

DIPLOMADOLGOZAT

Hallgató:

Benkő Beáta

2023



Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Kaposvári Campus
Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet
Pénzügyi mester Szak

AZ EGYÉNEK PÉNZÜGYI DIGITALIZÁCIÓJA

Belső konzulens: Dr. Sipiczki Zoltán, egyetemi docens
Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet
Befektetési, Pénzügyi és Számviteli Tanszék

Külső konzulens: Dr. Madaras Szilárd, egyetemi adjunktus
Sapientia Erdélyi Magyar Tudományegyetem
Üzleti Tudományok Tanszék

Készítette: Benkő Beáta

Kaposvár

2023

Összefoglaló

Az elmúlt években a digitalizáció szinte minden gazdasági szektorban jelentős változásokat hozott. A pénzügyi szektor sem maradt ki ebből a trendből, és a fintech (pénzügyi technológia) területén tapasztalható innovációk tovább erősítették ezt a folyamatot. A kriptopénzek és az azonnali pénzküldést lehetővé tevő digitális megoldások olyan új perspektívákat nyitottak a pénzügyi szektorban, amelyekre a hagyományos bankoknak is reagálniuk kellett.

A digitalizáció a banki szolgáltatásokat is átalakította. Az online bankolás, a mobilbankolás és az internetes banki szolgáltatások egyre inkább előtérbe kerültek. A COVID-19 járvány további lökést adott ennek a folyamatnak, mivel a kényszerű otthonmaradás és a bankfiókok bezárása miatt az emberek még inkább rákényszerültek az online pénzügyi tranzakciókra és digitális banki megoldásokra.

A dolgozatomban az egyének pénzügyi digitalizációját vizsgálom, figyelembe véve a különböző alkalmazások és neobankok használatát. Célom az egyének pénzügyi szokásainak átfogó elemzése, és hogy megértsük, mennyire megbíznak az online banki szolgáltatásokban, hogyan végzik pénzügyeiket az online térben, és mi az oka annak, hogy alkalmazásokat használnak pénzügyeik kezelésére. Továbbá, megvizsgálom az emberek ismeretét a neobankokról és ezeknek az alkalmazásoknak az hatását az életükre, hogy megkönnyítik vagy éppen megnehezítik-e pénzügyeik intézését.

Célom egy átfogó képet adni az egyének pénzügyi digitalizációjának fejlettségéről, valamint a digitális pénzügyi megoldásokkal kapcsolatos attitűdökről és viselkedési mintákról. Ez segít megérteni, hogyan befolyásolja a digitalizáció az emberek pénzügyi szokásait és hogyan alakul át a pénzügyi szektor ebben a folyamatban.

Abstract

In last years, digitisation has brought significant changes in almost every sector of the economy. The financial sector has followed this trend, and innovations in fintech (financial technology) have further enhanced this process. Cryptocurrencies and digital solutions for instant money transfers have opened up new perspectives in the financial sector to which traditional banks have had to respond.

Digitalisation has also transformed the banking services. Online banking, mo-bil banking and internet banking have become increasingly prominent. The COVID-19 epidemic has given a further boost to this process, as people have been forced stay in their homes and close branches, thus increasing the need for online financial transactions and digital banking solutions.

In my thesis, I examine the digitisation of individuals' finances, taking into account the use of various applications and neobanks. My aim is to provide a comprehensive analysis of individuals' financial habits and to understand how much they trust online banking solutions, how they conduct their financial transactions in the online space and the reasons why they use apps to manage their finances. Furthermore, I will examine people's knowledge of neobanks and the impact of these apps on their lives, whether they make it easier or more difficult to manage their personal finances.

My aim is to provide a comprehensive picture of the development of individuals' digitalisation of finance and their attitudes and behaviours towards digital financial solutions. This will help us to understand how digitalisation is affecting people's financial habits and how the financial sector is transforming in the process.

TARTALOMJEGYZÉK

1. Bevezető.....	6
2. Irodalmi áttekintés.....	7
2.2. Digitalizáció romániában.....	7
2.3. A digitális átalakulás a pénzügyi szektorban.....	8
2.3.1. <i>A banki digitális átalakulás legfontosabb előnyei.....</i>	9
2.3.2. <i>A COVID hatása a digitális átalakulás felgyorsításában a pénzügyi szektorban</i>	9
2.3.3. <i>A digitális pénzügyi szolgáltatások lehetséges kockázatai.....</i>	10
2.4. Személyes pénzügyi alkalmazások.....	11
2.4.1. <i>Neobankok.....</i>	11
2.4.2. <i>Mi az a neobank?.....</i>	12
2.4.3. <i>Alacsonyabb költségek és az innovatív szolgáltatások.....</i>	12
2.4.4. <i>A felhasználóbarát élmény.....</i>	13
2.4.5. <i>A neobankok és a tradicionális bankok közötti különbségek.....</i>	13
2.4.6. <i>Revolut.....</i>	13
3. Anyag és módszer.....	16
3.1. Adatgyűjtés.....	16
3.2. Kérdőíves kutatás módszertana.....	16
3.3. Adatok elemzése az SPSS programmal.....	16
3.4. Kutatásom célja.....	17
3.5. Hipotézisek.....	17
4. Eredmények és értékelésük.....	19
4.1. Kérdőíves felmérés szocio-demográfiai részének kiértékelése.....	19
4.2. A kérdőív 2. részének a banki szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseinek elemzése	
22	
4.3. A kérdőív 3. részének a Revolut szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseinek elemzése.....	38

4.4.	A kérdőíves kutatásom klaszter elemzése.....	43
4.5.	A kérdőíves kutatásom korrelációs vizsgálata.....	44
4.6.	A kérdőíveskutatásomkeresztáblaelemzési.....	45
5.	Következtetések és javaslatok.....	48
6.	Irodalomjegyzék.....	50
7.	Ábrajegyzék.....	52
8.	Táblajegyzék.....	53
9.	Mellékletek.....	54
9.1.	Kérdőív:.....	54

1. Bevezető

Szép lassan eljutunk abba a korba, amikor már a kávéfőzőt sem tudjuk internetkapcsolat nélkül elképzelni, és az okos otthonok kínálata szolgáltatásoknak se szeri se száma. Miért éppen a pénzügyi szektort kerülte volna el a digitalizációs trend?

A fintech, azaz a pénzügyi szolgáltatásokat a modern technológiai megoldásokkal ötvöző IT iparág bizonyítja, hogy a bankszektor mellett sem robog el megállás nélkül a technológiai robbanás gyorsvonata. A kriptopénzek és az azonnali pénzküldést kínáló, kvázi ingyenes, vagy legalábbis rendkívül versenyképes digitális megoldások még a bankokat is fejlesztésekre és innovációra ösztönözték. Az elmúlt évtizedben az információs és kommunikációs technológia gyors fejlődése jelentősen befolyásolta a bankszektor. A bankok és a pénzügyi szervezetek javították pénzügyi közvetítőként nyújtott szolgáltatásaikat különböző informatikai megoldások alkalmazásával. A technológia mára olyan eszközzé vált, amely megkönnyíti a bank szervezeti struktúráit, üzleti stratégiáit, ügyfélszolgálatokat és a kapcsolódó funkciókat.

A digitalizáció manapság senki számára nem egy ismeretlen fogalom. Az elmúlt években minden a digitalizációról, a szolgáltatások online térbe való költözéséről szólt, mindezt pedig a koronavírus világjárvány nagymértékben fel is gyorsította. Az innováció szempontjából ma minden gazdasági szektorban az egyik legégetőbb kérdés a digitalizáció lehetősége, hogy az iparág szereplői hogyan integrálhatják a tevékenységükbe az informatikai megoldásokat. Nincs ez másképp a pénzügyi szektorban sem, ahol az online bankolás fejlődését figyelhetjük meg. A mobilbankolásra (okostelefonalkalmazáson keresztül) és az online banki szolgáltatásokra (egy bank weboldalán keresztül) való átállás már jóval a Covid-19 világjárvány előtt zajlott. Ennek ellenére az otthon maradási megbízások és a bankfiókok bezárása minden bizonnyal ösztönözte a használatukat. Azok az idők már régen elmúltak, amikor az ügyfelek sorban álltak a banktermekben, várva, hogy kifizessék a közüzemi díjakat, számláikat, tandíjukat vagy más pénzügyi tranzakciókat. Ezt most már a saját kényelmükben tehetik meg a következő eszközökkel, bankkártyájukkal vagy az interneten keresztül, otthonuk kényelméből.

A dolgozatomban az egyének pénzügyi digitalizációját fogom megvizsgálni, különös tekintettel a különböző alkalmazásokra és azok használatára, valamint a neobankokra. Emellett megvizsgálom az egyének pénzügyi szokásait és hogyan befolyásolja a digitalizáció ezeket a szokásokat. Szeretnék kutatásommal egy átfogóbb képet mutatni az egyének pénzügyi digitalizációjának fejlettségéről, hogy az emberek megbíznak-e az online banki szolgáltatásokban, mekkora mértékben végzik pénzügyeiket online térben, mik azok az okok, ami miatt használnak alkalmazásokat pénzügyeik elvégzésére és, hogy mennyire ismerik a különböző neobankokat vagy egyáltalán a neobank fogalmát illetve ezek az alkalmazások megkönnyítik vagy épp ellenkezőleg megnehezítik az életüket.

2. Irodalmi áttekintés

2.1. Digitalizáció az európai unióban

Az Európai Unió a digitalizáció több területén is jelentős fejlődést ért el az elmúlt években. A legnagyobb fejlődést talán az online fizetési rendszerek, a fintech és az elektronikus azonosítás területén érte el.

Az online fizetési rendszerek terén az EU dolgozik azon, hogy növelje a fogyasztók és a vállalatok számára elérhető elektronikus fizetési lehetőségek számát és biztonságosságát. Például az EU bevezette a PSD2-t (a Pénzügyi Szolgáltatásokra vonatkozó második irányelv), amely lehetővé teszi a bankok számára, hogy hozzáférjenek az ügyfelek számlainformációihoz, és engedélyezi az úgynevezett "harmadik féltől származó szolgáltatók" (TPP) számára, hogy hozzáférjenek az ügyfelek adataihoz, ha azok engedélyezik (UniCredit Bank, 2022).

A fintech terén támogatja a fintech vállalatokat, hogy új szolgáltatásokat fejlesszenek ki, és növelje a versenyt a pénzügyi szolgáltatások piacán. A Bizottság és az Európai Parlament több intézkedést hozott a fintech vállalatok támogatására, beleértve az innovációs partnerek programját és az elektronikus pénzügyi eszközökre vonatkozó irányelvet.

Az elektronikus azonosítás terén dolgozik azon, hogy növelje az állampolgárok és a vállalatok számára elérhető elektronikus azonosítási lehetőségek számát és biztonságosságát. Az EU bevezette az eIDAS irányelvet, amely lehetővé teszi az állampolgárok számára, hogy az EU területén biztonságosan és egységesen azonosítsák magukat elektronikus úton.

Az EU továbbá dolgozik azon, hogy fejlessze az oktatást, a kutatást, az egészségügyet és az önkormányzatot érintő digitális szolgáltatásokat. Például az EU bevezette az "egységes digitális piac" nevű kezdeményezést, amelynek célja az EU területén meglévő digitális szolgáltatások és a piacok összehangolása. A kezdeményezés célja, hogy növelje a fogyasztók és a vállalatok számára elérhető digitális szolgáltatások számát és minőségét, valamint javítsa a digitális szolgáltatások biztonságosságát és védelmét az EU területén.

A 2021. március 9-én tartott eseményen az Európai Bizottság bemutatta az Európai Unió digitális átállására vonatkozó jövőképét és terveit, amelyeket 2030-ig szeretnének megvalósítani. A Bizottság négy fő irányvonalat határozott meg, amelyek meghatározzák az EU digitális évtizedét: szakértelem, biztonságos és fenntartható digitális infrastruktúra, a vállalkozások digitális átalakítása és a közszolgáltatások digitalizálása. Az iránytű szakértelemre vonatkozó célja az, hogy 2030-ra az EU lakosságának legalább 80 százaléka rendelkezzen alapvető digitális kompetenciákkal (Európai Bizottság 2023).

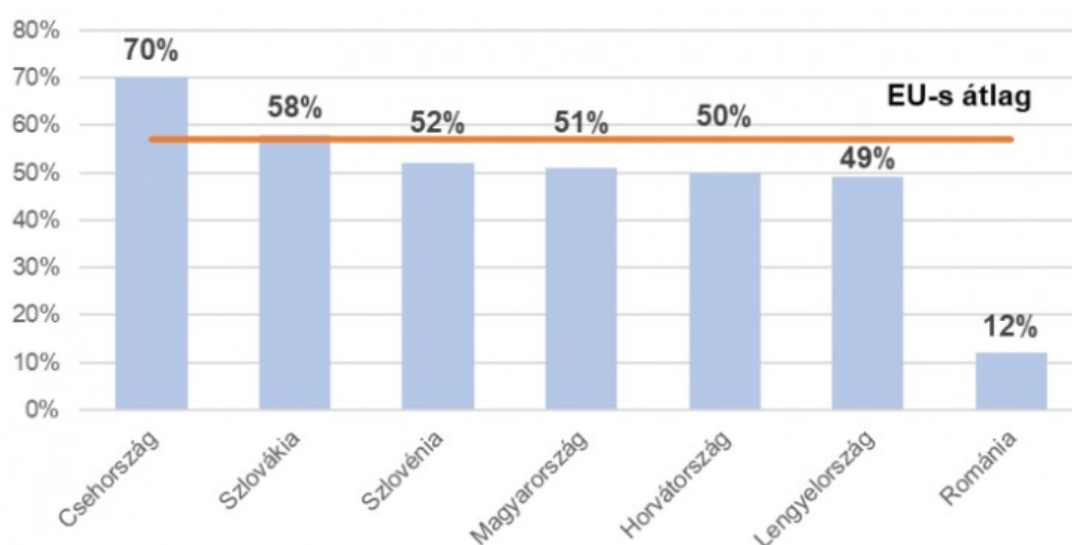
2.2. Digitalizáció romániában

Romániában az elmúlt években a digitalizáció jelentősen fejlődött, többek között az oktatás, az egészségügy és a vállalatok területén. Az országban jelenleg több digitális fejlesztési projekt fut, amelyek célja a digitális készségek fejlesztése, az online szolgáltatások bővítése és az elektronikus kormányzás megerősítése.

Az Eurostat adatai szerint Romániában 2018-ban az internet elérhetősége jelentősen javult, a lakosság több mint 80%-a rendelkezett internet eléréssel otthonában, ami az EU

átlagának megfelelő (Eurostat, 2018). A vállalatok körében is nőtt az internet használat, 2018-ban több mint 90%-uk rendelkezett internet hozzáféréssel. Viszont a 2021-es felmérések alapján Románia lakosságának csak a 28%-a rendelkezik digitális készségekkel. A rangsor végén helyezkedünk el, tehát még mindig sereghajtók vagyunk az Európai Unióba az alapvető digitális kompetenciák terén (Krónikák, 2022).

Azonban az oktatás területén látványos fejlődést ért el Románia, az oktatási intézmények többsége rendelkezik digitális eszközökkel, és az oktatásban is egyre inkább jelen van a digitális tananyagok. Az elektronikus kormányzás terén is elmozdulás tapasztalható, Romániában már több elektronikus szolgáltatást is elérhetnek az állampolgárok, például az adóbevallás, a járműregisztráció és az útlevíkérelmezés is online elérhető. A vállalatok digitális átalakulása is jelentős volt, többsége már rendelkezik digitális stratégiával és digitalizációs projektekkkel.



2.1. ábra: Az online bankoló lakosok aránya a teljes népességén belül Közép-Kelet-Európa egyes országaiban 2020-ban.

Forrás: Eurostat 2020

2.3. A digitális átalakulás a pénzügyi szektorban

A digitalizáció a pénzforgalomban és a pénzügyi infrastruktúrákban is változásokat hozott, megváltoztatva ezzel a bankszektort és annak versenyképességét is. (Mándli Eszter, 2018) A banki szolgáltatások digitális átalakulása átdolgozza a bankok működését, hogy azok hatékonyabbak és eredményesebbek legyenek a digitális korban. Ez magában foglalhat olyan dolgokat, mint a digitális csatornák használata az ügyfelekkel való interakcióhoz, a folyamatok automatizálása vagy az elemzések használata az ügyfelek viselkedésének jobb megértéséhez. (SAP, 2023)

Sok bank azon fáradozik, hogy lépést tartson a digitális világ gyors változásaival, és teret veszít az innovatív, új banki termékeket és szolgáltatásokat kínáló, technológiában jártas startupokkal szemben.

Ahhoz, hogy versenyképesek maradjanak, a bankoknak át kell venniük a digitális átalakulást, és frissíteniük kell rendszereiket és folyamataikat a modern kor számára. A

digitális átalakulás legfontosabb előnyei közé tartozik a megnövekedett hatékonyság, a költségek csökkentése és az ügyfelek jobb elégedettsége.

2.3.1. A banki digitális átalakulás legfontosabb előnyei

A digitális átalakuláson átesett bankok ügyfélélményében jelentős javulás tapasztalható. Ennek az oka, hogy az ügyfelek a hét minden napján, a nap 24 órájában elérhetik fiókjukat és szolgáltatásaikat bármilyen eszközről, helytől függetlenül. Ezenkívül a digitális csatornák, például az online banki szolgáltatások és a mobilalkalmazások nagyobb átláthatóságot és hozzáférést biztosítanak az ügyfelek információihoz, így sokkal könnyebben kezelhetik pénzügyeiket a saját feltételeik szerint.

A banki digitális átalakulás másik döntő előnye a hatékonyság és a termelékenység növekedése. A folyamatok egyszerűsítésével és a hagyományosan kézi vagy papíralapú dokumentumokkal végzett feladatok automatizálásával a bankok időt szabadíthatnak fel az alkalmazottak számára, hogy nagyobb értékű tevékenységekre, például új termékek vagy szolgáltatások fejlesztésére összpontosítsanak.

A fokozott biztonság a banki szolgáltatások digitális átalakulásának egyik jelentős előnye is. Ahogy a bankok áttérnek egy inkább digitális alapú ökoszisztémára, kihasználják a fejlett kockázateszlelési és -elemző eszközöket, amelyek figyelik az ügyfelek adatait és tranzakcióit gyanús tevékenységek miatt. Ezek a technológiák segítenek megvédeni az ügyfeleket a csalással és más típusú számítógépes bűnözéssel szemben, miközben biztosítják a KYC és az AML (pénzmosás elleni küzdelem) irányelveinek való megfelelést.

A digitális átalakulás jelentősebb versenyelőnyt biztosíthat a bankoknak a piacon. A korszerűbb és kényelmesebb ügyfélélményt kínálva a bankok új ügyfeleket vonzanak és megtartják a meglévőket. Ezenkívül a digitális átalakulással járó megnövekedett hatékonyság és termelékenység hozzájárulhat ahhoz, hogy a bankok pénzt takarítsanak meg a működési költségeken, amelyek más területekre, például innovációra vagy marketingre fektethetnek be.

A személyre szabott ajánlat a banki digitális átalakulás egyik legfontosabb előnye. Ügyfelek egyéni igényeinek és preferenciáinak megértésével a bankok személyre szabottabb élményt tudnak kialakítani számukra, amely megfelel egyedi igényeiknek. Ez magában foglalhat személyre szabott termékajánlatokat, személyre szabott számlakivonatokat, vagy akár csak egy felhasználóbarátabb felületet.

Emellett a bankok adat- és elemzőeszközökkel betekintést nyerhetnek az ügyfelek viselkedésébe, amelyek segítségével új termékeket és szolgáltatásokat fejleszthetnek ki, amelyek jobban megfelelnek ügyfelek igényeinek. (Cask, 2023).

2.3.2. A COVID hatása a digitális átalakulás felgyorsításában a pénzügyi szektorban

A COVID-19 világjárvány óriási hatást gyakorolt a világ minden területére, beleértve a pénzügyi szektort is. A járvány kialakulása és terjedése óta az emberek kénytelenek voltak átalakítani életüket és munkájukat, és az iparágaknak is alkalmazkodniuk kellett a változó körülményekhez. A pénzügyi szektorban ez a változás nagyobb digitális átalakulást eredményezett, amely már előtte is folyamatban volt, de a járvány miatt felgyorsult. Az átalakulás a digitális fizetési rendszerek, a banki szolgáltatások és a pénzügyi szabályozás terén jelentkezik.

