

SZAKDOLGOZAT

Szekeres Nóra

2019

**BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
KÜLKERESKEDELMI KAR
NEMZETKÖZI GAZDÁLKODÁS SZAK
LEVELEZŐ TAGOZAT
KÜLGAZDASÁGI VÁLLALKOZÁS SPECIALIZÁCIÓ**

**ÚJ INNOVATÍVIZETÉSI MÓD,
A MOBILFIZETÉS**

Konzulens:
Gulyásné dr. Csekő Katalin
Dékán, Intézetvezető egyetemi
docens PhD

Készítette:
Szekeres Nóra

BUDAPEST, 2019

Tartalom

BEVEZETÉS.....	4
1. A BANKKÁRTYA ÉS A MOBILFIZETÉS MEGHATÁROZÁSA.....	7
1.1. A bankkártya.....	7
1.2. A mobiltelefonos fizetések.....	13
1.3. A készpénz-helyettesítő fizetésekre vonatkozó jogszabályok.....	14
2. HAZAI MOBILFIZETÉSI PIAC.....	18
2.1. Mobilfizetési alkalmazások Magyarországon.....	18
2.2. A főbb fogalmak meghatározása.....	19
2.3. Az applikációval elérhető szolgáltatások.....	20
2.4. A Felhasználók jogai és kötelezettségei.....	25
2.5. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei.....	26
2.6. Magyarországi mobilfizetések számokban kifejezve.....	26
3. A SIMPLE ÉS AZ ALIPAY ÖSSZEHASONLÍTÁSA.....	31
3.1. A kínai mobilfizetés használatát befolyásoló tényezők.....	31
3.2. Az Alipay és a Simple alkalmazás.....	33
3.3. Kvantitatív felmérés eredményei.....	37
3.4. Felmérések eredményeinek összehasonlítása.....	41
ÖSSZEGZÉS.....	43
IRODALOMJEGYZÉK.....	45
MELLÉKLET.....	49

Ábrajegyzék

1. ábra - A fizetés folyamata és a benyújtási csatornák.....	10
2. ábra - A bankkártyás fizetés folyamata.....	11
3. ábra - A PayPass kártya kialakítása.....	12
4. ábra – Nem távközlési célú vásárlások száma (db).....	27
5. ábra - Nem távközlési célú vásárlások értéke (HUF)	28
6. ábra – Bankkártyás fizetések forgalmi adatai (db).....	29
7. ábra - Bankkártyás fizetések forgalmi adatai (millió HUF)	29
8. ábra - QR kód fizetési folyamat.....	36
9. ábra - Vonalkód -, és QR kód fizetési megoldás az Alipay-ben.....	36
10. ábra – Mobilfizetési alkalmazások használatának megoszlása korosztály szerint (fő)	38
11. ábra – „Nem szívesen adom meg egy applikációban a személyes adataimat” (%).....	40

BEVEZETÉS

A gazdaság létrejöttének egyik alappillére az emberek között kialakult árucseré, mely az idő múlásával átalakult és az áruk ellenértékét már fizetőeszközökkel térítették meg. A korai fizetésre alkalmas nemesfémből készült pénzek több hátránnyal is bírtak, mint például a tárolás, szállítás és a kopás. A középkorban megjelenő bankok kezdetleges pénzváltói tevékenységeiken túl később már pénz őrzéssel is foglalkoztak, amelyről a bank igazolást adott a tulajdonosának, ez vezetett a bankjegyek kialakulásához. A korai bankjegy a bank által kibocsátott fizetési ígervény volt. Ezzel az innovációval szoros összefüggésben állt a könyvelési művelet általi fizetés, melyet az tett lehetővé, ha az adásvételben résztvevő szereplők ugyanazon banknál tárolták letétben vagyonukat. Ilyen esetben a fizetési művelet a bank könyvében történő átírással valósult meg és ezzel megalakult a készpénz nélküli fizetési forma, mely elősegítette a jelenleg is használatos fizetési formák megalakulását. Az ipariforradalom után a megvásárolható termékek és szolgáltatások megsokszorozódtak a piacon, ennek eredményeként újabb fizetési forma jelent meg a piacon. Ez volt a csekk, mely a vásárló bankja által nyújtott fizetési ígervény. Ezeknek az újításoknak köszönhetően a vásárlóknak nem volt szükséges készpénzt maguknál hordani és a megvásárolt termék pontos árát képesek kiegyenlíteni, nem merülhetett fel problémaként a bankjegy felváltása.

A XXI. században a készpénz nélküli fizetések megszokott fizetési módnak minősülnek, a fogyasztók készpénz használat nélkül képesek szinte minden terméket, illetve szolgáltatást megvásárolni. A legelterjedtebb készpénz-helyettesítő fizetési eszköz a bankkártya, melynek számos típusa megtalálható a piacon. A bankkártyáknak köszönhetően a kereskedelemben folyamatosan gazdát cserélő bankjegyek száma nagy mértékben lecsökkent. A bankkártyás fizetési megoldás mellett a 2010-es években megjelent Magyarországon a mobilfizetés, mely a bankkártyákkal lehetséges fizetéseket kiegészítve egy integrált alkalmazást nyújt a fogyasztóknak, mely segítségével képesek fizetést indítani többféle módon is.

A dolgozat középpontjában a mobilfizetési applikációk állnak, azonban ezek megértéséhez elengedhetetlen, hogy a bankkártyás fizetési rendszereket ismerjük. A bankkártyák csoportjaiban vannak olyan kártyák, melyek megléte a mobiltárca alkalmazások használatának alapfeltételei. A mobilfizetési alkalmazásokon keresztül kezdeményezett érintéses fizetésekhez tartozó háttér műveletek megegyeznek a bankkártyákéval. Ezen információk

szükségesek ahhoz, hogy a mobilfizetési alkalmazásokra áttérve érthetővé váljon a fizetési művelet és a szükséges technológia megértése. A mobilfizetések definiálására nincs egységes megoldás, Magyarországon is többféle meghatározás létezik. A dolgozatban az irányadó definíció ez Európai Központi Bank meghatározása.

A dolgozat fő témájának körülhatárolását követően röviden ismertetem azokat a jogokat és kötelezettségeket mind felhasználói és mind szolgáltatói oldalról, melyek visszaélés esetén a legnagyobb jelentőséggel bírnak. A jogi oldal ismertetése szükséges az innovatív készpénz-helyettesítő fizetési eszközök elterjedt használata és a használatából felmerülő lehetséges kockázatok mérséklése miatt.

A Magyarországon igénybe vehető mobilfizetési applikációk bemutatására a „Simple by OTP” alkalmazást használom fel. A választásom oka, hogy az OTP Bank Nyrt. Magyarország vezető bankja és a Simple alkalmazás rendelkezik a legtöbb felhasználóval és nagy sikereket ért el a mobilfizetési alkalmazások piacán 5 év alatt. (A Simple alkalmazás 2019-ben ünnepli 5. születésnapját). A bemutatás során kiemelem a felhasználók és a szolgáltató főbb jogait és kötelezettségeit, emellett ismertetem a legfontosabb applikáción belüli funkciókat.

Magyarország helyzetének bemutatása után összehasonlítást végzet a világ egyik vezető mobilfizetési piacát uraló országgal, Kínával. Bemutatom a kínai fogyasztók döntéseit befolyásoló tényezőket, melyek hatást gyakorolnak a mobilfizetésekről alkotott képükre. Az alkalmazások összehasonlításához kínai oldalról az Alipay-t használom fel. Az Alipay a világ legtöbb felhasználójával rendelkező mobilfizetési alkalmazás, mely számos kényelmi funkciót nyújt a felhasználóinak.

A kutatás elméleti részét követően számos kérdés megfogalmazódott bennem a témával kapcsolatban. Az információ hiányában vajon hány fogyasztó ítéli meg tévesen a mobilfizetési alkalmazásokat? Milyen alkalmazáson belüli funkciók azok, melyek értékesek a fogyasztók számára? Mely az a társadalmi szegmens Magyarországon, amely a legpozitívabban ítéli meg a mobilfizetési alkalmazásokat?

Az első hipotézis alapját az információ áramlása, vagy annak hiányának következménye adja. Az információ hiány miatt, a fogyasztók korlátozottan érzik helyzetüket a szolgáltatóktól való függés miatt. Ugyanis nem megfelelően közismert információ, hogy a Simple alkalmazást más

pénzügyi szolgáltató ügyfele is igénybe veheti és szinte teljes egészében használhatja az adott funkciókat. Ebből kifolyólag az első hipotézis a következő:

*H1: Nem közismert, hogy a Simple alkalmazást más szolgáltatók ügyfelei is használhatják.
A szolgáltatótól való függetlenség tudatában több fogyasztó érdeklődne a szolgáltatás iránt.*

Szintén az információ hiány vagy a jogszabályok nem ismerete okán a fogyasztók magas kockázati tényezőként gondolnak okoskészülékük bevonására a fizetési műveletekbe, illetve személyes adataik tárolására. Ezért alacsony a mobilfizetési alkalmazásokat igénybe vevők aránya Magyarországon. Ezért a következő hipotézis:

H2: A magyar fogyasztók az alkalmazással kapcsolatban felmerülő kockázatok miatt, inkább a hagyományos fizetési csatornák mellett döntenek.

Az alkalmazások használatához szükséges technológiai ismeretek elsajátítása és a nyújtott szolgáltatások kihasználhatósága miatt a harmadik hipotézis a következő:

H3: A potenciális felhasználók életkora 18-35 éves kor közé tehető, lakóhelyük pedig a főváros vagy annak agglomerációja.

A témában megfogalmazott hipotézisek alátámasztására, vagy megcáfolására egy kvantitatív kérdőívet készíték, mely kérdéseit a hipotéziseknek megfelelően állítottam össze. Az eredmények összesítése után a hipotézisek bírálata az Összegzésben kerül kifejtésre. A felmérés kérdéseit egy a kínai fogyasztók döntéseit vizsgáló tanulmányéhoz hasonlóan készítettem el, így a kapott eredmények összevethetők lesznek. A befolyásoló tényezők összehasonlításával az a cél, hogy meghatározható legyen az az ok, hogy a kínai fogyasztók miért használják ilyen magas arányban és hogyan lehetne növelni a magyar fogyasztók érdeklődését az új innovatív mobilfizetési alkalmazások használata iránt.

1. A BANKKÁRTYA ÉS A MOBILFIZETÉS MEGHATÁROZÁSA

A dolgozat témájának elengedhetetlen részét képezi, a fizetési metódusok értelmezése és meghatározása, illetve ezek működési környezetére való kitekintés. Az alábbi fejezet célja, hogy a bankkártyás rendszerek működését átláthatóvá tegye és az új innovatív mobiltelefonnal történő fizetések környezetét behatárolja.

1.1. A bankkártya

A bankkártya egy plasztikkártya, amely egy pénzforgalmi szolgáltató intézmény által kibocsátott készpénz-helyettesítő fizető eszköz, amelyet a szerződésben meghatározott kedvezményezett fél használatára nyújtanak.

1.1.1. Bankkártyával kapcsolatos fogalmak

A bankkártyát pénzügyi szolgáltató intézmény bocsátja legtöbb esetben a nála folyószámlával rendelkező ügyfelek részére, díj ellenében. A bankkártya nem kerül ki a pénzügyi szolgáltató tulajdonából, a fogyasztó a birtokosa és egyben a használat jogosultja lesz. A pénzügyi szolgáltatás egy széleskörű üzletszerűen végzett tevékenységek összességét magába foglaló elnevezés. Ezen üzletszerű foglalkozás kör elemei a következők:

- a) „betét gyűjtése és más visszafizetendő pénzeszköz nyilvánosságtól történő elfogadása,
- b) hitel és pénzkölcsön nyújtása,
- c) pénzügyi lízing,
- d) pénzforgalmi szolgáltatás nyújtása,
- e) elektronikus pénz kibocsátása,
- f) olyan papír alapú készpénz-helyettesítő fizetési eszköz (például papír alapú utazási csekk, váltó) kibocsátása, illetve az ezzel kapcsolatos szolgáltatás nyújtása, amely nem minősül pénzforgalmi szolgáltatásnak,
- g) kezesség és garancia vállalása, valamint egyéb bankári kötelezettség vállalása,
- h) valutával, devizával - ide nem értve a pénzváltási tevékenységet -, váltóval, illetve csekkel saját számlára vagy bizományosként történő kereskedelmi tevékenység,
- i) pénzügyi szolgáltatás közvetítése,
- j) letéti szolgáltatás, széfszolgáltatás,
- k) hitelreferencia szolgáltatás,
- l) valamint, követeléstvásárlási tevékenység” (2013. évi CCXXXVII.tv).

A kártyahasználattal történő tranzakciók fedezeteként a folyószámlán, a kártyán elhelyezett összeg, vagy az ügyfél hitelkerete szolgál (internet [1]).

A bankkártya ma már egy hétköznapi, jól ismert készpénz-helyettesítő fizetési forma, mely kényelemmel jár, ellenben használata körültekintést igényel. A bankkártya egy olyan

nemzetközi szabványnak megfelelő 85x54mm méretű kártya, melynek a hátoldalán elhelyezkedő mágnescsík-, vagy az előlapján lévő mikrochipen tárolt, olvasható adatok segítségével a kártyabirtokos bankszámlaműveleteket hajthat végre az elfogadó helyeken. Elfogadó helyeknek azon helyeket nevezzük, ahol a bankkártyával készpénzfelvételt, ki- és befizetést hajthat végre a kártyabirtokos. Ezek az ATM-ek (Automatic Teller Machine), illetve POS terminállal (Point of Sale Terminal, kártyaelfogadó terminál) ellátott intézmények, üzletek. A jelenlegi technológiai fejlettség minden szükséges tényezőt megteremt ahhoz, hogy a fizetési piac átalakuljon elektronikussá és a készpénzes tranzakciók a minimumra csökkenjenek. A készpénz-helyettesítő fizetési eszköz az egyik alcsoportját alkotja a készpénz nélküli fizetéseknek. Ezek az eszközök lehetővé teszik a fogyasztó és a kereskedő közötti fizetést készpénz bevonása nélkül. Ehhez szükség van egy olyan eszközre, amely alkalmas a fizetéshez szükséges adatok hordozására és továbbítására, mint például a bankkártya, csekk, vagy esteleg a mobiltelefon (Gál, 2013).

1.1.2. A bankkártyák csoportosítása

A bankkártyák csoportosítása több szempont figyelembevételére történhet. Ilyen például a felhasználó szerinti csoportosítás, mely két alkategóriára bontható:

- ✚ lakossági, vagy privát kártya, melyet természetes személyek magáncélú felhasználására bocsájítják ki a pénzügyi szolgáltatók, bankok a folyószámlához vagy a hitelkerethez kapcsolva, illetve
- ✚ vállalati business, corporate kártya, vagyis üzleti kártya – ezt a formát a jogszabályban meghatározott vállalkozás vezetői, illetve alkalmazottai részére bocsájítják ki.

További szempont a megjelenés szerinti csoportosítás, itt két típus létezik:

- ✚ a dombornyomott kártya, mely szélesebb választékot nyújt a fogyasztó számára a szolgáltatások terén. Alkalmas a hagyományos fizetési és készpénzfelvételi funkciók mellett az internetes, telefonos vásárlásokra is,
- ✚ ezzel szemben a gravírozott kártya szűkebb körű szolgáltatások nyújtására alkalmas.

Ezen túl a bankkártyákat lehet csoportosítani a kártyabirtokos adatainak tárolási módja szerint:

- ✚ a korábban megjelent mágnescsíkkal ellátott kártyák a kártyabirtokos adatait a bankkártya hátoldalán lévő mágnescsíkban tárolják kódolva, ezen adatok a „lehúzó” terminálok segítségével olvashatóak le.
- ✚ Az újabb generációs kártyák már chippel vannak ellátva, amely tárolja a kártyabirtokos adatait, ezek egyre nagyobb teret kapnak a piacon, azonban a mágnescsík is megmarad a chippel ellátott kártyákon az elfogadóhelyek lassabb átállása okából kifolyólag.

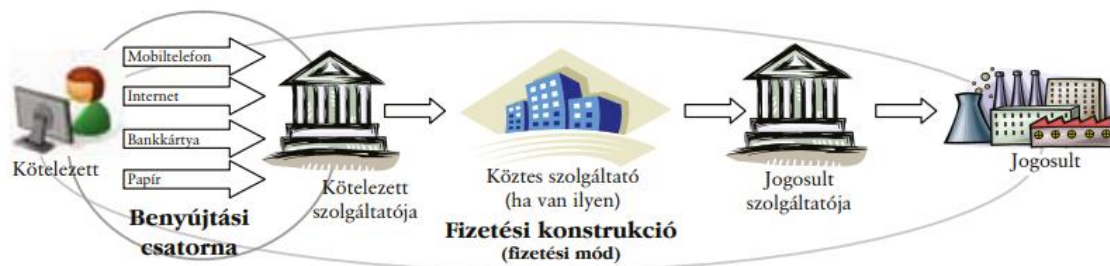
A következő lehetséges nézőpont a bankkártyák felhasználhatósága szerinti kategorizálás. Ezen belül öt különböző tárgykört lehet meghatározni:

- ✚ Az első csoport a felhasználhatóságon belül a hitelkártya, másnéven credit card. Ez a kártya a birtokosának egy a bankkal kötött szerződésben meghatározott hitelkeretet biztosít, melyről havonta kimutatást kap és rendelkezhet a visszafizetéséről oly módon, hogy ez adott hónapban kamatmentesen téríti vissza, részletfizetésben, vagy későbbi időpontban a felszámított kamattal együttesen.
- ✚ A terhelési kártya a hitelkártyához hasonló, a különbsége abban nyilvánul meg, hogy a kártyabirtokos a számlakivonaton meghatározott időpontig köteles a teljes hitelösszeget visszatéríteni a banknak.
- ✚ Léteznek többfunkciós kártyák, melyek az itt felsorolt tulajdonságok és szolgáltatásokat egyszerre nyújtják a kártyabirtokosoknak, ezek szabályozását a kártya kibocsátó és a birtokos között létrejött szerződések foglalják magukba.
- ✚ Az előrefizetett kártya, vagyis „prepaid” kártya (prepaid card) olyan bankkártya, amihez nem szükséges folyószámlával rendelkezni. A kártyabirtokos előre megtéríti a kártyán elhelyezett összeget és miután ez a keret lemerült, újra feltöltheti, vagy eldobhatja.
- ✚ Az utolsó csoport a betéti kártya (debit card) ez a legelterjedtebb bankkártya típus Magyarországon, a bankok által kibocsátott bankkártyák közel 98% betéti kártya. Betéti kártyát csak azon ügyfelek kaphatnak, akik az adott pénzügyintézetnél folyószámlával rendelkeznek, mivel a kártyával történő fizetések fedezetét a folyószámlán elhelyezett összegre terhelik. A kártyabirtokos vásárolhat, készpénzfelvételt igényelhet vagy átutalást kezdeményezhet, de csak a folyószámlán elhelyezett összeg keretei között (internet [2]).

