számok is.

Interjúalany: Köszönöm szépen ez sokat segített az egészszel kapcsolatban. Nyilván, ha az ember az anyagokat nézi akkor más képet kap, mint a valóság.

Interjúztató: Meg a fiataloknál egészen más a pénzhez való attitűd. Beszélj az édesanyáddal vagy nagyanyáddal és kérdez meg hogy miért ragaszkodik hozzá. Én látom a saját anyámon, aki közgazdász és számlapénzekkel foglalkozott fél életében, hogy a sárga csekkhez ragaszkodik és a bankkártyáját nem hajlandó használni, pedig pontosan tudja, hogy mire való és hogy hogy kell használni. Neki fontos, hogy a sárga papír bekerüljön a fiókjába. És ha bárki kérdezi, akkor a fiókjába fel tudja mutatni. A számlakivonatot nem szeretne letölteni az internetről. És ezeket az attitűdöket nem lehet, amikor a magyar lakosságon belül mint 70% ragaszkodik a sárga csekkhez, akkor ne csodálkozzanak azon, hogy mi a francért nem használják az e-ker tranzakcióknál a bankkártyát és az elektronikus csatornáikat, azért amiért a sárga csekket hajlandók csak fizetni a közüzemi díjakat. Ezt pont az az attitűd, mert ismerte fel, hogy nem kell neki bemennie a postára. Mert neki olyan a kp kezelési gyakorlata, hogy összekészíti naponta, és ő dönti e, hogy mikor megy be a postára. Meg fontos, hogy tudjon játszani a pénzekkel és a fizetési határidőkkel. És 70 százaléka a lakosságnak így gondolkodik. Ez borzasztóan kemény számok és ezek eltartanak egy magyar postát, mert ott 4 tevékenységből jön nagyjából árbevétel és toronymagasan a legnyereségesebb a sárga csekk. 200ft-ot kifizettetnek nagyjából minden szolgáltatókkal. Kp ennyibe kerül, vagy 140ft, tehát óriás biznisz a postának, ami meg állami cég, tehát a másik oldalon az állam miatt gondolkodjon azon, hogy ezt a sárga csekket felszámolja, miközben a postánál jó lóvé képződik belőle. Ez az érdek harcokról szól.

Interjúalany: Köszönöm szépen az interjút

Interjúztató: Köszönöm én is, viszlát.

Vége

Negyedik interjú

Interjúalany: 30-45 év körüli férfi – purchasing manager egy magyar elektronikai webáruházban. Interjú időpontja: 2017.03.29

Interjúztató: Szia, az interjú miatt kereslek.

Interjúalany: Itt vagyok, bár elég gyatrán hallak.

Interjúztató: Remélem, hogy mindjárt jobb lesz.

Interjúalany: Most minhat kicsit jobb lenne.

Interjúztató: Tulajdonképpen a szakdolgozatomról a magyar e-kereskedelemben fellelhető fizetési módokról írok. Készíték először interjúkat ilyen banki szakemberekkel, tanácsadókkal, e-kereskedőkkel, és utána pedig a magyar vásárlókkal, akik vásárolnak webáruházakban, velük fogok kérdőíves kutatást csinálni. Ez az elsőépcső a feltáró kutatás, az interjúk, amiket csinálok.

Interjúalany: Majd oszd meg velünk a végeredményt, legalább ezt is tudom.

Interjúztató: Mindenképpen rendben. Az első kérdésem az lenne, hogy mióta dolgozol a jelenlegi munkahelyeden és milyen pozícióban?

Interjúalany: 2008 óta dolgozom, és elég sok pozícióban voltam már, salesesként kezdtem, azán voltam üzletvezető, aztán szenior üzletvezető, manager és most development és purchasing manager vagyok jelenlegi pozíciómban. Viszonyleg régóta vagyok itt.

Interjúztató: Értem. Rendben.

Interjúalany: És igazából ez a webáruház mióta van az internetet. A webáruházunk nagyon régóta van, 2004 óta működik, viszont tavaly volt egy teljes megújítási processünk, amikor mindent lecseréltünk és új alapokra helyeztük. Nyilván, hogy mobil friendlivé kellett tenni és a régi motort teljesen lecseréljük egy css html kódú saját magunk által fejlesztett webshopra, ami be van integrálva a vállalatirányítási rendszerünkkel is. Értem. Nem 204 óta, de 2016-ban volt egy nagy megújulás.

Interjúztató: Látom, hogy ránéztem a webáruházra egyébként, nagyon tetszetős egyébként, gratulálok hozzá. És ugyanazokat a termékeket áruljátok, mint a boltokban is?

Interjúalany: Igen, így van. Vannak olyan termékeke amelyek nincsenek raktáron, viszont be tudjuk szerezni őket, de jellemzően azért 90%-a inkább olyan, ami az üzletekben is megtalálható.

Interjúztató: És egyébként a fizikai boltban lévő eladás az nagyobb, mint a webshopban? vagy a webshop hasít jobban?

Interjúalany: Jelenleg azért nagyobb, nekünk több üzletünk is van, webshoptól több is van. A cél az nagyjából, hogy a kettőt össze lehessen mérni. De jelen pillanatban ez nem így van.

Interjúztató: Látom, hogy milyen fizetési módokat fogadtok el. Van egy K&H bankkártyás fizetések, valamint utánvéttel és előre utalással lehet fizetni.