A digitális fizetési rendszerek az egyik legnagyobb változáson mentek keresztül. Az emberek számos országban a készpénz használatát csökkentették, mert a készpénz átvétele fertőzésveszélyt jelentett emiatt inkább online vásároltak és digitális fizetési módszereket alkalmaztak. Ezáltal digitális fizetési rendszerek használata jelentősen megnövekedett, és egyre több ember váltott a hagyományos fizetési módokról digitális fizetési módokra. A Statista által publikált felmérés szerint 2020-ban a világ digitális fizetési piaca elérte a 6,1 billió dolláros összeget, és a 2020-2025 közötti időszakban 12,4% -os éves növekedési ütemre számítanak. (Statista, "Digital Payments", 2021)

A banki szolgáltatások terén is jelentős változásokat tapasztaltunk. Az emberek kevesebbet látogattak bankfiókokat személyesen, mert azok bezárásra kerültek, vagy az ügyfelek féltek a fertőzéstől. A bankoknak ezért alkalmazkodniuk kellett a digitális megoldásokhoz, mint például az online bankolás és az online hitelkérelmek. A bankok ezt a digitális átalakulást úgy kezdték megvalósítani, hogy az ügyfeleiknek biztosítottak online eszközöket, amelyek segítségével bármikor hozzáférhetnek a számláikhoz, a banki szolgáltatásokhoz és az információkhoz. A pénzügyi szolgáltatók ezen kívül fejlesztették a chatbotokat és a digitális asszisztenseket, hogy segítsék az ügyfeleiket az ügyintézésben. A World Bank Group jelentése szerint a pandémia elősegítette az online pénzügyi tranzakciók és digitális fizetési megoldások iránti keresletet, különösen a fejlődő országokban.

Az átalakulás a pénzügyi szabályozás terén is érzékelhető. A COVID-19 járvány hatására a szabályozó hatóságok szigorították az online pénzügyi tranzakciókra vonatkozó szabályokat, hogy védelmet nyújtsanak az ügyfeleknek a csalások ellen. A szabályozó hatóságok egyre inkább figyelmet fordítanak a kiberbiztonsági kérdésekre, és erősítik a pénzügyi szervezetek és a szolgáltatók felelősségét a biztonságos pénzügyi tranzakciók biztosítása terén.

A digitális átalakulás felgyorsulása a pénzügyi szektorban számos előnnyel jár. Az online bankolás és a digitális fizetési rendszerek szélesebb körű elterjedése lehetővé teszi az emberek számára, hogy bárhol, bármikor hozzáférjenek a pénzügyi szolgáltatásokhoz. Ez különösen fontos lehet a nehezen elérhető területeken vagy ahol a hagyományos banki szolgáltatások korlátozottak. Emellett nagyobb hatékonyságot és költségmegtakarítást is jelenthet a pénzügyi szervezetek számára. Az online bankolás és a digitális fizetési rendszerek javítják az ügyfélszolgálati folyamatokat, csökkentik a papírmunkát és az adminisztratív költségeket, ami hosszútávon jelentős megtakarítást jelenthet a pénzügyi szervezetek számára.

Azonban a digitális átalakulásnak vannak kihívásai is. Az online pénzügyi tranzakciókra vonatkozó biztonsági kockázatok fokozódhatnak, és a pénzügyi szervezeteknek meg kell találniuk a megfelelő biztonsági megoldásokat, hogy megakadályozzák a csalásokat és a hackereket. Emellett a digitális átalakulás lehetőséget teremt a pénzügyi szervezetek számára arra, hogy a nagy mennyiségű adatot gyűjtsék és használják, ami felveti a személyes adatok védelmével kapcsolatos aggályokat. (European Central Bank, 2022)

2.3.3. A digitális pénzügyi szolgáltatások lehetséges kockázatai

A digitális pénzügyi szolgáltatások használatának kockázatai közé tartozhatnak a visszaélések, a biztonsági rés alatt állás, az adatok védelmének hiánya, a rendszerek leállása és a törvénytelen tevékenységek segítése. Az ügyfeleknek is fontos, hogy megértsék ezeket a

kockázatokat, és megfelelő intézkedéseket tegyenek a védelem érdekében, például jó jelszavak használatával, a fiókjaik ellenőrzésével és a biztonsági riasztások figyelésével.

A digitális pénzügyi szolgáltatások használatának kockázatai közé tartozhatnak:

1. Visszaélések: Az online tranzakciók visszaélésekre hajlamosabbak, mint a fizikai tranzakciók, mivel a tranzakciók nyomon követhetősége nehezebb. A visszaélések lehetnek phishing támadások, hamis weboldalak, vagy más törvénytelen tevékenységek.

2. Biztonsági rés alatt állás: A digitális pénzügyi szolgáltatásokat nyújtó cégeknek számos adatot kell tárolniuk, amelyek könnyen célponttá válhatnak a bűnözők számára. Ha egy cég biztonsági rés alatt áll, az ügyfelek adatai és pénzügyi információi könnyen elérhetők lehetnek a bűnözők számára.

3. Adatok védelmének hiánya: A digitális pénzügyi szolgáltatásoknál gyakran nincs megfelelő adatvédelem, ami az ügyfelek adatainak védelmét illeti. Ennek következtében az ügyfelek adatai könnyen elérhetők lehetnek a bűnözők számára.

4. Rendszerek leállása: A digitális pénzügyi szolgáltatások rendszerei gyakran összetettek, és ha egy részük leáll, az egész rendszer leállhat. Ennek következtében az ügyfeleknek nehézséget okozhat a tranzakciók végrehajtása.

5. Törvénytelen tevékenységek segítése: A digitális pénzügyi szolgáltatásokat gyakran használják törvénytelen tevékenységek segítésére, mint például a blokkolás-kerülő tranzakciók, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása.

Az ügyfeleknek fontos, hogy megértsék ezeket a kockázatokat, és megfelelő intézkedéseket tegyenek annak érdekében, hogy biztonságosan és hatékonyan használhassák a digitális pénzügyi szolgáltatásokat. (Razorpay, 2022)

2.4. Személyes pénzügyi alkalmazások

A személyes pénzügyi alkalmazásoknak több típusa van, és minden típusnak saját előnyei és kockázatai vannak. A legnépszerűbbek közé tartoznak az online bankolási alkalmazások, a digitális pénztárcák és mobilfizetési szolgáltatások, az online befektetési platformok, az adóbevalló és pénzügyi számvitel szoftverek, és a pénzügyi tervező és oktatási alkalmazások. A személyes pénzügyi alkalmazások nem csak a napi személyes pénzügyekben segíthetnek a felhasználóknak tevékenységekben, például a mobilbankolásban, hanem a hosszú távú pénzügyi döntések optimalizálásában is segíthetik a felhasználókat. (Torno, O Werth, RC Nickerson, MH Breitner, Jan Muntermann, (2021).

2.4.1. Neobankok

A banki szektor jelentős változásokon ment keresztül az elmúlt évtizedben, amikor új típusú versenytársak jelentek meg a technológiai fejlesztések és a fintech-ipar fejlődése nyomán. (Temelkov, 2020) Az elmúlt években egyre népszerűbbek lettek a digitális bankolás területén. A neobankok és digitális bankok, a hagyományos bankoknál könnyebben

elérhetőbbek és innovatívabbak kívánnak lenni, és általában nem fizikai fiókból vagy irodából, hanem alkalmazásból működnek. (Bradford, 2020)Ebben a részben szeretném ismertetni a neobankok jellemzőit, az előnyeit és a kihívásait majd szeretném Romániában az egyik legelterjedtebb neobankot bemutatni.

2.4.2. *Mi az a neobank?*

A neobank olyan digitális bank, amely csak online vagy mobilalkalmazáson keresztül érhető el, és nincs fizikai bankfiókja (Elemzőközpont, 2023). A neobankok az elmúlt években robbanásszerű növekedést mutattak, és számos országban megjelentek a piacon. Európa legnépszerűbb digitális bankjai: Revolut, Bunq, CurrencyFair, Curve, Holvi, Monese, N26, Nuri (korábban Bitwala), Soldo, Vivid Money, Wise, Lunar (Ergomania, 2022). Ezek közül a Revolut a legnépszerűbb neobank 17 országban van jelen, így a legelterjedtebb digitális bank (Business Financing, 2021).



2.2. ábra: Neobankok a világon

Forrás: Business Financing (2021)

2.4.3. *Alacsonyabb költségek és az innovatív szolgáltatások*

Az egyik fő előnye a neobankoknak, hogy a hagyományos bankokhoz képest alacsonyabb költségekkel működnek. A fizikai bankfiók hiánya és az online felületnek köszönhetően a neobankok kevesebb infrastruktúrát és személyzetet igényelnek, mint a hagyományos bankok. Ez lehetővé teszi a neobankok számára, hogy alacsonyabb díjakat számítsanak fel a szolgáltatásaikért, mint a hagyományos bankok.

A neobankok jellemzője az innovatív szolgáltatások kínálata is. A digitális platformok lehetővé teszik számukra, hogy könnyedén fejlesszenek és bevezessenek új szolgáltatásokat, amelyek a hagyományos bankoknál még nem elérhetők. Például a neobankok általában szabadabbak a pénzügyi technológiában (fintech) és a pénzügyi szolgáltatásokra

specializálódott start-upokkal (fintech start-upok) való együttműködésben, ami lehetővé teszi számukra, hogy új, innovatív szolgáltatásokat kínáljanak, mint például a peer-to-peer pénzügyek, a pénzügyi tervezési eszközök és az azonnali fizetési megoldások.

2.4.4. *A felhasználóbarát élmény*

A neobankok kiemelkedő jellemzője az is, hogy nagy hangsúlyt fektetnek a felhasználóbarát élményre és az egyszerű, könnyen használható felületre. Az online bankolási alkalmazások általában intuitív és könnyen kezelhetők, a felhasználók pedig egyszerűen intézhetik banki ügyeiket okostelefonjukról vagy számítógépükről.

A neobankok egyik előnye az is, hogy a mobilalkalmazásokra épülő banki szolgáltatásaik lehetővé teszik az ügyfelek számára, hogy bármikor, bárhol hozzáférjenek számláikhoz és tranzakcióikhoz. Ez lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy hatékonyabban kezeljék pénzüket, akár utazás közben is.

2.4.5. *A neobankok és a tradicionális bankok közötti különbségek*

A neobankok egyre növekvő népszerűségét a hagyományos bankok számos kihívásával magyarázhatjuk. Az egyik ilyen kihívás a hagyományos bankok lassú alkalmazkodása az új technológiákhoz. A hagyományos bankok általában nehézkes rendszereket és folyamatokat alkalmaznak, amelyek időigényesek és nehézkesek lehetnek a felhasználók számára. Ezzel szemben a neobankok gyakran agilisabb fejlesztési módszereket és modern technológiákat használnak, hogy a lehető legjobb felhasználói élményt biztosítsák ügyfeleik számára.

Másik kihívás, amellyel a hagyományos bankok szembenéznek, a szabályozói környezet változása. A pénzügyi szabályozó hatóságok az elmúlt években egyre inkább kiemelik az ügyfélélményt és a digitális innovációkat, és bátorítják a neobankokat az új technológiák bevezetésére és az ügyfél megelégedettség javítására.

Egy másik különbség a neobankok és a hagyományos bankok között az ügyfélszolgálat minősége. A neobankok általában az online ügyfélszolgálatra támaszkodnak, míg a hagyományos bankok rendelkeznek fizikai bankfiókokkal és hagyományos telefonos ügyfélszolgálati vonalakkal is. Azonban a neobankok általában a digitális környezetbe való integrációval és a chatbotok és az AI-alapú megoldások használatával próbálják javítani az ügyfélszolgálat minőségét és hatékonyságát. Az ügyfelek gyorsabban és egyszerűbben kapcsolódhatnak az ügyfélszolgálatához, és az ügyfélszolgálati kérdéseiket gyorsan és hatékonyan lehet kezelni. A hagyományos bankok azonban általában személyre szabottabb ügyfélszolgálatot nyújtanak, mivel a banki alkalmazottak fizikailag jelen vannak a bankfiókokban, és az ügyfelek személyesen találkozhatnak velük.

2.4.6. *Revolut*

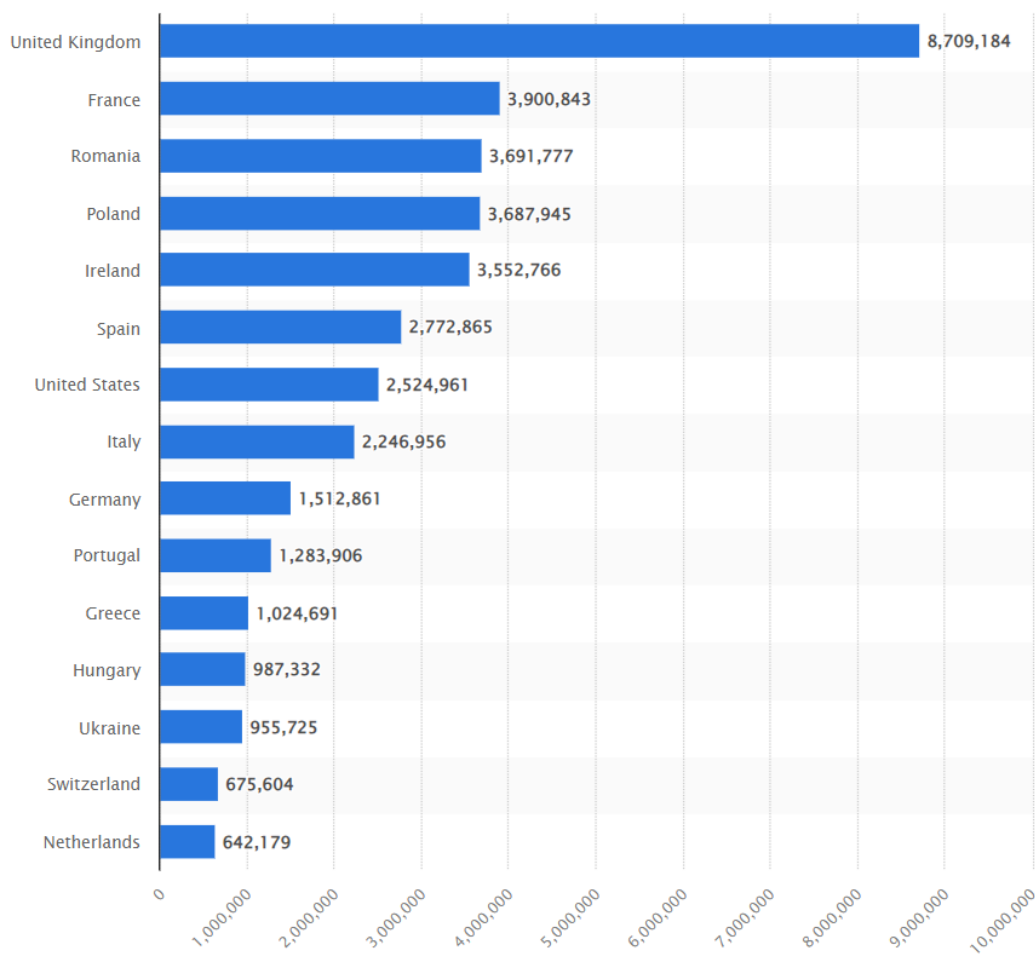
A Revolut egy globális pénzügyi technológiai vállalat, amely digitális banki szolgáltatásokat kínál a felhasználóknak. A vállalat 2015-ben alakult, és azóta nagy népszerűségre tett szert, különösen a fiatalabb generációk körében. Az ügyfelek széles körének nyújt digitális fizetési megoldásokat, banki szolgáltatásokat, valutaátváltást, valamint biztosítási és befektetési termékeket.

A Revolutot 2015-ben Nikolay Storonsky és Vlad Yatsenko alapította. Storonsky korábban a Barclays bank alkalmazottja volt, és számos olyan problémát tapasztalt a hagyományos banki rendszerben, amelyekre az embereknek nem volt megoldása. Ez vezette őt a Revolut megtervezéséhez, amely egy digitális banki szolgáltatás, amely sokkal rugalmasabb és hatékonyabb, mint a hagyományos bankok.

A Revolut egy széles körű szolgáltatási portfóliót kínál a felhasználóknak. Ezek közé tartozik a digitális fizetési megoldások, például a Revolut kártyák, amelyeket a világ több mint 150 országában elfogadnak. A felhasználók az alkalmazásból tudják vezérelni a kártyák használatát, például beállíthatják a tranzakció limitet, vagy letilthatják a kártyát, ha elveszítik.

A Revolut további szolgáltatásai közé tartozik a valutaátváltás, amely lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy az alkalmazáson keresztül rögzített árfolyamokon cseréljenek pénzt, akár 30 különböző valutában. A felhasználók továbbá hozzáférhetnek a banki szolgáltatásokhoz, amelyek közé tartozik az állandó és ideiglenes banki átutalások, valamint a betétek és kivonások kezelése. Az alkalmazás további funkciói közé tartoznak a biztosítási és befektetési termékek, például az életbiztosítások és az arany befektetési lehetőségek.

A Revolut az ügyfelek biztonságát elsődlegesnek tartja. Az alkalmazás biztonsági intézkedései közé tartozik a kétlépcsős hitelesítés és az azonnali értesítés, ha a felhasználó fiókja bármilyen gyanús aktivitást mutat. A Revolut továbbá a Mastercard és a Visa kártyarendszerein keresztül működik, így biztosítva a tranzakciók biztonságát és a pénzügyi adatok védelmét (Revolut, 2023).



2.3. ábra: *A Revolut alkalmazás letöltéseinek száma világszerte 2023 februárjában*

Forrás: Statist, 2023

3. Anyag és módszer

A kutatásom során egy kérdőívet használtam az adatok gyűjtéséhez, majd az SPSS (StatisticalPackagefortheSocialSciences) programot alkalmaztam az adatok elemzéséhez. A következőkben részletesen bemutatom a kutatás folyamatát és az alkalmazott elemzési módszereket.

3.1. Adatgyűjtés

Az adatgyűjtés során először egy strukturált kérdőívet készítettem, amely a pénzügyi digitalizáció különböző aspektusaira vonatkozó kérdéseket tartalmazott. A kérdőív célja az volt, hogy feltérképezze az egyének digitális pénzügyi szokásait, preferenciáit és élményeit. A kérdések különböző skálákat, nyitott és zárt kérdéseket, valamint demográfiai információkat tartalmaztak. A kérdőív anonim volt, és az adatgyűjtési folyamat során biztosítottam a résztvevők magánéletének védelmét.

Az adatgyűjtés elektronikus formában történt, ahol az online platformokon keresztül elérhetővé tettem a kérdőívet. Az adatgyűjtés időtartama alatt törekedtem a résztvevők diverzitására, hogy különböző korosztályokat, nemeket és pénzügyi tapasztalatokat fedjenek le. Összesen 187 választási helyet sikerült elérnem, amelyek széleskörű választ adtak a kutatási kérdésekre.

3.2. Kérdőíves kutatás módszertana

A kérdőíves kutatási módszer egy nagyon népszerű és elterjedt módszer a kutatók körében, mert alacsony költségű, gyors és egyszerűen megvalósítható. A kérdőíves kutatások alkalmazhatóak szinte bármilyen témakörben, és a kérdezőnek lehetősége van arra, hogy a megfelelő kérdéseket tegye fel a megfelelő személyeknek.

Lehetővé teszi a kutató számára, hogy sok emberrel kapcsolatba lépjen egyszerre, és nagyon pontos adatokat gyűjtsön be a kutatás témájáról. A kérdőívek könnyen terjeszthetők, és a válaszadók számára is könnyen kitölthetők. Továbbá a kérdőíves kutatás lehetővé teszi a kutató számára, hogy a válaszadók által adott válaszokat anonim módon gyűjtse, ami segít a válaszadók kényelmének biztosításában.

Azért választottam ezt a módszert dolgozatomhoz elkészítéséhez, mert az egyének pénzügyi digitalizációja egy széles témakör amihez sok különböző fajta adatot lehet gyűjteni és a kérdőíves kutatás segítségével pedig gyorsan és egyszerűen lehet kérdezni a szükséges adatokat.

3.3. Adatok elemzése az SPSS programmal

Az adatok elemzéséhez az SPSS programot használtam, amely lehetővé teszi a statisztikai elemzések széles skálájának végrehajtását. Az adatokat a programba importáltam, és előkészítettem az elemzésre. Ez magában foglalta az adatok tisztítását, kódolását és a hiányzó adatok kezelését. Az adatokat számos változóra osztottam fel, amelyek a kérdőívben szereplő különböző témákat és aspektusokat reprezentálták. Az adatelemzés során különböző

statisztikai technikákat alkalmaztam a kutatási kérdések megválaszolására. A következő elemzési módszereket használtam:

1. Klaszter elemzés

Az adatokat klaszter elemzésnek vettem alá annak érdekében, hogy azonosítsam a hasonló jellemzőkkel rendelkező csoportokat a válaszadók között. Ez a módszer lehetővé teszi, hogy a válaszadókat homogén csoportokba rendezzük, amelyek hasonló válaszokat adtak a kérdésekre (Csallner András Erik 2015). A klaszterelemzés során a válaszok közötti hasonlóságot és különbségeket számos statisztikai technika segítségével mértem.