1.1.3. A bankkártyás tranzakciók folyamata

A bankkártyákkal történő fizetéseknél fontos elhatárolni egymástól a fizetési módot és a benyújtási csatornát. A fizetési piacon újonnan megjelenő fejlesztéseket sok esetben rosszul fogalmazzák meg „új fizetési mód” -ként, pedig a fizetés módja nem változik csak a benyújtási csatorna módosul. A fizetési mód egy összesítő fogalom, mely magába foglalja a tranzakciók minden elemét, amelyek közreműködnek, hogy a kezdeményező által indított fizetési műveletben meghatározott pénzösszeg eljusson a jogosultig. A benyújtási csatorna azokat a lehetséges technológiákat foglalja magába, melyek a nem készpénzzel történő fizetések esetén a kártyabirtokos rendelkezésére állnak, hogy tranzakciót kezdeményezzen és ezt elküldje a pénzforgalmi szolgáltatója felé az általa választott módon. Csatornaként lehet választani a bankkártyát, az internetet vagy akár a mobiltelefont is. Az 1. ábra jól illusztrálja egy fizetési tranzakció folyamatát és a kártyabirtokos rendelkezésére álló benyújtási csatornákat. (MNB, 2010)

1. ábra - A fizetés folyamata és a benyújtási csatornák

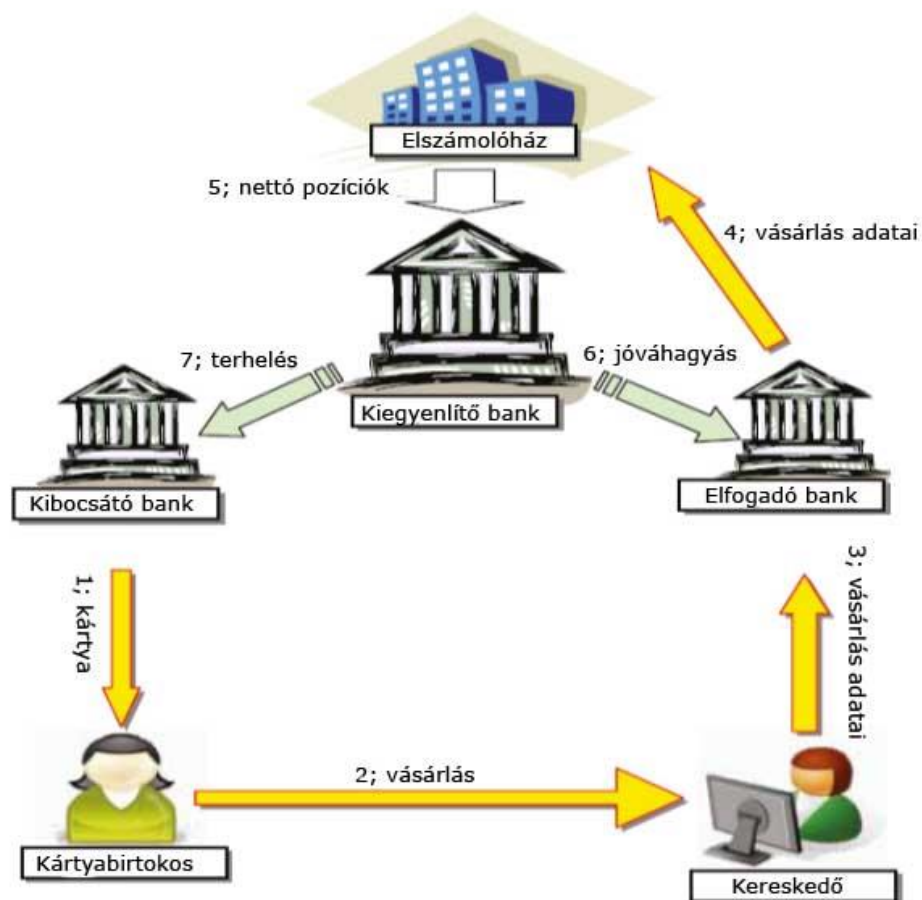


forrás: NMB tanulmány – Innovatív fizetési megoldások (2010)

A bankkártya használatához a birtokosnak tudnia kell a négy számkarakterből álló PIN kódot. A PIN kód jelentése Personal Identification Number, vagyis személyes azonosító szám, amely négy számjegyből álló kód, melyet kizárólag a kártya birtokos ismerhet és az ő azonosítására szolgál. A kártyával történő fizetések lebonyolításához elengedhetetlen a megfelelő technológia, amely képes a kártyák kódolt adatainak leolvasására, ez a POS terminál, eredeti néven Point of Sale Terminal, kártyaelfogadó terminál. Ez a terminál képes a bankkártyák mágnescsíkján, illetve a chipben tárolt adatok olvasására és az autorizáció végrehajtására (internet [3]).

A bankkártyával történő fizetés folyamata a következő képen zajlik le: a tranzakció elsődleges előfeltétele, hogy a pénzügyi szolgáltató egy bankkártyát bocsásson az ügyfele részére. Ezzel a kártyával a birtokos fizetést kezdeményezhet egy kereskedői POS terminálon. A bankkártya és a POS terminál között kapcsolat lép fel, amint a kereskedő által jóváhagyott összeg megjelenik a terminálon. A kontakt a kártya és a terminál között létrejöhet lehúzással, alulról való behelyezéssel vagy közelítéssel. Ezt követően a művelet adatai továbbításra kerülnek a kereskedő bankja felé (ebben a tranzakcióban elfogadó bank). A műveletet a 2. ábra illusztrálja.

2. ábra - A bankkártyás fizetés folyamata



forrás: MNB tanulmány – Innovatív fizetési megoldások (2010)

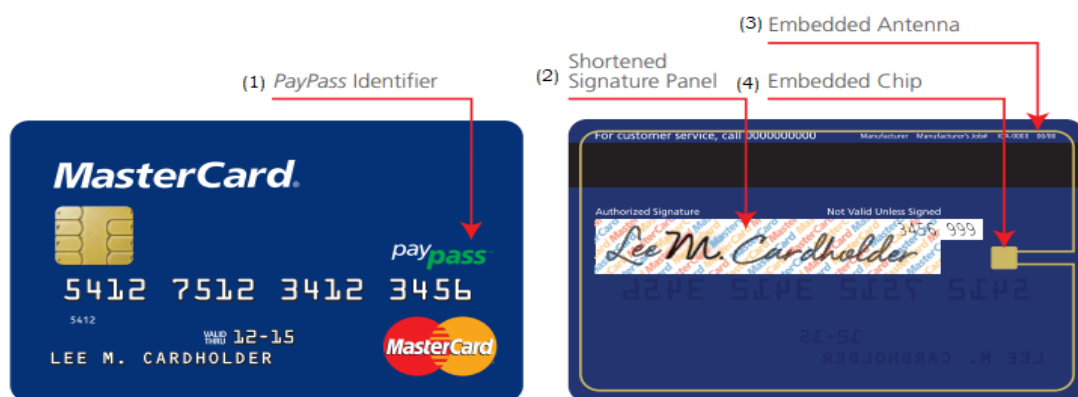
Ezt követően az elfogadó bank az elszámoló rendszerben továbbítja a művelet adatait, a rendszerben kiszámításra kerülnek a nettó pozíciók, melyek továbbításra kerülnek a kiegyenlítő bank felé. A kiegyenlítő bank a művelettel kapcsolatos nettó pozíciókat átvezeti a résztvevő bankok számlájára oly módon, hogy a kártya kibocsátó bank számláját megterheli a nettó tartozás összegével és a bank a fizetés bruttó összegével terheli meg a kártyabirtokos

ügyfelének számláját. A fizetést kezdeményező kártyabirtokos bankja jóváírja az elfogadó bank számláján a nettó tartozás értékét és az elfogadó bank pedig a kereskedő számláján írja jóvá a vásárolt termék/szolgáltatás ellenértékét (MNB, 2010).

A bankkártyákkal történő fizetések jelentős megújulása 2003-ban vette kezdetét, az érintés nélküli fizetési technológia bevezetésével. A MasterCard innovációja a PayPass névvel illetett, chippel ellátott kártya, mellyel kisösszegű fizetések esetén PIN kód alkalmazása nélkül, a terminálhoz közelítve képes a fogyasztó lebonyolítani a fizetést. Magyarország szabályozási környezetében az ilyen tranzakcióknak adott összegkeret egységesen ötezer forintig terjed, felette már PIN kód szükséges az engedélyezéshez. Ez a fizetési forma Magyarországon 2009-ben jelent meg a MasterCard érintés nélküli fizetésre alkalmas kártyái és a leolvasásukra alkalmas POS terminálok piacra dobásával. Ezt követően megjelentek a Visa által kibocsátott PayWave kártyák.

Az érintés nélküli fizetési technológia alkalmazásához elsőként egy erre alkalmas PayPass logóval ellátott bankkártyára van szükség. A 3. ábrán látható egy PayPass logóval ellátott, érintés nélküli fizetésre alkalmas kártya. Az (1) -es jelöli a logónak a helyét a kártyán, ez jelenti, hogy az ehhez szükséges technológia megvan benne. A (2) -es az ügyfél aláírásának a helye, mint minden bankkártya ez is érvénytelen aláírás nélkül. A (3) - és (4) -el jelölt része a kártyának az adatokat tároló beágyazott chip, amelyhez egy antenna tartozik, amely a kártya pereménél halad körbe.

3. ábra - A PayPass kártya kialakítása



forrás: <https://www.paypass.com/assets/docs/MCPP Toolkit Merchants A4 REL.pdf>

A fizetés megvalósulásához szükséges, hogy a technológia a kereskedő részéről is adott legyen. A tranzakció adatai a kártyában lévő chip és a terminál közötti kommunikációs kapcsolat által kerülnek leolvasásra és továbbításra az elektronikus pénztárgép (ECR –

electronic cash register) irányába. Mikor a kártya a terminál közelében van, a kapcsolat létrejön. A terminál aktiválódik és felismeri a kártyához tartozó fizetési számla adatait és a fizetési számlán keresztül továbbítja. Az adatokat ellenőrzik, majd hitelesítik egy dinamikus programon keresztül. Ezt követően a bank jóváhagyja vagy elutasítja a kezdeményezett fizetést. Ennek a lezajlási ideje néhány másodpercet vesz igénybe (internet [4]).

1.2. A mobiltelefonos fizetések

Mobiltelefonos fizetésnek nevezzük, mikor valaki egy áru vagy szolgáltatás ellenértékét a mobiltelefonja segítségével, az arra alkalmas hardver -, vagy szoftveren keresztül teszi meg. Ez nem tévesztendő össze a mobiltelefonon használt internetes weboldalakon keresztül kezdeményezett tranzakciókkal.

2.2.1. A mobilfizetések meghatározása

A köznyelvben a mobilfizetés, mint fogalom széles körben értelmezett. Minden olyan fizetési műveletet, melyet a mobil készüléken kezdeményeznek, annak neveznek. A mobilfizetések meghatározása még a szakirodalomban sem egyértelmű, többféle definíció is létezik.

A meghatározáshoz külön kell választani úgy, mint a bankkártyáknál is, a különböző benyújtási csatornákat és azokat a fizetési módokat, amelyek az egész fizetési művelet folyamatát megváltoztatják.

Az Európai Központi Bank által megfogalmazott definíció szerint, az elektronikus fizetések (e-fizetések) egyik alcsoportját képezik a mobilfizetések. Olyan műveletek, amelyeknél a mobiltelefon vagy a vezeték nélküli kommunikációs eszköz biztosítja a hozzáférést a számlához és a fizetési szolgáltatások igénybevételéhez. Ez maga után vonja azon műveletek kizárását a fogalomkörből, melyek benyújtási csatornaként az internetet használják mobileszközről (ECB,2010).

2.2.2. A mobilfizetések csoportosítása

A mobilfizetéseket két csoportba lehet kategorizálni: távoli – és jelenlélet igénylő fizetések. A jelenlélet igénylő fizetések, hasonlóak a PayPass kártyákhoz, a vásárlónak a tranzakció helyszínén kell tartózkodnia a fizetéshez és az NFC (Near Field Communication) technológiával ellátott eszközt kell a leolvasóhoz tartania. Az NFC egy rádiófrekvenciás technológián alapuló szabvány protokoll, amely lehetővé teszi az adatok leolvasását néhány cm-es távolságról (US Payments, 2018). Ez az eszköz lehet bankkártya, okostelefon,

mágneskártya (például az Egyesült-Királyság metró beléptető rendszere), vagy akár egy karóra/karkötő. Ez a fizetési mód gyors és kényelmes, azonban a fogyasztónak jelen kell lennie, várakoznia kell a fizetésre. Ezzel szemben a távoli fizetéses műveletek nem igénylik a vásárló fizikai jelenlétét az ügyletnél. A távoli fizetéseknek további két alcsoportja van: a telefonszámra való terhelés és a felhőalapú tárca. Az első alcsoportba olyan fizetéseket sorolunk, amelyeket a telefonos szolgáltatók nyújtanak és a tranzakciók összege a mobiltelefon számláján jelenik meg, mint például az SMS elküldésével történő parkolási díj megfizetése. Ezek a fizetések kisösszegű tranzakciókra vannak kitalálva, ezért néha mikrofizetésnek is nevezik őket. Ilyen szolgáltatások esetében a szolgáltatók hitelt nyújtanak a számlatulajdonosoknak. A felhőalapú tárca egy olyan fizetési forma, amely folyamatos internethozzáféréseken keresztül különböző szolgáltatásokat érhetnek el és fizethetnek, vezethetik a hűségpontjaikat. Ezek az úgynevezett mobiltárcák, amelyek Magyarországon még kezdetleges fázisban járnak, a világon a mobiltárca piacot jelenleg az Egyesült Államok és Kína fejlesztései uralják (internet [5]).

2.2.3. A mobiltárca és néhány definíció

A mobiltárca (E-wallet) egy digitális szoftver vagy applikáció, mely a fogyasztók fizetési eszközeinek tárolására alkalmas. Ez az eszköz képes tárolni a bankkártyával, hitelkártyával egyenlített tranzakciókat, a folyószámla egyenleget, az egyéb alternatív fizetési módok hitelesítő adatait és az ügyfél különböző hűségpontjait is. A mobiltárca használható online környezetben és fizikai jelenléttel az üzletekben egyaránt (Nita Andreea, 2017).

Hasonlóképpen a bankkártyákhoz a mobiltárcákhoz, mobilfizetésre alkalmas applikációkhoz is tartozik egy biztonsági kód, mint a PIN kód. Az mPIN (mobil Personal Identification Number) egy biztonsági jelszó, melyet a birtokosnak be kell írnia a tranzakciók előtt, egyedi biztonsági beállítások szerint. Ez csökkenti a visszaélések esélyét és növeli a tranzakciós műveletek biztonságát (internet [6]).

1.3. A készpénz-helyettesítő fizetésekre vonatkozó jogszabályok

A 2012. január 11-i bizottsági zöld könyvről folytatott konzultáció, mely témája „A kártyás, internetes és mobiltelefonos fizetések integrált európai piacának megteremtése” feltárta, hogy bár az elmúlt években sikereket ért el az EU a pénzforgalmi szolgáltatások területén az alábbi területek még az országhatárok mentén tagoltak, szabályozásuk leginkább nemzeti szinten

történik. Ezen tények ismeretében ez Európai Parlament és a Tanács 2015. november 25-én hatályba léptette a 2015/2366 irányelvet (közismert neve PSD2), mely a belső piac pénzforgalmi szolgáltatásokról és a 2002/65/EK, a 2009/110/EK és a 2013/36/EU irányelv és a 1093/2010/EU rendelet módosításáról, valamint a 2007/64/Ek irányelv (PSD) hatályon kívül helyezéséről szól. A PSD2 irányelv céljai közé tartozik az integrált pénzforgalmi szolgáltatások megteremtése az EU országokban, a fogyasztók egységes védelmének megerősítése, az elektronikus fizetések biztonsági kockázatainak mérséklése, emellett az azonnali fizetési rendszerek bevezetése is. Az irányelv átültetésének határideje 2018. január 13. volt (EU 2015/2366).

Magyarországon az irányelv átültetése a 35/2017. (XII. 14) MNB rendelet a pénzforgalom lebonyolításáról, illetve az MNB 26/2018. (VIII.16.) számú ajánlása a pénzforgalmi szolgáltatások működési és biztonsági kockázataival kapcsolatos biztonsági intézkedésekről. A szakdolgozat témáját illetően a legfontosabb a 2009 évi. LXXXV törvény módosításáról szóló pontok, melyben módosult a fogyasztók kárviselési terhe.

1.3.1. Fogalmak

Fontos elsőként néhány fogalom meghatározása a jogszabály megértéséhez.

- ✚ Fizetés-kezdeménnyezési szolgáltatás: *„olyan szolgáltatás, amely a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő kérésére másik pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett fizetési számla vonatkozásában fizetési megbízás indítására szolgál” (2013.évi CCXXXVII.tv).*
- ✚ Erős ügyfél-hitelesítés: legalább két olyan ismeret, birtoklás vagy biológia tulajdonság, amelyet kizárólag az ügyfél „birtokol” és az egyik feltörésétől független a másik megbízhatósága.
- ✚ Érzékeny fizetési adatok: *„olyan adatok, amelyek csalás elkövetésére alkalmazhatók, ideértve a személyes hitelesítési adatokat is azzal, hogy a fizetés-kezdeménnyezési szolgáltatás vagy számlainformációs szolgáltatás tekintetében nem érzékeny fizetési adat a számlatulajdonos neve és a fizetési számlájának száma”.*
- ✚ Fizetési számla: *fizetési műveletek teljesítésére szolgáló, a pénzforgalmi szolgáltató egy vagy több ügyfele nevére megnyitott számla, ideértve a bankszámlát is (2009. évi LXXXV tv).*

1.3.2. Fogyasztók védelméről szóló jogszabályok

Az alábbi jogszabályok a jelenleg hatályos 2009. évi LXXXV. törvény IX. fejezetéből kerültek összegzésre.