Interjúztató: És van személyes átvétel, ahol kp-val lehet fizetni. Nálunk lehet kérni üzletben történő átadást, webshop rendelést. Akkor lehet fizikai bankkártya.

Interjúalany: Tulajdonképpen utánvét, ami lehet futárral és személyesen is.

Interjúztató: Mondhatjuk így is.

Interjúalany: és a futár pedig a DPD futárszolgálat. nekik vannak egyébként átvételi pontjaik?

Interjúztató: Igen most egy hete elérhetőek nálunk ezek a DPD pickup pontok, mint a postapontok olyanok. És most már üzemel így is. Eddig egyetlenegy ilyen csomagküldésünk volt, a múlt héten volt.

Interjúztató: Akkor kit tudja választani a vásárló a rendelésnél, hogy melyik pontban szeretné kapni?

Interjúalany: Még most fogjuk befejleszteni a webshopba. Volt, aki telefonon igényelne és neki tettük elérhetővé

Interjúztató: értem, és egyébként Ti melyiket preferáljátok, melyik a legkedvezőbb számotokra, hogy hogy fizet a vevő?

Interjúalany: Ügye utánvétnél van egy fontos dolog, amit mindenféleképpen fontolóra kell venni, ez az utánvétnél a maximális összege 500ezer ft/csomag. Nyilván nálunk magas értékű termékekről beszélünk, hogyha valaki egy magas értékű terméket vásárol, nem ritkán kiesik a határból. Nyilván ez a kevésbé preferált fizetési mód, és annak van mindig egy átfutási ideje, ameddig a DPD megkapja az ügyféltől és mi megkaptuk tőle. Ennélfogva ügye alapvetően a legpreferáltabb fizetési mód az a bankkártya. Illetve, ha az ügyfél jelzi

akkor az előre utalás, mert nyilvánvalóan az egy fontos biztonsági dolog, hogy az összeg mind e két esetben, bankkártyánál és előre utalásnál a mi számlánkon van, amikor az ügyfélhez elindítjuk az árut. De meglepően magas az mai napig az utánvétel, mert egyszerűen. A bankkártya adatokat beírni pedig főleg. Pedig mi átírányítjuk a megbízható banki oldalra.

Interjúztató: És úgy nagyságrendileg milyen arányban vannak.

Interjúalany: netes rendeléseink több mint 50, majdnem 60%-a utánvétes. Körülbelül azt mondanám neked, hogy inkább 60-70körül van ez. És nagyjából a maradék az bankkártya és pár százalék az, ami előre utalás. És ügye az utánvételbe beleszámít a futáros is és az üzletben átvétel is?

Interjúztató: Így van. Értem.

Interjúalany: Ha azt nézzük, akkora webshopban rendelt termékek közel 50%-át üzletekben átvételben kérik.

Interjúztató: Ilyenkor milyen arányban fizetnek kp-ban vagy bankkártyával? Ezek nagyobb értékű termékek.

Interjúalany: Meglepődnél. Aki neten vásárol azért az elég sűrűn, fizet kártyával, de konkrétan nem követjük után a vevőket. Minden egyes számlát, ami kimegy a webshopon, az az üzletek rendszerébe kerül bele. Mi látjuk, hogy webes rendelés lesz. Az ügyfél nem mondja meg, hogy mivel fog fizetniük, ezért mi nem látjuk a statisztikában. Egyesével le tudnám szűrni, de ennyi időt sosem szántam rá.

Interjúztató: nektek tulajdonképpen mindegy. más futárszolgálattal nem gondolkoztatok küldeni a terméket, mert 500ezer ft a limit itt a BPD-nál.

Interjúalany: ez Mo-n az egyik legmagasabb. Érthető egyébként, mert, ha van egy fizikai futár, aki csak 5db 500ezer forintos csomagja van, akkor is 2,5millió ft-ot kell a kocsiban hagyni, nincs ilyen épeszű futárszolgálat, aki ennyi vállal. Az UPS még pl. 500 ezer forintot sem vállal.

Interjúztató: De értek biztosítani lehetne magasabbat, nem? Aki kifizeti bankkártyával, akkor kaphat?

Interjúalany: Bármekkora értékű csomagot szállítunk, semmi gond ezzel, nem is ez a kérdés. Az egyetlen probléma a helyszínen való fizetés. És a magyar törvények szerint nem is lehet 1 millió forint fölött kp-val fizetni.

Interjúztató: Értem. És egyébként azt tudjátok, hogy a DPD-nél már lehet bankkártyával is kiegyenlíteni a futárnál a csomagot.

Interjúalany: Igen, de az a helyzet, hogy ez a kutya vacsorája, mert nem minden futárnál van még bankkártya terminál.

Interjúztató: Akkor nem is kommunikáljátok annyira, nehogy abból félreértés legyen.

Interjúalany: Pontosan, amennyiben ők kiépítik ők a hálózatot, hogy tényleg mindenkinél lehet kártyával fizetni, akkor fogjuk kommunikálni, de csak akkor, mert, ha az ügyfél úgy készül, hogy kártyával fizethet, de azután azt mondja a futár, hogy nincs nálam terminál, az számunkra egy óriási presztízs veszteség, amit nem engedhetünk meg.

Interjúztató: Igen, ügye beszéltem kutatókkal, akik ilyen fizetési módokat kutatnak, és ők mondták, hogy az is a probléma, hogy a borraivalót nem nagyon kapja meg és nem is nagyon szereti ezért a terminált magánál hordani, ezért hatalmas bevételtől esnek el ezek a cégek.