2. Korreláció vizsgálat

A kérdőívben található változók közötti kapcsolatokat korreláció vizsgálat segítségével elemeztem. Ennek célja az volt, hogy megállapítsuk, hogy a változók között milyen erős és irányú kapcsolatok léteznek. A korrelációs analízis segítségével számszerű értékekkel jellemezhetők ezek a kapcsolatok, és meghatározható, hogy mennyire állnak összefüggésben egymással a vizsgált változók (Csallner András Erik 2015).

3. Kereszt táblák elemzése

A kereszt táblák segítségével vizsgáltam a kategorikus változók közötti kapcsolatokat. Ez a módszer lehetővé teszi a változók közötti összefüggések feltárását és a kapcsolódó statisztikai értékek számítását. A kereszt táblázatok segítségével könnyen áttekinthetővé válnak a változók közötti kapcsolatok és az esetleges mintázatok (Csallner András Erik 2015).

3.4. Kutatásom célja

A kutatásom célja az lenne, hogy megértsük az egyének pénzügyi digitalizációját, hogy melyek azok a faktorok, amelyek befolyásolják őket a digitális pénzügyi szolgáltatások használatában, valamint hogy milyen kihívásokkal szembesülnek az ilyen szolgáltatások használata során. Ennek segítségével szeretném jobban megérteni, hogyan lehet növelni az egyének bizalmát és szolgáltatásokhoz való hozzáférést a digitális pénzügyi szolgáltatások terén, és hogyan lehet segíteni őket a digitális pénzügyi átállásban.

3.5. Hipotézisek

A kutatásom hipotézisei a következők:

H1: Az online vásárlásokat gyakrabban végző személyek nagyobb valószínűséggel használják az internetes banki szolgáltatásokat, mivel ezek lehetővé teszik a gyors és egyszerű fizetést.

H2: Az egyének többsége nem bíz meg egy olyan banki szolgáltatásban, amit csak online ér el.

H3: A fiatalabb korosztály nagyobb valószínűséggel használja a mobilalkalmazásokat és neobankokat.

H4: A magasabb jövedelemmel rendelkezők nagyobb valószínűséggel használnak befektetési és megtakarítási funkciókat az online banki alkalmazásokban.

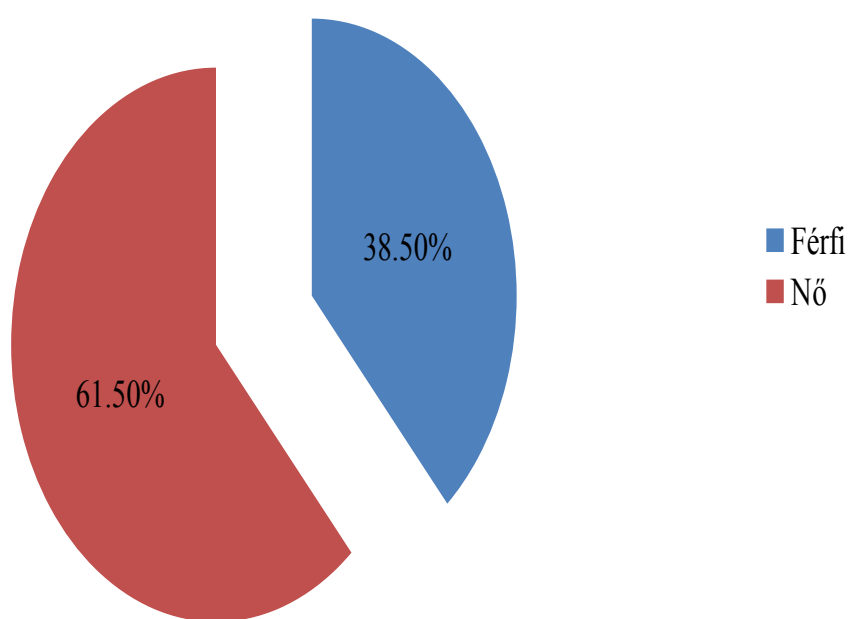
H5:Az egyének többsége tudja, hogy a Revolut betétekért nincs Országos betétbiztosítási Alap.

4. Eredmények és értékelésük

A kutatás során a kérdőív segítségével számos információt gyűjtöttem az egyének pénzügyi szokásairól, a mobilbankolásról és a neobankokról. Az eredmények alapján bemutatom a gyakorlati kutatás eredményeit, valamint ellenőrzöm a korábban megfogalmazott hipotéziseket. A kapott adatok feldolgozása az SPSS programmal készült.

4.1. Kérdőíves felmérés szocio-demográfiai részének kiértékelése

1. Az Ön neme?

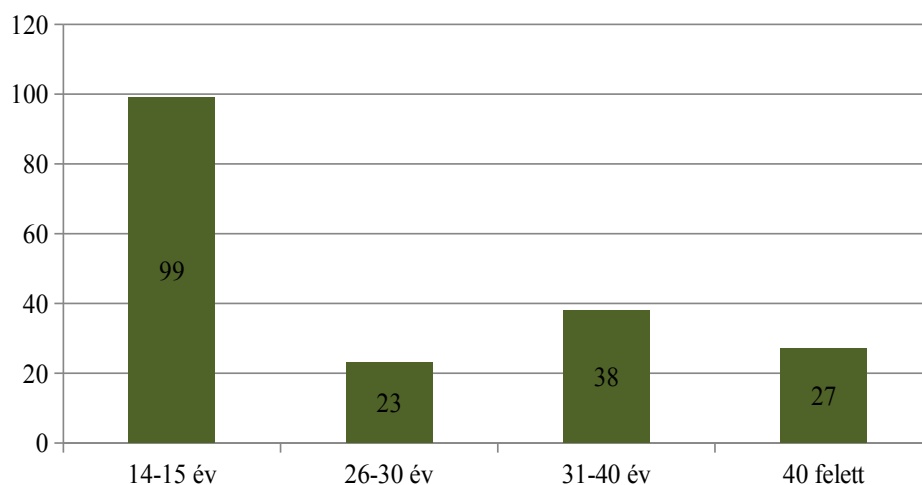


4.2. ábra: *Aválaszadók nem szerinti eloszlása*

Forrás: Saját szerkesztés

A fenti diagram azt mutatja, hogy az adott kérdőívben részt vevő válaszadók között az eloszlás a nemek szerint eltérő. A válaszadók 61,5%-a nő, míg a válaszadók 38,5%-a férfi. A nagyobb női részvétel azt sugallhatja, hogy a nők aktívabban részt vesznek a pénzügyi digitalizációval kapcsolatos kérdésekben vagy, hogy a pénzügyi digitalizáció iránti igény női körökben erősebb.

2. Az Ön korosztálya?

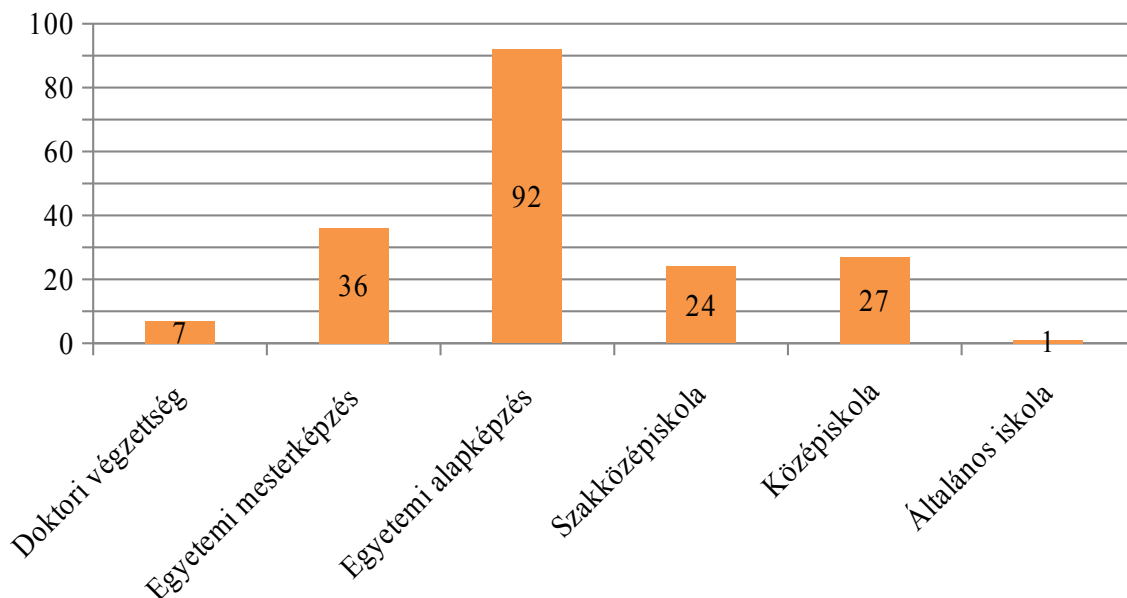


4.3. ábra: A válaszadók életkor szerinti eloszlása

Forrás: Saját szerkesztés

A fenti diagramon a válaszadók életkor szerinti eloszlása látható, amin megfigyelhető, hogy leginkább a fiatalabb 14-25 év közötti korosztálynál a legelterjedtebb a digitális pénzügyi szolgáltatások használata. Ez annak tudható be, hogy a fiatalabb generációk gyakrabban nőnek fel technológiai eszközök és az internet használatával. Ők olyan digitális környezetben nőnek fel, ahol a technológia mindennapos eszközzé vált. Ennek eredményeként nagyobb valószínűséggel ismerik és használják a digitális pénzügyi szolgáltatásokat.

3. Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?

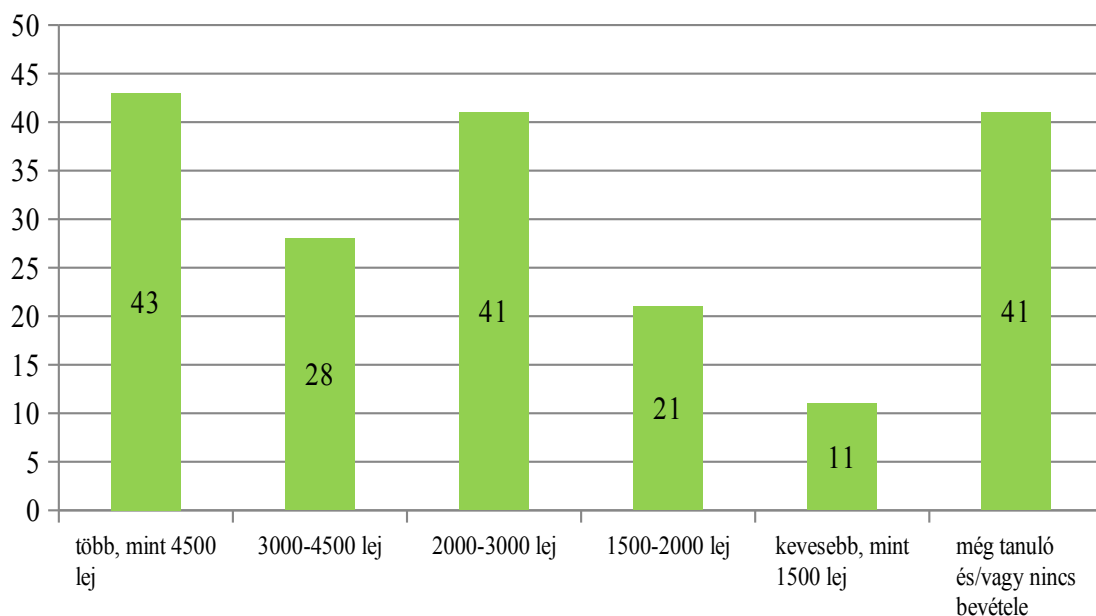


4.4. ábra: A válaszadók végzettség szerinti eloszlása

Forrás: Saját szerkesztés

A fenti diagramon a válaszadók végzettség szerinti eloszlása látható, amin megfigyelhető hogy az egyetemi alapképzésen és mesterképzésen részt vevő egyének nagy számban foglalkoznak a pénzügyi digitalizációval, ami a magasabb szintű oktatásukhoz és a digitális technológiákhoz való hozzáférésükhöz köthető. Ugyanakkor más végzettséggel rendelkezők is érdeklődést mutatnak és használják ezeket a digitális szolgáltatásokat, bár kisebb arányban.

4. Az Ön havi jövedelme?

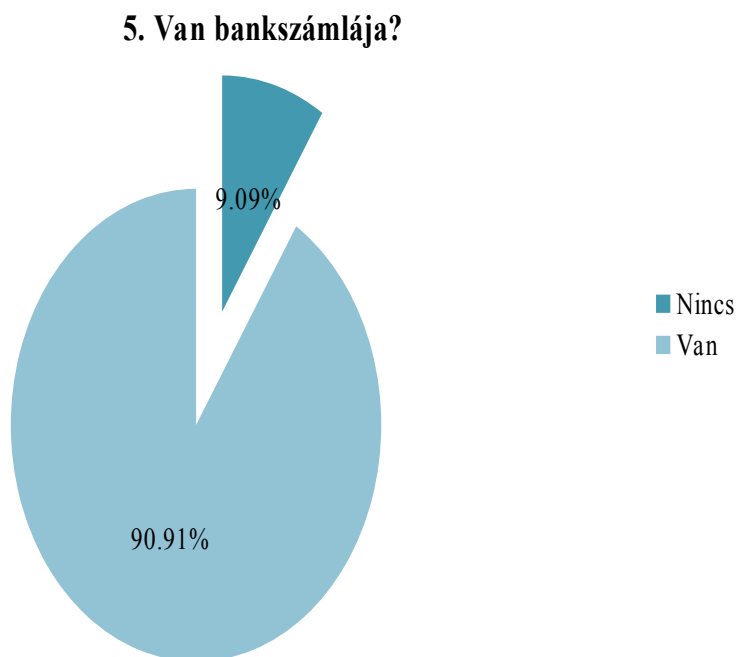


4.5. ábra: A válaszadók jövedelmük szerinti eloszlása

Forrás: Saját szerkesztés

A fenti diagram a válaszadók jövedelmük szerinti eloszlását mutatja, amin megfigyelhető, hogy az egyének pénzügyi digitalizációja jelentős mértékben függ a jövedelmi szinttől. Magasabb jövedelemszinttel rendelkező egyének nagyobb valószínűséggel használnak digitális pénzügyi szolgáltatásokat, míg alacsonyabb jövedelemmel rendelkezők esetében kevesebb valószínűséggel. Megfigyelhető az is, hogy a tanulók esetében, akiknek nincs még jövedelmük tehát a fiatalabb korosztály, az ők körükben szintén nagyobb az érdeklődés, ez a korosztályuknak is betudható viszont azzal is magyarázható, hogy sok tanuló más városban kezdi el a felsőbb oktatást, ami azt jelenti, hogy megnő a kiadásuk és a szülők a távolból az anyagi biztonságot a digitalizációnak köszönhetően könnyedén biztosíthatják.

4.2. A kérdőív 2. részének a banki szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseinek elemzése



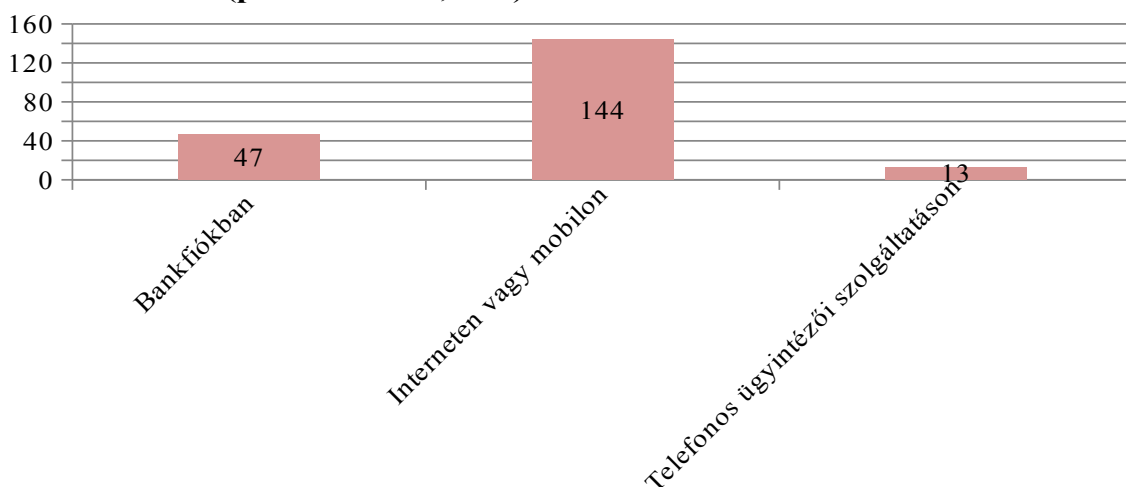
4.6. ábra: Bankszámlával rendelkezők

Forrás: Saját szerkesztés

A fenti diagram megmutatja, hogy a válaszadók 90,91%-a rendelkezik bankszámlával, míg a válaszadók 9,09% nem rendelkezik. Ez a magas arányú bankszámla-birtoklás pozitív jelzést küldhet a pénzügyi inklúzió és a digitális gazdaság fejlődése tekintetében. A bankszámla lehetőséget nyújt a válaszadóknak arra, hogy jobban bekapcsolódjanak a gazdasági folyamatokba, könnyebben végezzenek tranzakciókat és hozzáférjenek a pénzügyi szolgáltatásokhoz. Ezen keresztül pedig javíthatják pénzügyi helyzetüket és lehetőségeiket.

Azonban a diagramból kiolvasható, hogy van egy kisebb csoport (9,09%), akiknek nincs bankszámlája. Ezek az okok lehetnek pénzügyi korlátok, a pénzügyi rendszerhez való hozzáférés hiánya, bizalmatlanság a pénzintézetek iránt vagy a pénzügyi ismeretek hiánya. Ez azt sugallhatja, hogy további erőfeszítésekre van szükség a pénzügyi inklúzió előmozdítására és a digitális pénzügyi szolgáltatások elérhetőségének növelésére az ilyen csoportok számára.

6. Hogyan kezeli a bankszámláját/bankügyeit (pl. átutalások, stb.)?



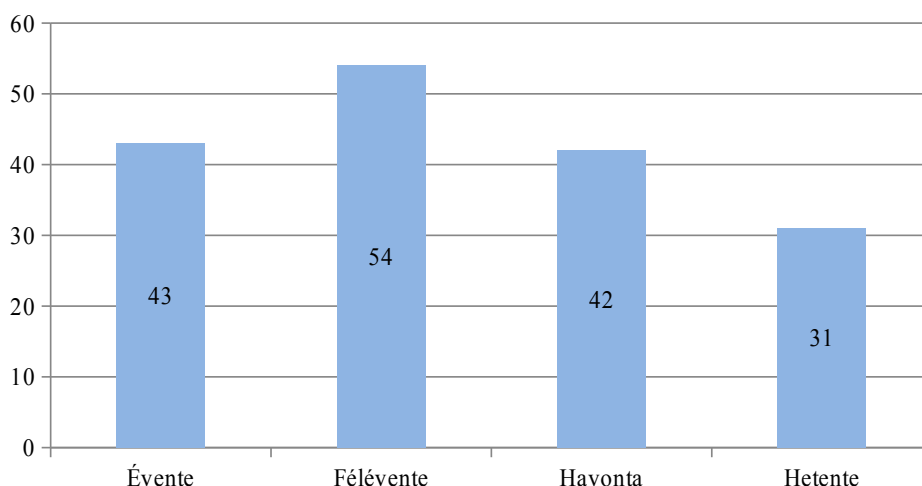
4.7. ábra: A válaszadók bankügyeinek kezelésének módja

Forrás: Saját szerkesztés

A diagramon látható, hogy a válaszadók legnagyobb arányban az interneten vagy mobilon keresztül kezelik bankszámlájukat és bankügyeiket. Ez azt jelzi, hogy a digitális csatornák, mint például az internetes banki platformok vagy a mobilbanki alkalmazások, nagyon népszerűek és előnyösek az egyének számára a pénzügyekkel kapcsolatos tevékenységeikhez.

Ezzel szemben a telefonos ügyintézői szolgáltatások a legkevésbé népszerűek a válaszadók körében. Ez azt jelentheti, hogy a telefonon keresztüli banki ügyintézés kevésbé kényelmes vagy időigényesebb lehet a válaszadók számára. Az emberek inkább választják az online csatornákat, mivel azok gyorsabbak, rugalmasabbak és könnyebben hozzáférhetőek.

