

SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM  
GAZDASÁGTUDOMÁNYI KAR  
KÖZGAZDASÁGTANI DOKTORI ISKOLA

**DIGITÁLIS PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATA A LAKOSSÁG  
KÖRÉBEN – ÉS AMI MÖGÖTTE VAN**

*Doktori értekezés*

**Témavezető:**

Dr. habil. Kovács Péter  
egyetemi docens  
Szegedi Tudományegyetem  
Gazdaságtudományi Kar

**Készítette:**

Szobonya Réka  
Szegedi Tudományegyetem  
Gazdaságtudományi Kar  
Közgazdaságtani Doktori Iskola

## Tartalomjegyzék

Táblázatok jegyzéke	4
Ábrák jegyzéke	6
1. Bevezetés	8
1.1 A téma aktualitása	8
1.2 Kutatási kérdések és hipotézisek	11
1.3 Anyag és módszer	13
2. A digitális pénzügyi szolgáltatások igénybevételéhez szükséges technikai feltételek	15
2.1 Pénzügyi befogadás és kirekesztés – definíciók	16
2.2 Az inkluzív pénzügyi szektor befolyásoló tényezői és dimenziói	20
2.3 Pénzügyi befogadás vizsgálatainak eredményei; az inkluzív pénzügyi szektor hatásai	28
2.4 FinTech	32
2.4.1 Konceptiók, fogalmak	32
2.4.2 FinTech dimenziók	34
2.4.3 Biztonság, bizalom, szabályozás	39
3. Személyes feltételek a digitális pénzügyi szolgáltatások használatához	41
3.1 A pénzügyi műveltség	41
3.1.1 Pénzügyi kultúra meghatározások	44
3.1.2 A pénzügyi kultúra dimenziói	48
3.1.3 A pénzügyi kultúra szintjének vizsgálata	51
3.1.4 A dimenziók egymás közötti és demográfiai, társadalmi, gazdasági, pszichológiai tényezőkkel való összefüggései	56
3.1.5 Összegzés a pénzügyi műveltségről	61
3.2 Digitális eszközhasználathoz kapcsolódó képességek, készségek	62
3.2.1 Digitális műveltség és digitális kompetencia	62
3.2.2 Digitális kompetenciák a pénzügyek terén	71
4. Digitális pénzügyi szolgáltatások használatához kapcsolódó lakossági felmérés körülményei és eredményei	73
4.1 A felmérés körülményei	75
4.1.1 Kérdőív	75
4.1.2 Módszerek	76
4.2 Digitális pénzügyi szolgáltatásokhoz szükséges technikai feltételek	78
4.2.1 Hazai banki környezet és internetelérés	78

4.2.2 Pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés – intézményi ellátottság és technikai eszközök személyes birtoklása _____	84
4.3 Digitális pénzügyi szolgáltatásokhoz szükséges személyes feltételek _____	89
4.3.1 Pénzügyi ismeretek _____	89
4.3.2 Pénzügyekkel összefüggő kompetenciák, magatartás _____	104
4.3.3 Pénzügyekhez kapcsolódó digitális kompetenciák _____	117
4.3.4 Pénzügyekhez kapcsolódó hozzáállás és a pénzügyek követése _____	125
4.4 Digitális pénzügyi termékek birtoklása és szolgáltatások használata _____	133
4.5 A megkérdezettek csoportosítása _____	149
4.6 Következtetések, javaslatok _____	162
4.6.1 A kutatás főbb megállapításai _____	162
4.6.2 A pénzügyi kultúra fejlesztésének szükségessége _____	175
4.6.3 Pénzügyi műveltség fejlesztésére irányuló törekvések Magyarországon _____	180
4.6.4 Javaslat a pénzügyi műveltség hatékonyabb fejlesztése irányába _____	181
5. ÖSSZEFOGLALÁS _____	184
Felhasznált irodalom _____	189
Mellékletek _____	204