Interjúalany: Hát persze, ez egy jellemző probléma. nyilván, ha kártyával stabilan tudnak már fizetni, akkor az az 500ezer ft-os határ sem léteik, mivel ügye az 500 ezer forintot az szabja meg, hogy a futárnak ezt a készpénzt magával kell hordani.

Interjúztató: Persze a terminálba beütni bármit be tud.

Interjúalany: Azáért mondom, hogy ez ilyen szempontból mindenre megoldás lenne, de egy kicsit én úgy érzem, mint a budapesti taxiban, hogy tud kártyával fizetni, de levágnák legszívesebben a kezed, ha megpróbálsz.

Interjúztató: Hát igen körülbelül

Interjúalany: de legalább ők kötelezve vannak rá, hogy minden taxiban kell lennie.

Interjúztató: és mindig is a K&H banknál volt a bankkártyaelfogadásotok, vagy volt régebben más banknál.

Interjúalany: igen hát voltunk más banknál a Budapest bankosok voltunk még 5 évvel ezelőtt, de amióta online bankkártyával lehet nálunk fizetni, azóta csak K&H van.

Interjúztató: Meg vagytok elégedve velük, nem tervezitek a váltást?

Interjúalany: abszolút nincs problémánk velük

Interjúztató: értem.

Interjúalany: Aztán hát írtál még a jövőbeni fizetési módokról. Ez szerintem egy sokkal érdekesebb kérdés, mint amit most beszéltünk. Mert itt még nagyon nem látjuk, hogy mi az a mai rentábilisan behozható. És jól működtethető. Tehát nem titok, van olyan konkurenciánk, akik engedik a PayPal fizetést, de mondjuk azt tudom, hogy náluk ezzel a tavalyi év során több visszaélés történt.

Interjúztató: mert ügye kérheti a chargeback a PayPal rendszerén keresztül, ami sokkal egyszerűbb.

Interjúalany: hát egyrészt, másrészt meg ügye volt olyan, aki azt mondta PayPallal kifizette, elment a boltba, átvette a terméket, de kiderült, hogy még sincs fedezet, valahogy megoldotta. de a PayPalnál kiderült utólag, hogy PayPal akkor biztosítja a tranzakciókat, ha kiszállítástörtént, személyes átvételnél nem, gyakorlatilag a kereskedő elég könnyen pénz nélkül tud maradni

Interjúztató: igen, mert ügye van seller protection a PayPalnál, de tényleg az valószínűleg csak kiszállításkor érvényes, pont ennek megy elébe a dolog, hogy ezeket megelőzze, mert ügye a PayPalnál is zöldre változik a fizetési ablak, ha eligible to ship. Ez kellemetlen így. És egyébként bankkártyás visszaélés a sima K&H-s terminálnál volt tapasztalható. Volt, aki visszakérte a pénzt chargeback-el.

Interjúalany: Nem, nem. Volt olyan, hogy bepróbálkoztak lopott kártyával, de ők fizikailag mentek be és akartak vásárolni, tehát nem a webes helyzetben. De viszonylag jól szűrhető egy személyi ellenőrzése, egy aláírás ellenőrzése. Ezek viszonylag könnyen megelőzhetők.

Interjúztató: Igen egy nagyobb értékű terméknél érdemes a személyi igazolványt elkérni, mert mégiscsak millió.

Interjúalany: személyesen szoktuk, meg szokott olyan lenni, hogy bejön valaki, aki nőnemű, de férfi kártyájával fizet. Ezek sajnos napi dolgok még, akkor is ha a férjéé, de mindannyian tudjuk, hogy a kártya jogos tulajdonosa fizethet a kártyával, senki más.

Interjúztató: Ez így igaz. De egyébként azt ügye tudod, hogy a tulajdonképpen a chargeback lehetősége bármikor fennállhat, akkor is ha hibás teljesítés miatt a vevő visszakérné a pénzt a banktól. De kereskedői oldalról tulajdonképpen nem annyira tudnak erről a vevők. Tulajdonképpen itt is élhetnének vissza ezzel valamilyen mértékig. az eladónak kellene bizonyítania, hogy megtörtént az átadás, akár futárral.

Interjúalany: mivel nálunk ez mind le van dokumentálva, ezzel nem lehetne semmilyen jellegű probléma, és nem is volt még az elmúlt 15 évben mióta mi bankkártyát elfogadunk. Nem tudok egyetlen olyan esetről sem, amikor ezzel visszaélés történt volna. Általában azt kell, hogy mondjam, hogy a vásárlók azért nem. Hiába mi belföldre szállítunk, de ha külföldre való szállításunk van, az mindig egy személyes egyeztetés függvénye, nem tudod csak úgy Kambodzsába megrendelni a terméket. Itt minden személyes adatát meg kell adnia. Nyilván, ha azt is hazudja a banknak, hogy nem kapta meg a pénzét, itt akkor rendőrségi feljelentési is eljuthat a dolog. ha valaki egy tényleges fizikai személy, akkor ennek a realitás elég kicsi.

Interjúztató: én csak arra gondolok, hogy lehetséges, hogy azért olyan alacsonyok a bankkártyás fizetések a vevők szemébe, hogy nem bíznak a bankkártyában, pedig ez a legbiztonságosabb fizetési mód, mert ügye a bank jótálhat a pénzért, ha becsődöl a cég, mint ahogy a Malév tette. Akkor is a bankok fizették ki az ügyfeleket.