A törvényben a fogyasztókat érintő káresemények két kategóriába sorolhatók, a jóvá nem hagyott fizetési műveletek és a jóvá hagyott, de hibásan teljesített fizetési műveletek. Ezen események bekövetkezése esetén a fogyasztókat és a pénzforgalmi szolgáltatókat a következő jogok, illetve kötelezettségek illetik:

Az ügyfél az észlelt jóvá nem hagyott, vagy jóvá hagyott, de hibásan teljesített fizetési műveleteket köteles a szolgáltatója felé haladéktalanul, de legkésőbb a fizetési dátumot követő tizenhárom hónapon belül jelezni. Ilyen műveletek esetén a pénzforgalmi szolgáltatónak kell bizonyítania (hitelesítéssel), hogy a *„teljesítést a pénzforgalmi szolgáltató által nyújtott szolgáltatás műszaki hibája vagy üzemzavara nem akadályozta.”* Abban az esetben, ha a fizetés művelet fizetés-kezdeménnyezési szolgáltatáson keresztül történ, akkor a kivizsgálást a fizetés-kezdeménnyezési szolgáltató hajtja végre.

Fizetési művelet helyesbítés iránti kérelem esetén, *„a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata önmagában nem bizonyítja, hogy az ügyfél csalárd módon járt el, vagy a fizetési műveletet jóváhagyta (...)”.*

A kis összegű készpénz-helyettesítő fizetési eszközre vonatkozóan az előbbi bekezdés semmis, illetve a pénzforgalmi szolgáltató bizonyítási kötelezettsége is megszűnik, amennyiben az ügyfél olyan készpénz-helyettesítő fizetési eszközt használ, amely nem teszi lehetővé a beazonosíthatóságát.

Jóvá nem hagyott fizetési műveletek teljesítése esetén a pénzforgalmi szolgáltató függetlenül attól, hogy ésszerű okból felmerül a csalás gyanúja (ilyen esetben tájékoztatja a Felügyeletet) köteles:

„a) azután, hogy tudomást szerzett vagy tájékoztatták a műveletről haladéktalanul, de legkésőbb az ezt követő munkanap végéig megteríteni a fizető fél részére a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét, és

b) a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot helyreállítani azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént.”

Amennyiben a fizetés-kezdeményező pénzforgalmi szolgáltató a felelős, a számlát vezető pénzforgalmi szolgáltatót köteles haladéktalanul kártalanítani.

Ha a jóvá nem hagyott fizetés ellopott készpénz-helyettesítő eszközzel történik, vagy jogosulatlan használatból ered a fizetési számla tulajdonosa viseli a kár értékét, de legfeljebb tizenötezer forintig, a bejelentés megtételét megelőzően. A pénzforgalmi szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól, amennyiben bizonyítja, *hogy a jóvá „nem hagyott fizetési művelettel összefüggésben keletkezett kárt a fizető fél csalárd módon eljárva okozta (...)*”. A kis összegű készpénz-helyettesítő fizetési eszközökkel történő jóvá nem hagyott fizetés esetén a pénzforgalmi szolgáltatót kötelezettség nem terheli, amennyiben a műveletet:

„a) a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz letiltása vagy további használatának megakadályozása nem lehetséges, vagy

b) az ügyfél olyan készpénz-helyettesítő fizetési eszközt használt, amely az ügyfél beazonosíthatóságát nem teszi lehetővé, vagy a pénzforgalmi szolgáltató a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jellege miatt nincs abban a helyzetben, hogy a művelet jóváhagyását bizonyítsa”.

A 2015/2366-os EU irányelv módosításai közé tartozik, hogy az ügyfelek legfeljebb (eredeti szövegben 50, -EUR) tizenötezer forintig viseli a keletkezett kárt készpénz-helyettesítő fizetési eszközökkel történő visszaélés esetén. Ez a magyar jogrendszerben korábban negyvenötezer forint volt. A fizetés-kezdeményező szolgáltatás is a törvénymódosítást követően került be a jogrendszerbe, mint pénzügyi szolgáltató.

Azok a pontok kerültek kiemelésre a törvényből, amelyek a visszaélés esetén a legnagyobb jelentőséggel bírnak mind az ügyfelek, mind pedig a pénzforgalmi szolgáltatók szempontjából. Emellett ezekkel szemléltetem, hogy visszaélés esetén, amennyiben nem az ügyfél gondatlanságából történt a kártérítési igénye jogos és a pénzforgalmi szolgáltató köteles a kártérítésre.

2. HAZAI MOBILFIZETÉSI PIAC

Ebben a fejezetben a magyarországi mobilfizetési piac bemutatására kerül sor és hogy hogyan formálódtak a ma elérhető alkalmazásokká. A magyar mobilfizetési applikációkat a „Simple by OTP” segítségével mutatom be. A felhasználók jogait, kötelezettségeit és az alkalmazás használatával elérhetővé váló kényelmet. A fejezet végén statisztikai adatokkal jellemzem a Magyarországi helyzetet.

2.1. Mobilfizetési alkalmazások Magyarországon

Magyarországon a mobilfizetési szolgáltatás kifejlesztése viszonylag korán elkezdődött.

A MobilTárca tesztelése 2013-ban vette kezdetét 2000 fő bevonásával. Kezdetben mindhárom mobilszolgáltató, a Telekom, a Vodafone és a Telenor is aktívan bekapcsolódott a projektbe, banki oldalról az OTP Bank Nyrt. nyújtotta a támogatást. 2014. decemberében indultak el a Szolgáltatók ingyenesen letölthető MobilTárca alkalmazásai, viszont nem hoztak akkora sikert, mint amire a tesztelés eredményeiként számíthattak (internet [7]).

A „korai” MobilTárca szolgáltatások, melyek 2014 körül kerültek piacra, kizárólag a telefon szolgáltatók közreműködésével, a telefonszámlára való terheléssel lehetett igénybe venni a vásárlási funkciókat.

„Csányi Péter, az OTP ügyvezető igazgatója arról számolt be, hogy a mobiltelefonos integrált pénzügyi alkalmazások fejlesztésére egyedi megoldással saját leányvállalatot alapítottak még 2013-ban OTP Mobil Kft. néven. A Simple mobilalkalmazásban a parkolás, autópályamatrix vásárlás, taxirendelés, mozi- és színházjegy vásárlás és egyéb funkciók mellett idén júniustól elérhető az érintéses mobiltelefonos fizetés is. Az applikáció több mint 330 ezer regisztrált felhasználója havi 100 ezer tranzakciót bonyolít. Az érintéses mobilfizetés bemutatása óta eltelt hat hétben 15 ezren aktiválták ezt a funkciót, akik több mint 130 ezer alkalommal már használták is mobiljukat érintéses fizetésre – ismertette” (Világgazdaság, MTI, 2017.08.11.).

2016. szeptember 15-én jelent meg a piacon a Gránit Bank és a Mastercard által fejlesztett Gránit Pay mobiltárca szolgáltatás. 2018-as adatok szerint a Gránit Bank kártyáinak 25% már digitalizált kártya. Az OTP Bank Nyrt. később jelent meg a mobilfizetési piacon, viszont hamar átvette a „stafétát”. Jelenleg a piacon az egyetlen szolgáltató, amely nem csak saját ügyfelei számára elérhető mobilfizetési alkalmazást dobott piacra (Világgazdaság, Nagy, 2018.03.14.).

A „Simple by OTP” az elektronikus és okoseszköz kereskedelem területén található szolgáltatásai a Simple márkanéven vannak jelen a piacon. Két fő szolgáltatásuk a SimplePay online fizetési rendszer, melyet a vásárlók online fizetés esetén kiválaszhatnak és az erre kifejlesztett platformon a megszokott eljárás helyett, egyszerűbben fizethetnek. Nem szükséges a kártyadataikat minden alkalommal beírni, hanem elég, ha bejelentkeznek a Simple fiókjukba és elindítják a fizetést. A Simple applikáció egy olyan szolgáltatás, melynek célja a mindennapos kisösszegű fizetések kényelmesebb és gyorsabb kivitelezése. Az alkalmazás ingyenesen letölthető Android, iOS és Windows operációs rendszerű készülékekre egyaránt (internet [8]).

A Magyarországon elérhető mobilfizetési szolgáltatások működésének bemutatását az OTP Simple alkalmazáson keresztül vezettem végig. Ennek oka, hogy a magyar fogyasztói véleményekből készült felmérés eredménye, hogy a legtöbbször letöltött pénzügyi szolgáltatást nyújtó applikáció (mind az App-Store, mind pedig a Google-Pay áruházon keresztül) a SimplePay alkalmazás (internet [9]).

A következő pontok (3.1.-3.4.) tartalmát tekintve a 2019. március 1-től érvényes Általános Felhasználási Feltételek a Simple Rendszer használatára vonatkozó dokumentumból kerültek összefoglalásra.

2.2. A főbb fogalmak meghatározása

Az Általános felhasználási feltételekben (ÁFF) megtalálható definíció szerint a Simple rendszer, amely *„mobileszközökre kifejlesztett, mobileszközökön működő mobil applikációk útján üzemelő, mobilvásárlást lehetővé tevő olyan információtechnológiai (IT) rendszer, amely a szolgáltatások megvásárlásának és igénybevételek új élményét nyújtja a digitális eszközök és mobil fizetési megoldások adta lehetőségek innovatív integrálásával oly módon, hogy a beépített szolgáltatásokat egy integrált rendszerben biztosítja a Felhasználók számára.”* Felhasználóként azon természetes személyeket érti, akik magukra nézve elfogadták a kötelező feltételeket. Az alkalmazás különböző mobilkommunikációs eszközökre telepíthető, mint például a mobiltelefon, okostelefon, tablet és más mobil adatforgalomra alkalmas mobilkészülék. Az ÁFF-ben a mobilfizetés meghatározása szerint *„minden olyan fizetési mód, amelyet a Szolgáltató annak érdekében bocsát rendelkezésre, hogy a felhasználó az általa választott szolgáltatás ellenértékét ki tudja fizetni.”* A Simple rendszeren belül a felhasználó igénybe veheti az Szolgáltató által üzemeltetett elektronikus pénztárca (wallet)

szolgáltatást. Ehhez szükséges a kártyadigitalizáció, mely a Paypass kompatibilis Mastercard kártyák wallet általi érintés nélküli fizetésre alkalmassá tétele.

2.3. Az applikációval elérhető szolgáltatások

A Simple rendszerben jelenleg az érintés nélküli fizetési funkció kivül számos egyéb szolgáltatás érhető el, melyek célja a Felhasználók hatékony gyors és kényelmes fizetésének megteremtése.

A következő pontokban leírt szolgáltatások nem fogják érinteni a Simple applikáció által kínált teljes palettát.

2.3.1. Wallet

A Simple Wallet szolgáltatás célja, hogy megteremtse a Felhasználó számára a mobil eszközén keresztül a hagyományos „bőr pénztárca” érzetet. A Wallet-en keresztül az alábbi szolgáltatások érhetőek el:

2.3.1.1. Bankkártya regisztrációja

A Felhasználó a fizetési funkció igénybevételeéhez köteles regisztrálni a bankkártyáját, melyhez az alábbi adatok megadása szükséges: a bankkártya száma-, és lejárat ideje, a rajta szereplő név és a CVC (Visa) vagy CVV (Mastercard) kód megadása. A Felhasználó ezt követően elnevezheti tetszőlegesen a regisztrált kártyát. Egyszerre több kártyát is regisztrálhat a Felhasználó és kiválaszthatja, melyikkel történjen a fizetés. A kártya „beregisztrálását” követően az NFC-vel ellátott készülékeken megtörténik a kártyadigitalizáció, ha erre egy bankkártya nem alkalmas a Felhasználó igényelhet Simple Kártya kibocsátást.

2.3.1.2. NFC-fizetési funkció

Az NFC-fizetési szolgáltatás használatának alapvető feltétele, hogy a „beregisztrált” kártya az OTP Bank Nyrt. által kibocsátott Paypass kompatibilis Mastercard típusú legyen, emellett a használt mobilkészüléken 5.0 vagy magasabb operációs rendszer legyen és a készülék tartalmazzon NFC olvasót.

A kártyadigitalizáció lefolyását követően a Szolgáltató egy 100,-HUF értékű próbaterhelést végez a Felhasználó számlájára, melyet azonnal visszatérít. A sikeres ügyfél hitelesítést¹ követően a bankkártya adatok tárolásra kerülnek a Simple rendszerben. Az NFC-fizetéssel a

¹ eredeti szövegkörnyezetben: autorizáció - valamely szolgáltatáshoz hozzáférést csak jogosultság esetén biztosít

Simple rendszeren kívüli vásárlások ellenértékét is ki tudja fizetni például érintés nélküli fizetéssel POS terminálon vagy online vásárlás esetén VPOS felületen egyaránt.

2.3.1.3. Simple kártya fizetési funkció

A Simple kártya az OTP Bank Nyrt. által kibocsátott virtuális kártya azok számára, akik nem rendelkeznek az NFC-fizetés használatához szükséges bankkártyával. Az igényelt Simple virtuális kártya úgy funkcionál, mint egy „prepaid” kártya. A Felhasználó a VPOS felületen töltheti fel keretét és azon belül vásárolhat. Ez a keret korlátozva van, havi szinten maximum 65.000, -HUF összeg tölthető fel és ekkora maximális értékben bonyolíthatja le tranzakcióit. Az igényléshez szükséges adatok: a teljes név, lakcím, születési idő, telefonszám és e-mail cím. A Szolgáltató a Simple kártya első feltöltését megelőzően egy 100, -HUF értékű próbaterhelést hajt végre autentikációs² célból. A jóváírt összeget a Felhasználónak módjában áll visszaigényelni.

A Simple kártyát a Wallet szolgáltatástól független az OTP Bank Nyrt. nyújtja saját általános szerződési feltételekkel és díjakkal. Ezt a kártyát a Simple alkalmazáson keresztül igényléskor a szerződési feltételek kipipálásával fogadja el a Felhasználó és az OTP Bank Nyrt. ezt a szerződést elektronikus formátumban tárolja. A Szolgáltató az OTP Bank Nyrt. ügynökeként, annak nevében és javára jár el. Ezen függő ügynöki tevékenység körében Szolgáltató a Magyar Nemzeti Bank, mint felügyeleti hatóság hatásköre alá tartozik, és a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII törvény 10. § (1) bekezdés ab) pontja szerint jár el.

2.3.1.4. Banki pénzküldés támogatása

A Simple rendszeren belül a banki pénzküldés az OTP Bank Nyrt. banki szolgáltatásai igénybevételével valósul meg. A pénzküldésben résztvevő feleknek rendelkezniük kell Simple regisztrációval és az OTP Bank Nyrt. által kibocsátott erős ügyfél hitelesítésen átesett bankkártyával, ez a szolgáltatás „prepaid” Simple kártyával nem vehető igénybe. Az OTP Bank Nyrt. a pénzküldésért díjat számít fel.

A pénzküldés kezdeményezéséhez a Felhasználónak a következő adatokat szükséges megadnia: a fogadó fél e-mail címét, a küldeni kíván összeget és továbbítandó üzenetet is rögzíthet a tranzakcióhoz. Ezek után kiválasztja saját rögzített bankkártyái közül azt, amelyikről szeretné indítani a pénzküldést, majd jóváhagyja. A jóváhagyáshoz szükséges az

² autentikáció: az autentikációs rendszerek jelszavakat vagy más hasonló, a felhasználó által megadandó titkos adatsort használnak az identitás ellenőrzésére, de az autentikáció alapját képezheti a kommunikációhoz használt végpont hálózati címe is. (internet [10])

mPIN megadása, vagy a biológiai tulajdonság általi azonosítás (újlenyomat olvasás). A címzett az összegről tájékoztatást kap a megadott e-mail címére és a Simple rendszeren belül üzenet formájában, amennyiben nem rendelkezik Simple Felhasználói fiókkal a megadott e-mail címére kap egy tájékoztatási üzenetet, hogy regisztráljon az összeg fogadásához. A kedvezményezett a pénzküldésről rendelkezhet, hogy elfogadja vagy elutasítja azt. Elfogadás esetén lehetősége van kiválasztani, melyik OTP Bank Nyrt. által a követelményeknek megfelelő regisztrált kártyájára kerüljön telepítésre az összeg.

A Szolgáltató a bankkártyák közötti pénzküldésben nem vesz részt közvetlenül, sem közvetlenül, az OTP Bank Nyrt.-vel kerül jogviszonyban, a folyamat lebonyolításáért az OTP Bank Nyrt. felel. A Szolgáltató a Felhasználók pénzküldésének megkönnyítéséhez járul hozzá, kizárólag a technikai platformot nyújtja. A Szolgáltató, mint a Simple fizetési funkcionál az OTP Bank Nyrt. függő ügynökeként jár el.

2.3.1.5. Banki számlaegyenleg lekérdezés támogatása

A Felhasználó a Simple rendszeren belül lekérdezheti az OTP Bank Nyrt. által kibocsátott Simple rendszerbe regisztrált bankkártyájához kapcsolódó számlainformációkat. Ezt a szolgáltatást közvetlenül az OTP Bank Nyrt. nyújtja a Felhasználó részére, *„a Szolgáltató az egyenleglekérdezési tranzakció során nem ismeri meg, nem tárolja és semmilyen módon nem kezeli sem a küldő, sem pedig a címzett fogadó bankkártya és a mögötte lévő, az OTP Bank Nyrt.-nél vezetett bankszámlák egyenlegét, forgalmát, egyéb adatát, illetve banktitoknak minősülő információkat (...) A Szolgáltató nem végez e tekintetben a Hpt.³ és Pfsz⁴. hatálya alá tartozó sem engedély, sem bejelentés köteles tevékenységet, és e tekintetben nem minősül az OTP Bank Nyrt. közvetítőjének, ügynökének sem.”*

2.3.2. Automata

A Felhasználó az alkalmazás segítségével képes az arra alkalmas automatákból történő vásárlás ellenértéken kiegyenlítése. Első lépésként ki kell választani a fizetési módot az automatán és a kívánt terméket, ezt követően a mobilkészülékkel le kell olvasni a megjelenő QR-kódot és kiválasztani a Simple alkalmazáson belüli fizetési módot, majd átvennie a megvásárolt terméket.