7. Milyen gyakran jár bankfiókjában?

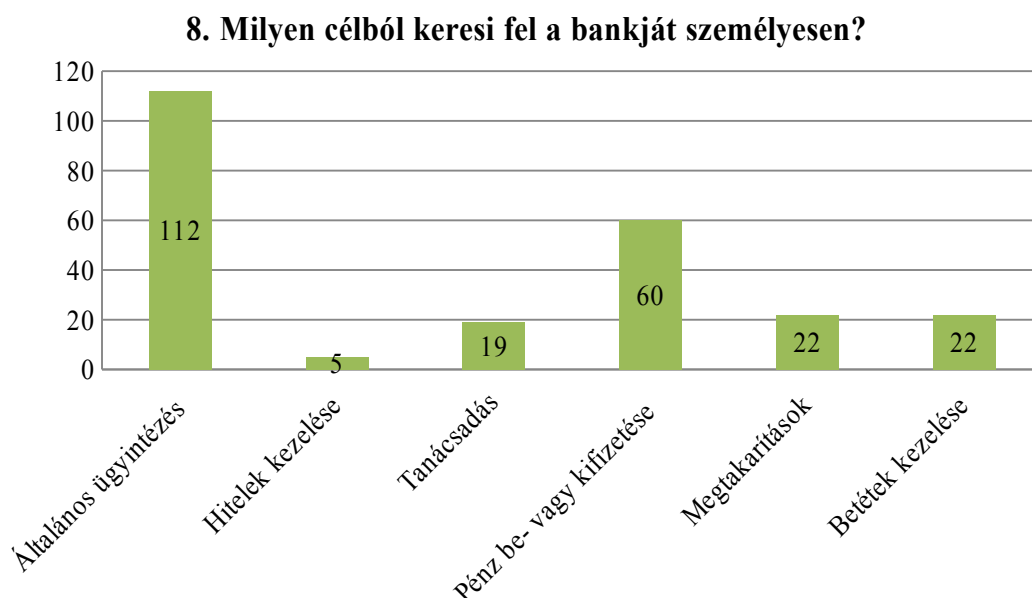


4.8. ábra: A válaszadók bankfiókba járásának gyakorisága

Forrás: Saját szerkesztés

A diagramon látható, hogy a válaszadók különböző gyakorisággal járnak bankfiókba. Az adatok azt mutatják, hogy a válaszadók nagyobb része nem jár rendszeresen bankfiókban. Ez

azt sugallhatja, hogy a válaszadók inkább digitális csatornákat használnak a banki ügyeik intézésére, és ritkábban veszik igényben a hagyományos bankfiókban történő személyes ügyintézt. Ugyanakkor fontos megjegyezni, hogy még mindig van egy jelentős csoport, akik havonta vagy hetente látogatják a bankfiókokat. Ez az arány összesen 73 fő, ami a válaszadók mintegy 40%-át teszi ki. Ezek a válaszadók személyes interakciót és közvetlen ügyintézt preferálnak, ami fontos számukra a pénzügyeikkel kapcsolatos döntések meghozatalában.

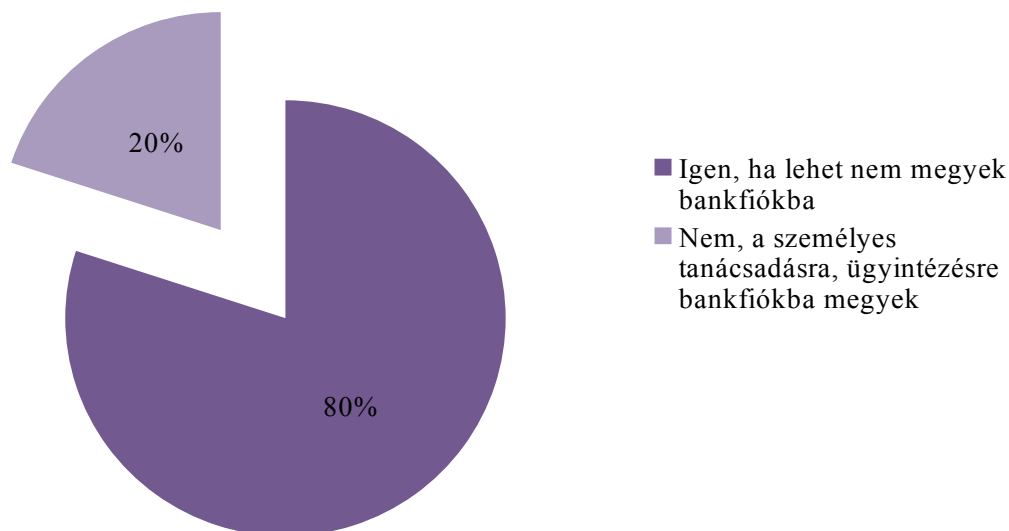


4.9. ábra: A válaszadók céljai a személyes banki találkozók során

Forrás: Saját szerkesztés

A diagram azt ábrázolja, hogy a válaszadók milyen célból keresik fel személyesen a bankot, és milyen banki ügyeket intéznek el ott. Az általános ügyintézés a leggyakoribb cél, amelyet a válaszadók megjelöltek (112 személy). Ez arra utal, hogy az emberek széles körű banki szolgáltatásokat vesznek igénybe a bankfiókban, például számlakezelést, tranzakciókat vagy más általános banki tevékenységeket. A pénz be vagy kifizetése szintén jelentős (60 személy), ami azt mutatja, hogy sok ember a bankfiókban végzi a készpénz befizetést vagy kifizetést. Ez lehet a fizetések, számlafizetések vagy más készpénzügyek kezelése.

9. El tudná képzelni, hogy csak online intézi a pénzügyeit?



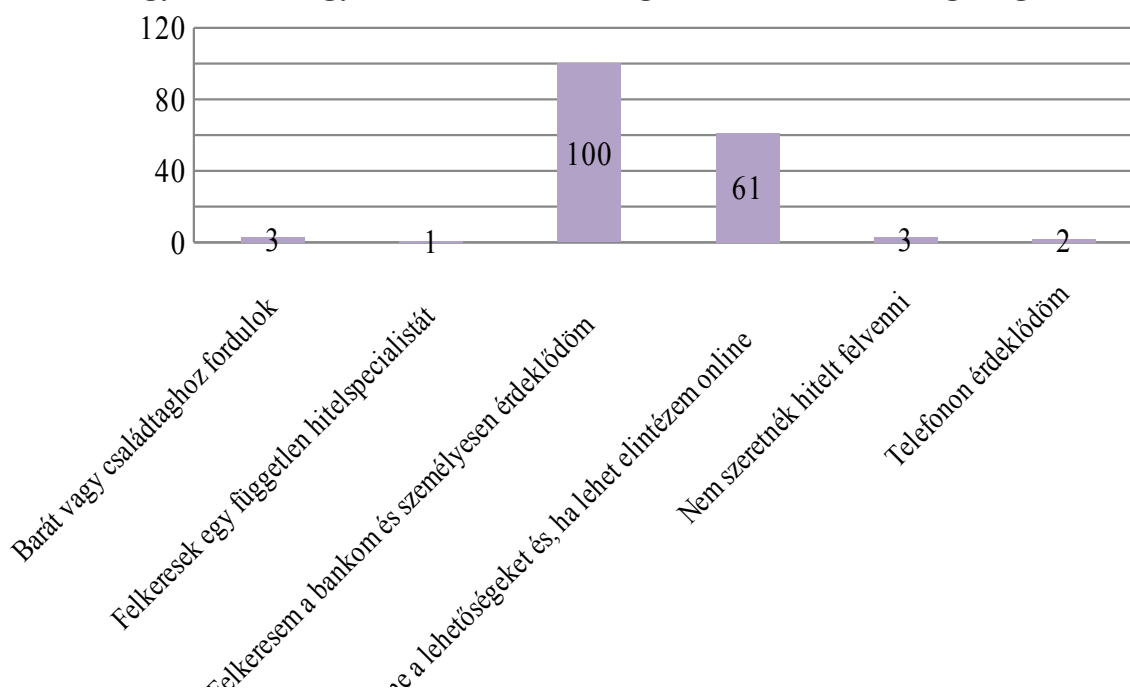
4.10. ábra: Onlinepénzügyi ügyintézés elfogadottsága a válaszadók körében

Forrás: Saját szerkesztés

A diagram azt mutatja, hogy a válaszadók mennyire nyitottak az online pénzügyi ügyintézésre, vagyis hogy el tudják-e képzelni, hogy csak online módon intézzék pénzügyeiket. Az adatok szerint a válaszadók jelentős többsége, azaz 80%, nyitott az online pénzügyi ügyintézésre. Ez azt sugallja, hogy a megkérdezettek szívesen használnák az internetes vagy mobilbanki szolgáltatásokat, hogy elvégezzék pénzügyi tranzakcióikat, kezeljék számláikat és egyéb banki ügyeiket. Ez a magas arány azt mutatja, hogy az emberek egyre inkább elfogadják és preferálják a digitális csatornákat a pénzügyeik intézésére. Ugyanakkor 20% -a válaszadók nem tudja elképzelni, hogy kizárólag online módon intézzék pénzügyeiket, és továbbra is személyes tanácsadást és ügyintéризést keresnek a bankfiókban. Ennek az lehet az oka, hogy bizonyos ügyekben, például bonyolultabb pénzügyi döntésekben vagy tanácsadásra van szükségük, amit a személyes találkozók nyújtanak.

A diagram tehát azt mutatja, hogy bár a válaszadók többsége nyitott az online pénzügyi ügyintézésre, továbbra is van egy kisebb részük, akik preferálják a személyes találkozót és tanácsadást a bankfiókokban. Ez a kettős megközelítés azt jelzi, hogy a digitális pénzügyek elterjedése mellett továbbra is fontos szerepet játszik a személyes interakció és a banki szolgáltatások hagyományos formái.

10. Tegyük fel, hogy hitelre van szüksége, hova fordulna segítségért?



4.11. ábra: A válaszadók hol keresik a hitelfelvételi lehetőségeket

Forrás: Saját szerkesztés

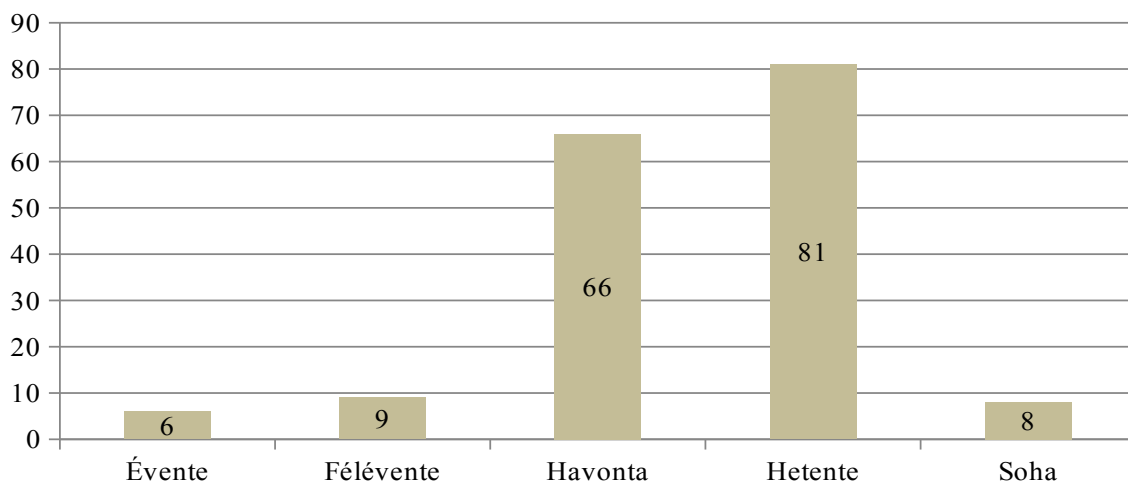
A diagram azt mutatja, hogy a válaszadók hol keresik a hitelfelvételi lehetőségeket, vagyis hogy milyen forrásokhoz fordulnak, amikor hitelt szeretnének felvenni. Az adatok szerint a válaszadók közül a legnagyobb arányban, azaz 100 személy, személyesen felkeresi a bankot és ott érdeklődik a hitelfelvételi lehetőségekről. Ez azt jelzi, hogy a banki intézmények továbbra is meghatározó szerepet játszanak a hitelfelvételi folyamatban, és a válaszadók többsége személyes konzultációt és tájékoztatást keres tőlük.

Ezenkívül 61 személy az online lehetőségeket választaná, azaz az interneten keresné és intézné a hitelfelvételt. Ez azt mutatja, hogy egyre többen fordulnak az online platformokhoz, például a banki weboldalakhoz vagy mobilalkalmazásokhoz, amikor hitelhez szeretnének jutni. Az online keresés és ügyintézés kényelmes és gyors lehetőségeket nyújthat a válaszadóknak.

Egy kisebb részük, 3 személy, független hitelspecialistához fordulna, míg mások (3 személy) egy barátához vagy családtaghoz, illetve 2 személy telefonon érdeklődne a hitelfelvételi lehetőségekről. Ezek az alternatívák mutatják, hogy vannak olyan válaszadók, akik más forrásokat keresnek és személyes kapcsolatokra támaszkodnak a hitelfelvétel során.

Végül, 3 személy nyilatkozott úgy, hogy nem szeretne semmilyen formában hitelt felvenni.

11. Milyen gyakran vásárol bármilyen terméket/szolgáltatást online bankkártyával vagy banki mobilalkalmazással?



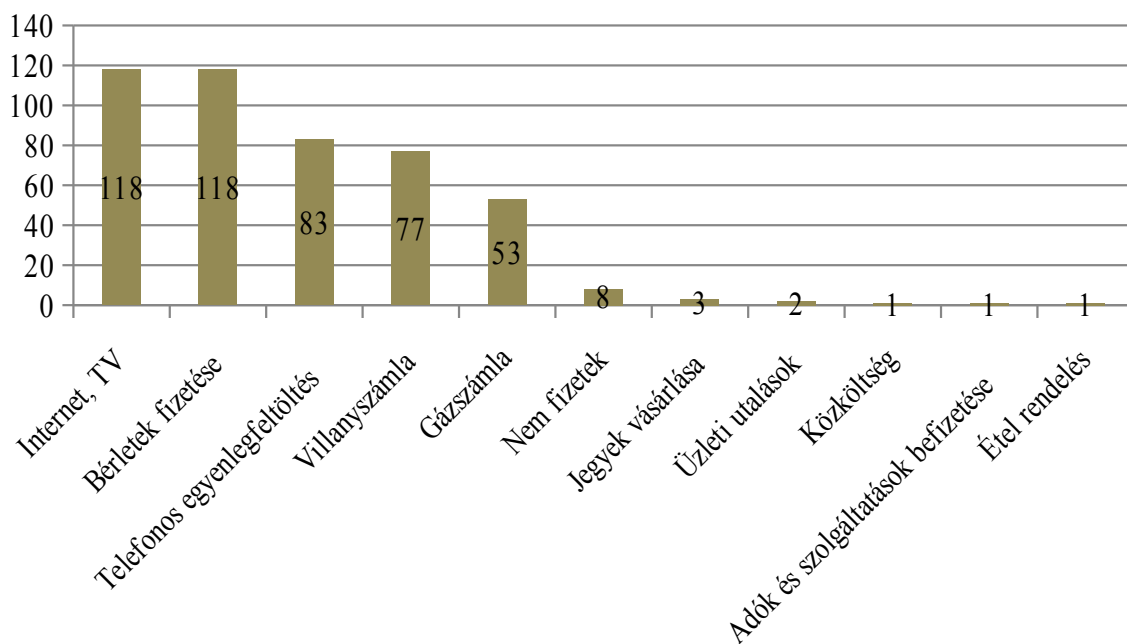
4.12. ábra: *A válaszadók online vásárlásának gyakorisága*

Forrás: Saját szerkesztés

A fenti diagramon látható, hogy a válaszadók különböző gyakorisággal folytatnak online vásárlásokat. A legnagyobb arányban, 81 személy, hetente vásárol online. Ez azt sugallja, hogy ezek a válaszadók rendszeresen és gyakran használják az online vásárlási lehetőségeket. Valószínűleg számukra kényelmes és vonzó az online vásárlás, és szívesen élnek ezzel a lehetőséggel. Hasonlóképpen, 66 személy havonta vásárol online. Ez is jelentős arányt képvisel, és azt mutatja, hogy ezek a válaszadók is rendszeresen élnek az online vásárlás előnyeivel.

Ezzel szemben, kisebb arányban, 9 személy félévente, és 6 személy évente vásárol online. Ez azt jelenti, hogy ezek a válaszadók ritkábban veszik igénybe az online vásárlási lehetőségeket, és valószínűleg kevésbé támaszkodnak rájuk a pénzügyi tranzakcióik során. Továbbá, 8 személy nyilatkozott úgy, hogy soha nem vásárol online. Ezek a válaszadók valószínűleg más módon intézik vásárlásaikat, vagy nem érzik kényelmesnek vagy biztonságosnak az online vásárlást.

12. Banki mobilalkalmazások, milyen típusú havi kifizetéseket vége

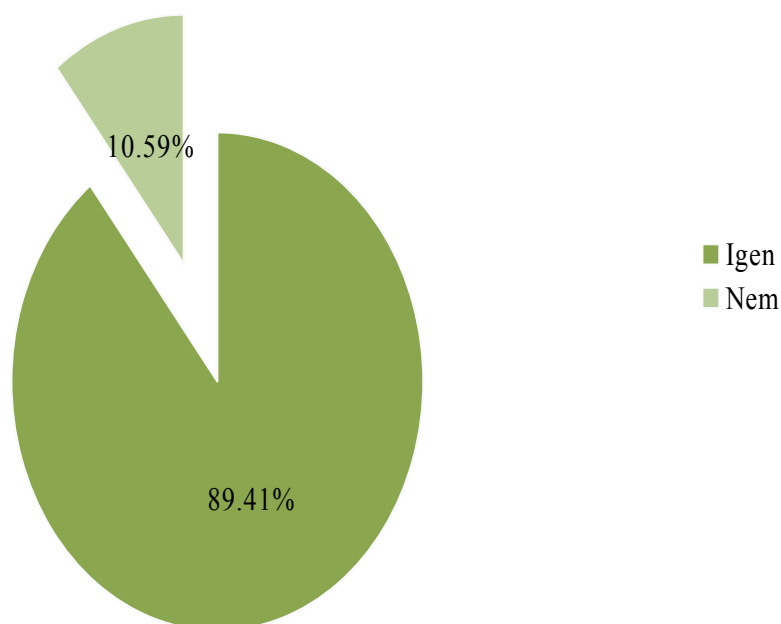


4.13. ábra: A válaszadók havi kifizetéseinek típusai

Forrás: Saját szerkesztés

A diagram azt ábrázolja, hogy a válaszadók milyen típusú havi kifizetéseket végeznek banki mobilalkalmazások segítségével. Az adatok alapján látható, hogy a válaszadók széles körűen használják, különböző havi kifizetések intézésére. Az internet- és TV-szolgáltatások (118 személy), bérletek és telefonos egyenlegfeltöltés (118 személy) a leggyakoribb felhasználási területek. Észrevehető az is, hogy a válaszadók közül 83 személy a mobilalkalmazást preferálja a telefonos egyenlegük feltöltéséhez. Továbbá, látható, hogy a válaszadók egyéb havi kifizetéseket is intéznek a mobilalkalmazás segítségével, például villanyszámla (77 személy), gázszámla (53 személy), jegyek vásárlása (3 személy), üzleti utalások (2 személy), közköltség és adók/szolgáltatások befizetése (1-1 személy), valamint akár az ételrendelést is (1 személy). Ez azt jelzi, hogy az egyének kényelmesen és hatékonyan kezelik pénzügyeiket a mobilalkalmazások segítségével, és szívesen élnek a digitalizáció által nyújtott lehetőségekkel a mindennapi pénzügyek intézésében. Ugyanakkor kerül 8 olyan személy is akik nem hajlandók élni ezekkel a lehetőségekkel.

13. Ön használ bármilyen netbankot (banki mobilalkalmazást) a telefonján?