Interjúalany: Ez abszolút így van, viszont amagyar ember, alapvetően az ember úgy működik, hogy szeret akkor fizetni a dologért, amikor már a kezében van. És ez egy egyszerű fizikai korlát. Nekem meg, akik már ebben szocializálódnak, nem jelent problémát. A sima egyszerű étel rendelésnél is előre bankkártyával fizetek, mert nincs kedvem megkeresni 1600 forint plusz 100 forint borraivalót a pénztárcámba. vagy beírni, hogy nagy címmel fizetek. Nyilván sokkal kényelmesebb rábökni, hogy bankkártyával fizetek.

Interjúztató: én is szeretem a netpincérnek ezt a szolgáltatását. És esetleg másféle fizetési módon gondolkodtatok? PayPal az, ami fontos csak?

Interjúalany: Nyilván, hogyha egyszer beindul Magyarországon is és elfogadottá válik az ApplePay. ApplePay-el már fizetni lehet, de magát a szolgáltatót nem tudjuk beregisztrálni, akkor ez azért egy viszonylag trivialis, hogy megpróbáljuk ezt mindennek előtt bevezetni. illetve, ami most még úton van az gyakorlatilag az online hiteligenyítés? Egy cetelem bankon keresztül, ahol gyakorlatilag az ember a kis fotelén ülve meg tudja csinálni a hitelügyintézés teljes folyamatát. úgyhogy ez még mindenféleképpen egy út, amit szeretnénk a vásárlóknak biztosítani.

Interjúztató: ez tulajdonképpen azt mondjátok, hogy viszonylag könnyű bevezetni ezeket az áruhitel rendszereket online. Valamennyi papírmunka van vele, és sokhelyen láttam akár

kisebb boltokban is, hogy be volt fizetve. Mindenképpen ilyen nagy értékű terméknel főleg érdemes lehet. Akkor ApplePay-el most is tudnátok már fizetni.

Interjúalany: igen boltban most is fizikailag lehetne.

Interjúztató: mert ügye az ApplePay-nek olyan rendszere is lesz, hogy a böngészőn keresztül is lehet majd fizetni, mint a MasterPass.

Interjúalany: igen, ez az, ami várat magára

Interjúztató: igen, de ez tulajdonképpen még sehol sincs Magyarországon

Interjúalany: igen az országban igazából csak nagyjából van 3-4 kiválasztott ország, ahol ez érdemben elérhető.

Interjúztató: igen-igen

Interjúalany: eleve még ott tartunk, hogy az ApplePay-hez nem lehet magyar kártyákat hozzáregisztrálni, mert nincsen a magyar bankokkal szerződése az ApplePay-nek, így nyilvánvaló, hogy a külföldiek tudják használni, vagyis valaki, akinek van külföldi kártyája. jellemzően angol vagy amerikai.

Interjúztató: reméljük ez megváltozik, mert a gránit banknál már megvan a technológia kifejlesztve, most hallottam egy kisebb banktól, aki már bepróbálkozott, és ügye az OTP és a nagyobbban is csináltak ilyet, csak ügye az nem az ApplePay szintű technológia volt, hanem egy SIM kártyába zárt bankkártyák, tehát szerintem azt jósolják, hogy néhány éven belül

Interjúalany: nekünk az fontos, hogyha bevezetünk bármilyen új technológiát, akár e a webes akár a fizikai üzletben történő fizetéssel, akkor az ne 1500 vagy 3000 embernek vezessük be, aki használja a szolgáltatást, hanem akármelyik vásárlónk hozzáférhessen, különben nem éri meg az energiát befektetni

Interjúztató: mert, hogy nehogy probléma legyen az ilyen szolgáltatással, nehogy vevővesztéssel járjon egy probléma.

Interjúalany: itt a fizetéssel nem lehet viccelni.

Interjúztató: ennyit szerettem volna megtudni, úgyszólván köszönöm szépe

Vége

Ötödik interjú

Interjúalany: 25-35 év közötti nő – magyar piackutató cég alkalmazottja

Interjú időpontja: 2017. 03.28

Interjúalany: Igen tessék.

Interjúztató: Jó napot, Glóner Márk vagyok és egy interjút beszélünk meg a mostani időpontra szakdolgozatra.

Interjúalany: Vártam már a hívásodat. Parancsolj.

Interjúztató: Rendben, az egyik kollégájával beszéltem már egyébként

Interjúalany: A mai nap folyamán?

Nem, régebben.

Interjúalany: És akkor vele is készített interjút.

Interjúztató: Igen, igen, de igazából Öneki volt egy fajta véleménye, főleg az, hogy a magyar fizetési módokról, hogy Magyarország eléggé elmaradott ilyen szempontból, mint a németek, eléggé készpénzpárti. Nem tudom, hogy neked mi a véleményed erről.

Interjúalany: Igen, én is mindenképpen megemlítettem volna, hogy azért Magyarországon a készpénz dominál. Úgyhogy ennek a népszerűsége az online vásárlók körében az elmúlt évek tapasztalatai alapján nemhogy csökkenni nem fog, de inkább még növekedni, és ennek nyilván vannak társadalmi okai is, hogy az online vásárlóknak, vagy ügye a magyar lakosságnak miért ennyire fontos, miért ennyire népszerű a készpénzzel fizetés. De azért az is elmondható, hogy az online bankkártyás fizetésnek a népszerűsége pedig. Ezt én is mindenképpen kiemelttem volna, hogy itt Magyarországon azért készpénz dominancia tapasztalható.