## Táblázatok jegyzéke

1. táblázat Inkluzív pénzügyi rendszer dimenziói .....	27
2. táblázat A digitális műveltég és a digitális kompetencia összehasonlítása .....	70
3. táblázat Internet hozzáférés a digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (DESI) alapján Magyarországon.....	82
4. táblázat Az egyes pénzügyi instrumentumokat elérő válaszadók aránya településtípusonként.....	85
5. táblázat Az egyes eszközöket birtoklók aránya az adott településtípuson (%).....	86
6. táblázat Az egyes eszközöket birtoklók aránya az adott régióban (%).....	86
7. táblázat Digitális eszközöket birtoklók megoszlása a település jelleg és az eszközök száma szerint (%).....	87
8. táblázat A digitális eszközöket tájékozódásra és vásárlásra használók aránya az adott településtípuson és régióban (%) .....	88
9. táblázat Megtakarításra vonatkozó kérdésekre adott helyes válaszok aránya a válaszadó megtakarításának fajtája szerint (%) .....	91
10. táblázat Pénz nemek közötti átváltás .....	95
11. táblázat Nemzetközi felmérések és a lakossági vizsgálat néhány eredményének összehasonlítása .....	98
12. táblázat Pénzügyi ismeretek területein elért eredmények és demográfiai jellemzők összefüggései, csoportok teljesítményének eltérései .....	99
13. táblázat Válaszadók megoszlása végzettség, valamint a lakóhely településtípusa szerint (%).....	102
14. táblázat Megtakarítási lehetőségekkel kapcsolatos tájékozódásra vonatkozó állítások .....	105
15. táblázat Hitellehetőségekkel kapcsolatos tájékozódásra vonatkozó állítások .....	106
16. táblázat Pénzügyi részkompetenciák teljesítése terén elért eredmények .....	110
17. táblázat A válaszadók életkora és a kompetenciákra vonatkozó kérdések teljesítésének százalékos aránya közötti korrelációs kapcsolatok mutatószámai .....	111
18. táblázat Az egy főre jutó havi nettó jövedelem és a kompetenciákra vonatkozó kérdések teljesítésének százalékos aránya közötti korrelációs kapcsolatok mutatószámai .....	112
19. táblázat Kommunikációval összefüggő állítások.....	114
20. táblázat A kommunikáció és együttműködés kompetencia és az egyéb indikátorok közötti kapcsolatok .....	116
21. táblázat A humán tőke a digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (DESI) alapján Magyarországon.....	117
22. táblázat Digitális eszközt birtoklók digitális kompetencia teljesítése terén elért eredményei .....	118

23. táblázat Pénzügyi ismeretek területein elért eredmények és demográfiai jellemzők összefüggései, csoportok teljesítményének eltérései .....	120
24. táblázat A digitális kompetenciák szegmensei és a pénzügyi ismeretek, valamint a pénzügyi ismeret témaköreiben elért eredmények és a digitális kompetenciáknál elért teljesítmény közötti kapcsolat .....	124
25. táblázat Készpénzfizetés motivációi .....	126
26. táblázat A készpénzfizetés motivációit választók néhány jellemzője .....	127
27. táblázat Elektronikus fizetési módok motivációi.....	129
28. táblázat A digitális fizetési módok motivációit választók néhány jellemzője .....	130
29. táblázat Fizetési módozatok motivációi, pénzügyi tudásszint és a digitális kompetenciák nivója .....	131
30. táblázat Egyes megtakarítási formák aránya földrajzi megosztottság szerint (%) .	139
31. táblázat Kiemelt digitális pénzügyi szolgáltatást igénybe vevők aránya (%).....	141
32. táblázat Kiemelt digitális pénzügyi szolgáltatások használata és banki infrastrukturális ellátottság.....	142
33. táblázat A kiemelt digitális pénzügyi szolgáltatásokat használók aránya régiók és településtípusok szerint.....	144
34. táblázat Digitális pénzügyi szolgáltatásokat használók átlagéletkora (év).....	146
35. táblázat A digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő néhány mutató .....	148
36. táblázat Főkomponensek és az eredeti változók közötti korrelációk.....	151
37. táblázat Klaszterek leírása .....	157
38. táblázat Kiemelt digitális pénzügyi szolgáltatásokat használók aránya az egyes klaszterekben, valamint a teszteken elért átlagos eredmények (%) .....	161
39. táblázat A pénzügyi ismeretek és a digitális kompetenciák területein elért eredmények .....	165
40. táblázat Digitális kompetenciák területein elért eredmények nemek szerinti összehasonlítása és a minta kapcsolódó jellemzői a kategóriákban .....	168
41. táblázat A kiemelt digitális pénzügyi szolgáltatások használatának gyakorisági sorrendje régiók és településtípusok szerint .....	170
42. táblázat Válaszadók csoportosítása pénzügyi tudás és digitális kompetenciák szintje szerint, és a klasztertagok néhány jellemzője .....	174