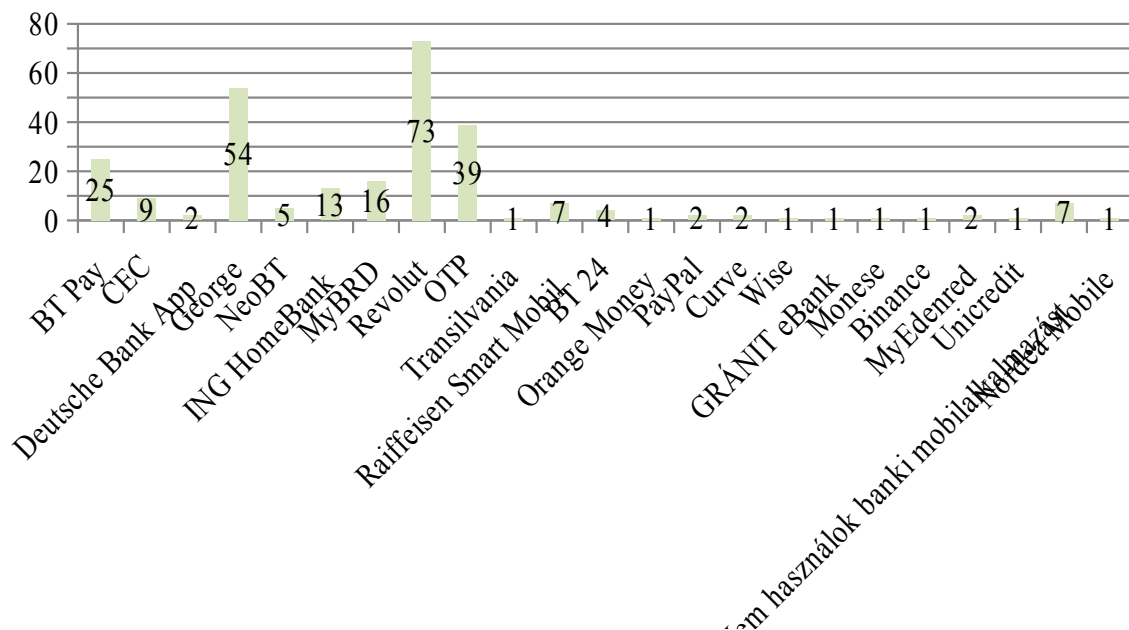


4.14. ábra: A válaszadók netbank használata

Forrás: Saját szerkesztés

Ez a diagram azt ábrázolja, hogy a válaszadók hány százaléka használ banki mobilalkalmazást a telefonján. Az adatok alapján látható, hogy az válaszadók többségének (89,41%) van banki mobilalkalmazása és használja azt pénzügyei intézésére. A magas arány azt mutatja, hogy a válaszadók kényelmesen és hatékonyan kezelik pénzügyeiket a mobilalkalmazás segítségével, ami jelentős előnyöket kínál számukra, például gyors és egyszerű hozzáférés a bankszámlájukhoz, pénzügyi tranzakciók végzése és számlainformációk kezelése mobiltelefonjukon keresztül. Ez a tendencia további digitalizációra és az online pénzügyi szolgáltatások iránti növekvő igényre utal. Ugyanakkor, kisebb részük (10,59%) nem használ banki mobilalkalmazást. Ennek okai különbözőek lehetnek, például technológiai korlátok, biztonsági aggályok vagy egyszerűen az, hogy preferálják más módszereket a pénzügyeik intézésére. Ez a csoport azonban kisebbséget képvisel a válaszadók között.

14. Melyik piacon kapható személyes pénzügyeit kezelő alkalmazást használja?



4.15. ábra: A válaszadók által használt pénzügyeiket kezelő alkalmazások

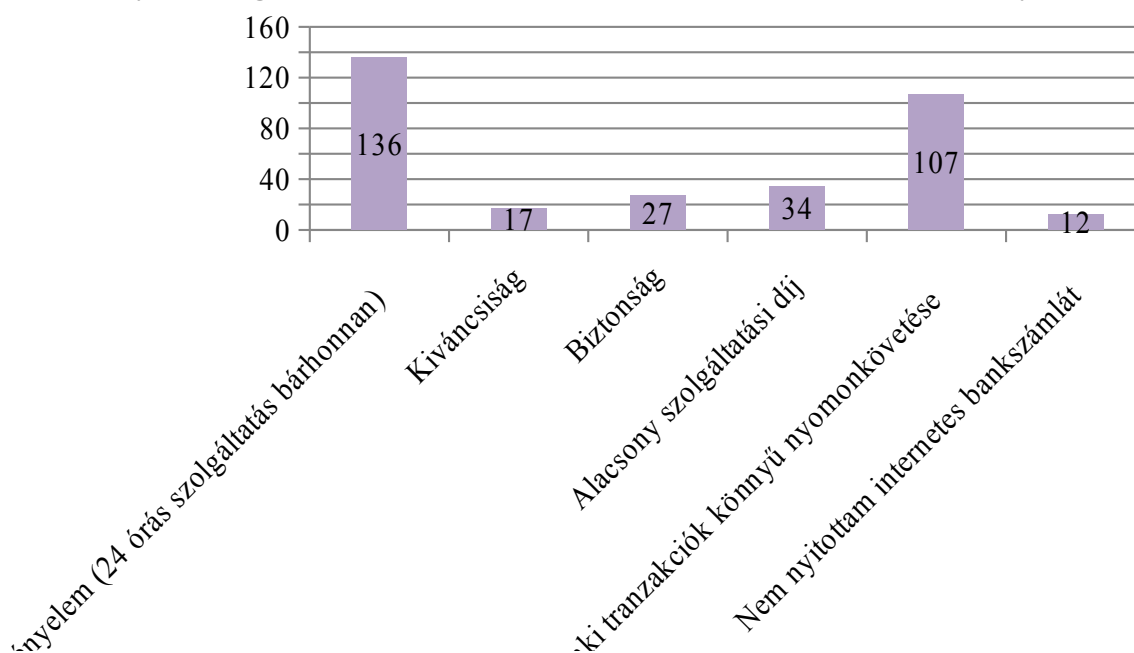
Forrás: Saját szerkesztés

A fenti a diagram azt mutatja, hogy a válaszadók milyen különböző személyes pénzügyeket kezelő alkalmazásokat használnak. A legnépszerűbb alkalmazás a Revolut, amelyet 73 személy használ. Ezután következik a George alkalmazás 54 felhasználóval, majd a BT Pay 25 felhasználóval. A CEC, NeoBt és MyBRD alkalmazások kisebb népszerűséggel rendelkeznek, míg az OTP és a Raiffeisen alkalmazásait 39 illetve 7 személy használja.

Ez a diagram azt sugallja, hogy a válaszadók között jelentős a változatosság az alkalmazások használatában. A Revolut népszerűsége valószínűleg a funkciók széles skálájának és a nemzetközi pénzügyi tranzakciók egyszerűségének köszönhető. A George alkalmazás vonzó lehet azok számára, akik az Erste Bank ügyfelei és könnyen hozzáférhetnek a banki szolgáltatásokhoz. Az OTP és a Raiffeisen bankok által kínált alkalmazások is elterjedtek, ami a bankok hírnevének és piaci jelenlétüknek tudható be.

Fontos megjegyezni, hogy a válaszadók közül néhányan nem használnak semmilyen ilyen típusú alkalmazást. Ennek oka lehet a biztonsági aggályok, az alkalmazások használatának hiánya vagy egyszerűen az, hogy még nem találták meg az igényeiknek legmegfelelőbb megoldást.

15. Melyek a legfontosabb okok, amiért internetes bankszámlát nyitott?

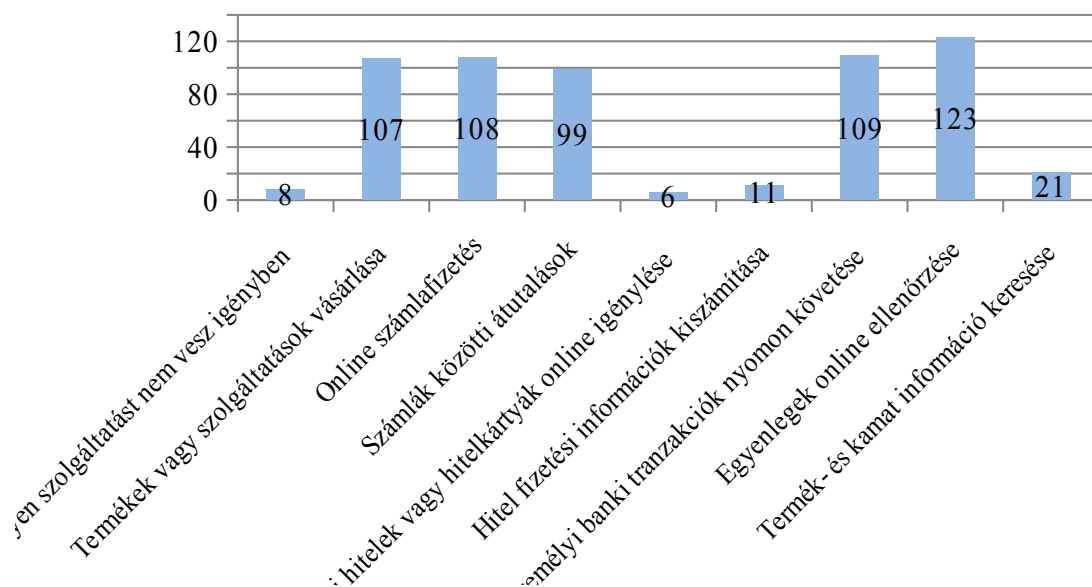


4.16. ábra: A válaszadók legfontosabb okai az internetes bankszámla nyitására

Forrás: Saját szerkesztés

A diagram azt ábrázolja, hogy a válaszadók miért döntöttek az internetes bankszámla nyitása mellett. Az eredmények alapján a legtöbb válaszadó a kényelem és a 24 órás szolgáltatás előnyeit emelte ki, ami azt jelenti, hogy az interneten keresztül bármikor és bárhol elérhetik bankszámlájukat és pénzügyeiket kezelhetik. A második leggyakoribb ok a banki tranzakciók könnyű nyomonkövetése, ami azt jelenti, hogy az internetes bankszámla lehetővé teszi a gyors és átlátható módon történő pénzügyi műveletek követését. Az alacsony szolgáltatási díjak és a biztonság is fontos szempontok a válaszadók számára, akik így a költséghatékony és biztonságos online bankolást preferálják. Néhány válaszadó kíváncsiságból nyitott internetes bankszámlát, míg mások nem választották ezt az opciót.

16. Milyen banki szolgáltatásokat vesz igénybe, az ön internetbankjának kínálatából

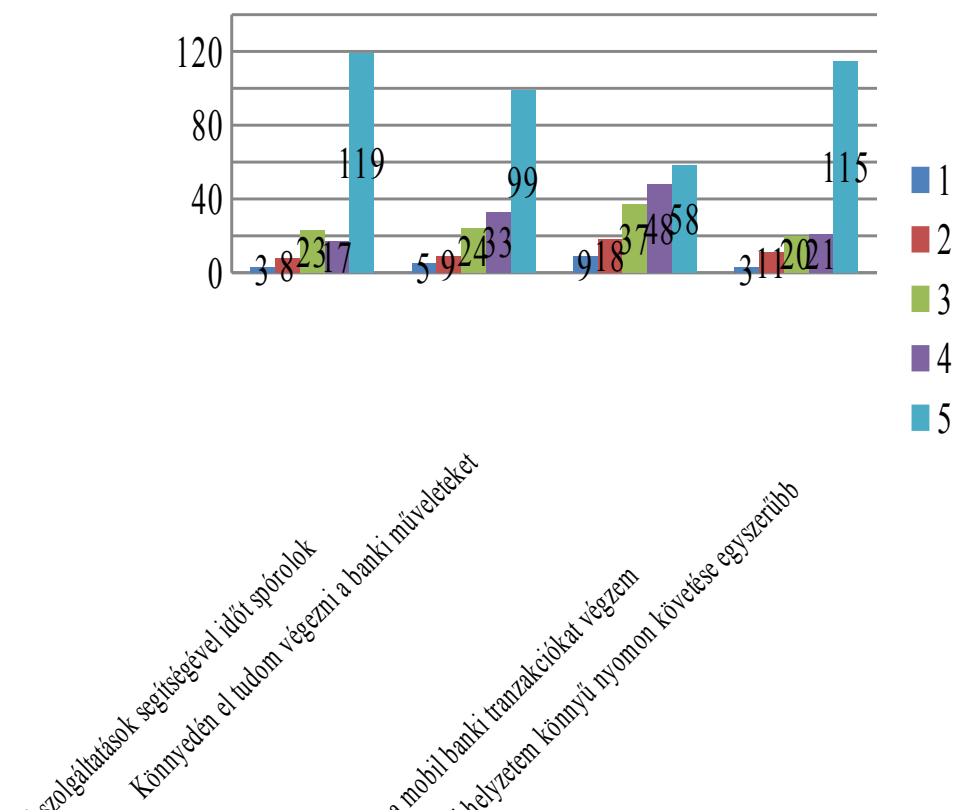


4.17. ábra: Egyének által igénybe vett banki szolgáltatások az internetbanki kínálatban

Ez a diagram azt mutatja, hogy az egyének milyen banki szolgáltatásokat vesznek igénybe az internetbankjuk kínálatából. A válaszadók széles körben használják az internetbankot, és számos különböző szolgáltatást vesznek igénybe. A leggyakrabban igénybe vett szolgáltatások közé tartozik a termékek vagy szolgáltatások vásárlása, az online számlafizetés lehetősége, valamint a számlák közötti átutalások lehetősége. A válaszadók értékelik az internetbank nyújtotta kényelmet és rugalmasságot, hiszen könnyen nyomon követhetik a személyes banki tranzakciókat, ellenőrizhetik az egyenlegeket, keresést végezhetnek termék- és kamatinformációkra. Ezenkívül néhányan online igénylik a fogyasztói hiteleket vagy hitelkártyákat vagy kiszámítják a hitel fizetési információkat. Fontos megjegyezni, hogy egy kisebb százalékban vannak olyan válaszadók is, akik nem vesznek igénybe semmilyen szolgáltatást az internetbankjukon keresztül.

17. Milyen mértékben ért egyet, az alábbi mobil banki szolgáltatásokkal, kijelentésekkel?

(1 - Nem értek egyet, 5 - Teljes mértékben egyetértek)

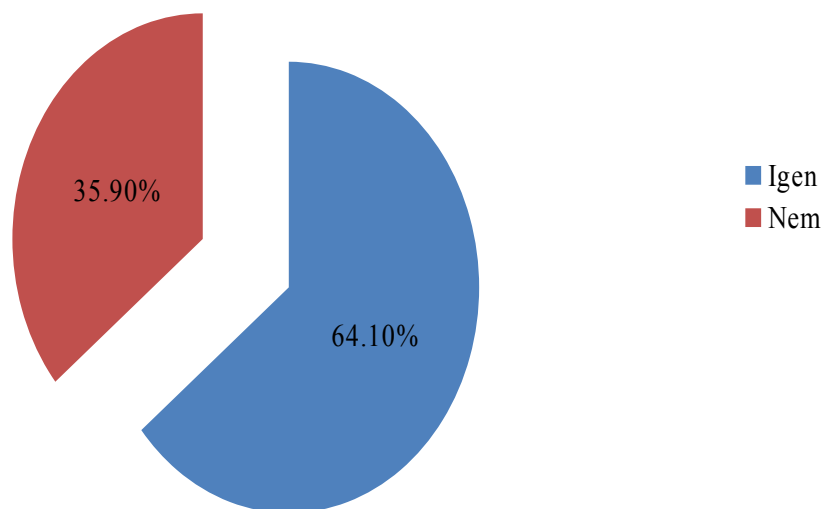


4.18. ábra: A válaszadók mobil banki szolgáltatásokkal kapcsolatos kijelentések elfogadottsága

Forrás: Saját szerkesztés

A diagram arról tájékoztat, hogy a válaszadók milyen mértékben értenek egyet néhány mobil banki szolgáltatással kapcsolatos kijelentéssel. A válaszadók többsége teljes mértékben egyetért a fenti kijelentésekkel. Megfigyelhető az is, hogy a biztonság az, amivel a legkevésbé értenek egyet a válaszadók. Néhány ember esetében az online és mobilbanki rendszerekhez való bizalmatlanság miatt jelentkezhet biztonsági aggály. Az adatvédelem és a pénzügyi információk védelme fontos tényező lehet számukra. A korábbi negatív tapasztalatok, például adatlopás, csalás vagy pénzügyi visszaélés esetén a válaszadók óvatosabbak lehetnek a mobil banki szolgáltatásokkal kapcsolatban, és kevésbé értenek egyet a biztonságukkal.

18. Igényelt már, teljesen online módon, banki szolgáltatást? (mint pl. számlanyitás, bankkártya igénylés, személyi kölcsön)



4.19. ábra: *A válaszadók igénye a teljesen online banki szolgáltatások iránt*

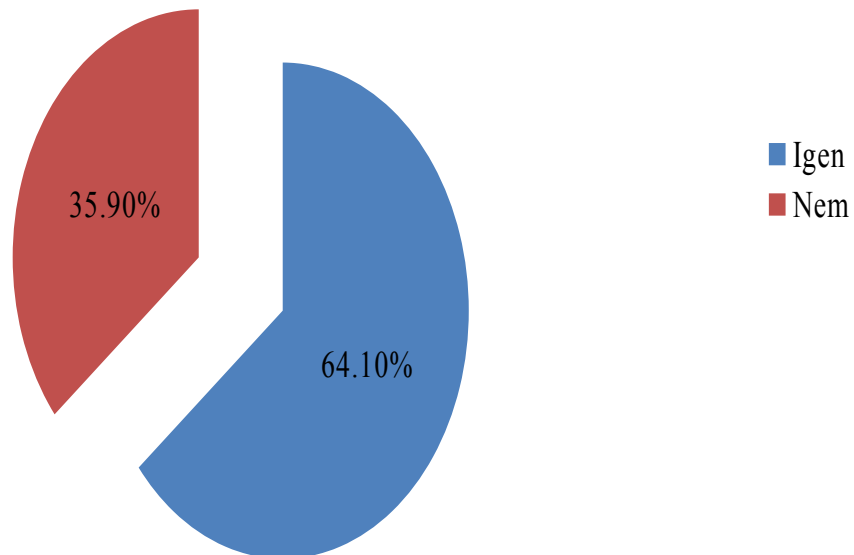
Forrás: Saját szerkesztés

A diagram azt mutatja, hogy a válaszadók közül a többség, azaz az 54,7%-uk még nem igényelte teljesen online módon a banki szolgáltatásokat, mint például számlanyitás, bankkártya igénylés vagy személyi kölcsön. Ezzel szemben a válaszadók 45,3%-a kifejezte, hogy már igényelte ezeket a szolgáltatásokat online módon. Ennek a megoszlásnak a háttérében több tényező is állhat.

Az online banki szolgáltatások igénybevételének alacsonyabb aránya lehet a digitális pénzügyi tudatosság hiányára, vagy a hagyományos banki szolgáltatásokkal való hosszabb tapasztalatokra vezethető vissza. Egyes emberek lehet, hogy még mindig inkább ragaszkodnak a hagyományos, személyes banki ügyintézéshez, vagy bizalmatlanok az online tranzakciók biztonságával kapcsolatban. Ezen kívül, az idősebb korosztály esetében is gyakran tapasztalható, hogy kevésbé hajlandóak teljesen online módon igénybe venni ezeket a szolgáltatásokat.

Az online banki szolgáltatások iránti igény növekedése azonban arra utal, hogy a digitális pénzügyi tudatosság és az online tranzakciókba vetett bizalom fokozatosan növekszik. Az emberek felismerik az online bankolás kényelmét és előnyeit, mint például az idő megtakarítása és az egyszerűbb banki műveletek végzése. A jövőben várhatóan egyre több ember fogja igénybe venni ezeket a szolgáltatásokat online módon, ahogy a digitalizáció és az online bankolás terjedése tovább folytatódik, és a biztonsági intézkedések még megbízhatóbbá válnak.

19. Ön megbízna/megbízik egy olyan banki szolgáltatásban, amit csak ér el és nincs személyes ügyintézésre lehetősége, illetve nincs mögötte | (mint pl. Revolut vagy más neobankok)?



4.20. ábra: *Válaszadók bizalmi szintje a teljesen online banki szolgáltatások iránti koncepcióban és neobankokban*

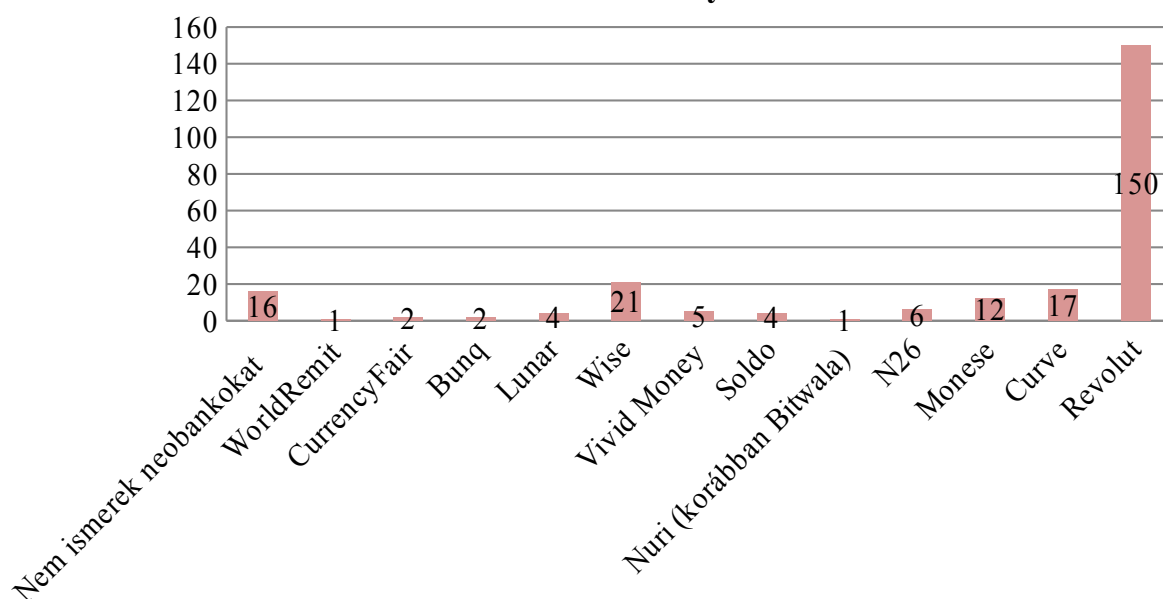
Forrás: Saját szerkesztés

Ez a diagram arra utal, hogy az egyének többsége, konkrétan a válaszadók 64,10%-a, hajlandó megbízni egy olyan banki szolgáltatásban, amelyet csak online lehet elérni, és amely mögött nincs hagyományos banki intézmény. Ez azt sugallja, hogy a digitális pénzügyi szolgáltatások iránti elfogadás és bizalom növekszik az emberek körében.