Interjúztató: Igen, de akkor, hogy lehet, hogy lehet, hogy nőni fog a készpénz, de azért az online bankkártyás fizetések is nőnek?

Interjúalany: Igen, igen, hogyha az online vásárlókat nézzük, nem tudom, hogy mennyire avatott be abban, hogy mi milyen kutatásokat csinálunk. Egyrésztől minden évben készítünk lakossági kutatásokat az online vásárlásokat az online vásárlásokról és online vásárlási szokásokról és másik oldalról pedig kínálati oldalt is vizsgáljuk, tehát a webáruházak körében is készítünk felméréseket. És van külön egy fizetési tematikára épülő kutatásunk is, amit a webáruházak körében szoktunk készíteni. És hogyha a alakosság

oldalát nézzük és az online vásárlókat, akkor ott látszik, hogy az online bankkártyás fizetésnek a népszerűsége az elmúlt évben növekedett. Az elmúlt években. Úgyhogy az online vásárló körében tapasztalható egy ilyen növekedés ilyen téren.

Interjúztató: Értem, és ez a növekedés tulajdonképpen elég lassan következik be, tehát az nem várható, hogy az utánvét helyét átveszi az online fizetés az elkövetkezendő pár évben, 5 évben.

Interjúalany: Hát egy olyan területről beszélünk, ami elég lassan mozog, elég lassan változik, amiatt, merthogy egy elég szabályozott területről van szó. Emiatt ilyen nagyobb változásokhoz több idő kell, ezek lassan mennek végbe.

Interjúztató: Tehát tulajdonképpen nem hiszem, hogy a szabályzás miatt lenne ez, mert tulajdonképpen megteheti bárki, hogy fizet bankkártyával, de mégis az utánvétet választják. Ez a bizalmatlanság megvan a vásárlókban valamilyen szinten.

Interjúalany: Nem is feltáétlen a bizalmatlanság, mert valakinél ez is biztos okot ad arra, hogy ne bankkártyával fizessen, bár kérdés az, hogy a bankkártyás fizetés is milyen módon történik, mert történhet online bankkártyás fizetéssel, történhet a futárnál bankkártyás fizetéssel, történhet bankkártyával, de valamilyen közvetítőn keresztül, tehát nem valamelyik banki fizetési rendszeren keresztül, tehát ez is többértű, többféleképpen tudnak online bankkártyával fizetni, egyébként a futárszolgálatoknál történő bankkártyás fizetésnek a megítélés, hogyha azt nézzük, ha jól emlékszem volt is egy hasonló kérdés, akkor az online vásárlók nagyobb arányban nyitottak erre a fizetési módra, mint akik nem nyitottak rá és inkább elzárkóznak ettől a fizetési módtól, viszont azért azt is figyelembe kell venni, hogyha az igény meg a nyitottság meg is van az online vásárlók körében erre a fizetési módra, azt is meg kell vizsgálni, hogy a futárszolgálat vagy hát a logisztikai szolgáltatóknak egy jelentős beruházás és fejlesztés, amiket igényel mint eszközökben, mind infrastruktúrában.

Interjúztató: Igen, hát tulajdonképpen a legnagyobb szolgáltatóknál ez egy létező lehetőség, mind a postánál, mind a GLS-nél DDP-nél.

Interjúalany: Egyébként nekem van egy olyan érzésem, hogy a kollégámmal folytatott beszélgetésében a kollégám mindent meg tudott válaszolni a kérdéseidre, hiszen, Ő nálunk a cégünk egyik partnere és az e-kereskedelemben is kiemelkedő szerepe van, Nem tudom, hogy van e esetleg valami olyan kérdés, amit ő mondjuk nem, vagy megválaszolt, de esetleg még beszéljünk róla.

Interjúztató: Hát nem tudom igazából én azt szeretném a vásárlóimtól kutatni, hogyha tisztában lennénk-e azzal, hogy az online fizetés biztonságosabb, mintha készpénzzel fizetnének, tehát a banknál egy chargeback-et lehet indítani, ha nem küldi az árut az online bolt. És ez, hogy befolyásolná az online vásárlások népszerűséget, hogyha elkezdnének kommunikálni az e-kereskedők és a bankok, hogy tulajdonképpen az egyik legbiztonságosabb formáról van szó, hogy online fizeti az ember a terméket. Ezt lehet boltban is és az interneten is.

Interjúalany: Igen, van egy olyan réteg az online vásárlók körében vagy akár lakosság körében, akik ügye inkább a készpénzes fizetést részesítik előnyben, például lehet annak az oka, hogy így kapják a fizetésüket és emiatt így is bonyolítják le a vásárlásaikat. Meg még volt, hogy mit kérdezett még?

Interjúztató: Hogyha kommunikálnák azt, hogy biztonságos a bankkártyás fizetés, mert ügye.

Interjúalany: Edukáció lenne, hogyha nagyobb mértékű edukáció lenne a lakosság felé.

Interjúztató: Tehát nem félnének attól, hogy ellopják a bankkártyaadataikat, nem félnének attól, hogy mi történik, hogyha nem küldik a terméket, akkor is a banknak be tudják panaszolni és satöbbi, ezekre gondolok.