A QR-kód (Quick Response) egy kétdimenziós vonalkód, mely leolvasása a mobilkészülékeken keresztül is elérhető. 1994-ben a japán Denso Wave vállalat fejlesztette ki. Elterjedt az iparban,

³ 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról

⁴ 2009 évi LXXXV. törvény a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról

logisztikában, kereskedelemben, marketing tevékenységekben és még sok egyéb területen, az adathordozó funkcióinak köszönhetően (internet [11]).

2.3.3. Parkolás és E-matrica

A Felhasználó és a Szolgáltató között ezen szolgáltatás keretein belül szerződés jön létre. Mely szerint a Felhasználó parkolás, vagy E-matrica értékének kiegyenlítésekor díjat fizet a Szolgáltatónak, mely egy az ÁFF-ben megtekinthető díjtáblázatba foglalt összeg. A Felhasználó a díj megfizetése után válik jogosulttá igénybe venni a szolgáltatást.

Magyarországon az autópálya matrica és a parkolás mobileszközzel történő kifizetést a 2011 évi CC. törvény – a nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló törvény szabályozza.

A Felhasználó a parkolásért 3 típusú díjat fizet a Simple Rendszeren keresztül:

- ✚ a parkolási területnek a jogszabályban meghatározott minimális értékű parkolási díjat,
- ✚ a parkolás helyének és időtartamának a jogszabályban meghatározott parkolási díjat,
- ✚ és a Szolgáltató által meghatározott díjtáblázat alapján a parkolásonként egyszer fizetendő kényelmi díjat.

Az alkalmazáson keresztüli parkoláshoz négy adat megadása kötelező a Felhasználónak:

- ✚ az érintett gépjármű rendszáma,
- ✚ illetve annak kibocsátó országa,
- ✚ a gépjármű típusa (személygépjármű, motorkerékpár, busz és a többi)
- ✚ és a parkolási zóna számát, amelyben parkol.

Az E-matrica megvásárlása hasonló a díjösszetételű, mint a parkolás. Két díjból tevődik össze: a jogszabályban meghatározott úthasználati díjből, illetve a Szolgáltató felé térítendő kényelmi díjből. A használathoz szükséges adatok is megegyeznek, csak a parkolási zóna helyett az E-matrica érvényességének kezdő dátuma, érvényességének időtartama a jogszabályban elérhető lehetőségek szerint és a „helye” (megye) meghatározása szükséges.

A Simple rendszeren keresztüli parkolás esetén az egyedi kedvezmények, mint például önkormányzat által nyújtott kedvezmény nem érvényesíthető.

2.3.4. Ételrendelés

A Simple rendszeren belül az Ételfutár plug-in indításával adhatja le a Felhasználó a Netpincér szolgáltatáson keresztül ez étel házhoz rendelését. Az indításkor a szállítási cím megadása szükséges, több címet is megadhat a Felhasználó és minden rendelés előtt kiválaszthatja az éppen aktuálisat. A kosár tartalmának fizetésére csak a fizetési módot kell kiválasztani és elindítani.

2.3.5. Hűségkártya

A Felhasználónak lehetősége van a pénztárca funkción belül elektronikus formában tárolni hűségkártyáit, társasági, törzsvásárlói és egyéb kedvezményekre jogosító kártyáit, illetve SZÉP kártyáit. A rögzítéshez szükséges a kártya elő-, vagy hátoldalának lefotózása és feltöltése, illetve a kártyaazonosító szám, ami lehet a vonalkód vagy a kártyaszám. A Szolgáltató kizárja minden felelősségét a kártyák elfogadásával kapcsolatban. Minden elfogadóhely, illetve kártyakibocsátó maga dönt, hogy érvényesíthető-e a hűségkártya elektronikus formában.

2.3.6. Kupon

A Szolgáltató saját jogkörében az alkalmazáson keresztüli vásárlások ellenértékére kuponokat nyújthat a Felhasználók számára, melyek a Kuponok menüpont alatt válnak elérhetővé. Ezek a kedvezmények lehetnek százalékos vagy összegszerűen meghatározva.

2.3.7. Party

A Party elnevezésű szolgáltatás a Felhasználók számára valós idejű betekintést nyújt webkamerák segítségével a Simple rendszerben elérhető vendéglátóipari egységekbe, táncos-zenés szórakozóhelyekbe, illetve szabad-, és zárttéri rendezvényekbe. Emellett a rendezvénnyel kapcsolatos hely és jegyinformációk is megtalálhatóak online környezetben. A Party szolgáltatáson belüli webkamera funkció jelenleg még nem működik.

2.3.8. Jegyvásárlás

A Jegyvásárlási szolgáltatás az applikáción belül online környezetben használható.

A Felhasználó a Simple Rendszeren belül különböző programokra, koncertekre, fesztiválokra, rendezvényekre vásárolhat belépőjegyet. Kiemelendő a Cinema City mozikban vetített filmekre történő jegyvásárlás, de számos művészmoziba is lehet jegyet vásárolni az alkalmazáson keresztül. A vásárlás folyamata úgy zajlik, mint az Ételrendelési funkciónál, a belépőjegyeket a Szolgáltató e-mailen keresztül küldi meg a Felhasználó „beregisztrált” e-mail címére. A vásárlás sikeres befejezéséig bármikor megszakítható, azonban azt követően a *„Felhasználót a 45/2014. (II.26.) Korm. rend. 29. § (1) bek. l) pontja szerint elállási jog nem illeti meg, sem Szolgáltatónak, sem Rendezvényszervezőnek nem áll módjában a Belépőjegyet visszaváltani, a Belépőjegyet kicserélni, illetve a vásárlás értékét visszatéríteni.”*

2.3.9. Taxi rendelés

A Taxi rendelés az applikáción belüli Taxi bővítmény segítségével kezdeményezhető. A szolgáltatás igénybevételéhez a Felhasználó köteles megadni az adatait: nevét, telefonszámát és beállíthatja, hogy kér-e hangjelzést a taxi megérkezésekor, illetve az előtt 3 perccel. A rendelési cím megadására három opció áll a Felhasználó rendelkezésére, bekapcsolhatja a GPS funkciót és az meghatározza a tartózkodásának pontos helyét, kézzel felviheti a kívánt címet, vagy kiválaszthatja egy már korábban megadott címet. A rendelés megerősítését megelőzően az alkalmazás készít a rendelési cím és az érkezési helyszín közötti távolság alapján egy kalkulációt a szolgáltatás becsült ellenértékéről. Ez a kalkuláció nem minősül ajánlatnak és a Felhasználó ezt tudomásul veszi a jelen ÁFF elfogadásával. Az utazási díj fizetésének módjáról a Felhasználó dönthet, hogy Simple rendszeren keresztül igényli a sofőrtől, amely a Felhasználó készülékén a tranzakciós információkkal együtt megjelenik, vagy a sofőr által biztosított egyéb fizetési módon. A taxi lemondására is van lehetőség, azonban öt ismétlődő alkalom után a Felhasználó egy hónapra letiltásra kerül.

Ezen felsorolt szolgáltatásokon kívül elérhető az applikáción keresztül az OTP Egészségpénztári kártya egyenlegfeltöltés, illetve szállásfoglalásra is van lehetőség online környezetben.

2.4. A Felhasználók jogai és kötelezettségei

A regisztráció során a felhasználóknak van lehetőségük eldönteni, hogy a kötelezően megadandó személyes adatokon kívül több adatot töltenek fel, mint például édesanyjuk leánykori nevét és jogi személyek esetén külön számlázási címet is beállíthatnak. A Felhasználók kötelesek a személyazonosító okmány, illetve a lakcímkártyának megfelelően kitölteni a regisztrációs felületet az adatokat és bármely változásról haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül értesíteni a Szolgáltatót. Amennyiben a Felhasználó hibás vagy hamis adatokat, vagy e-mail címet ad meg, a Szolgáltató nem felelős az ebből eredő kárért és a Felhasználótól követelheti annak megtérítését. Adatok módosítására, javítására mindig van lehetőség az alkalmazáson belül. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Simple rendszerbe kizárólag 16. életévét betöltött személy regisztrálhat és köteles az életkorának valós adatait megadni regisztrációkor. Ezentúl teljeskörű felelősség terheli a regisztrációja során megadott felhasználó név és jelszó párossal, illetve minden ezzel kapcsolatos tevékenységgel és a Felhasználó köteles a Szolgáltatót azonnal értesíteni, ha egy harmadik személy tudomására jut valamely adat, ellenkező esetben a Szolgáltató nem köteles az ebből eredő kár megtérítésére. A Simple rendszerből profilja törlésére a Felhasználó nem jogosult, az

ügyfélszolgálatnál kezdeményezheti és a Szolgáltató által küldött e-mailben megerősítheti, majd ezt követően kerül törlésre. A 45/2014 (II. 26.) Kormányrendeletben meghatározott elállási jog illeti a fogyasztót, ezt a jogot a Felhasználó nem érvényesítheti rendezvényekre szóló belépőjegyek vásárlása esetén. *„Amennyiben a Felhasználót a jelen ÁFF alapján olyan kár éri, amelyért a jelen ÁFF szerint a Szolgáltató felelős, úgy a Felhasználó a kárigényét összesen legfeljebb 500.000, -Ft, azaz Ötszázezer forintig jogosult érvényesíteni a Szolgáltatóval szemben.”* Az ÁFF tartalmazza a 45/2014 (II. 26.) Kormányrendelet és a 2013 évi V. törvény a Polgárjogi Törvénykönyvben meghatározott kötelező elemeket, mint a kellékszavatosság vagy a termékszavatosság. Az ÁFF-ben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. az irányadó.

2.5. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei

A Szolgáltató nem felelős azon kárért, amelyhez a Felhasználó hibás vagy nem valós adatainak megadása vezetett, valamint jogosult a nála keletkezett kár megtérítésének követelésére.

A Szolgáltató jogosult a Felhasználó regisztrációjának elutasítására, amennyiben fennáll a gyanú, hogy hiányos, hamis vagy valótlan adatok adott meg a Felhasználó, illetve a regisztráció során felmerülő gyanút az adatokkal való visszaélésre. A Szolgáltató jogosult azonnali hatállyal felmondani a szerződést, amennyiben tudomására jut, hogy a Felhasználó jelen ÁFF-et, vagy harmadik személy jogait sértő módon használja a Simple szolgáltatást. A Simple rendszerből profil törlésre a Szolgáltató kizárólagos jogot élvez.

A Szolgáltató kötelezettsége, hogy a Felhasználó által igényelt Simple kártyán lévő összeget a Felhasználó kérésére az általa kijelölt bankkártyára visszatéríti, bankszámla meghatározás hiányában az utolsó feltöltésre alkalmazott kártyán írja jóvá.

2.6. Magyarországi mobilfizetések számokban kifejezve

Magyarországon az érintéses fizetések (érintés nélküli fizetés, mindkét kifejezés helyes) folyamatosan növekvő tendenciát mutatnak. A fizetési kártyák kibocsátása a korábbi időszakhoz képest növekedett, ezzel párhuzamosan megemelkedett a forgalomban lévő érintéses fizetési kártyák aránya is.

2.6.1. MNB forgalmi adatok szerinti statisztikák

2018. negyedik negyedében jelentősen bővült a hazai fizetési kártyás forgalom, ezen belül jelentős az érintéses fizetés, ennek köszönhetően a 2018-as éves adatokat tekintve a kártyás tranzakciók száma 24%-kal, értéke pedig 23%-kal haladta meg az előző évi forgalmi adatokat.

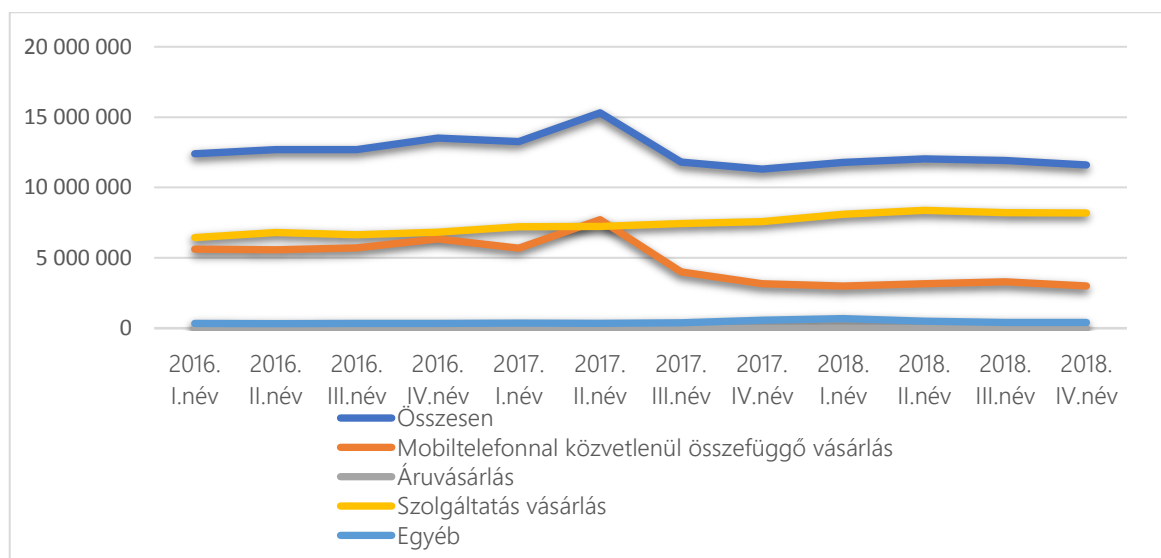
Emellett 2018. utolsó negyedében az összes lebonyolított vásárlási tranzakció mintegy 89% érintéses fizetéssel történe. A forgalomban lévő hitelkártyák csökkenő tendenciát mutatnak, míg a betéti kártyák száma a piacon folyamatosan emelkedik. 2018. utolsó negyedéves adatai szerint az összes kibocsátott fizetési kártya több mint 86% betéti kártya (MNB,2018).

Mivel a mobiltárca szolgáltatás, vagyis azon belül az NFC-s fizetés egy benyújtási csatorna, mint a bankkártya, ezért az MNB külön forgalmi statisztikát nem készít. A forgalmi adatokat tartalmazó statisztikákban bankkártya típusok szerint tesznek különbséget a fizetések között. A mobilfizetési statisztika a szolgáltatók által nyújtott nem távközlési célú vásárlások, melyek értékét a szolgáltató a telefonszámlára terheli. Ezen vásárlások körébe tartozik a mobilparkolás, ami szolgáltatásnak minősül, illetve az sms vásárlások, amelyek leginkább a mobilkészülékhez kapcsolódó vásárlások, mint például „extra mobilinternet” vagy telefonon elérhető televíziós szolgáltatás, de a szerencsejáték vásárlás is ide tartozik és a többi.

Az Magyar Nemzeti Bank által készített forgalmi adatokat összesítő statisztika alapján szerkesztettem az alábbi diagrammokat, melyek segítenek a fizetési műveletek alakulásának bemutatásában 2016. első negyedétől 2018. negyedik negyedévéig.

Az 1. diagramm a mobilfizetéseket összesítő adatokat ábrázolja. Jól látható, hogy az áruk vásárlására, illetve az egyéb szolgáltató által nyújtott fizetések elhanyagolható adatok. Az ilyen módon történő áruk vásárlása utoljára 2017. harmadik negyedében történt, mindösszesen 5 darab.

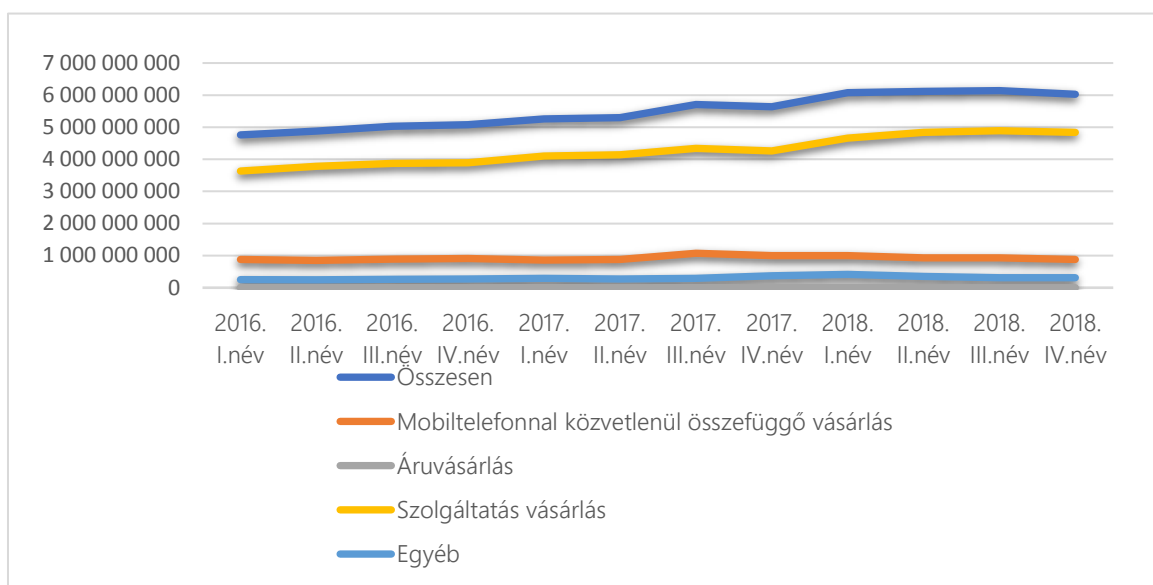
4. ábra – Nem távközlési célú vásárlások száma (db)



forrás: MNB statisztikai adatok, saját szerkesztés

A vizsgált időszakban a fizetési műveletek darabszáma 6,74%-os csökkenést ért el. A mobilfizetési tranzakciók összegeinek alakulása a következő diagrammon látható. Bár a mobileszközökhöz közvetlenül kapcsolódó fizetések darabszáma a vizsgált időszakban ingadozó, a vásárlások értéke folyamatos stagnálást mutat. Ellenben a szolgáltatások darabszáma és az értékük között lineáris kapcsolat figyelhető meg. A szolgáltatások értéke a vizsgált időszakban 33%-os növekedést ért el, ami összegben kifejezve 1.205.340.647, - HUF. 2018. negyedik negyedév eredményeként az összes művelet értéke 6.029.009.031, -HUF, melyből a szolgáltatások értéke 4.840.053.009, -HUF volt.