Azonban érdemes megjegyezni, hogy a válaszadók 35,9%-a nem érzi magát kényelmesen vagy nem bízik teljesen egy olyan online banki szolgáltatásban, amely nem rendelkezik személyes ügyintézési lehetőséggel és hagyományos banki háttérrel. Ez az aggodalom lehet a biztonság, az adatvédelem vagy az ügyfélszolgálat hiánya miatt.

Az eredmények azt mutatják, hogy bár egyre többen nyitottak az online bankolásra és elfogadják a neobankokat, még mindig van egy jelentős kisebbség, amelynek fenntartásai vannak az ilyen típusú szolgáltatásokkal kapcsolatban. Ez a bizalmatlanság a jövőben további felvilágosításra és tudatosságépítésre lehetőséget kínál a digitális pénzügyi szolgáltatóknak. Ezen eredmények alapján a H2 hipotézisem nem igazolódott be, miszerint az egyének többsége nem bízik meg egy olyan banki szolgáltatásban, amit csak online ér el mivel a válaszadók bizalmi szintje a teljesen online banki szolgáltatások iránt elég magas.

20. Az alábbiak közül melyik neobankokat ismeri?



4.21. ábra: A válaszadók ismerete a neobankokról

Forrás: Saját szerkesztés

A fenti a diagram az egyének ismeretét mutatja a különböző neobankokról. A legismertebb neobank a válaszadók körében a Revolut, amit 150 személy ismer. A Wise 21 személy által ismert, míg a Curve-t 17 személy ismeri. A Monese-t 12, az N26-ot 6, a Vivid Money-t 5, a Soldo-t 4, a CurrencyFair-t és a Bunq-ot 2-2 személy ismeri. Egy-egy személy ismeri a WorldRemit és a Nuri neobankokat. Ugyanakkor 16 személy nem ismer neobankokat. Ez azt sugallhatja, hogy a Revolut a legelterjedtebb és legismertebb neobank, míg más neobankok kevésbé ismertek vagy népszerűek a válaszadók körében. Azért lehet, hogy a válaszadók közül a legtöbben ismerik a Revolut neobankot, mert a Revolut az egyik legismertebb és legnépszerűbb neobank a piacon. Az elmúlt években jelentős népszerűséget és elismerést szerzett a pénzügyi technológia (fintech) területén.

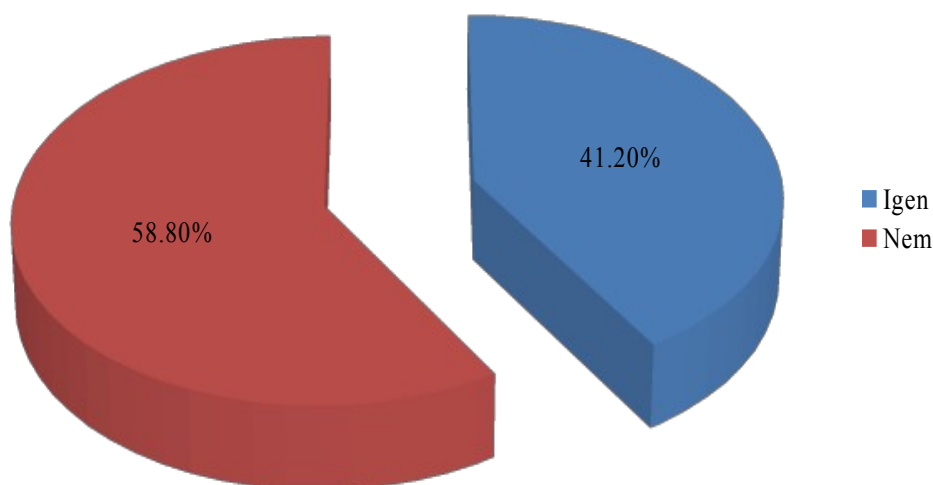
Azzal, hogy vannak olyan személyek, akik nem ismernek neobankokat, több tényező is magyarázható. Az egyik ok lehet a neobankok hírnévének és marketingjének hiánya. Mivel ezek a digitális bankok általában kevésbé ismertek és kevésbé reklámozzák magukat a tömegpiac felé, sok ember egyszerűen nincs tudatában annak, hogy ilyen típusú szolgáltatások léteznek.

A másik ok a hagyományos banki kapcsolatokhoz való ragaszkodás lehet. Sok ember hozzászokott a hagyományos bankokhoz, amelyek már évtizedek óta jelen vannak a piacon. Ezek a személyek lehet, hogy nem érzik szükségét annak, hogy kipróbáljanak új, digitális alapú szolgáltatásokat, mivel elégedettek a meglévő banki kapcsolataikkal.

A harmadik tényező a bizalom kérdése. Az online bankokhoz és neobankokhoz való bizalom kiépítése időt és erőfeszítést igényel. Néhány ember óvatosságból vagy biztonsági aggodalmaik miatt nem kívánja átadni pénzügyeit olyan bankoknak, amelyek mögött nincs hagyományos banki struktúra vagy nem rendelkeznek fizikai fiókokkal.

Összességében, az emberek ismeretlen vagy új banki szolgáltatások iránti érdeklődése változó lehet, és sok tényező befolyásolhatja ezt a döntést. A neobankok népszerűsége és elfogadottsága fokozatosan növekszik, és az információ terjedésével és a digitális pénzügyi szektor további fejlődésével valószínűleg egyre többen lesznek, akik megismerik és igénybe veszik ezeket az innovatív banki szolgáltatásokat.

21. Ön használ Revolutot?

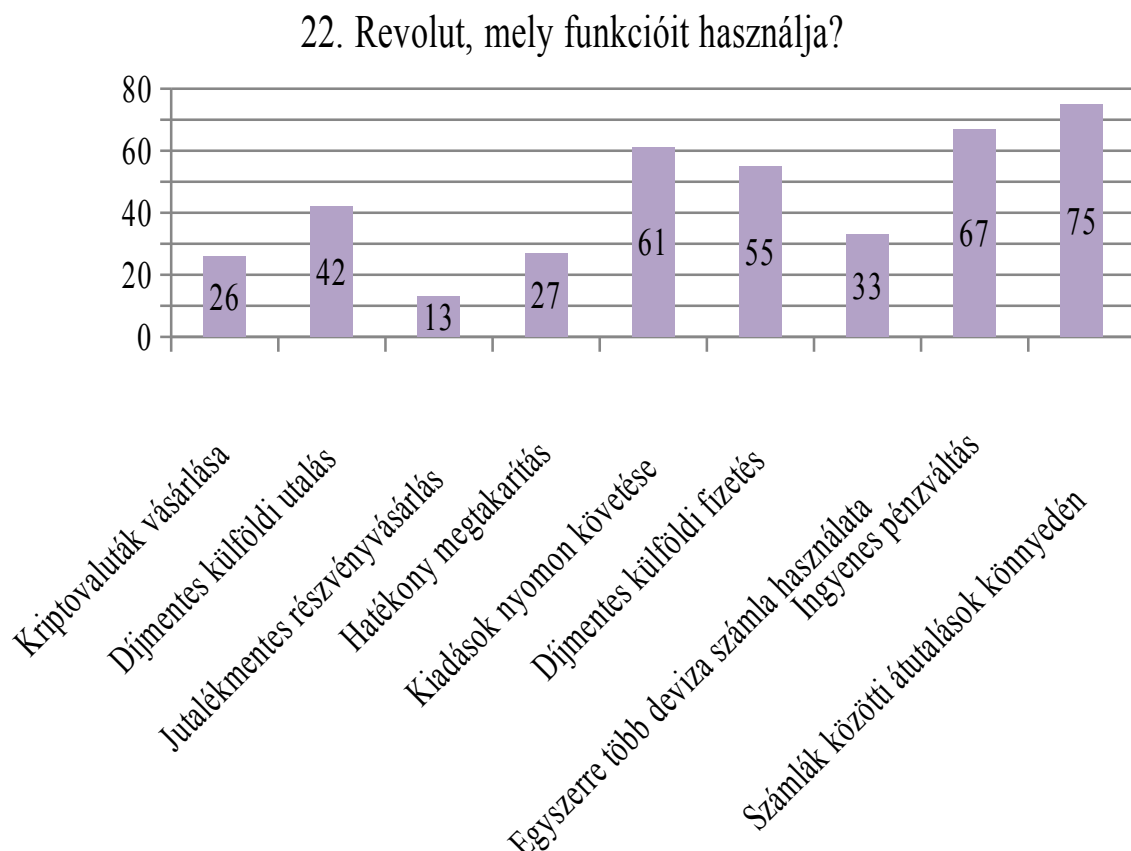


4.22. ábra: A válaszadók hány százaléka használja a Revolutot

Forrás: Saját szerkesztés

A fenti diagramon látható, hogy a válaszadók közül jelentős részük, konkrétan a válaszadók 57,10%-a használja a Revolutot. Ez azt mutatja, hogy a Revolut népszerűsége jelentős az egyének körében a pénzügyi digitalizáció terén. Az adatok azt sugallják, hogy sokan látják a Revolutot vonzó alternatívának a hagyományos banki szolgáltatásokkal szemben. Az alacsonyabb, de még mindig jelentős 42,9%-os arány pedig azt mutatja, hogy van egy részük, akik még nem használják a Revolutot, de a pénzügyi digitalizáció folyamatában további növekedési potenciál rejlik. Ezen a diagramon látható, hogy a Revolut már elérte jelentős felhasználói bázist, és további növekedést várhatunk a jövőben a digitális pénzügyi szolgáltatások területén.

4.3. A kérdőív 3. részének a Revolut szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseinek elemzése



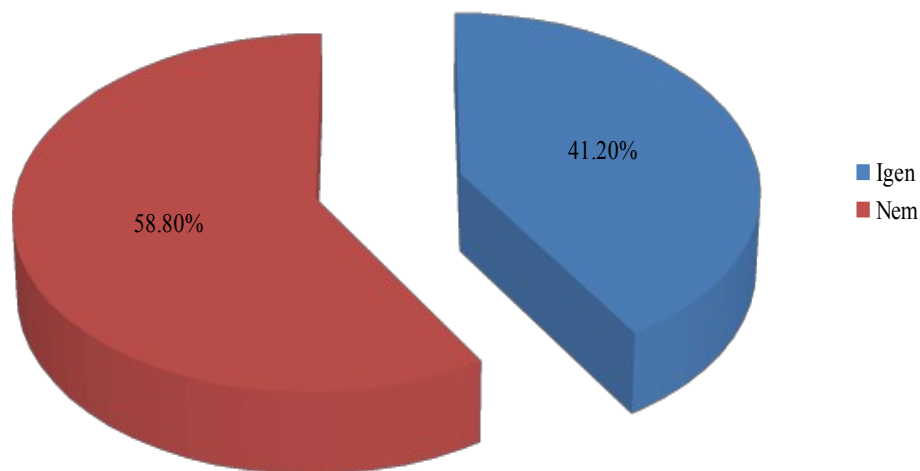
4.23. ábra: A válaszadók által használt Revolut funkciók eloszlása

Forrás: Saját szerkesztés

A diagram azt mutatja, hogy a válaszadók közül melyik funkciókat használják a leggyakrabban a Revolut nevű digitális pénzügyi szolgáltatásban. A legnépszerűbb funkció a "Számlák közötti átutalások könnyedén", amelyet 75 személy használ. Ezt követi az "Ingyenes pénzváltás" funkció, amelyet 67 személy választott. Az "Egyszerre több deviza számla használata" funkciót 33 személy használja. A válaszadók közül 55 személy használja a "Díjmentes külföldi fizetés" lehetőséget, míg 61 személy nyomon követi a kiadásait a "Kiadások nyomon követése" funkcióval. A "Hatékony megtakarítás" funkcióval 27 személy él, míg 13 személy választotta a "Jutalékmentes részvényvásárlás" lehetőséget. A "Díjmentes külföldi utalás" funkciót 42 személy használja, míg 26 személy vásárol kriptoalutakat a Revoluton keresztül.

Ezek az eredmények azt mutatják, hogy a válaszadók széles körben kihasználják a Revolut különböző funkcionálisait, és igénybe veszik azokat az előnyöket, amelyeket a szolgáltatás nyújt. A kényelmes számlák közötti átutalások, az ingyenes pénzváltás és a kiadások nyomon követése népszerű szolgáltatásoknak tűnnek, ami arra utal, hogy a válaszadók kiemelten fontosnak tartják a pénzügyi tranzakciók gyorsaságát, a költséghatékonyságot és a pénzügyi helyzetük átláthatóságát.

23. Van-e jelenleg bármilyen megtakarítása Revolutban a széf funkció használatával?



4.24. ábra: *A válaszadók aránya, akiknek bármilyen megtakarítása van a Revolut széf funkciójával*

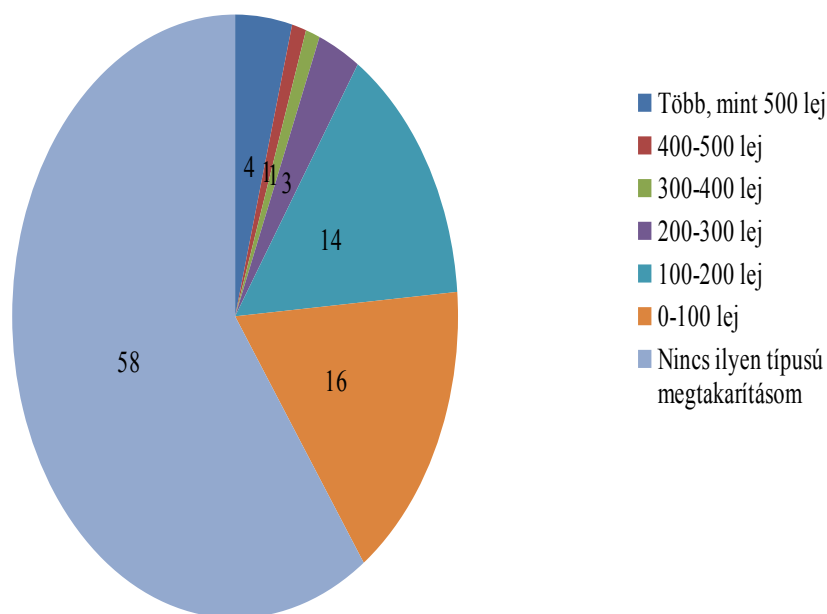
Forrás: Saját szerkesztés

A fenti diagram azt mutatja, hogy a válaszadók hány százaléka rendelkezik megtakarítással a Revolutban a széf funkció használatával, ami egy olyan pénzügyi szolgáltatás a Revolut alkalmazásban, amely lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy pénzüket biztonságosan elhelyezzék és hozzáférjenek hozzá bármikor.

A 67%-os arány azt jelzi, hogy a résztvevők többsége rendelkezik megtakarítással a Revolutban. Ez a magas százalék arra utal, hogy a felmérésben résztvevők jelentős része él a Revolut által kínált lehetőségekkel a megtakarítások kezelése terén. Ez azt sugallja, hogy a Revolut megtakarítási funkciója vonzó és hasznos lehetőséget nyújt a felhasználóknak a pénzügyi célok eléréséhez.

Ugyanakkor a 33%-os arány azt mutatja, hogy van egy rész a válaszadók között, akik nem rendelkeznek jelenleg megtakarítással a Revolutban. Ennek több oka is lehet. Lehet, hogy ezek a személyek még nem ismerik vagy nem használják a Revolut szolgáltatásait, ideértve a megtakarítási funkciót is. Másoknak pedig lehet, hogy más pénzügyi szolgáltatásokat részesítenek előnyben a megtakarításaik kezelésére.

24. Ön szerint pénzt takarít meg a Revolut széf funkció használatával és ha igen, havonta mennyit?



4.25. ábra: Válaszadók megtakarítási szokásai a Revolut széf funkciójával havonta

Forrás: Saját szerkesztés

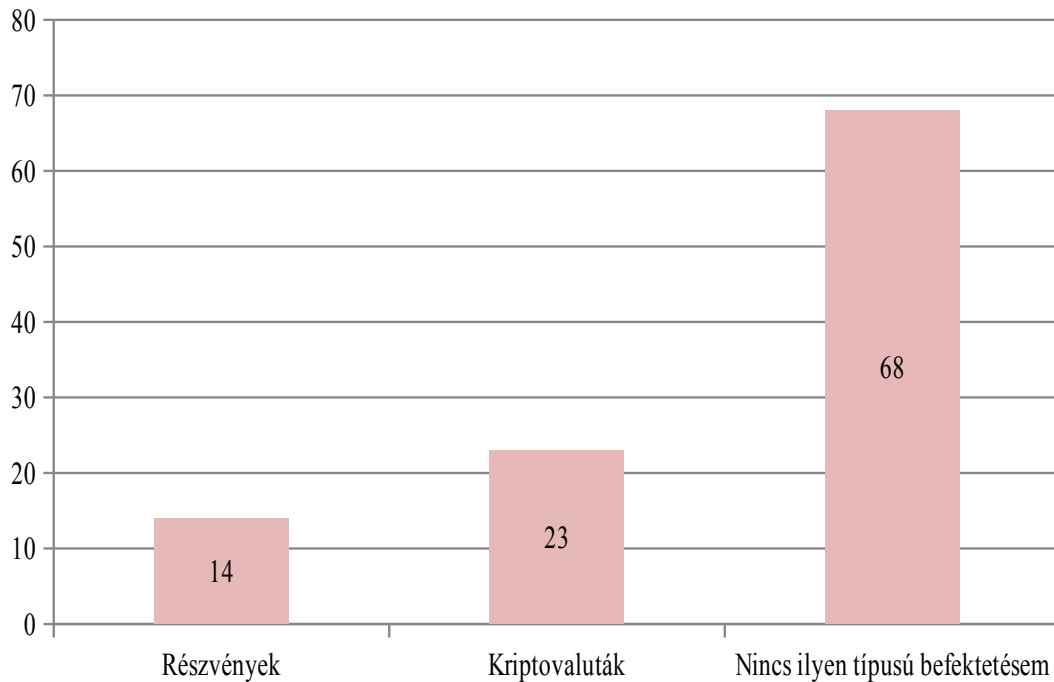
Ez a diagram az egyének pénzügyi digitalizációhoz kapcsolódó megtakarítási szokásait ábrázolja a Revolut széf funkciójával. A diagram alapján látható, hogy a válaszadók megtakarítási szokásai a Revolut széf funkciójával változatosak, és a válaszadók különböző összegeket takarítanak meg havonta.

A legnagyobb csoportot azok a válaszadók alkotják, akiknek nincs ilyen típusú megtakarításuk a Revolut széf funkciójával (58 személy). Ez lehet arra utal, hogy ezek az egyének más megtakarítási módszereket vagy platformokat preferálnak, vagy esetleg jelenleg nem rendelkeznek megtakarítással.

Az alacsonyabb összegeket takarító csoportok, mint például a 0-100 lej (16 személy) és a 100-200 lej (14 személy), valószínűleg azokat a válaszadókat jelölik, akik rendelkeznek kisebb mértékű megtakarítással a Revolut széf funkciójával.

Az egyének között néhányan nagyobb összegeket takarítanak meg havonta a Revolut széf funkciójával. Például 3 személynek 200-300 lej között, 1-1 személynek 300-400 lej és 400-500 lej között, valamint 4 személynek több, mint 500 lej megtakarítása van. Ez azt mutatja, hogy van egy kisebb csoport, amely komolyabban foglalkozik a hosszabb távú megtakarítással és a Revolut széf funkcióját használja ehhez.

25.Milyen típusú befektetést használ Revolutban?