Interjúalany: Ha lenne egy ilyen edukációs kampány akkor nőne a népszerűsége a vásárlók körében.

Interjúztató: Mert szerintem a legtöbben bizalmatlanságból. Benne van az is a dologban, hogy van, akinek fekete, más munkából szerzett pénze van, amit nem akar bankszámlára helyezni, és készpénzzel fizet, de szerintem nem ez az elsődleges dolog, amiért nem fizetnek bankkártyával, de szerintem azért, mert bizalmatlanok ezzel a formájával a fizetésnek.

Interjúalany: Hát igen a bizalmatlanság az is szerepet játszik a dologban, de a másik az is, hogy ennek ilyen társadalmi okai is vannak, hogy például egy másik példa, hogy valaki egy terméket rendel és azt átvételkor meg tudja nézni, hogyha neki valamiért nem tetszik, nem olyan, mint, nem azt kapta amit rendelt, nem olyan színű mit rendelt, rossz a méret, van valami amiért mégsem szeretné ezt a terméket átvenni, akkor akár ott helyben is eldöntheti, hogy Ő azt nem szeretné és szeretné visszajuttatni a webáruháznak, így nincs is vele az a huzavona, hogy Ő már előre kifizette és utána vissza kell juttatni a vásárlóhoz a termék árát.

Interjúztató: Értem, értem. Hát igen, de ezzel tulajdonképpen. Mikor ilyen műszaki cikkekre gondolunk mondjuk, akkor azokat kiszállításkor sem tudja megnézni, a boltban is egy dobozt fog kapni, nyilván, ha van bemutatóterme a webáruháznak, akkor ezt megteheti, de tulajdonképpen ahogy ezt én gondolom, így is úgyis macerás, ha az ember mégsem kéri a terméket. Nyilván, ha úgy meggondolja magát, ha még sincs pénze rá, de ha méretpontos vagy hasonló, vagy nem olyan színe van, az ott csak kibontás után fog kiderülni, a mi ügye már mégiscsak kellemetlen. Nyilván vissza kell venni az eladónak, de egy bontott terméket már nem tud úgy értékesíteni.

Interjúalany: Igen ez így van, de a vásárlóknak 14 nap al rendelkezésére, hogy visszaküldjék az árut, úgyhogy nem kell megindokolniuk, hogy miért nem úgy, miért állnak el a vásárlástól.

Interjúztató: Igen, igen, és igazából még egy ilyen kutatási kérdésem van, hogy ügye, ha bankkártyával fizet valaki, akkor többféle bankhoz mehet bankkártyás fizetési elfogadóval köthet szerződést a kereskedő. Pl lehet pl. OTP, Simple, K@H, CIB, a legnagyobb Magyarországon, de vajon befolyásolja e az embereket, hogyha valaki egy külföldi céggel köt szerződést, vagy egy kevésbé ismert céggel, akkor nyilván lehet, hogy ők kedvező feltételeket tudnak neki biztosítani, ha egy cég éppen be akar törni az országba, a Borgun ilyen, nem tudom, hogy ismered e. Ő egy ilyen bankkártya elfogadó. Nyilván neki valamivel kedvezőbb felétteljei van, mint a kis cégeknek, mert nem olyan népszerű. Vajon mennyire játszhat szerepet a vásárlók szemében az, hogy a mögötte álló bank imidzse, hogyan alakul.

Interjúalany: Igen, hát ez egy olyan dolog, amit nem vizsgálunk így külön, hogy az egyes fizetés szolgáltatók mennyire befolyásolják azt, hogy választják e azt a fizetési módot, úgyhogy erről sajnos nem tudok információt mondani.

Interjúztató: Értem, értem. Hát igazából a többi kérdést úgy nagyjából megbeszéltük. Egyébként így jó pár emberre készítettem interjút és nagyjából mindenki ugyanígy vélekedett. Én egyébként az elején az olyan kutatási kérdésem volt, hogy akár át is veheti a vezetést a bankkártya meg hasonló, zöldfőlü fiatalok elhiszi az ilyen médiacikkeket, hogy hogy 2018 az online fizetés éve lesz meg hasonló, hogy azt már 2005 óta mindig mondják, hogy mekkora áttörés lesz.

Interjúalany: Az elmúlt években lehet hallani, hogy a mobil éve lesz és ismét a mobiléve lesz, de azért ez egy lassan mozgó terület, úgyhogy valószínűleg várható némi növekedés

még népszerűségben, még most a következő 1-2 évben, mert 2017 első negyedévében járunk. 2017-ben még azért ilyen nagy forradalomról én személ szerint még nem beszélek.

Interjúztató: Értem, értem, hát köszönöm szépen a lehetőséget.

Interjúalany: Sok sikert a szakdolgozatodhoz.

Vége

Hatodik interjú

Interjúalany: férfi, key account manager, Top 10-es magyar webáruházból. Időpont: 2017.03.27.

Interjúztató: Mióta dolgozik a munkahelyén? Milyen pozícióban?

Interjúalany: 5 éve dolgozom Key Account Manager pozícióban.

Interjúztató: Milyen fizetési módokat fogadnak el? Melyik cégük számára a preferált?

Interjúalany: Társaságunknál készpénzes, online bankkártyás, előre utalás, és utánvétes fizetési módok közül tudnak választani vásárlóink. Cégünk az előre utalást preferálja.