5. ábra - Nem távközlési célú vásárlások értéke (HUF)

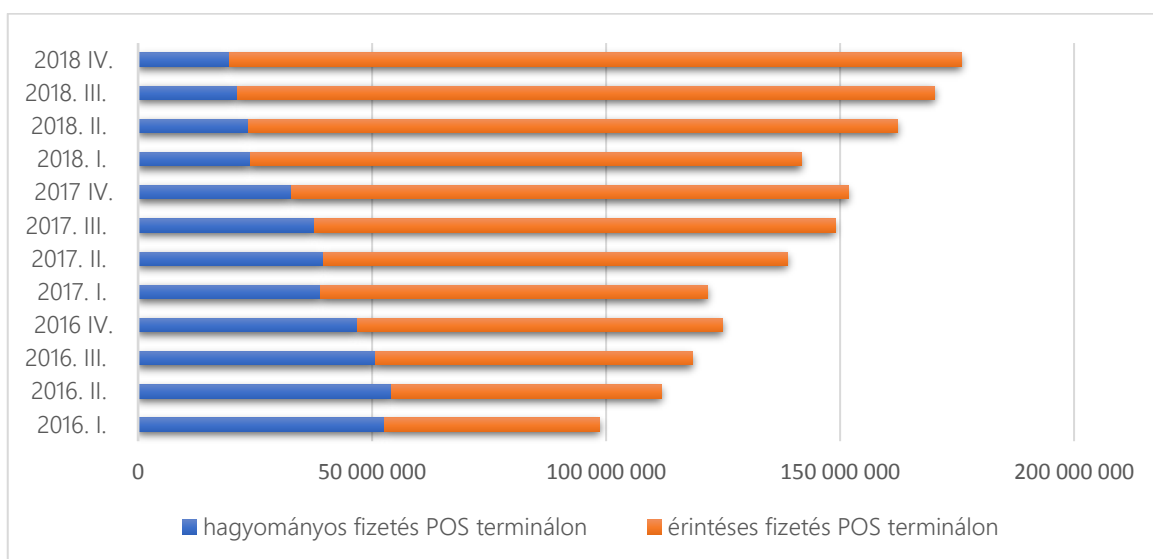


forrás: MNB statisztikai adatok, saját szerkesztés

Az érintéses tranzakciók forgalmi adatait 2012-től kezdték el külön vizsgálni. Eleinte ezen fizetések elenyésző részét alkották a teljes fizetési forgalomnak. 2016. II. negyedévéétől megfigyelhető a gyors ütemű növekedése az érintéses fizetéseknek.

A vizsgált időszak első negyedévében az érintéses fizetések az összes POS terminálon keresztül folytatott tranzakciók 46,55%. Ez az érték 2018. utolsó negyedévében már 88,95%-os arányt ért el. A készpénzzel történő fizetési adatokról a statisztika elkészítése meglehetősen nehéz, de valószínűsíthető, hogy az érintéses fizetési műveleteket felváltották a kisösszegű készpénzes fizetéseket, a nagymértékű tranzakciós számok megemelkedéséből következően. 2016. első negyedéve és 2018. negyedik negyedéve között 78,36%-kal növekedett az érintéses fizetési műveletek darabszáma, ami 77.311.726 darabot jelent számokban kifejezve.

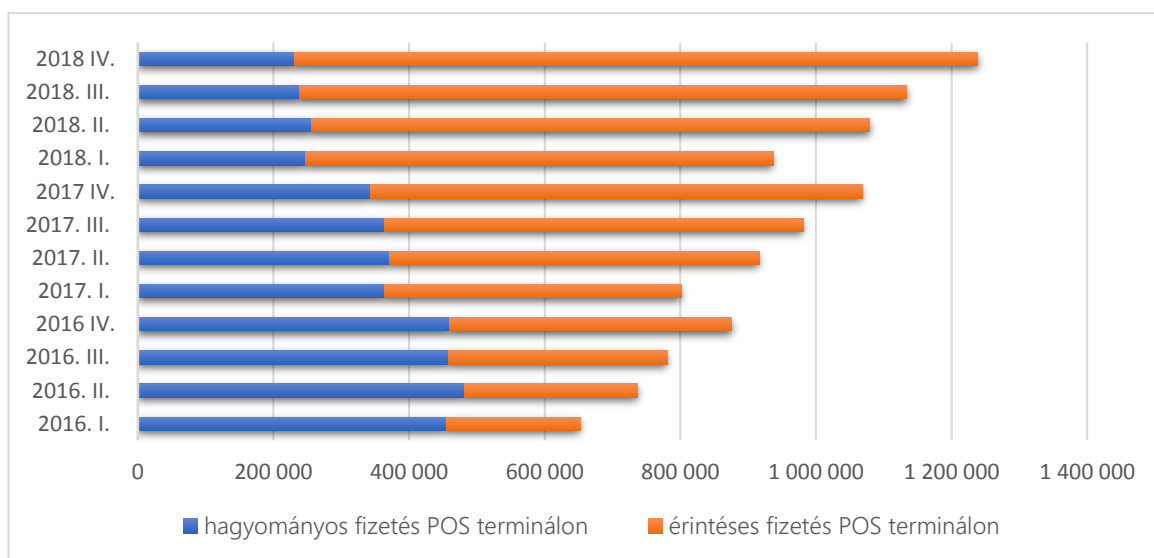
6. ábra – Bankkártyás fizetések forgalmi adatai (db)



forrás: MNB statisztikai adatok, saját szerkesztés

A vizsgált időszakban a tranzakciók értéke hasonlóan alakult a darabszámukkal, ellenben megfigyelhető, hogy a 2016. első negyedévéen a fizetések értéke alacsonyabb arányban van jelen, mint a tranzakciók száma. Ez valószínűleg az érintőkártyás fizetések bevezetéséből eredő fogyasztói bizonytalanságból és a nagyszegű fizetések esetén biztonságosabbnak vélt, jobban preferált hagyományos fizetési mód választásából eredhet. Ezen időszakban a fizetések teljes értékének 30,31%-át tették ki az érintéses műveletek. 2018. utolsó negyedévére ez az érték 81,39%-ra emelkedett.

7. ábra - Bankkártyás fizetések forgalmi adatai (millió HUF)



forrás: MNB statisztikai adatok, saját szerkesztés

2016-ban a magyar kormány egy két körös állami pályázatot írt ki, melyben a kétszer 30 ezer kártyaterminál telepítését vállalja 4,8 milliárd forintértékben, de eszközönként legfeljebb 80.000, -HUF támogatást nyújt. Azon boltok segítésére, ahol eddig nem volt kártyaelfogadó terminál (47/2016. (XII. 6.) NGM rendelet).

A pályázat 2019. március 29-ével véget ért volna, de 15 hónappal meghosszabbításra került, így 2020. június 30-ig kerülnek kiosztásra a pályázattal nyert terminálok (internet [12]).

2.6.2. A mobiltárca alkalmazás tekintetében

2018-ban azon banki ügyfelek, akik már regisztrálták bankkártyáikat a hazai mobilfizetési alkalmazásokba megközelíti a 100.000 felhasználót. Az érintéses fizetési műveleteknek még csak kis részét teszik ki a mobilkészülékeken kezdeményezett fizetések és átlagos értékük is alacsonyabb a hagyományos fizetési kártyákkal végrehajtott tranzakcióknál. A Gránit Bank forgalomban lévő fizetési kártyáinak közel 25% már digitalizált, a K&H ügyfelei körülbelül 14 ezer kártyát digitalizáltak 2018 elejéig, az MKB bank pedig csupán néhány ezer virtualizált kártyáról számolt be. A legtöbb digitalizált kártyát az OTP Bank bocsátotta ki, harmincötezer kártyát digitalizáltak a Simple rendszerben és a kibocsátott Simple rendszerben használható „prepaid” kártyák száma is 10 ezer felett van. A Simple alkalmazáson keresztül lebonyolított tranzakciók értéke alig egy év alatt elérte a 3 milliárd forintot (Világ gazdaság, Nagy, 2018.).

A Simple rendszer gyors ütemben növekedik, a 2018. évi első féléves adatokról készített jelentésben a következőkről számoltak be:

„(...) A Simple by OTP alkalmazásában 2017 első félévéhez viszonyítva több mint kétszer annyi, 1,2 millió tranzakció ment már végbe az idei évben. A tranzakciók 1,78 milliárd forintos értéke pedig volumenben is duplázódást jelentett. Az alkalmazáson belüli tranzakciók mellett a tavaly bevezetett érintéses mobilfizetés funkció is remek eredményekkel zárta az év első felét. Az NFC technológiára épülő mobilfizetés a tavalyi 77 milliós, első féléves forgalomhoz képest idén már majdnem elérte az 5 milliárd forintot.” (internet [13]).

A Magyar Nemzeti Bank által készített 2018. évi tájékoztató szerint az egy tranzakcióra jutó értéke a hagyományos fizetéseknek közel kétszerese az érintéses fizetéseknek, vagyis 11 -, illetve 6 ezer forint (MNB, 2018).

3. A SIMPLE ÉS AZ ALIPAY ÖSSZEHASONLÍTÁSA

Ebben a fejezetben a Simple alkalmazásban megtalálható funkciókat hasonlítom össze az Alipay mobiltelefonos fizetési alkalmazással. Az összehasonlítás célja, hogy egy fejlettebb és elterjedtebb fizetési applikáció funkciói láthatóvá tegyék mi az, ami már Magyarországon is elérhető és mely lehetőségek válhatnak a jövőben lehetségesen elérhetővé.

Ezt követően az általam elkészített kvantitatív kérdőív eredményeit vetettem össze egy 2016-ban készített tanulmánnyal, mely a kínai fogyasztók döntéseit befolyásoló tényezőket mutatja a mobilfizetési alkalmazások során. A tanulmány kiválasztásában szerepet játszott a már korábban kiválasztott Alipay szolgáltatás, amely Kína egyik vezető mobilfizetési szolgáltatása. Emellett ismert tény, hogy a világ mobilfizetési piacán Kína vezetői szerepet tölt be.

A kínai fogyasztók magabiztosan alkalmazzák mindennapjaikban a mobilfizetési szolgáltatásokat, könnyebben és gyorsabban fogadják el az innovatív fizetési módokat, szemben a világ többi országával, ahol a fogyasztók bizonytalanabbak (internet [14]).

3.1. A kínai mobilfizetés használatát befolyásoló tényezők

A kiválasztott tanulmány Zhihong,Wang Haomin,Li 2016-ban munkája, „Factors Influencing Usage of Third Party Mobile Payment Services in China”. Ennek a tanulmánynak az eredményeit összesítem.

A technológia gyors fejlődésének köszönhetően a mobilfizetések rövid idő alatt népszerűvé váltak Kínában. Ebből eredően a piacon nagy verseny alakult ki a mobilfizetési szolgáltatást nyújtó vállalatok között, hogy minél nagyobb részesedésük lehessen a piacon. A tanulmány célja, hogy meghatározzon néhány tényezőt, melyek befolyásolják a fogyasztók döntéseit a mobilfizetési szolgáltatások használatával kapcsolatban, emellett értékelemzést készítsen a mobilfizetések funkcióiról. Az egyik fő kérdése, amire a választ keresi, hogy milyen tényezők vagy okok motiválják a kínai fogyasztókat, hogy a hagyományos fizetési módok helyett a mobilfizetési szolgáltatást válasszák.

A tanulmányban több megközelítés szerint vizsgálják a fogyasztók döntéseit befolyásoló tényezőket, mint például a mobilfizetési alkalmazások hasznossága, felhasználók érdeklődési köre, pénzügyi költségek, felmerülő kockázatok és az alkalmazások kialakítása felhasználói oldalról.

A kínai mobilfizetési alkalmazások eltérnek a hagyományos direkt fizetésektől, mivel a mobilfizetési szolgáltató közvetítőként lép fel a fizetések esetében, amikor az áruk szállítása is szükséges. A vásárló számlájáról levonásra kerül az áru ellenértéke, azonban a kereskedő csak az után kapja meg miután a vásárló visszajelezte a mobilfizetési szolgáltatónak, hogy megkapta az árut és elégedett, amíg ez megtörténik a mobilfizetési szolgáltató letéteményesként jár el. Ebből kifolyólag a tanulmány azon részére, amely a kereskedőktől való vásárlási szokásokat vizsgálja nem kerül kifejtésre a dolgozatomban.

A tanulmányt 191 fő töltötte ki a nemek eloszlása hasonló volt 98 nő és 93 férfi, a korcsoportok tekintetében a legtöbben 31 – 40 éves kor közé estek (67%). A legmagasabb iskolai végzettséget figyelembe véve a kitöltők 84,8% alap – vagy mester diplomával rendelkeznek. Az első kérdéscsoport a mobilfizetések ismeretére, használatára fókuszál. A válaszolók 92,1%-a már ismerte a mobilfizetési alkalmazásokat és 80,1%-a használja is őket. Azoknak a kitöltőknek, akik még nem használták 70%-a szívesen kipróbálná. A felhasználók a gyakoriságra a következő válaszokat adták a kérdőívben: a legtöbben egy héten 4-10 alkalommal használnak mobilfizetési szolgáltatást (48,2%), ez követik azok, akik hetente kevesebb, mint 3 alkalommal fizetnek mobilkészülékükkel (31,2%). A válaszolók között 3-man hetente több mint 51 alkalommal használnak mobilfizetési szolgáltatást. Az alkalmazáson belüli egy tranzakció maximális értékére, amit hajlandók kifizetni, legnagyobb arányban az 5.000, -CNY, 28,4%-os válaszarányt ért el. A kisebb összegekre adott válaszok körülbelül 10-20% között oszlottak el. A tanulmány mintájában a kitöltők egy havi bevétele 81,7%-ban 2.000 – 20.000, -Yuan, ebből kifolyólag a felhasználók jövedelmük nagy arányát a mobilfizetési alkalmazásokon keresztül költik el.

A kérdőívben különböző véleményalkotó kérdéscsoportokat alkottak, az első a mobilfizetési alkalmazások általános megítélését vizsgálta, mennyire hasznos, javítja-e a felhasználó önképét és hogy boldoggá teszi-e a felhasználót. Az összesített válaszok eredménye leginkább a semleges és az egyetértés között volt, de közelebb a semlegességhez.

A második kérdéscsoport a mobilfizetési alkalmazások észlelhető hasznosságát vizsgálta, hogy sok időt megtakarít a felhasználójának, nincs korlátozva a hely és az idő, kényelmes és hogy hasznos a felhasználója számára. A válaszok minden kérdésben megközelítették a teljes egyetértést.

A harmadik kérdésblokk a mobilfizetési applikációk használatának az egyszerűségét vizsgálta, hogy nem vesz sok időt igénybe a telepítés és az alkalmazás használatának megtanulása, kezelésének ésszerűségé és hogy könnyebb alkalmazni, mint a készpénzt, vagy bankkártyát. A válaszok itt is az egyetértés felé tömörültek, ellenben az alkalmazás telepítésével és megtanulására irányuló állításnál az egyetértés alacsonyabb, mint a többinél.

A negyedik kérdéscsoport a felmerülő költségek megítélését vizsgálja, mint tranzakciós költségek, lehetséges magasabb árak a mobilfizetési szolgáltatásokon keresztül vásárolt szolgáltatásokét és termékekért. A válaszolók számára a költségeket megítő kérdések összesített eredménye szerint teljesen semleges, vagyis nincs hatással a döntéseikre.

Az utolsó kérdésblokk, amit ismertetek a felmerülő kockázatok hatását vizsgálja, mint például személyes adatokkal történő visszaélés, a visszaélés esetén kártérítés hiánya és az adatlopás kockázata. A válaszok összesített értékének eredménye a részben, de nem teljes egyetértés, vagyis nem ez a legerősebb befolyásoló tényező a mobilfizetési alkalmazások használatát illetően.

3.2. Az Alipay és a Simple alkalmazás

A két mobilfizetési applikáció összehasonlítása előtt fontos, hogy megismerjük Kína vezető mobilfizetési alkalmazását az Alipay-t, hogy milyen fizetési funkciókat kínál a felhasználóinak és milyen szolgáltatások teszik a világ egyik vezető mobilfizetési alkalmazásává.

3.2.1. Az Alipay

Az Alipay-t 2004-ben indította Kína „legnagyobb e-kereskedelmi vállalata” az Alibaba group, leányvállalataként. Célja, hogy a kínai fogyasztók közvetlenül vásárolhassanak a kiskereskedőktől. A szolgáltatás kezdetben még csak egy egyszerű fizetési portál volt, melyen keresztül a felhasználók fizethették számláikat, foglalhattak repülőjegyet, rendelhettek taxit, illetve vásárolhattak mozijegyet. Elektronikus pénztárcaként működött, de csak online környezetben, biztonságos és egyszerű fizetési megoldást nyújtva a vásárlónak és az eladónak egyaránt. 2007-ben az Alipay már 50 millió felhasználóval rendelkezett, mely 2008-ra a kétszeresére nőtt, elérte a 100 millió felhasználót. Hivatalos mobiltelefonos alkalmazását 2009-ben indította el. A mobilfizetési alkalmazás fő célja, hogy a közép – és kisvállalkozásokat, illetve a fogyasztókat szolgálja ki (Werker, 2017).

Fontos megemlíteni Kína másik vezető mobiltárca alkalmazását, a WeChat Pay-t. Az Alipay-vel ellentétben ez az alkalmazás 2010 után jelent meg a piacon, rövid idő alatt azonban

megközelítette az Alipay felhasználóinak mennyiségét. Ez részben annak köszönhető, hogy a WeChat egy ingyenesen letölthető és mobiltelefonokra telepíthető közösségi beszélgetési alkalmazásként vált népszerűvé. 2018-ban a kínai piacon az Alipay 53,76%-os piaci részesedéssel az élen járt, szorosán követte a WeChat Pay 38,96%-os piaci részesedéssel. Ezzel a két vezető mobilfizetési alkalmazással az Alibaba Group és a Tencent a teljes piac több, mint 90%-át birtokolták (internet [15]).