## Ábrák jegyzéke

1. ábra A digitális pénzügyi termékek használatának feltételei.....	14
2. ábra A pénzügyi befogadás összetevői .....	19
3. ábra A pénzügyi kirekesztődés dimenziói .....	20
4. ábra A FinTech jelenség dimenziói .....	34
5. ábra Digitális pénzügyi kocka és annak dimenziói.....	36
6. ábra A pénzügyi műveltség definícióinak csoportosítása a leglényegesebb tartalmi elemek alapján .....	44
7. ábra Pénzügyi kultúra 1., 2. és 3. modellje .....	50
8. ábra Pénzügyi kultúra szintjének befolyásoló aspektusai.....	55
9. ábra A pénzügyi kultúra dimenzióinak csoportosítása .....	62
10. ábra A felmérés körülményei és eredményeinek felépítése.....	74
11. ábra Banki infrastruktúra néhány elemének alakulása Magyarországon 2014. 1. és 2020. IV. negyedéve között .....	78
12. ábra Banki instrumentumok számának alakulása Magyarországon 2014. I. és 2020. IV. negyedéve között .....	79
13. ábra 2014. I. és 2020. IV. negyedéve között a magyarországi kibocsátású betéti kártyákkal fizikai kereskedőknél lebonyolított tranzakciók számának és értékének alakulása 2014. I. negyedévéhez képest.....	80
14. ábra 2014. I. és 2020. IV. negyedéve között a magyarországi kibocsátású betéti kártyákkal interneten, postán, telefonon lebonyolított tranzakciók számának és értékének alakulása 2014. I. negyedévéhez képest.....	81
15. ábra A hitelintézetek fiókhálózatának és állandó lakosságának megoszlása települési méret szerint Magyarországon 2004., 2008., 2014. és 2018/2017. években....	81
16. ábra Válaszadók különféle digitális eszközökkel való rendelkezésének arányai .....	85
17. ábra Digitális eszközzel rendelkezők megoszlása elektronikus tájékozódásra használt készülékeinek száma szerint.....	87
18. ábra Digitális eszközzel rendelkezők megoszlása elektronikus vásárlásra használt készülékeinek száma szerint .....	88
19. ábra Hitelfajták és felhasználási céljuk párosításánál elért helyes válaszok aránya iskolai végzettség szerint .....	92
20. ábra Az iskolai végzettség és a településtípus, illetve a régió ismérvek együtt állása .....	101
21. ábra A pénzügyi ismeretek szintje és a szignifikánsan befolyásoló tényezők kapcsolatát leíró korrelációs mátrix.....	103
22. ábra Válaszadók megoszlása megtakarítással kapcsolatos információszerzés módjáról adott válaszok alapján .....	105