Interjúztató: Melyik banknál rendelkeznek bankkártya elfogadói szerződéssel? Tudna mondani a bankkártya elfogadó szolgáltatójukkal kapcsolatban pozitív és negatív véleményeket? (Például: versenyképes ár, a fogyasztóknak bizalmat sugárzó brand, pontos, gyors átutalás, rugalmasság, speciális kiegészítő szolgáltatások, egyszerű adminisztráció, könnyű integrálhatóság)

Interjúalany: Online és helyszíni bankkártyás fizetésre a UniCredit bankkal szerződtek. Eddigi tapasztalataink alapján elégedettek vagyunk velük, korábbi szolgáltatóval szemben jelentősen versenyképesebb árat biztosítanak.

Interjúztató: Amennyiben elfogadnak PayPal fizetést, mi a véleménye a PayPal szolgáltatásairól és jutalékairól a piac többi szereplőjéhez hasonlítva? Volt e már vevői reklamációjuk már a PayPal rendszerén keresztül?

Interjúalany: Nem használjuk a PayPal rendszerét.

Interjúztató: Banki átutalással lehetséges-e fizetni Önöknél? Az utalások könyvelése jár-e számviteli plusz adminisztrációval Ön szerint? Körülbelül a vevők mekkora aránya használja? Sokan fizetnek be készpénzzel bankfiókban?

Interjúalany: Banki átutalással vásárlóink közel 15%-a fizet. A banki átutalásos fizetések nyomon követése és könyvelése külön adminisztrációval jár. Arról nincsen információink, hogy ezek közül melyek azok, amik bankfiókban személyes befizetéssel történnek.

Interjúztató: Ismeri-e a MasterPass, ApplePay, AndroidPay és SamsungPay fizetési módokat? Amelyiket ismeri arról kérem fejtse ki a véleményét (például, hogy ön szerint hazánkban lesz e kedvelt fizetési mód?).

Interjúalany: Ismerjük ezeket a szolgáltatásokat, a PayPass fizetés mellett szükségtelennek érezzük, illetve ezen szolgáltatásoknak lényegesen kis létszámú felhasználóbázisa van hazánkban.

Interjúztató: Amennyiben nincsen még bevezetve, tervezik-e a MasterPass-t bevezetni?

Interjúalany: Nem

Interjúztató: Volt-e MasterCard Mobile fizetési módjuk (már kifutott, a MasterPass váltotta fel)? Ha igen, mi tetszett/nem tetszett benne? Használták a vásárlók vagy elhanyagolható volt a használata?

Interjúalany: Nem

Interjúztató: Ön szerint a Bitcoin lesz e valaha széles körben használt fizetési mód a magyar e-kereskedelemben?

Interjúalany: Nem

Interjúztató: Találkoztak már cégénél bankkártyás visszaélésekkel? Ha igen jellemzők napjainkban ön szerint?

Interjúalany: A saját rendszerünk hibájából adódóan történt visszaélés a bankkártyás fizetésekkel, jellemző a rendszeres „próbálkozás”, de szerencsére ezek sikertelenek., illetve kiszűrjük őket.

Interjúztató: Egyetért azzal az állítással, miszerint a 2017-18-as évek a mobilfizetések forradalmáról fognak szólni a FinTech szektorban, és elterjedtek lesznek éveken belül az ilyen megoldások mind offline mind online fizetések termén?

Interjúalany: Éveken belül biztosan elterjednek és átveszik a fizikai bankkártyás fizetések szerepét, de ez véleményem szerint nem 2 éven belül fog bekövetkezni.

Interjúztató: Ön szerint mi miatt döntenek a vásárlók az online elektronikus fizetések vagy az utánvét/bolti fizetés mellett? Szerepet játszik-e a bankkártyás csalásoktól való félelem?

Interjúalany: A Baby boom és az X generációs születésű vásárlók, mivel nem az IT világába születtek bele, és azzal együtt nőttek fel, még a mai napig is tartózkodnak az online fizetési módoktól, és inkább a helyszíni fizetéseket preferálják, félnek a visszaélésektől. Az Y és az azt követő generációk már természetesnek veszik ezen fizetési módokat, és inkább az online fizetést választják.

Interjúztató: Egyetért azzal, hogy a vásárlók két nagy csoportja egymással gyökeresen ellentmondóan vélekedik a fizetésről: az egyik készpénzpárti, a másik pedig bankkártya párti?

Interjúalany: Igen

Interjúztató: Ismeri Barion fizetési szolgáltatót? Ha igen mi a véleménye róla? Lesz jövője Ön szerint?

Interjúalany: Nem ismerem

Interjúztató: Jelenleg körülbelül milyen arányban fizetnek a vásárlók utánvétellel, személyes átvételkor, VPOS terminálon keresztül, átutalással és egyéb módokon (pl. PayPal, Barion, MasterPass)? Változott ezek aránya érdemben amióta Ön a cégnél dolgozik?

Interjúalany: Az online bankkártyás fizetés bevezetését követően a banki átutalást választó ügyfelek nagyrésze a bankkártyás fizetés felé terelődött, most már nagyrészt a gazdasági társaságok választják a banki átutalást. A fizetési módok közel háromnegyede viszont még mindig készpénzes helyszíni fizetés.

Interjúztató: Amennyiben van átvételi pontjuk: A vevők nagy része bankkártyával vagy készpénzzel fizet az átvételi ponton/üzletben? Ön szerint fog ez változni a bankkártyás fizetés javára??

Interjúalany: Készpénzzel fizetnek nagyrésztben, a jövőben biztosan változni fog a bankkártyás fizetés javára.