3.2.2. Alipay nemzetközi környezetben

Az Alipay-en keresztüli elszámolás a kínai júanon kívül még tizennégy valutában történhet meg, köztük az USD, EUR, GBP, JPY és a többi. Az Alipay partnerei szinte az egész világ területén megtalálhatók. Mindösszesen 110 országban vannak jelen, köztük az Egyesült Államok, Brazília, Oroszország, Ukrajna, Fehéroroszország, Németország, Hollandia, Spanyolország, Izrael, Törökország, Olaszország és így tovább (internet [16]).

Budapest népszerű turisztikai cél a kínai állampolgárok számára, 2017-ben a Turisztikai Központ adatai szerint 227 ezer kínai turista érkezett a Fővárosba, ami az előző éves adatokhoz viszonyítva 34%-os növekedést jelent. A Magyarországra látogató turisták első tíz országa közé tartozik Kína. Az Unicredit Bank nem Magyarországon vezeti be elsőként az Alipay fizetési lehetőséget, 2017 óta Olaszországban is elérhető a kínai fogyasztók számára (Világgazdaság, 2018).

A Magyar Nemzeti Bank az ötödik alkalommal megrendezésre került „Budapest renminbin kezdeményezés” című nemzetközi konferencián ünnepéjesen 2019. március 29-én a konferencia keretein belül felavatták az első Alipay terminált Magyarországon (BBJ, 2019).

3.2.3. A Felhasználók adatainak kezelése

Az Alipay, mint szolgáltató a következő adatokkal rendelkezhet a felhasználóiról: kereszt-, illetve családnév, személyazonosító okmányok másolata, kapcsolattartáshoz szükséges adatok (mint, telefonszám, e-mail cím és lakcím), számlázási információk, regisztrációs adatok, pénzügyi információk, illetve adóazonosító információk, végrehajtott tranzakciók részletei és a technikai információk, amikbe az okoseszköz- készülék adatai tartoznak, illetve a szolgáltató oldalain tett látogatások részletei. A felhasználókról más forrásokból is nyernek személyes adatokat, mint például a kereskedők, a bankok és a pénzügyi szolgáltatók, melyek együttműködnek az Alipay alkalmazással a szolgáltatások nyújtásában (Alipay Privacy Policy, 2018).

Az Alipay széleskörben rendelkezik a felhasználóival kapcsolatos adatokkal, ezzel szemben Magyarországon a „Simple by OTP” alkalmazás minimális információkat igényel a felhasználóitól. A Simple alkalmazás használatához megadott kötelező adatok a következők: keresztnév és vezetéknév, születési idő, kapcsolattartáshoz szükséges adatok (e-mail cím, illetve telefonszám), jelszó és amennyiben az ügyfél E-wallet-ként kívánja használni a szolgáltatást, akkor a bankkártyán található adatok. A különböző alkalmazások igénybevételével ezen adatok köre bővül, rendelés esetén a szállítási és számlázási cím megadása kötelező, parkolás és E-matrica vásárlás esetén pedig a gépjármű rendszáma, típusa, illetve felségjelzésének megadása kötelező. Ami lényeges eltérés a két alkalmazás között, hogy az Alipay hozzáférhet a felhasználó személyazonosító okmányának másolatához, a Simple alkalmazás adatkezelési tájékoztatója ezzel szemben felhívja a figyelmet, hogy az erre alkalmasnak hihető hűségkártya menüpont alatt tilos személyazonosításra alkalmas iratokat feltölteni (Simple, 2019).

3.2.4. Az szolgáltatások összehasonlítása

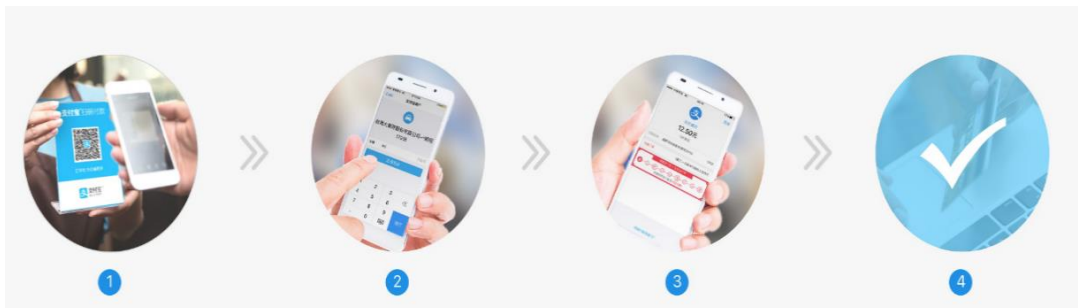
Az alkalmazáson belüli fő funkciók hasonlóak, mint a Simple applikáción belüli lehetőségek. A felhasználó könnyen rendelhet ételt, koncert, illetve rendezvényekre való belépőjegyeket, rendelhet taxit, feltöltheti a mobiltelefon egyenlegét, küldhet pénzt és a többi. Az Alipay ezen alap funkciókon kívül még számos egyéb módon segíti a felhasználókat a mindennapokban. Van lehetőség az alkalmazáson belül repülőjegy vásárlásra, szállásfoglalásra, közüzemi számlák közvetlen befizetésére. Az alkalmazáson belül található egy piros boríték, amely a kínai tradíciókra épülő ajándékozási lehetőség. Ezek mellett van lehetőség a számlák összegének fizetésére a barátok közötti megosztással is, például egy baráti vacsora keretein belül. Az Alipay a telefonos GPS segítségével az ügyfeleknek a térképen is megmutatja, milyen szolgáltatások vannak közel a tartózkodási helyükhöz. Az applikáción keresztül a felhasználóknak lehetőségük nyílik pénzük befektetésére, ezt a „Yu'E Bao” -on keresztül tehetik meg. Figyelhetik a valutaárfolyamokat, a befektetésük és a tőzsdei árfolyamok alakulását és igényelhetnek biztosítást. Mindezek mellett a felhasználók az alkalmazáson belül megtalálhatnak minden olyan szervezetet, amely kapcsolatban áll az Ant-Financial-val (Werker, 2017).

A QR kód a fizetést lehetővé tevő elindító jelrendszer. Ennél a fizetési megoldásnál, Kína fejlett mobilfizetési infrastruktúrájának köszönhetően a városokban megtalálható legtöbb üzletnél megvalósítható a QR kóddal történő fizetés. Magyarországon leginkább az automatákból

lehet vásárolni és a parkolási díjat fizetni ennek használatával. Kínában az üzletekben a kasszájánál kihelyezett QR kódok segítségével fizethet a fogyasztó, a következő módon:

1. A felhasználó megnyitja az Alipay alkalmazást és kiválasztja a „Scan Code to Pay” menüpontot és az üzletben található QR kódot leolvassa.
2. A felhasználó írja be a kijelölt helyre a vásárlás ellenértékét és kezdje meg a fizetést.
3. Sikeres fizetés után az Alipay tájékoztatja az ügyfelet és a kereskedőt a tranzakció eredményéről.
4. Az összeg a kereskedő bankkártyáján meghatározott időn belül megjelenik (internet [17]).

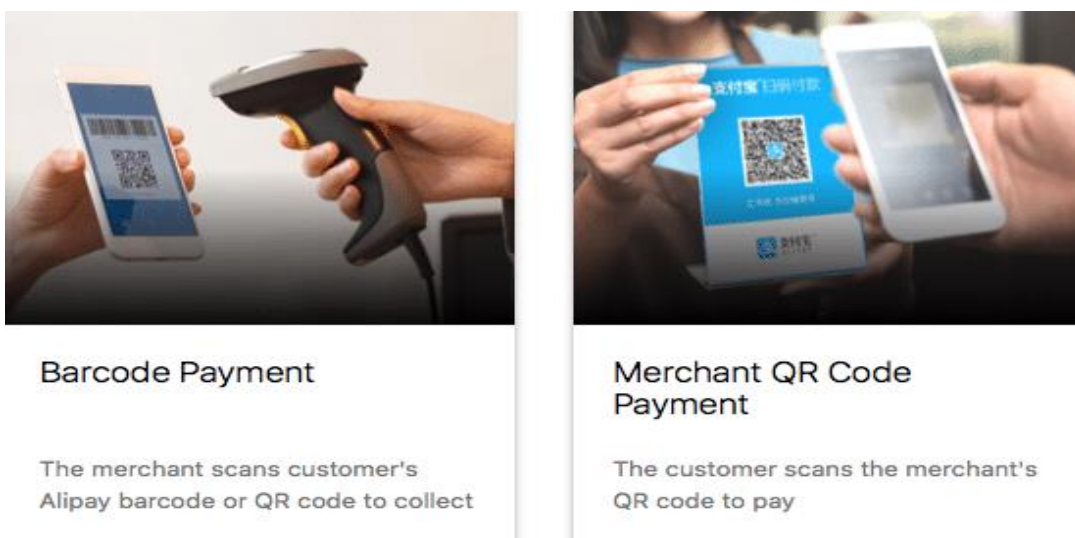
8. ábra - QR kód fizetési folyamat



forrás: <https://global.alipay.com/doc/thirdpartyqr/welcome-to-lark>

A vonalkód fizetés (barcode payment) egy olyan fizetési megoldás, melyet az Alipay-vel szerződésben álló kereskedők ajánlhatnak ügyfeleiknek. A vonalkód fizetési lehetőség hasonló módon zajlik, mint a QR kód fizetés.

9. ábra - Vonalkód -, és QR kód fizetési megoldás az Alipay-ben



forrás: <http://www.l19tech.com/?cherry-services=business-plan>

Az a különbség, hogy a vonalkód, illetve a QR kód egyaránt a vásárló telefonján van jelen és az eladó olvassa le az adatokat vonalkód leolvasóval. Ez a fizetési megoldás offline környezetben történik, nem szükséges hozzá a mobil eszköznek internet kapcsolata. Ez a fizetési lehetőség a határon átnyúló, nem helyi lakosoknak szánt fizetési forma. A QR kód és a vonalkód egyedi azonosítóként szolgál, amely lehetővé teszi beolvasás segítségével az ügyfél, illetve a kereskedő fizetéshez szükséges adatainak azonosítását (internet [18]).

Az Alipay lehetővé teszi a barátok felvételét és hozzáadását a felhasználó saját profiljához a barátok fül alatt. Ezt a felhasználó úgy teheti meg, hogy a telefonjával beolvassa ismerőse Alipay fiókjának QR kódját. Ennek segítségével bármikor küldhet pénzt, vagy fogadhat. (internet [19])

3.3. Kvantitatív felmérés eredményei

Az általam elkészített mennyiségi felmérést egy online kérdőíven keresztül töltötték ki, 2019.04.19. – és 2019.04.28. között 116-an, 74 nő és 42 férfi. A felmérés célja az volt, hogy a minta alapján behatárolhatóvá váljanak azok a tényezők, melyek hatást gyakorolnak a fogyasztók döntéseire a mobilfizetési alkalmazások használatával kapcsolatban, illetve a használati szokásaik megfigyelése és a tartózkodásuk lehetséges okai.

A felmérés demográfiai adatai a következők:

Az életkort figyelembe véve a legtöbb kitöltő 26 – 35 év közötti, a teljes minta 34,2%-a. Ezt a 18 – 25 év közötti korcsoport követi 31,6%-kal, 18 év alatt egyetlen kitöltő volt. A 36 – 45 év, illetve a 46 év feletti korcsoport hasonló kitöltőszámot ért el 19 és 20 fő. Lakóhely szerint a kitöltők 62,1 %-a Budapesten él, Budapest agglomerációjában, a városokban, illetve a községekben lakó kitöltők aránya hasonlóan oszlik el körülbelül 12%-os értékeket elérve.

A felmérésben résztvevők legmagasabb iskolai végzettsége túlnyomó részben az érettségi, felsőoktatási képzés, illetve a diploma, ezekbe a kategóriákba tartozik 102 válaszoló, vagyis a minta 87,93%-a. A maradék 12,07% legmagasabb végzettsége OKJ, szakképző vagy általános iskola.

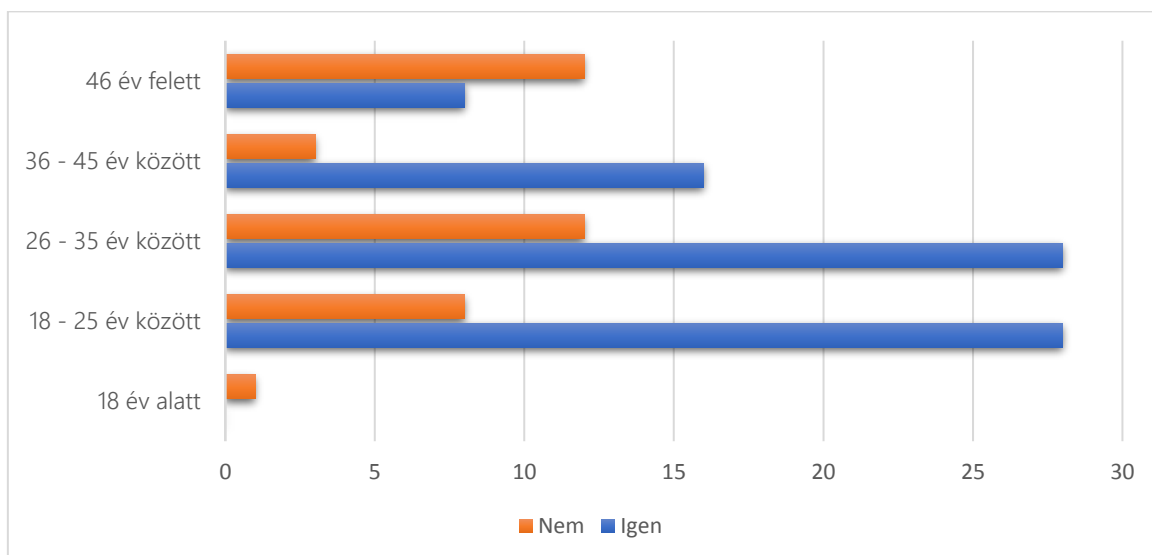
A kérdőív adatai segítségével megvizsgáltam, hogy a mintavételben lévő fogyasztók ismerik-e azt a ténytet, hogy a Simple alkalmazást nem csak az OTP Bank ügyfelei vehetik igénybe, hanem más szolgáltatóknál folyószámlával rendelkező ügyfelek is. A 116 kitöltő 56,9%-a nem ismerte ezt a ténytet. Ami érdekes információ volt, hogy azon fogyasztók közül, akik nemmel válaszoltak 30 fő az OTP Banknál folyószámlával rendelkezik, a fennmaradó 36 fő pedig egyéb

pénzintézetek ügyfele. Azoknak a kitöltőknek az aránya, akik nem használtak még mobilfizetési szolgáltatást 80%-a nem ismerte ezt a tényt. A következő kérdésben az új ismeret hatását vizsgáltam meg a mobilfizetések megítélésével kapcsolatban. A kitöltő három lehetséges opció közül választhatott, az új ismeret birtokában szívesen kipróbálná, nincs befolyással a döntésére, vagy ennek ismeretében is tartózkodik a mobilfizetések használatától. A felmérés adatai szerint a válaszolók 69,8%-nak nincs hatással a döntésére. Azoknak a kitöltőknek, akik nem használtak még mobilfizetési alkalmazást és nem ismerték az adott tényt (30 fő), 66,67%-át nem befolyásolja a döntésben és 1 kitöltő próbálná ki ennek ismeretében, a fennmaradó 33% ennek ismeretében sem próbálná ki.

A mobilfizetési alkalmazások elterjedtségét mutató adatok a következők:

46 év felett 20 fő töltötte ki a kérdőívet közülük 7-en nem ismerik a mobilfizetési alkalmazásokat és 12-en még nem vettek igénybe ilyen szolgáltatást. Megfigyelhető, hogy minden 46 év feletti kitöltő, aki használt már ilyen szolgáltatást a fővárosban él. A 36 – 45 év közötti kitöltők 84,21% használt már mobilfizetési alkalmazást. A mobilfizetési alkalmazások használatára vonatkozó kérdésre igennel válaszoló 18 – 25, illetve a 26 – 35 év közötti kitöltők száma megegyezik, 28. Ellenben a 26 – 35 év közötti korcsoportban magasabb százalékban nem használnak mobilfizetési alkalmazást.

10. ábra – Mobilfizetési alkalmazások használatának megoszlása korosztály szerint (fő)



forrás: kérdőív eredmények alapján, saját szerkesztés

Azok a kitöltők, akik még nem használtak mobilfizetési szolgáltatást lakóhely szerint, megoszlának a Budapesten élők közül 24, még a többi opció közül választók összesen 12-en.

Ennek az oka az is lehet, hogy a kérdőívet kitöltők döntő része a fővárosban él. Települési típusra lebontva a kitöltők között azok százaléka, akik legkevésbé használják a mobilfizetési alkalmazásokat a városok és községek 35,71%-kal.

Alkalmazásokon belüli funkciók használatai és gyakoriságuk:

A mobilfizetési szolgáltatások közül a mobilparkolás és az E-matrica vásárlás a legnépszerűbb a kérdőív eredményei alapján, azon személyek, akik már használtak ilyen alkalmazást 76,25%-a mobilkészülékével fizeti ki a szolgáltatást. Ezt szorosan követi az ételrendelés és a belépőjegyvásárlás 73,75 -, illetve 72,50%-kal. Ezekon kívül még a pénzküldési lehetőség, amit a kitöltők 51,25%-a igénybe vesz. A taxirendelés és az NFC-s fizetési funkciót kevesen alkalmazzák. Az alkalmazások használatának gyakoriságát vizsgálva a kérdőívből a következő eredmény látható, a leggyakoribb válasz 41%-ban hogy a mobilfizetési applikációkat néhány hetente használják, vagy ritkábban ezt azok követik, akik használták már, de ennél is ritkábban 26%-kal. Azon felhasználók, akik naponta többször is igénybe veszik az alkalmazások különböző funkcióit csupán 8%-ot tesznek ki. A maradék 25% pedig hetente több alkalommal használja a mobilfizetést.