23. ábra	Válaszadók megoszlása hitelekkel kapcsolatos információszerzés módjáról adott válaszok alapján.....	107
24. ábra	Digitális eszközzel rendelkező válaszadók megoszlása eszközeiken alkalmazott védelmi funkciók alapján.....	107
25. ábra	Válaszadók megoszlása az általános adatvédelmi kérdésekre adott válaszok alapján.....	108
26. ábra	Válaszadók megoszlása a pénzügyi adatvédelmi kérdésekre adott válaszok alapján.....	110
27. ábra	Válaszadók megoszlása kommunikáció és együttműködés digitális kompetencia esetén adott válaszok alapján .....	115
29. ábra	A pénzügyi ismeretek és digitális kompetenciák területén elért eredmények	123
28. ábra	Digitális kompetenciák területein elért eredmények nemek szerinti összehasonlítása.....	125
30. ábra	Készpénzfizetési motivációt megjelölő válaszadók megoszlása a készpénzfizetés legfőbb motivációja alapján .....	126
31. ábra	Készpénzfizetési motivációt megjelölő válaszadók megoszlása a gyakran használt digitális pénzügyi eszközök száma szerint .....	128
32. ábra	Digitális fizetési módokat használó válaszadók megoszlása motiváció fontossági sorrendje alapján .....	129
33. ábra	Válaszadók száma a közüzemi díjak fizetési módjainak választása szerint ...	135
34. ábra	Digitális és nem digitális fizetési módokat választók megoszlása iskolai végzettség és település-fejlettség szerint .....	136
35. ábra	Válaszadók megoszlása foglalkozás és a közüzemi számlák kiegyenlítési módja szerint.....	136
36. ábra	Kiemelt digitális pénzügyi szolgáltatások ismeretének, használatának gyakoriságai.....	142
37. ábra	Válaszadók megoszlása a használt digitális pénzügyi szolgáltatások száma alapján településtípusonként.....	143
38. ábra	Válaszadók megoszlása a használt digitális pénzügyi szolgáltatások száma alapján az egyes régiókban .....	143
39. ábra	Felmérésben szereplők megoszlása a pénzügyekhez kapcsolódó digitális kompetencia-szint alapján .....	149
40. ábra	Pénzügyi ismeretek területein elért eredmények a lakossági felmérésben .....	163
41. ábra	A digitális kompetenciák szegmensei és a pénzügyi ismeretek, valamint a pénzügyi ismeret témakörei és a digitális kompetenciák terén elért eredmények közötti kapcsolat .....	167

## **1. Bevezetés**

Az egyén társadalmi-gazdasági környezetbe való betagozódásának egyik eleme pénzügyeinek intézésén keresztül valósul meg. A XX. század harmadik harmadában kialakult technikai forradalom, a telekommunikáció és a technológia gyökeresen új helyzetet teremtett a pénzügyi rendszer struktúráját illetően is. A klíring-, és a nemzetközi bankkártya hálózatok, valamint az internet jelentős mértékben megváltoztatták a pénz, a pénzzel kapcsolatos szolgáltatások elérhetőségét, sebességét és sebezhetőségét. A bankkártya-használat és az elektronikus bankolás után további újítások jellemzőek és várhatóak a pénzpiacon. A digitális pénzügyi termékek és szolgáltatások igénybevételéhez befogadó pénzügyi környezetben a felhasználóknak nemcsak pénzügyi ismereteket, jártasságot kell szerezniük, hanem digitális kompetenciákkal is rendelkezniük kell. Emellett fontos a pozitív pénzügyi hozzáállás, a biztonságérzet, a bizalom a technikai újításokkal szemben, melyek követése további kihívást jelent az ügyfelek számára.

### **1.1 A téma aktualitása**

A magyar gazdasági környezet, a fizetési piac versenyképességének fokozása céljából a Magyar Nemzeti Bank (MNB) – a tervezett 2019. július elseje helyett, amikor a rendszer éles próbaüzeme startolt – 2020. március másodiktól indította be az azonnali fizetési rendszert, mely 2020. szeptemberétől újabb, jellemzően vállalati szolgáltatásokkal bővült. A megvalósulás következtében a nap 24 órájában pár másodperc alatt lebonyolíthatók a fizetési tranzakciók a hazai számlák között, a piaci szereplők emellett pedig egyéb kiegészítő szolgáltatásokat tudnak nyújtani, használni a kiépített infrastruktúra segítségével. Az innovációk egyik fontos alappillére a biztonság, melyet másodlagos azonosítók (e-mailcím, telefonszám) alkalmazása mellett (is) meg lehet valósítani, akár bankszámlaszám ismerete nélkül. Az innovatív tranzakciók közvetlenül a résztvevő felek között is lebonyolódhatnak, banki részvétel nélkül is. Az egyre inkább elterjeszteni kívánt innovatív elektronikus fizetési módok segíthetik a magáncsakiság nagyarányú készpénzforgalom csökkentését, fehérlítik a gazdaságot, miáltal nőhetnek az ország adóbevételei is.