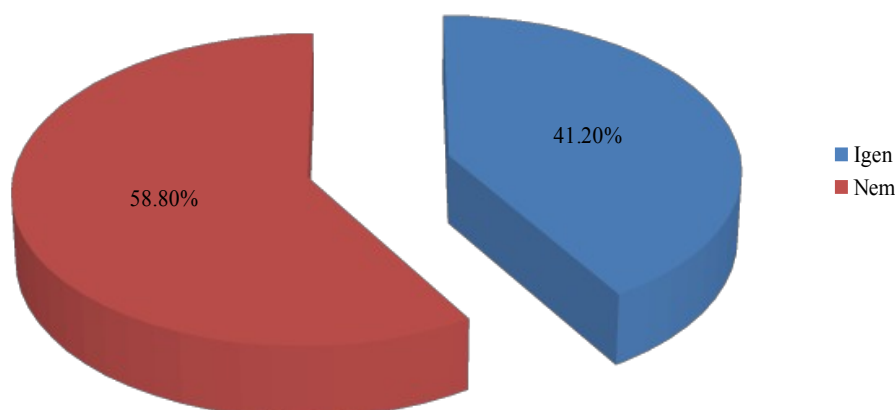


4.26. ábra: *A válaszadók befektetési szokásai Revoluttal*

Forrás: Saját szerkesztés

A diagram arra utal, hogy a válaszadók körében a Revolut befektetési lehetőségei még viszonylag alacsony szinten vannak elterjedve. A többség, azaz 68 személy, nem rendelkezik ilyen típusú befektetéssel. Ez lehet annak köszönhető, hogy vagy nem érdeklődnek a befektetések iránt, vagy más platformokat választanak a befektetési szükségleteik kielégítésére. Ugyanakkor látható, hogy 23 személy preferálja a kriptoalutákba történő befektetést a Revoluton keresztül. Ez a csoport valószínűleg vonzódik a kriptoaluták világához és a potenciális hozamokhoz, amelyeket ezek a digitális eszközök kínálhatnak. Emellett 14 személy részvényekbe fektet a Revolut platformon. Ez azt jelzi, hogy vannak olyan válaszadók, akik a hagyományos részvényekbe történő befektetést részesítik előnyben, és megbíznak a Revolutban mint a befektetési célpontjukban.

26. Tudja-e, hogy a Revolut betétekért nincs Országos Betétbiztosítási Alap (FGDB) garanciavállalás?



4.27. ábra: A válaszadók tudatossága a Revolut betétek Országos Betétbiztosítási Alap (FGDB) garanciavállalás hiányáról

Forrás: Saját szerkesztés

A diagram azt mutatja, hogy a válaszadók közül csak a válaszadók 41,2%-a tudja, hogy a Revolut betétekért nincs Országos Betétbiztosítási Alap (FGDB) garanciavállalás. Ez azt sugallja, hogy a többség, vagyis a válaszadók nagy része (58,8%), nem tudja ezt a tényt. A magyarázat lehet, hogy a Revolutnak nem sikerült kellőképpen kommunikálnia vagy kiemelnie ezt az információt a felhasználók számára. Tehát nem teljesül a H6 hipotézis, miszerint az egyének többsége tudja, hogy a Revolut betétekért nincs Országos Betétbiztosítási Alap.

Ez az információ nagyon fontos, mert azt jelenti, hogy a Revolutbetétei nem esnek a hagyományos banki betétbiztosítás hatálya alá, amely általában bizonyos összegig garantálja a betétek visszafizetését, még akkor is, ha a bank csődbe megy. A hiányzó Országos Betétbiztosítási Alap garanciavállalása miatt a Revolutbetétei nem ugyanazt a védelmet nyújtják az ügyfeleknek.¹

Ennek a hiányzó garanciának a tudatlansága vagy figyelmen kívül hagyása miatt a válaszadók esetleg nem veszik figyelembe a kockázatot, amikor betéteket tartanak a Revolutban. Sokan lehet, hogy nem rendelkeznek elegendő információval vagy nem érzik úgy, hogy ez a tényező fontos lenne számukra.

Ezen a ponton fontos lenne, hogy a Revolut és más pénzügyi szolgáltatók jobban felhívják a figyelmet erre a garanciavállalás hiányára, és nyújtsanak részletes tájékoztatást a felhasználók számára. Az ügyfeleknek tisztában kell lenniük a betéteik kockázatával, hogy tudatos döntéseket hozhassanak a pénzügyeikkel kapcsolatban. Egyértelmű és átlátható kommunikáció segíthet abban, hogy az emberek megértsék a különbséget a hagyományos banki betétek és a Revolutban tartott betétek között, és így tudatosan dönthessenek a pénzügyeik kezeléséről.

¹<https://www.mnb.hu/sajtoszoba/sajtokozlemenyek/2022-evi-sajtokozlemenyek/az-mnb-ismetelten-felhivja-a-figyelmet-a-revolut-hasznalatanak-kockazataira>

4.4. A kérdőíves kutatásom klaszter elemzése

A klaszterelemzés egy statisztikai módszer, amelyet a csoportok vagy klaszterek megtalálására használnak adathalmazokban. Célja, hogy az adatokat olyan csoportokba sorolja, amelyekben hasonló tulajdonságok vagy jellemzők vannak, miközben a csoportok közötti különbségeket maximalizálja. A klaszterelemzés segítségével a hasonló jellemzőkkel rendelkező adatelemek könnyebben azonosíthatók, és lehetővé teszi az adatok struktúrájának és mintázatainak felfedezését. Ez segíthet döntéshozatali folyamatokban, piaci szegmentációban, adattisztításban és sok más területen, ahol a csoportok azonosítása fontos lehet.

A Likert-skálán mért válaszok csoportosítására a K-közép klaszterelemzést végeztem el és négy klaszter-csoportot azonosítottam.

1. Klaszter csoportnak a Fiatal alacsony jövedelműek nevét adtam, akik számára a Revolut nem jelent pénzmegtakarítási lehetőséget. Viszont a mobil banki szolgáltatások előnyeit teljes mértékben belátják (17-es kérdés részei).

2. Klaszter csoportnak a Mobil alkalmazású, magas jövedelműek nevet adtam, mivel itt a legnagyobb az átlag jövedelem és a mobil banki szolgáltatások minden előnyének legnagyobb értékelését adták. Viszont egyáltalán nem használják a Revolut széf funkcióját.

3. A harmadik klaszter csoportnak a Revoluton megtakarítók nevet adtam, arányaiban ők járnak a legtöbbet a bankfiókjukba is, viszont a jövedelmük alacsonyabb, mint ez előbbi 2-es klaszter csoporténak.

A 4-es klaszter csoportnak az Idősebb konzervatívok nevet adtam, ők a legidősebb korosztály, akik alacsonyan értékelik az online mobil banki szolgáltatások előnyeit, Revolutot alig használnak.

Összefoglalva a klaszterelemzéssel a csoportok, elsősorban életkor, jövedelem, az online szolgáltatások megítélése és a Revolut használata kapcsán különültek el, jól láthatóan a fent bemutatott 4 csoportba.

4.1. táblázat: *A digitális pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáállás és használati szokások összehasonlítása különböző csoportok között*

	Klaszter			
	1	2	3	4
2. Az Ön korosztálya?	1,1	2,2	1,2	3,6
3. Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?	3	4	4	4
4. Az Ön havi jövedelme?	1,5	5,1	3,8	4,4
7. Milyen gyakran jár bankfiókjában?	2,5	2,0	3,3	2,3
11. Milyen gyakran vásárol bármilyen terméket/szolgáltatást online bankkártyával vagy banki mobilalkalmazással?	3	4	4	3
17. Milyen mértékben ért egyet, az alábbi mobil banki szolgáltatásokkal, kapcsolatos kijelentésekkel?(1 - Nem értek egyet, 5 - Teljes mértékben egyetértek) [Úgy gondolom, hogy a mobil banki szolgáltatások segítségével időt spórolok]	4,6	4,8	4,8	2,9
17. Milyen mértékben ért egyet, az alábbi mobil banki szolgáltatásokkal, kapcsolatos kijelentésekkel?(1 - Nem értek egyet, 5 - Teljes mértékben egyetértek) [Könnyedén el tudom végezni a banki műveleteket]	4,6	4,4,6		2,9
17. Milyen mértékben ért egyet, az alábbi mobil banki szolgáltatásokkal, kapcsolatos kijelentésekkel?(1 - Nem értek egyet, 5 - Teljes mértékben egyetértek) [Megbízom a hálózati összeköttetésben, miközben a mobil banki tranzakciókat végzem]	4,0	4,1	4,4	2,0
17. Milyen mértékben ért egyet, az alábbi mobil banki szolgáltatásokkal, kapcsolatos kijelentésekkel?(1 - Nem értek egyet, 5 - Teljes mértékben egyetértek) [Pénzügyi helyzetem könnyű nyomon követése egyszerűbb]	4,7	4,8	4,6	2,1
24. Ön szerint pénzt takarít meg a Revolut széf funkció használatával és ha igen, mennyit?	1,5	1,4	4,9	1,4

Forrás: Saját adatbázis ésszerkesztés

Megjegyzés: Klaszter elemzés

4.5. A kérdőíves kutatásom korrelációs vizsgálata

A 4.2.táblázat a rangkorreláció eredményeit tartalmazza és a következő összefüggéseket szemlélteti:

"Úgy gondolom, hogy a mobil banki szolgáltatások segítségével időt spórolok" - Ez a kijelentés erős pozitív összefüggést mutat ($r = 0,671$) a harmadik és negyedik kijelentéssel. Ez azt jelzi, hogy azok az emberek, akik úgy gondolják, hogy a mobil bankolás időt takarít meg számukra, nagy valószínűséggel könnyebben követik nyomon pénzügyi helyzetüket és megbízhatnak a hálózati összeköttetésben, miközben mobil banki tranzakciókat végeznek.

"Könnyedén el tudom végezni a banki műveleteket" - Ez a kijelentés erős pozitív összefüggést mutat ($r = 0,671$) az első, harmadik és negyedik kijelentéssel. Ez arra utal, hogy azok az emberek, akik könnyen tudják elvégezni a banki műveleteket, nagy valószínűséggel úgy érzik, hogy időt takarítanak meg, megbízhatnak a hálózati összeköttetésben, és könnyebben követik nyomon pénzügyi helyzetüket.

"Megbízom a hálózati összeköttetésben, miközben a mobil banki tranzakciókat végzem" - Ez a kijelentés erős pozitív összefüggést mutat ($r = 0,555$) az összes többi

kijelentéssel. Ez azt jelzi, hogy azok az emberek, akik megbíznak a hálózati összeköttetésben a mobil banki tranzakciók során, nagy valószínűséggel úgy érzik, hogy időt takarítanak meg, könnyen elvégezhetik a banki műveleteket, és könnyebben követik nyomon pénzügyi helyzetüket.

"Pénzügyi helyzetem könnyű nyomon követése egyszerűbb" - Ez a kijelentés erős pozitív összefüggést mutat ($r = 0,685$) az első, második és harmadik kijelentéssel. Ez arra utal, hogy azok az emberek, akik könnyebben követik nyomon pénzügyi helyzetüket, nagy valószínűséggel úgy érzik, hogy időt takarítanak meg, könnyen elvégezhetik a banki műveleteket, és megbíznak a hálózati összeköttetésben mobil bankolás közben.

4.2. táblázat: *A mobil banki szolgáltatások előnyeinek és összefüggéseinek táblázata a felhasználói élmény és pénzügyi könnyedség szempontjából*

		Úgy gondolom, hogy a mobil banki szolgáltatások segítségével időt spórolok	Könnyedén el tudom végezni a banki műveleteket	Megbízom a hálózati összeköttetésben, miközben a mobil banki tranzakciókat végzem	Pénzügyi helyzetem könnyű nyomon követése egyszerűbb
Úgy gondolom, hogy a mobil banki szolgáltatások segítségével időt spórolok	CorrelationCoefficient	1,000	.671**	.555**	.685**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	170	170	170	170
Könnyedén el tudom végezni a banki műveleteket	CorrelationCoefficient	.671**	1,000	.642**	.667**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	170	170	170	170
Pénzügyi helyzetem könnyű nyomon követése egyszerűbb	CorrelationCoefficient	.685**	.667**	.618**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	170	170	170	170

Forrás:Sajátadatbázisésszerkesztés

Megjegyzés:.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4.6. A kérdőíves kutatásom keresztáblaelemzési

4.3. táblázat: Netbank használat és online vásárlási gyakoriság közötti összefüggőségek

		Ön használ bármilyen netbankot (banki mobilalkalmazást) a telefonján?		Összesen
		Igen	Nem	
Milyen gyakran vásárol bármilyen terméket/szolgáltatást online bankkártyával vagy banki mobilalkalmazással?	Évente	5	1	6
	Fél évente	7	2	9
	Havonta	61	5	66
	Hetente	75	6	81
	Soha	4	4	8
Összesen		152	18	170

Forrás:Sajátadatbázisösszerkesztés

Megjegyzés:Keresztáblaelemzés

A fenti táblázat a netbank használatát és az online vásárlási gyakoriságot mutatja. Az adatok alapján látható, hogy azok az egyének, akik használnak netbankot, nagyobb valószínűséggel vásárolnak online bankkártyával vagy banki mobilalkalmazással. A legnagyobb csoport az "Havonta" vásárlók kategóriája, ahol 61 fő válaszolta, hogy használ netbankot, míg csak 5 fő nem használ. Ezt követik az "Hetente" vásárlók, ahol 75 fő használ netbankot, és csak 6 fő nem használ.

Ez azt sugallja, hogy az online vásárlásokat gyakrabban végző egyének nagyobb valószínűséggel használják az internetes banki szolgáltatásokat, mint azok, akik kevésbé gyakran vásárolnak online. Az online banki szolgáltatások, mint a netbank, lehetővé teszik számukra a gyors és egyszerű fizetést, ami kényelmes és hatékony lehet az online vásárlások során.

Az adatok tehát alátámasztják a H1 hipotézist, miszerint az online vásárlásokat gyakrabban végző személyek nagyobb valószínűséggel használják az internetes banki szolgáltatásokat.

4.4. táblázat: *Netbank és banki mobilalkalmazás használatának összehasonlítása korcsoportok szerint*

		Ön használ bármilyen netbankot (banki mobilalkalmazást) a telefonján?		Összesen
		Igen	Nem	
Az Ön korosztálya?	14-25 év	78	11	89
	26-30 év	21	0	21
	31-40 év	33	3	36
	40 felett	20	4	24
Összesen		152	18	170

Forrás:Sajátadatbázisösszerkesztés

Megjegyzés:Keresztáblaelemzés

Az eredmények alapján láthatjuk, hogy a digitális pénzügyi szolgáltatások iránti igény a fiatalabb korosztályban jelentősen magasabb. Az 14-25 év közötti korcsoportban 89 résztvevőből 78 használja a netbankot vagy a banki mobilalkalmazást, míg az idősebb korosztályokban az arány jelentősen alacsonyabb. Ez a trend arra utal, hogy a fiatalabb generáció nyitottabb a digitális eszközök használatára a pénzügyek intézése során.

Ezen eredmények alapján megerősíthetjük a korábban felállított hipotézisünket (H3), hogy a fiatalabb korosztály nagyobb valószínűséggel használja a mobilalkalmazásokat és neobankokat a pénzügyi ügyeik intézésére. A mobilalkalmazások és neobankok kényelmes hozzáférést biztosítanak a pénzügyi szolgáltatásokhoz, lehetővé téve az egyének számára, hogy bármikor és bárhol kezeljék pénzügyeiket. A fiatalabb generáció digitális szemléletmódja és technológiai jártassága összhangban van a mobilalkalmazások és neobankok használatával, ezért valószínűbb, hogy előnyben részesítik ezeket az eszközöket a hagyományos banki szolgáltatásokkal szemben.

**4.5. táblázat: Megtakarítás a Revolutban a széf funkció
használatával a jövedelem függvényében**

		Van-e jelenleg bármilyen megtakarítása Revolutban a széf funkció használatával?		Összesen
		Igen	Nem	
Az Ön havi jövedelme?	1500-2000 lej	3	6	9
	2000-3000 lej	9	12	21
	3000-4500 lej	6	16	22
	kevesebb, mint 1500 lej	0	3	3
	még tanuló és/vagy nincs bevétele	9	11	20
	több, mint 4500 lej	5	17	22
Összesen		32	65	97

Forrás:Sajátadatbázisösszerkesztés

Megjegyzés:Keresztáblaelemzés

A fenti táblázat a kitöltők havi jövedelme és a Revolut felhasználók megtakarításai közötti összefüggéseket mutatja be. Az eredmények alapján láthatjuk, hogy a Revolutot használók többsége nem használja az alkalmazás széf funkcióját. Megfigyelhető, hogy a legnagyobb számú megtakarítással rendelkező személyek a "2000-3000 lej" és a "még tanuló és/vagy nincs bevétele" jövedelmi kategóriákba tartoznak, ahol 9-9 ember válaszolt "Igen"-el a megtakarítással kapcsolatos kérdésre. A "több, mint 4500 lej" jövedelmi kategóriában a megtakarítással rendelkezők aránya meglehetősen alacsony 22 személyből csak 5 személy használja az alkalmazás széf funkcióját. Ez azt sugallhatja, hogy más tényezők is befolyásolhatják a megtakarításokat az online banki alkalmazásokban, és nem csak a jövedelem szintje.

Összességében az adataim alapján nincs összefüggés a jövedelem és a megtakarítás között. A magasabb jövedelemmel rendelkezők nem nagyobb valószínűséggel rendelkeznek megtakarítással a Revolutban, tehát nem igazolódott be a H4 hipotézisünket, miszerint magasabb jövedelemmel rendelkezők nagyobb valószínűséggel használnak befektetési és megtakarítási funkciókat az online banki alkalmazásokban.

5. Következtetések és javaslatok

Dolgozatom elméleti részében az egyének pénzügyi digitalizációjának szakirodalmi, Európai Unió direktívák alapján történő előírásait és romániai helyzetét tárgyaltam és a gyakorlati részben egy kérdőíves felmérés alapján a személyes attitűdöket, illetve a bankszolgáltatások igénybevételét vizsgáltam.

Az eredmények alapján látható, hogy az egyének pénzügyi digitalizációja fokozatosan növekszik. A magas arányú bankszámla-birtoklás és a digitális csatornák népszerűsége pozitív jelek a pénzügyi inklúzió és a digitális gazdaság fejlődése szempontjából. Az emberek kényelmesen és hatékonyan kezelik pénzügyeiket a mobilalkalmazások segítségével, és szívesen élnek a digitalizáció által nyújtott lehetőségekkel a mindennapi pénzügyek intézésében.

Ugyanakkor a kutatás azt is kimutatta, hogy további erőfeszítésekre van szükség a pénzügyi inklúzió előmozdítására és a digitális pénzügyi szolgáltatások elérhetőségének növelésére azoknak a csoportoknak, akik még mindig nem rendelkeznek bankszámlával vagy nem használják ki teljes mértékben az online banki lehetőségeket. Az okok között szerepelhetnek pénzügyi korlátok, a pénzügyi rendszerhez való hozzáférés hiánya, bizalmatlanság a pénzintézetek iránt vagy a pénzügyi ismeretek hiánya.

A kutatás eredményei alapján az is megfigyelhető, hogy a digitális pénzügyek terjedése mellett továbbra is fontos szerepet játszik a személyes interakció és a hagyományos banki szolgáltatások hagyományos formája. Az egyéneknek szükségük van személyes konzultációra és tanácsadásra bizonyos pénzügyi döntések meghozatalához, valamint a hitelfelvételi folyamatban. Az emberek széles körű banki szolgáltatásokat vesznek igénybe, beleértve a készpénz befizetését vagy kifizetését, valamint számlakezelést és tranzakciókat.

A kutatás eredményei alapján megállapítható, hogy az egyének széles körben és hatékonyan kezelik pénzügyeiket a mobilalkalmazások segítségével, és örömmel veszik azokat a lehetőségeket, amelyeket a digitalizáció a mindennapi pénzügyek intézésében kínál. Az internetes bankolás előnyeit, mint például a kényelmet, a rugalmasságot és a gyors hozzáférést, a válaszadók nagy többsége értékeli. Ugyanakkor kisebb részük nem hajlandó élni ezekkel a lehetőségekkel, legyen az technológiai korlátok, biztonsági aggályok vagy egyszerű preferencia más módszerek iránt.

A válaszadók között jelentős változatosság figyelhető meg az alkalmazások használatában, a Revolut pedig a legnépszerűbb neobank. A felhasználók széles körben kihasználják a Revolut különböző funkcionalitásait, különös tekintettel a kényelmes számlák közötti átutalásokra, az ingyenes pénzváltásra és a kiadások nyomon követésére. Ez azt jelzi, hogy a válaszadók számára fontos a pénzügyi tranzakciók gyorsasága, költséghatékonysága és a pénzügyi helyzetük átláthatósága.