Kényelmi díj fizetésével kapcsolatok adatok:

A mobilfizetési alkalmazásokban megtalálható funkciók némelyikénél elkerülhetetlen a kényelmi díj fizetése az igénybevételért. Ez lehet a kereskedő és a szolgáltató közötti szerződésből eredő, vagy például a parkolás és E-matrica értékesítés állami korlátozása.

A kérdőívet kitöltők válaszaiban ellentmondás fedezhető fel, mivel a válaszolók 41,38%-a nem hajlandó kényelmi díjat fizetni, ezzel szemben a leginkább használt funkció a mobilparkolás és az E-matrica vásárlás, ami díjköteles. A szolgáltatónak minden nála kezdeményezett tranzakció után díjat kell fizetnie a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. részére. Ellenben ez az információ feltehetően elkerüli a felhasználók figyelmét a mobilfizetés végrehajtása közben a mobilkészüléken. A kényelmi díjak fennmaradó 58,62%-a megoszlik a különböző összeghatárok között, ebből 5,17% hajlandó 250, -HUF összeg feletti kényelmi díjat is megfizetni. Ezt követően a kérdőívben 3 állítást pontosztak a kitöltők, melyek a kényelmidíjhoz való hozzáállást vizsgálták. Az első kijelentéssel a kitöltők 14,66%-a értett egyet, mely így szólt: „Nem tartom nagy összegnek a kényelmi díjakat a szolgáltatások igénybevételéhez”.

A második és harmadik kijelentés a kényelmidíjak elkerülésére irányultak és 62,07 – és 63,79%-os szinten értettek ezekkel egyet a kitöltők.

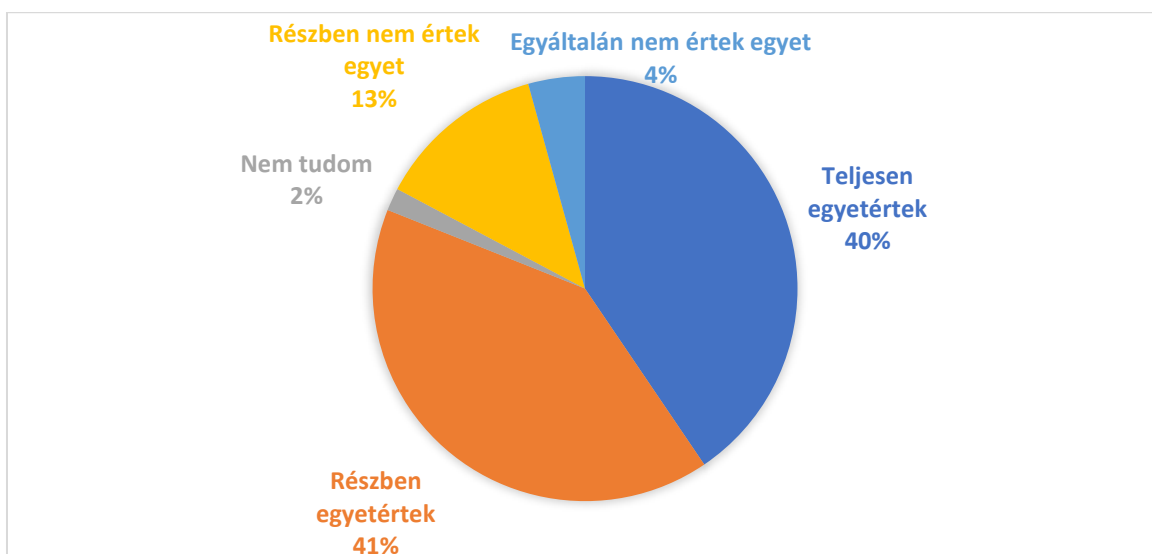
Kitöltők véleménye a mobilfizetési szolgáltatásokról:

Az első kérdésblokk a mobilfizetési alkalmazások megítélésére szolgált, hogy a kitöltőknek mi a véleményük az alkalmazásokról. A kitöltők 62,06 – és 75%-ban teljesen egyetértettek a megfogalmazott állításokról, továbbá a kitöltők 15,51 – 25% között részben egyetértettek, hogy az alkalmazások hasznosak, kényelmesek és időt takarítanak meg a felhasználóiknak. Ebből a mobilalkalmazások pozitív megítélésére lehet következtetni.

A következő kérdéscsoport az alkalmazások kialakítására, telepítésére fókuszáltak. Megfigyelhető, hogy ennél a kérdéscsoportnál a legmagasabb az aránya azoknak, akik a „Nem tudom” választ választották, ennek oka, hogy a kitöltők 31%-a még nem használt mobilfizetési applikációt. Az alkalmazás telepítéssel és az alkalmazás megtanulásával kapcsolatban a kitöltők döntő része elégedett. A válaszolók között nagy megosztottságot eredményezett a kérdés, hogy „Könnyebb használni, mint a készpénzt, vagy a bankkártyát”. Megnövekedett azok aránya, akik nem értenek egyet az állítással.

Fontosnak tartottam a kérdőívbe beépíteni a fogyasztók véleményét a kockázatokról és a biztonságérzetükről. A kapott válaszok szerint a fogyasztók nem tartják megfelelően biztonságosnak a mobilfizetési alkalmazásokat és a kitöltők körülbelül 60 – 80% részben -, vagy teljesen egyetért a kérdőívben megfogalmazott kockázati tényezőkkel kapcsolatban. Az egyetértők csoportjában magas azoknak az aránya, akik még nem használtak mobilfizetési alkalmazást, ezek az állítások lehetséges okok a tartózkodásukra.

11. ábra – „Nem szívesen adom meg egy applikációban a személyes adataimat” (%)



forrás: kérdőív eredmények alapján, saját szerkesztés

A válaszolók közel 30%-a nem értett egyet azzal az állítással, hogy „Nem tartom biztonságosnak a vezeték nélküli hálózatot tranzakciók adatainak továbbítására.”

A válaszokból azt a következtetést vonható le, hogy bár a kitöltők magas arányban használják a mobilfizetési applikációkat, tartanak a kockázati tényezőktől és nem érzik megfelelően biztonságosnak őket.

A mintavétel pontos eredményei a dolgozat mellékletében megtekinthetők.

3.4. Felmérések eredményeinek összehasonlítása

A kínai fogyasztók döntéseit befolyásoló tényezőket vizsgáló tanulmány mennyiségi kérdőívéhez hasonlót készítettem. Ebben a pontban a kapott eredményeket fogom összehasonlítani.

A kérdőívek demográfiai adatai szerint nagy mértékű különbség fedezhető fel a kitöltők között. A kínai kitöltők 67%-a 31-40 éves kor közé esik és a legmagasabb iskolai végzettségük 84,8%-ban alap – vagy mester diploma. Ezzel szemben a magyar fogyasztókat vizsgáló kérdőívet kitöltők jobban eloszlának a korcsoportok szerint és csupán 41,38%-a rendelkezik felsőfokú végzettséggel.

A mobilalkalmazások ismeretére és használatára kapott válaszok arányai hasonlóak, a magyar fogyasztók átlagosan kevesebb mint 10%-kal többen nem ismerik és nem használtak még mobilfizetési alkalmazást. A használatokból eredő kérdés egyből az alkalmazások igénybevételének gyakorisága. Feltehetően ez az egyik legnagyobb különbség a két ország fogyasztóitól kapott válaszok között. Míg a Magyarországon használatos mobilfizetési alkalmazásokat a felhasználók 28,45%-a néhány hetente, ritkán veszi igénybe és csupán 6,03%-a naponta többször, addig a kínai kérdőívben a válaszolók 48,2%-a hetente 4-10 alkalommal fizet mobilkészülékével. Ennek oka lehet a mobilfizetésekhez szükséges fejlett infrastruktúra, vagy a fizetési mód hétköznapivá válása. A fizetések gyakoriságából következő kérdés, hogy vajon mekkora összeget hajlandók kifizetni mobilfizetési alkalmazáson keresztül a fogyasztók. A magyar fogyasztók 56,9%-a 5.000, -HUF feletti összeget is hajlandó mobilfizetési alkalmazáson keresztül teljesíteni, ennek a válasznak felsőhatára nem volt. A kínai fogyasztók lehetséges válaszai 100, -Yuan-tól indultak, ami (2019.05.05-i közép árfolyamon) átszámítva forintra 4.285, -Forint. Ez szinte a magyar fogyasztói kérdőív legmagasabb válasz lehetősége. A kínai fogyasztók 28,4%-a, a legmagasabb arányban hajlandók 5.000, -Yuan feletti tranzakciók összeg egyenlítésére mobilfizetésen keresztül, ez

magyar forintra átszámítva (2019.05.05-i közép árfolyamon) 214.250, -HUF. Ez az összeg szinte eléri a kitöltők átlagos egy havi jövedelmének az alsó határát. Ebből arra lehet következtetni, hogy Kínában a mindennapi bevásárlásokat, számlák befizetését és a háztartásokban felmerülő általános kiadásokat magas százalékban mobilfizetési alkalmazásokon keresztül teljesítik a fogyasztók. Ellenben Magyarországgal, ahol a mobilfizetési alkalmazások nyújtotta lehetőségek kihasználása szinte a mobilparkolásnál és E-matrica vásárlásnál kimerül.

A mobilfizetési alkalmazásokkal kapcsolatosan felmerülő költségek a kínai fogyasztókat a döntésükben nem befolyásolja, szemben a magyar kitöltők 41,38%-a nem hajlandó kényelmi díjat fizetni és inkább más fizetési módot használ, vagy kizárólag olyan műveleteket hajt végre, ami után nem szükséges plusz költség befizetése.

Az applikációk technikai részére irányuló kérdésekre, melyek a megtanulhatóságára, a telepítés nehézségére és más fizetőeszközökkel szembeállítására vonatkoztak a kapott válaszok eltérést mutattak. A válaszok a kínai kérdőívben pozitívan ítélték meg ezeket az állításokat, a telepítés és az alkalmazás megtanulásával kapcsolatban ért el kevésbé pozitív eredményt. A magyar kérdőív eredményei ettől kis mértékben eltértek. Az alkalmazások megtanulhatósága és a telepítésének egyszerűsége pozitív megítélést kapott, ellenben más fizetőeszközökkel szembe állítva a mobilfizetések hazai értékelése negatívabb a kínai fogyasztók válaszáinál.

A lehetségesen felmerülő kockázatokhoz való hozzáállást vizsgáló kérdésekre kapott válaszok nagyon hasonló eredményeket mutatnak. Az adatok megadása egy alkalmazáson keresztül, az adatokkal való visszaélések, adatlopás és a visszaélések esetén felmerülő kártérítés hiányával kapcsolatos állításoknál magas volt az egyetértés mind a két felmérés szerint. A vezeték nélküli hálózat adattovábbításra való alkalmazását, azonban mind a két kérdőívben kevésbé lényeges kockázati tényezőként választották a kitöltők.

Az alkalmazások használatával felmerülő kockázatok valószínűleg befolyásolják a fogyasztók döntéseit, de nem bírnak akkora súllyal, hogy ezen oknál fogva ne alkalmazzák őket. Tehát az észlelt kockázatoknál nagyobb súllyal bír a fogyasztók döntésében az alkalmazások hasznossága. Az alkalmazásokat mind a két országban elkészített kérdőívben szinte teljes egyetértéssel pozitívnak és hasznosnak érzékelik a fogyasztók.

ÖSSZEGRZÉS

A dolgozat célja az volt, hogy egy átfogó képet adjon a magyarországi mobilfizetési piacról, elterjedtségéről és fogyasztói oldalról a mobilalkalmazások megítéléséről. Sikerült a mobilfizetéseket körülhatárolni és feltárni, hogy Magyarország gazdaságában jelenleg kicsi szerepet töltenek be. Az alkalmazásokat csupán a lakosság töredéke használja és ritkán. Megállapításra került, hogy a mobilfizetési piacon jelenleg még nincs egységes definíció és különböző megközelítések léteznek. Magyarországon is különböző meghatározások vannak jelen és ebből kifolyólag nem elérhetőek olyan statisztikák, melyek a mobilfizetéseket egységesen vizsgálnák. Külön kezelik az érintéses fizetésekkel egybevonva az NFC-s fizetéseket - mely az Európai Központi Bank meghatározása szerint a mobilfizetések körébe tartozik – és külön azokat a mobilfizetéseket, melyek a telefonszolgáltatók által nyújtott szolgáltatásként a számlaegyenlegre történő terheléssel mennek végbe.

A mobilfizetések jogi oldalát tekintve egy csoportba tartoznak az összes készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel, egységesen vannak szabályozva. A PSD2 irányelv számos, korábban nem szabályozott területet fedett le a készpénz-helyettesítő fizetési eszközök használatát illetően és megteremtette azt a jogi környezetet, ahol a fogyasztók és a pénzügyi intézetek az egész Európai Unió területén egységes jogokkal és kötelezettségekkel rendelkeznek.

A mobilfizetési alkalmazásokhoz való fogyasztói hozzáállás összehasonlítása a kínai fogyasztókéval megvilágította, hogy Magyarországon a fogyasztóknak nem képezi a mindennapjaik részét a mobilfizetések és leginkább akkor használják, amikor nem kínálkozik számukra kényelmesebb megoldás, mint például parkolás esetén. Kínában a mobilfizetéssel a fogyasztóknak mindenre van lehetőségük. Annak köszönhetően, hogy kötelező az igazolványuk feltöltése és ez által az azonosítás is könnyű a fogyasztók felelősségteljesen alkalmazzák a mobilfizetéseket és minden hivatalos ügyet képesek elintézni az alkalmazáson keresztül. Valószínűleg a kínai fogyasztókat az alkalmazáson belüli funkciók széles választéka is ösztönzi. Magyarországon a mobilfizetési applikációkban megtalálható funkciók választéka nem elég széleskörű és kevés olyan lehetőséget kínál a fogyasztók számára, amely nem volna lehetséges más a fogyasztók által már megszokottá vált módon.

A dolgozatban felállított hipotézisemre kapott eredmények alapján a H1, amely a Simple alkalmazással kapcsolatos ismeretek tükrében ítélte meg a fogyasztói döntéseket részben igaznak minősült. A kérdőív eredményeiből kiderült, hogy a válaszolók 56,9%-a nem ismerte azt a tényt, hogy a Simple alkalmazást más pénzügyi szolgáltatónál folyószámlával rendelkező ügyfél is használhatja. Ebből igazolást nyert, hogy a Simple alkalmazásról ez az ismeret nem közismert, azonban a válaszolók 69,8%-nak nincs hatással a döntésére és a teljes minta 19,83%-a próbálná ki ennek ismeretében az alkalmazást. Mivel a hipotézis második része nagyobb jelentőséggel bír ezért a hipotézist hamisnak minősítem. A hipotézis második rész arra irányult, hogy ez az ismeret befolyásolná és az alkalmazás használatára ösztönözné a fogyasztókat. Ezt a kérdőívben kapott adatok megcáfolták. A H2, mely befolyásoló tényezőként határozza meg a felmerülő kockázatokat és a fogyasztókat a hagyományos fizetési módokra ösztönzi megerősítést nyert. A kérdőívben a felmerülő kockázatokat tartalmazó állításoknál a kitöltők körülbelül 80%-os szinten egyetértettek ezekkel és a válaszolók körülbelül 65%-a inkább a hagyományos fizetési módokat részesíti előnyben.

A H3, amely a mobilfizetési alkalmazások potenciális felhasználói szegmensként a 18 – 35 év közötti Budapesten, vagy annak agglomerációjában élő személyeket határozza meg. Ez a hipotézis a kérdőív összevont eredményei alapján megerősíthető. A 18 – 35 éves kor közöttiek 73,68%-a fizetett már mobilkészülékével és lakóhely szerint a legkevesebben használnak mobilfizetési alkalmazást a városokban, illetve községekben.

A vizsgálat után az eredmények a következők:

H1: Megcáfolt

H2: Megerősített

H3: Megerősített

A kérdőív nem reprezentatív és az általa kapott eredmények nem bizonyítható, hogy helyes végeredményekhez vezetnek. Az internetes kérdőíveknek közismertek a hátrányai, ezért ez a kérdőív kizárólag a szakdolgozatomban felállított hipotézisek bírálatához lettek felhasználva.

Végezetül, Magyarországon a mobilfizetési piac folyamatosan fejlődik és az alkalmazásra fogékony piaci szegmens is bővül, lassú ütemben. Valószínűleg számos új funkcióval szükséges bővíteni az alkalmazásokat a gyorsabb ütemű növekedés érdekében. Az Alipay szolgáltatáson belüli funkciók követendő példát mutatnak a világ kevésbé fejlett mobilfizetési alkalmazásaival rendelkező országok számára.

IRODALOMJEGYZÉK

Hitelkérelem, banki ismeretek – Gál Erzsébet (2013) (4.3.-Bankkártya üzletág)

forrás: https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/0007_d3_hitelkerelem_jav_scorm/borito_qI9MKRTyXoo9Jlyf.html

(letöltve: 2019.02.24.)

MNB tanulmányok 2010. 85. – Innovatív fizetési megoldások - Divéki Éva, Keszy-Harmath Zoltánné, Helmeczi István (7-19.)

forrás: <http://mek.oszk.hu/12100/12148/12148.pdf>

(letöltve: 2019.02.24.)

SINGLE Euro Payments Area october 2010 (ECB) (29-30.)

forrás: <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/singleeuropaymentsarea201010en.pdf>

(letöltve: 2019.02.27.)

Us Payments forum: Mobile and Digital Wallets (2018.01.) (12.)

forrás: <https://www.uspaymentsforum.org/wp-content/uploads/2018/01/Mobile-Digital-Wallets-WP-FINAL-January-2018.pdf>

(letöltve:2019.02.24.)

The Paypers, Nita Andreea (2017): Ecosystem Explained: Payment Methods and e-Wallets (7.)

forrás: <https://www.thepappers.com/documents/ecosystem-explained-payment-methods-and-e-wallets.pdf>

(letöltve 2019.02.24.)

Zhihong,Wang Haomin,Li (2016): Factors Influencing Usage of Third Party Mobile Payment Services in China (20-23.)

forrás: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:942476/FULLTEXT01.pdf>

(letöltve: 2019.04.06.)