Interjúztató: Melyik futárszolgálatokkal szállítanak? A futárszolgálatuknál van-e lehetősége a vásárlóknak bankkártyás fizetésre? Önök szerint fontos a vásárlóknak ez a szolgáltatás?

Interjúalany: DPD futárszolgálatokkal küldjük csomagjaink többségét, a futároknál már lehet bankkártyával is fizetni. Ez egy fontos szempont vásárlóinknak.

Interjúztató: Ön szerint igaz az az állítás, hogy az utánvétel egyeduralmának Magyarországon is leáldozóban van és egyre csökkenni fog az aránya?

Interjúalany: A készpénzzel történő utánvétre ez igaznak tekinthető, az futárnál bankkártyával történő utánvétre nem igaz, ez fogja átvenni az uralmat a készpénz helyett. Illetve egyre nagyobb százalék fogja online bankkártyával kifizetni az összeget.

Vége

Hetedik interjú

Interjúalany: mobilfizetésre specializál blogíró ismeretlen nemű és életkorú

Interjúztató: Ön szerint melyek jelenleg a legkedveltebb fizetési módok a magyar e-kereskedelemben használati arányuk sorrendjében?

Interjúalany: Az elérhető statisztikák alapján a Cash-on-Delivery a legnépszerűbb, hazánkban kb. 70%-os súllyal.

Interjúztató: Ön szerint mekkora arányban használatos jelenleg az online bankkártyás fizetés a magyar online kiskereskedelemben?

Interjúalany: Az elérhető statisztikák alapján a tranzakciók kb. 20%-a bankkártya-alapú.

Interjúztató: Ismeri a MasterPasst?

Interjúalany: Igen.

Interjúztató: Ismeri-e a PayPalt? Ha igen, mik a pozitív/negatív benyomásai róla?

Interjúalany: Igen. Pozitív: aránylag gyors, aránylag kényelmes a felhasználóknak. Negatív: drága a kereskedőknek.

Interjúztató: Ismeri-e a Bitcoin t? Ha igen, Ön szerint lesz e valaha ismert és kedvelt a Bitcoin használata a kiskereskedelemben?

Interjúalany: Ismerem. Nem hiszem, hogy valaha elérné pl. a PayPal népszerűségét.

Interjúztató: Egyetért-e ezen állításokkal? Ha igen, miért igen, ha nem, miért nem?

Interjúztató: 5 éven belül az elektronikus előre fizetéssel fizető vásárlók aránya meg fogja közelíteni az utánvéttel fizetők arányát a magyar e-kereskedelemben?

Interjúalany: Igen, mert jóval egyszerűbbé fog válni az elektronikus fizetés.

Interjúztató: 5 éven belül a banki átutalással fizetés szinte eltűnik majd a magyar online kiskereskedelemről.

Interjúalany: Nem, a PSD2 pont ezt az irányt próbálja majd erősíteni.

Interjúztató: 5 éven belül a mobiltárcával való online fizetést (pl. MasterPass) az interneten vásárló magyarok legalább ötöde használja majd rendszeresen

Interjúalany: Talán, a PSD2 sok mindent megváltoztathat.

Interjúztató: 5 éven belül az utánvétes fizetések esetében a magyar vásárlók nagyobb részben használnak majd bankkártyát a vételár kiegyenlítésére, mint készpénzt. (A legtöbb futárszolgálatnál már létező szolgáltatásról beszélhetünk. pl: GLS, DDP, DHL, Posta stb.)

Interjúalany: Igen, a piaci trendek egyértelműen ebbe az irányba mutatnak (pl. egyre több cég preferálja a készpénzmentes fizetést).

Vége

9. IRODALOMJEGYZÉK

DR. ESZES ISTVÁN Digitális Gazdaság – Az e-kereskedelem marketinges szemmel, Nemzeti tankönyvkiadó Budapest, 2011

DR. ESZES ISTVÁN - e-Kereskedelem, önálló kiadású tanulmány, 2011

DAVID D. VANHOOSE – E-commerce Economics second edition (E-kereskedelem gazdaságtan második kiadás), Routledge kiadó, 2011

ERAIM TURBAN, DAVID KING, JAE KYU LEE, TING-PENG LIANG, DEBORRAH C. TURBAN – Electronic Commerce A Managerial and Social Networks Perspective eight edition (E-kereskedelem menedzsment és szociális hálózatok szemszögből nyolcadik kiadás), Springer kiadó, 2015

GARY SCHNEIDER - Electronic Commerce 12th Edition (Elektronikus kereskedelem 12. kiadás), Cengage Learning Kiadó, 2016

LÁZAR EDE - Kutatásmódszertan a gyakorlatban az SPSS program használatával, Sapientia erdélyi magyar tudományegyetem gazdaság- és humántudományok kar, Csíkszereda üzleti tudományok tanszék, 2009

MILEI DÁNIEL - Az e-commerce, mint a kiskereskedelem jövője, BGE-KKFK Szakdolgozat, 2012

MAGYAR CSABA - Az Internetes kereskedelem múltja, jelene, jövője, BGE-KKFK Szakdolgozat, 2004

TOM STANDAGE - The victorian internet: the remarkable story of the telegraph and the nineteenth century's online pioneers (A viktoriánus internet: egy figyelemre méltó történet a telegráfról és a 19. század online úttörőiről), Walker kiadó New York, 2007