Ugyanakkor a kutatás azt is megmutatta, hogy a Revolut befektetési lehetőségei még viszonylag alacsony szinten vannak elterjedve. Bár vannak olyan válaszadók, akik preferálják a hagyományos részvénybefektetést a Revolutban, a többség nem rendelkezik ilyen típusú befektetéssel. Ez lehet annak köszönhető, hogy vagy nem érdeklődnek a befektetések iránt, vagy más platformokat választanak a befektetési szükségleteik kielégítésére.

Fontos megállapítás, hogy a válaszadók jelentős része nincs tisztában azzal, hogy a Revolutbetétei nem esnek a hagyományos banki betétbiztosítás hatálya alá. Ez azt jelenti,

hogy a hiányzó Országos Betétbiztosítási Alap garanciavállalása miatt a Revolutbetétei nem ugyanazt a védelmet nyújtják az ügyfeleknek. Ezért kiemelten fontos lenne, hogy a Revolut és más pénzügyi szolgáltatók részletesen tájékoztassák a felhasználókat erről a tényről, hogy a válaszadók tudatosan dönthessenek a betétek kezeléséről és a kockázatokról.

A végzett klaszterelemzés eredményei alapján látható, hogy az idősebb korosztály kevésbé értékeli az online banki szolgáltatásokat, míg a fiatalabb, magas jövedelmű csoport nagyobb értékelést adott ezeknek a szolgáltatásoknak. A klaszterelemzés továbbá rámutatott arra, hogy az emberek, akik könnyen el tudják végezni a banki műveleteket és megbíznak a hálózati összeköttetésben, nagyobb valószínűséggel érzik, hogy időt takarítanak meg és könnyebben követik nyomon pénzügyi helyzetüket.

Az adatok alapján megállapítható az is, hogy az online vásárlásokat gyakrabban végző egyének nagyobb valószínűséggel használják az internetes banki szolgáltatásokat, mint azok, akik kevésbé gyakran vásárolnak online. Valamint a fiatalabb generációban magasabb az igény a digitális pénzügyi szolgáltatások iránt, és nagyobb valószínűséggel használják a mobilalkalmazásokat és neobankokat a pénzügyi ügyeik intézésére. Azonban adatok nem támasztják alá a jövedelem és a megtakarítás közötti összefüggést, ami azt jelenti, hogy más tényezők is befolyásolhatják a megtakarítási szokásokat az online banki alkalmazásokban.

Összességében megállapítható, hogy a digitalizáció egyre inkább áthatja az egyének pénzügyeit. Az online bankolás, digitális befektetések, fizetési alkalmazások és megtakarítási lehetőségek növekvő népszerűsége azt jelzi, hogy az emberek aktívan részt vesznek a digitális pénzügyi folyamatokban, és kihasználják az ezek által kínált előnyöket.

6. Irodalomjegyzék

1. UniCredit Bank (2022): [<https://www.unicreditbank.hu/hu/kisvallalatok/PSD2.html>]
2. Európai Bizottság (2023). Európa digitális évtizede: a 2030-ra kitűzött célok: [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_hu]
3. Krónika (2021). Az alapvető digitális kompetenciák terén is sereghajtó Románia az EU-ban [<https://kronikaonline.ro/szines/sereghajtok-vagyunk-az-eu-ban-az-alapveto-digitalis-kompetenciak-teren#>]
4. SAP (2023). Mi az a digitális átalakulás? [<https://www.sap.com/hungary/insights/what-is-digital-transformation.html>]
5. Cask (2023). 8 Benefits of Digital Transformation in Banking w/ ServiceNow [<https://casknx.com/resources/8-benefits-of-digital-transformation-in-banking-servicenow-knx/>]
6. European Central Bank (2022). The digital transformation of the European banking sector: the supervisor's perspective. [<https://www.bankingsupervision.europa.eu/press/speeches/date/2022/html/ssm.sp220113~8101be7500.en.html>]
7. Razorpay (2022). Digital Banking in India – Meaning, Benefits and Risks [<https://razorpay.com/blog/business-banking/digital-banking-in-india/>]
8. Elemzőközpont (2023). Neobank jelentése, problémák, a legnépszerűbb neobankok. [<https://elemzeskozpont.hu/neobank-jelentese-problemak-legnepszerubb-neobankok>]
9. Ergomania (2022). Európa legnépszerűbb digitális bankjai – mit kell róluk tudni? [<https://ergomania.hu/europa-legnepszerubb-digitalis-bankjai-mit-kell-roluk-tudni/>]
10. Business Financing (2021). The Most Popular Digital Bank in Every Country. [<https://businessfinancing.co.uk/most-popular-digital-bank-in-every-country/>]
11. Revolut (2023) <https://www.revolut.com/hu-HU/>
12. Csallner András Erik (2015), Bevezetés az SPSS statisztikai programcsomag használatába
13. Becsei, A., Bógyi, A., Csányi, P., & Kovács, L. (2019). A jövő bankja, a bankok jövője: A Magyar Bankszövetség digitalizációs javaslatai. *Gazdaság és Pénzügy*, 6(3), 299-310. [<https://www.bankszovetseg.hu/Public/gep/2019/299-310%20BecsBodCsaKo.pdf>]
14. Kovács, G., & Vinkóczi, T. (2020). A banki szolgáltatások digitalizációs-modernizációs hatásainak térbeli vizsgálata az Európai Unióban= Spatial study of the digitalisation-modernization effects of the banking sector in the European Union. *Külgazdaság*, 64(11-12), 33-69. [http://real.mtak.hu/126783/1/Kovacs_Vinkoczi_6b05e3961c.pdf]
15. Levente, K., & Erika, M. (2018). Bankmenedzsment–banküzemtan. Bankszövetség Kiadó. [https://www.bankszovetseg.hu/Public/publikacio/Bankmenedzs_bank%C3%BCzemtan.pdf]
16. Deloitte (2022). Jelentősen átalakul a pénzügyi digitalizáció 2025-ben [<https://www2.deloitte.com/hu/hu/pages/technologia/articles/tech-futures-atalakul-a-penzugyi-digitalizacio-2025-ben.html>]

17. Vass Péter, Kovács Levente. A pénzügyi szektor szabályozásának aktuális kihívásai az európai unióban (2019–2024).
[<http://real.mtak.hu/105702/1/413-430Kovacs-Vass.pdf>]
18. infostart(2021). A pandémiafelgyorsította a bankszektor digitálisátállását
[<https://infostart.hu/gazdasag/2021/03/23/hegedus-eva-a-pandemia-felgyorsította-a-bankszektor-digitalis-atallását>]
19. Forbes (2022). A Revolut magyar kihívói: új bank lépett ringbe a diákok kegyeiért
[<https://forbes.hu/penz/penzugy-revolut-korkep-bankolas/>]
20. Oeconomus (2021). A bankszektor digitalizációját is tovább lendítette a COVID-19
[<http://www.oeconomus.hu/irasok/a-bankszektor-digitalizaciojat-is-tovabb-lenditette-a-covid-19/>]
21. Medium (2022). Accelerating Digital Transformation in Banking: How Banks Can Remain Competitive in the Digital Age?
[<https://medium.com/geekculture/accelerating-digital-transformation-in-banking-how-banks-can-remain-competitive-in-the-digital-age-a1a1466254d#>]
22. Bradford, T. (2020). Neobanks: Banks by any other name. Federal Reserve Bank of Kansas City, Payments System Research Briefing, August, 12, 1-6.
[<https://www.kansascityfed.org/Payments%20Systems%20Research%20Briefings/documents/7600/psrb20bradford0812.pdf>]
23. Temelkov, Z. (2020). Differences between traditional bank model and fintech based digital bank and neobank models. SocioBrains, International scientific refereed online journal with impact factor, (74), 8-15.
[<https://js.ugd.edu.mk/index.php/JE/article/view/4930/4340>]
24. Mándli Eszter (2018). Pénzügyek egy érintésre, avagy térítéken a mobilbankolás.
[<https://perepo-dolgozat.uni-pannon.hu/id/eprint/14858/>]
25. A Torno, O Werth, RC Nickerson, MH Breitner, Jan Muntermann, (2021). More than Mobile Banking – A Taxonomy-based Analysis of Mobile Personal Finance Applications
[https://www.researchgate.net/profile/Oliver-Werth/publication/351732178_More_than_Mobile_Banking_-_A_Taxonomy-based_Analysis_of_Mobile_Personal_Finance_Applications/links/60b5f22992851cde8847277e/More-than-Mobile-Banking-A-Taxonomy-based-Analysis-of-Mobile-Personal-Finance-Applications.pdf]

7. Ábrajegyzék

2.1. ábra: Az online bankoló lakosok aránya a teljes népességen belül Közép-Kelet-Európa egyes országaiban 2020-ban.....	8
4.1. ábra: Aválaszadók nem szerinti eloszlása.....	18
4.2. ábra: A válaszadók életkor szerinti eloszlása.....	19
4.3. ábra: A válaszadók végzettség szerinti eloszlása.....	19
4.4. ábra: A válaszadók jövedelmük szerinti eloszlása.....	20
4.5. ábra: Bankszámlával rendelkezők.....	21
4.6. ábra: A válaszadók bankügyeinek kezelésének módja.....	22
4.7. ábra: A válaszadók bankfiókba járásának gyakorisága.....	22
4.8. ábra: A válaszadók céljai a személyes banki találkozók során.....	23
4.9. ábra: Online pénzügyi ügyintézés elfogadottsága a válaszadók körében.....	24
4.10. ábra: A válaszadók hol keresik a hitelfelvételi lehetőségeket.....	25
4.11. ábra: A válaszadók online vásárlásának gyakorisága.....	26
4.12. ábra: A válaszadók havi kifizetéseinek típusai.....	27
4.13. ábra: A válaszadók netbank használata.....	28
4.14. ábra: A válaszadók által használt pénzügyeiket kezelő alkalmazások.....	29
4.15. ábra: A válaszadók legfontosabb okai az internetes bankszámla nyitására.....	30
4.16. ábra: Egyének által igénybe vett banki szolgáltatások az internetbanki kínálatban.....	31
4.17. ábra: A válaszadók mobil banki szolgáltatásokkal kapcsolatos kijelentések elfogadottsága.....	32
4.18. ábra: A válaszadók igénye a teljesen online banki szolgáltatások iránt.....	33
4.19. ábra: Válaszadók bizalmi szintje a teljesen online banki szolgáltatások iránti koncepcióban és neobankokban.....	34
4.20. ábra: A válaszadók ismerete a neobankokról.....	35
4.21. ábra: A válaszadók hány százaléka használja a Revolutot.....	36
4.22. ábra: A válaszadók által használt Revolut funkciók eloszlása.....	37
4.23. ábra: A válaszadók aránya, akiknek bármilyen megtakarítása van a Revolut széf funkciójával.....	38
4.24. ábra: Válaszadók megtakarítási szokásai a Revolut széf funkciójával havonta.....	39
4.25. ábra: A válaszadók befektetési szokásai Revoluttal.....	40
4.26. ábra: A válaszadók tudatossága a Revolut betétek Országos Betétbiztosítási Alap (FGDB) garanciavállalás hiányáról.....	41

8. Táblajegyzék

4.1. táblázat: <i>A digitális pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáállás és használati szokások összehasonlítása különböző csoportok között.....</i>	43
4.2. táblázat: <i>A mobil banki szolgáltatások előnyeinek és összefüggéseinek táblázata a felhasználói élmény és pénzügyi könnyedség szempontjából.....</i>	44
4.3. táblázat: <i>Netbank használat és online vásárlási gyakoriság közötti összefüggőségek.....</i>	44
4.4. táblázat: <i>Netbank és banki mobilalkalmazás használatának összehasonlítása korcsoportok szerint.....</i>	45
4.5. táblázat: <i>Megtakarítás a Revolutban a széf funkció használatával a jövedelem függvényében.....</i>	46

9. Mellékletek

9.1. Kérdőív:

1. Az ön neme?
 1. Nő
 2. Férfi
2. Az ön korosztálya?
 1. 15-25 év
 2. 26-30 év
 3. 31-40 év
 4. 40 felett
3. Mi az ön legmagasabb iskolai végzettsége?
 1. Általános iskola
 2. Középiskola
 3. Szakközépiskola
 4. Egyetemi alapképzés
 5. Egyetemi mesterképzés
 6. Doktori végzettség
4. Az Ön havi jövedelme?
 1. még tanuló és/vagy nincs bevétele
 2. kevesebb, mint 1500 lej
 3. 1500-2000 lej
 4. 2000-3000 lej
 5. 3000-4500 lej
 6. több, mint 4500 lej
5. Van bankszámlája?
Van
Nincs
6. Hogyan kezeli a bankszámláját / bankügyeit (pl. átutalások, stb.)?
 1. Bankfiókban
 2. Interneten vagy mobilon
 3. Telefonos ügyintézői szolgáltatáson
7. Milyen gyakran jár bankfiókjában?
 1. Évente
 2. Félévente
 3. Havonta

4. Hetente
8. Milyen célból keresi fel a bankját személyesen?
1. Pénz be- vagy kifizetés
 2. Általános ügyintézés
 3. Tanácsadás
 4. Hitelek kezelése
 5. Megtakarítások, betétek kezelése
9. El tudná képzelni, hogy csak online intézde a pénzügyeit?
1. Nem, a személyes tanácsadásra, ügyintézésre bankfiókba megyek
 2. Igen, ha lehet, nem megyek bankfiókba
10. Tegyük fel, hogy hitelre van szüksége, hova fordulna segítségért?
1. Felkeresem a bankom és személyesen érdeklődöm
 2. Megnézem online a lehetőségeket és, ha lehet elintézem online
 3. Telefonon érdeklődöm
 4. Egyébb:
11. Milyen gyakran vásárol bármilyen terméket/szolgáltatást online bankkártyával vagy banki mobilalkalmazással?
1. Soha
 2. Évente
 3. Fél évente
 4. Havonta
 5. Hetente
12. Banki mobilalkalmazással, milyen típusú havi kifizetéseket végez el?
1. Gázszámla
 2. Villanyszámla
 3. Telefonos egyenlegfeltöltés
 4. Internet, Tv stb. bérletek fizetése
- Egyéb válaszok:
5. Avon
 6. Nem fizetek
 7. Étel rendelés
 8. Üzemanyag
 9. Repjegyek vásárlása
 10. Üzleti utalások, adók és szolgáltatások befizetése
 11. Közköltség
 12. Fizetések utalása

13. Önhasználbármilyen netbankot (bank mobilalkalmazást) a telefonján?
1. Igen
 2. Nem
14. Melyik piacon kapható személyes pénzügyeit kezelő alkalmazást használja (bank mobilalkalmazást) (pld.: George, MyBRD, Revolut, OTP Smart stb.)?
1. George
 2. Revolut
 3. MyBRD
 4. OTP
 5. CEC
 6. BT 24
 7. Raiffeisen Smart Mobil
 8. BT Pay
 9. NeoBT
 10. ING HomeBank
 11. UniCredit
 12. MyEdenred
 13. Transilvania
 14. Nordea Mobile
 15. PayPal
 16. Curve
 17. Raiffeisen banking
 18. Orange Money
 19. Deutsche Bank App
 20. Wise
 21. GRÁNIT eBank
 22. Monese
 23. Binance
 24. Nem használok bank mobilalkalmazást
15. Melyek a legfontosabb okok, amiért internetes bankszámlát nyitott?
1. Kényelem (24 órás szolgáltatás bárhol)
 2. Kíváncsiság
 3. Biztonság
 4. Alacsony szolgáltatási díj
 5. Banki tranzakciók könnyű nyomon követése
 6. Nem nyitottam internetes bankszámlát
16. Milyen banki szolgáltatásokat veszi igénybe, az ön internetbankjának kínálatából?
1. Termék- és kamati információ keresése
 2. Hitel fizetési információk kiszámítása
 3. Személyi banki tranzakciók nyomon követése
 4. Egyenlegek online ellenőrzése

5. Fogyasztói hitelek vagy hitelkártyák online igénylése
 6. Számlák közötti átutalások
 7. Online számlafizetés
 8. Termékek vagy szolgáltatások vásárlása
 9. A fentiek közül egyik sem
17. Milyen mértékben érteget, az alábbi mobilbanki szolgáltatásokkal, kapcsolatos kijelentésekkel?
(1-Nem érteget, 5-Teljes mértékben érteget)
- Úgy gondolom, hogy a mobilbanki szolgáltatások segítségével időt spórolok
Könnyedén tudom végezni a banki műveleteket
Megbízom a hálózati összeköttetésben, miközben a mobilbanki tranzakciókat végzem
Pénzügyi helyzetem könnyű nyomon követése egyszerűbb
18. Igényelt már, teljesen online módon, banki szolgáltatást? (mint pl. számlanyitás, bankkártya igénylés, személyi kölcsön)?
1. Igen
 2. Nem
19. Ön megbízna/megbízna egy olyan banki szolgáltatásban, amit csak online érlelni lehet személyes ügyintézés nélkül, illetve nincs mögötte bank? (mint pl. Revolut vagy más neobankok)?
1. Igen
 2. Nem
20. Az alábbiak közül mely neobankokat ismeri?
1. Revolut
 2. Curve
 3. Monese
 4. N26
 5. Nuri (korábban Bitwala)
 6. Soldo
 7. Vivid Money
 8. Wise
 9. Lunar
 10. Bunq
 11. CurrencyFair
 12. WorldRemit
 13. Nem ismerek neobankokat
21. Ön használ Revolutot?
1. Igen
 2. Nem

22. Revolut, mely funkcióit használja?
1. Számlákközötti átutalások könnyedén
 2. Ingyenes pénzváltás
 3. Egyszerre több deviza számla használata
 4. Díjmentes külföldi fizetés
 5. Kiadások nyomkövetése
 6. Hatékony megtakarítás
 7. Jutalékmentes részvényvásárlás
 8. Díjmentes külföldi utalás
 9. Kriptovaluták vásárlása
23. Van-e jelenleg bármilyen megtakarítása Revolutban a széffunkció használatával?
1. Igen
 2. Nem
24. Önszerint pénzt takarít meg a Revolut széffunkció használatával és ha igen, havonta mennyit?
1. Nincs ilyen típusú megtakarításom
 2. 0-100 lej
 3. 100-200 lej
 4. 200-300 lej
 5. 300-400 lej
 6. 400-500 lej
 7. Több, mint 500 lej
25. Milyen típusú befektetést használ Revolutban?
1. Részvények
 2. Kriptovaluták
 3. Nincs ilyen típusú befektetésem
26. Tudja-e, hogy a Revolut betétekért nincs Országos Betétbiztosítási Alap (FGDB) garancia vállalás?
1. Igen
 2. Nem

NYILATKOZAT

a záródolgozat/szakdolgozat/diplomadolgozat/portfólió nyilvános hozzáféréséről és eredetiségéről

A hallgató neve: Benkő Beáta
A Hallgató Neptun kódja: AHQE4J
A dolgozat címe: Az egyének pénzügyi digitalizációja
A megjelenés éve: 2023
A konzulens intézetének neve: Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet
A konzulens tanszékének a neve: Befektetési, Pénzügyi és Számviteli Tanszék

Kijelentem, hogy az általam benyújtott záródolgozat/szakdolgozat/diplomadolgozat/portfólió egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, és az irodalomjegyzékben szerepeltettem.

Ha a fenti nyilatkozattal valótlan állítottam, tudomásul veszem, hogy a záróvizsga-bizottság a záróvizsgából kizár és a záróvizsgát csak új dolgozat készítése után tehetek.

A leadott dolgozat, mely PDF dokumentum, szerkesztését nem, megtekintését és nyomtatását engedélyezem.

Tudomásul veszem, hogy az általam készített dolgozatra, mint szellemi alkotás felhasználására, hasznosítására a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem mindenkor szellemi tulajdon-kezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek.

Tudomásul veszem, hogy dolgozatom elektronikus változata feltöltésre kerül a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem könyvtári repozitori rendszerébe. Tudomásul veszem, hogy a megvédett és

- nem titkosított dolgozat a védést követően
- titkosításra engedélyezett dolgozat a benyújtásától számított 5 év eltelté után nyilvánosan elérhető és kereshető lesz az Egyetem könyvtári repozitori rendszerében.

Kelt: 2023. év 11. hó 01. nap



Hallgató aláírása

NYILATKOZAT

A hallgató konzulenseként nyilatkozom arról, hogy a záródolgozatot/szakdolgozatot/diplomadolgozatot/portfóliót¹ áttekintettem, a hallgatót az irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól tájékoztattam.

A záródolgozatot/szakdolgozatot/diplomadolgozatot/portfóliót a záróvizsgán történő védésre javaslom / nem javaslom².

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem^{*3}

Kelt: 2023. év október hó 27 nap



belső konzulens