Aleid Werker (2017): The role of Alipay in commerce in China (19, 31-32.)

forrás: <https://openaccess.leidenuniv.nl/bitstream/handle/1887/51299/Aleid%20Werker%2C%20MA%20THESIS.pdf?sequence=1>

(letöltve: 2019.03.29.)

MNB (2019): Tájékoztató

forrás: <https://www.mnb.hu/letoltes/penzforgalmi-tablakeszlet-tajekoztato-20190318.pdf>

(letöltve: 2019.03.27.)

2011 évi CC. törvény – a nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló törvény (2-3. §)

2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (3-10. §)

45/2014 (II. 26.) Kormányrendelet (1-29. §)

47/2016. (XII. 6.) NGM rendelet a bankkártya-elfogadó terminálok számának növeléséhez nyújtott támogatásról

ÁLTALÁNOS FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK a Simple Rendszer használatára vonatkozóan (2019. március 1.)

forrás: <https://simple.hu/aff>

(letöltve: 2019-03.12.)

(EU) 2015/2366 irányelv (1)-(96)

forrás: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2366>

(letöltve: 2019.02.11.)

35/2017. (XII. 14) MNB rendelet a pénzforgalom lebonyolításáról

26/2018. (VIII.16.) számú MNB ajánlás a pénzforgalmi szolgáltatások működési és biztonsági kockázataival kapcsolatos biztonsági intézkedésekről

2009. évi. LXXXV. törvény a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról (42-55. §)

Alipay Privacy Policy for Merchant Services (2018.08.21.)

forrás: <https://intl.alipay.com/doc/regulation/cukgh3>

(letöltve: 2019.04.19.)

Simple by OTP (2019): Adatkezelési tájékoztató a Simple applikációhoz és a Simple honlaphoz

forrás: <https://simple.hu/adatkezelesi-tajekoztato>

(letöltve: 2019.04.19.)

Világgazdaság, MTI (2017): Történelmi siker az OTP-nél

forrás: <https://www.vg.hu/penzugy/tortenelmi-siker-az-otp-nel-573223/>

(letöltve: 2019.04.01.)

Világgazdaság, Nagy László Nándor (2018): Gyorsan terjed itthon a mobilfizetés

forrás: <https://www.vg.hu/penzugy/gyorsan-terjed-itthon-mobilfizetes-2-829261/>

(letöltve: 2019.04.01.)

Világgazdaság, VG (2018): Magyarországra jön az Alipay

forrás: <https://www.vg.hu/gazdasag/gazdasagi-hirek/magyarorszagra-jon-az-alipay-1151540/>

(letöltve: 2019.04.28.)

Budapest Business Journal, BBJ (2019): First Alipay terminal in Hungary inaugurated

forrás: https://bbj.hu/finance/first-alipay-terminal-in-hungary-inaugurated_163642

(letöltve:2019.04.28.)

[1] MNB, Pénzügyi navigátor: Mire jó a bankkártya

forrás: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/dontenem-kell/alapveto-penzugyeink/bankkartyak/mire-jo-a-bankkartya>

(letöltve: 2019.02.04.)

[2] MNB, Pénzügyi navigátor: Bankkártya típusok

forrás: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/dontenem-kell/alapveto-penzugyeink/bankkartyak/bankkartya-tipusok>

(letöltve 2019.02.04.)

- [3] Magyar Bankszövetség: Fogalomtár
forrás: <http://www.bankszovetseg.hu/fogalomtar/p>
(letöltve: 2019.02.05.)
- [4] paypass.com (2016): Toolkit Merchant
forrás: https://www.paypass.com/assets/docs/MCPP_Toolkit_Merchants_A4_REL_.pdf
(letöltve: 2019.02.15.)
- [5] – [6] cellum.hu (hatályos): Bevezetés a mobilfizetés világába
forrás: https://cellum.hu/our_solution/faq
(letöltve: 2019.02.23.)
- [7] hwsz, Hlács Ferenc (2017): Így távozik a MobilTárca és érkeznek a mobiltárcák
forrás: <https://www.hwsz.hu/hirek/56948/mobiltarca-otp-telekom-vodafone-hce-nfc-mobilfizetes-kudarc.html>
(letöltve: 2019.04.10.)
- [8] Simplepay – Online fizetési rendszer (hatályos): Fizetési tájékoztató
forrás: http://simplepartner.hu/PaymentService/Fizetesi_tajekoztato.pdf
(letöltve:2019.03.29.)
- [9] fintechzone.hu (2018): A 20 legnépszerűbb pénzügyi mobilalkalmazás Magyarországon
forrás: <https://fintechzone.hu/20-magyar-penzugyi-mobilbanki-alkalmazas/>
(letöltve:2019.04.01.)
- [10] pcforum.hu: Szótár - Authentikáció
forrás: <https://pcforum.hu/szotar/?term=authentik%C3%A1ci%C3%B3>
(letöltve:2019.04.14.)
- [11] qr-kod.hu, mobilkód generátor: Mi az a QR kód?
forrás: <https://qr-kod.hu/mi-az-a-qr-kod>
(letöltve: 2019.03.31.)
- [12] Magyarország Kormánya, Nemzetgazdasági Minisztérium (2017): Sikeres a kormány modern elektronikus fizetési módok elterjedését ösztönző programja
forrás: <http://www.kormany.hu/hu/nemzetgazdasagi-miniszterium/hirek/sikeres-a-kormany-modern-elektronikus-fizetesi-modok-elterjedeset-osztonzo-programja>
(letöltve: 2019.04.10.)
- [13] Simplepay, hírek (2018): Már több mint 146 évnnyt parkoltak idén a Simple alkalmazással
forrás: <https://simple.hu/hirek/Mar-toebb-mint-146-evnyit-parkoltak-iden-a-Simple-alkalmazassal/>
(letöltve: 2019.03.27.)

- [14] Sharon Rosa-Bohrer (2018): Why China Leads the World in Mobile Payments
forrás: <https://mobilepaymentconference.com/why-china-leads-the-world-in-mobile-payments/>
(letöltve: 2019.04.20.)
- [15] CIW Team (2018): China third-party mobile payment market Q1 2018
forrás: <https://www.chinainternetwatch.com/25770/mobile-payment-q1-2018/>
(letöltve: 2019.04.20.)
- [16] intl.alipay.com: Country Distribution
forrás: <https://intl.alipay.com/home/about/buy.htm>
(letöltve: 2019.04.26.)
- [17] global.alipay.com (2018): Third-party Merchant QR Code payment
forrás: <https://global.alipay.com/doc/thirdpartyqr/welcome-to-lark>
(letöltve: 2019.04.25.)
- [18] global.alipay.com: Barcode Payments
forrás: https://global.alipay.com/product-detail.htm?bizCode=OPEN_OFFLINE_PAYMENT-Barcode
(letöltve: 2019.04.26.)
- [19] Camillia Fatticcioni (2018): How to Use Alipay in China for Foreigners
forrás: <https://www.saporedicina.com/english/alipay-alibaba-payment-platform/>
(letöltve: 2019.04.26.)

MELLÉKLET

I. Kvantitatív felméréshez használt kérdőív

1. Ismeri a mobilfizetési szolgáltatásokat?
 - Igen
 - Nem
2. Használt már ilyen szolgáltatást?
 - *Igen*
 - *Nem*
3. Ha igen, milyen gyakran használja?
 - *Naponta több alkalommal*
 - *Hetente többször*
 - *Néhány hetente, ritkán*
 - *Használtam már, de nagyon ritkán*
 - *Nem használtam még*
4. Ha nem, ki szeretné próbálni ezt a szolgáltatást?
 - *Igen*
 - *Nem*
5. Mi a maximális összeg, amit kifizetne mobilfizetésen keresztül?
 - *0, -HUF*
 - *1 – 500, -HUF*
 - *501 – 2500, -HUF*
 - *2501 – 5000, -HUF*
 - *5000, -HUF felett*
6. Milyen szolgáltatásokat használ, vagy használna mobilfizetési alkalmazáson belül?
(több válasz lehetőség)
 - *Parkolás és E-matrica vásárlás*
 - *Taxirendelés*
 - *Ételrendelés*
 - *Belépőjegy vásárlás*
 - *NFC-s fizetési funkció*
 - *Pénzküldés*
 - *Egyéb*
7. Mi az a maximális összeg, amit kifizetne mobilfizetésen keresztül?
 - *0, -HUF*
 - *1 – 500, -HUF*
 - *501 – 2.500, -HUF*
 - *2.501 – 5.500, -HUF*
 - *5.000, -HUF felett*

8. Mi az Ön véleménye az alábbi állításokról (1 - teljesen egyetértek, 2 - részben egyetértek, 3 - Nem tudom, 4 – részben nem értek egyet, 5 - nem értek egyet)?
- *Sok időt megtakarít*
 - *Kényelmes*
 - *Nincs korlátozva a hely és az idő*
 - *Hasznos számomra*
9. Mi az Ön véleménye az alábbi állításokról (1 - teljesen egyetértek, 2 - részben egyetértek, 3 - Nem tudom, 4 – részben nem értek egyet, 5 - nem értek egyet)?
- *Könnyű a telepítése és a regisztráció*
 - *Kevés energiát igényel a megtanulása az alkalmazás használatának*
 - *Könnyebb használni, mint a készpénzt, vagy a bankkártyát*
 - *Felhasználóbarát az applikáció kialakítása*
10. Milyen összegű kényelmi díjat hajlandó fizetni?
- *0, -HUF*
 - *1 - 50, -HUF*
 - *51 - 70, -HUF*
 - *71 – 100, -HUF*
 - *101 – 250, -HUF*
 - *250, -HUF felett*
11. Mi az Ön véleménye az alábbi állításokról (1 - teljesen egyetértek, 2 - részben egyetértek, 3 - Nem tudom, 4 - részben nem értek egyet, 5 - nem értek egyet)?
- *Nem tartom nagy összegnek a kényelmi díjakat a szolgáltatások igénybevételéhez*
 - *Inkább hagyományos módon fizetek, nem fizetek kényelmi díjat*
 - *Csak olyan fizetést hajtok végre, ami után nem számítanak fel kényelmi díjat*
12. Mi az Ön véleménye az alábbi állításokról (1 - teljesen egyetértek, 2 - részben egyetértek, 3 - Nem tudom, 4 – részben nem értek egyet, 5 - nem értek egyet)?
- *Nem szívesen adom meg egy applikációban a személyes adataimat*
 - *Tartok attól, hogy a mobilfizetési szolgáltatás használatával könnyen elérhetővé válnak a személyes adataim*
 - *Nem tartom biztonságosnak a vezeték nélküli hálózatot tranzakciók adatainak továbbítására*
 - *Attól tartok, hogy visszaélés esetén nem kerül megtérítésre a keletkezett károm*
13. Mi az Ön véleménye az alábbi állításokról (1 - teljesen egyetértek, 2 - részben egyetértek, 3 - Nem tudom, 4 – részben nem értek egyet, 5 - nem értek egyet)?
- *A mobilfizetés megkönnyíti az életemet*
 - *Örömmel használom a szolgáltatást*
 - *Elégedett vagyok az alkalmazáson belüli szolgáltatásokkal*
14. Milyen szolgáltatásokat hiányol a mobilfizetési alkalmazásokból? (kifejtős válasz)
-

15. Tudta-e, hogy az OTP Bank Nyrt. Simple szolgáltatását más pénzügyi szolgáltató ügyfelei is használhatják?
- *Igen*
 - *Nem*
16. Ennek ismerete befolyásolja-e a döntését a mobilfizetés igénybevételéről?
- *Szívesen használnám ennek ismeretében*
 - *Nincs befolyással a döntésemre*
 - *Ennek ismeretében sem használnám*
17. Mi az Ön neme?
- *Nő*
 - *Férfi*
18. Mi az Ön életkora?
- *18 év alatt*
 - *18 – 25 év között*
 - *26 – 35 év között*
 - *36 – 45 év között*
 - *46 év felett*
19. Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?
- *általános iskola*
 - *érettségi*
 - *felsőoktatási/diploma*
 - *egyéb*
20. Mennyi az Ön átlagos havi nettó jövedelme?
- *120.000, -HUF alatt*
 - *120.001 – 150.000, -HUF*
 - *150.001 – 200.000, -HUF*
 - *200.001 – 250.000, -HUF*
 - *250.001 – 300.000, -HUF*
 - *300.000, -HUF felett*
21. Mely pénzügyi szolgáltatónál rendelkezik folyószámlával? (több válasz lehetőség)
- *OTP Bank*
 - *K&H*
 - *MKB*
 - *Unicredit*
 - *Erste*
 - *Budapest Bank*
 - *Raiffeisen*
 - *Egyéb*

22. Mi az Ön lakóhelye?

- o Budapest
- o Budapest agglomerációja
- o Város
- o Község
- o Egyéb

II. Felmérés eredményeit tartalmazó táblázat

Összesítő táblázat (db)	
1. Ismeri Ön a mobilfizetési alkalmazásokat?	
Igen	99
Nem	17
2. Használt már ilyen szolgáltatást?	
Igen	80
Nem	36
3. Ha igen, milyen gyakran használja?	
Naponta több alkalommal	7
Hetente többször	20
Néhány hetente, ritkán	33
Használtam már, de nagyon ritkán	21
Még nem használtam	35
4. Ha nem, ki szeretné próbálni?	
Igen	52
Nem	10
5. Mi az a maximális összeg, amit kifizetne mobilfizetésen keresztül?	
0, -HUF	7
1 - 500, -HUF	0
501 - 2.500, -HUF	10
2.501 - 5.000, -HUF	33
5.000 - HUF felett	66
6. Milyen szolgáltatásokat használ, vagy használna mobilfizetési alkalmazáson belül?	
Parkolás és E-matrica vásárlás	61
Taxirendelés	21
Ételrendelés	59
Belépőjegy vásárlás	58
NFC-s fizetési funkció	14
Pénzküldés	41
Egyéb	17

7. Mi az Ön véleménye az alábbi állításokról? *					
	Teljesen egyetérték	Részben egyetérték	Nem tudom	Részben nem érték egyet	Egyáltalán nem érték egyet
Az alkalmazás használata sok időt megtakarít nekem	75	29	7	1	4
Kényelmes	87	18	9	1	1
Nincs korlátozva a hely és az idő	84	21	6	2	3
Hasznos számomra	72	26	12	0	6
8. Mi az Ön véleménye az alábbi állításokról?					
	Teljesen egyetérték	Részben egyetérték	Nem tudom	Részben nem érték egyet	Egyáltalán nem érték egyet
Könnyű a telepítése és a regisztráció	54	32	21	2	7
Kevés energiát igényel a megtanulása az alkalmazás használatának	58	18	30	6	4
Könnyebb használni, mint a készpénzt, vagy a bankkártyát	35	35	23	15	11
Felhasználóbarát az applikáció kialakítása	37	40	32	4	3
9. Milyen összegű kényelmi díjat hajlandó fizetni, az alkalmazáson belüli elérhető fizetési funkciókért?					
0, -HUF	48				
1 - 50, -HUF	20				
51 - 70,- HUF	8				
71 - 100, -HUF	16				
101 - 250, -HUF	18				
250, -HUF felett	6				
10. Mi az Ön véleménye az alábbi állításokról?					
	Teljesen egyetérték	Részben egyetérték	Nem tudom	Részben nem érték egyet	Egyáltalán nem érték egyet
Nem tartom nagy összegnek a kényelmi díjakat a szolgáltatások igénybevételéhez	17	38	20	19	22

Inkább hagyományos módon fizetek, nem fizetek kényelmi díjat	36	39	9	17	15
Csak olyan fizetést hajtok végre, ami után nem számítanak fel kényelmi díjat	49	25	8	17	17
11.Mi az Ön véleménye az alábbi állításokról?					
	Teljesen egyetérték	Részben egyetérték	Nem tudom	Részben nem értek egyet	Egyáltalán nem értek egyet
Nem szívesen adom meg egy applikációban a személyes adataimat	47	47	2	15	5
Tartok attól, hogy a mobilfizetési szolgáltatás használatával könnyen elérhetővé válnak a személyes adataim	45	47	7	7	10
Nem tartom biztonságosnak a vezeték nélküli hálózatot tranzakciók adatainak továbbítására	32	43	8	18	15
Attól tartok, hogy visszaélés esetén nem kerül megtérítésre a keletkezett károm	48	34	9	10	15
12. Mi az Ön véleménye az alábbi állításokról?					
	Teljesen egyetérték	Részben egyetérték	Nem tudom	Részben nem értek egyet	Egyáltalán nem értek egyet
A mobilfizetés megkönnyíti az életemet	63	25	24	0	4
Örömmel használom a szolgáltatást	50	29	23	8	6
Elégedett vagyok az alkalmazáson belüli szolgáltatásokkal	43	38	26	4	5
13. Milyen szolgáltatásokat hiányol a mobilfizetési alkalmazásokból?					
Születésnapi köszöntés, közvetlen csekkbefizetés					

14. Tudta-e, hogy az OTP Bank Nyrt. Simple szolgáltatását más pénzügyi szolgáltató ügyfelei is igénybe vehetik?	
Igen	66
Nem	50
15. Ennek ismerete befolyásolja-e a döntését a mobilfizetés igénybevételéről?	
Szívesen használnám tudva, hogy van rá lehetőség	23
Nincs befolyással a döntésemre	81
Ennek ismeretében sem használnám	12
16. Mi az Ön neme?	
Nő	74
Férfi	42
17. Mi az Ön életkora?	
18 év alatti	1
18 - 25 év között	36
26 - 35 év között	40
36 - 45 év között	19
45 év feletti	20
18. Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?	
általános iskola	2
értettség	54
felsőoktatási/diploma	48
egyéb	12
19. Mennyi az átlagos havi nettó jövedelme?	
120.000, -HUF alatti	10
120.001 - 150.000, -HUF	18
150.001 - 200.000, -HUF	29
200.001 - 250.000, -HUF	16
250.001 - 300.000, -HUF	15
300.000, -HUF felett	18
Nem rendelkezem jövedelemmel	10
20. Mely pénzügyi szolgáltatónál rendelkezik folyószámlával?	
OTP Bank	60
K&H	17
MKB	5
Unicredit	7
Erste	12
Budapest Bank	4
Raffaissen	5

Egyéb	16
21. Mi az Ön lakóhelye?	
Budapest	72
Budapest agglomerációja	15
Város	14
Község	14
Egyéb	1