A bankautomaták nagyméretű elterjedése mellett az állami POS-terminál telepítési program segítségével a kiskereskedők nagyobb hányada képes digitális fizetési mód lehetőségét nyújtani ügyfeleinek a mindennapi használat során. Az érintőkártyás



fizetés hazánkban elterjedt, de Magyarországon még mindig jelentős mértékű a készpénzhasználat. Bár össztársadalmi szinten drágább a készpénzes fizetési mód, a lakossági ügyfeleket ebben az esetben nem terhelik költségek. Az MNB tanulmánya szerint nemzetközi összehasonlításban is a magyar lakosok jövedelemarányos pénzforgalmi költsége még a tranzakciós illetéket kiszűrve is magas. Amíg a banki csomagárak mellett tranzakciónként fizetni kell az ügyletek lebonyolításáért, addig bármilyen elektronikus fizetési mód – főleg alacsonyabb jövedelmi szint mellett és alkalmas digitális eszközzel való rendelkezés esetén is – sok esetben nem lehet alternatíva. A kis értékű (20 000 Ft alatti) tranzakciók illetékmentessége 2019-től megvalósult, azonban a banki terhek csökkentése mindenképpen kívánatos. Az azonnali fizetési rendszert már bevezető országok eddigi tapasztalatai irányadóak lehetnek a pénzügyintézetek díjazási struktúrájának átalakításához: a svéd, a dán rendszer kihasználta az ingyenes használat mellett, a magas díjak a lengyel felhasználókat távol tartják a szolgáltatástól (KAJDI et al. [2019]). A Magyarországot 2020 tavaszán elért világméretű covid-járvány felerősítette a digitális fizetési módok terjedését, amit a fertőzéstől való félelem is generált, viszont az ügyfeleket kiszolgáló intézményeknek előrelépést hozhatott termékeik elfogadottsága terén.

A hagyományos banki infrastrukturális környezet mellett és a saját financiaális feltételeken túl új tényezők is megjelennek a pénzpiacokon: a FinTech cégek. Ezek a szereplők a digitális innovációk és a pénzügyi termékek összekapcsolásával gyors, kényelmes, olcsó szolgáltatások kínálatával töreksenek részt venni a fogyasztókért zajló versenyben. A gazdasági világválság sokkjait és negatívumait átélő ügyfelek pénzügyintézetekbe vetett megrendült bizalmának helyreállításához talán hozzájárult a PSD2, azaz az új Pénzforgalmi irányelv, mely partnerek adatbiztonsági szabályozottságát biztosítja. A minden piaci résztvevőre kiterjedő előírás bizonyos kockázatok ellen védelmet nyújtva elősegítheti a lakossági ügyfelek nagyobb pénzpiaci termékspektrum-választását is. A digitális pénzügyi termékek igénybevételekor sok esetben nincs fizikai szerződés, személyes élő kapcsolat a partnerek között, ami egyrészt a biztonság, másrészt a pénzügyi műveltség fontosságát is felveti.

A pénzpiacon való magabiztos viselkedés egyik fontos pillére a megfelelő pénzügyi műveltségi szint. A pénzügyi kultúra fogalmi meghatározása hazai és nemzetközi szinten igen eltérő és az idők folyamán változó, fejlődő definíció. A meglevő vélemények alapján magában foglalhatja a pénzügyi tudást és tájékozottságot; a

kapcsolódó képességeket (például a számolást, adatok, mutatók értelmezését); a pénzügyi döntések meghozatalához szükséges célmeghatározást, az információk megszerzéséhez a kellő magabiztosságot és kommunikációs készséget, felelősségvállalást; valamint a pénzügyi jólét kialakításához megfelelő attitűdöt, mely értékelő viszonyulásnak van kognitív, affektív és konatív oldala. Az évezredben a világgazdasági válság kirobbanása után előtérbe került a gazdasági szereplők pénzügyi tudásának, jártasságának, ezzel kapcsolatos készségeinek, képességeinek feltérképezése. Az OECD eddig két, erre irányuló vizsgálatot végzett (ATKINSON – MESSY [2012]; OECD [2016a]). Hazánk mutatói az egyes vizsgált tényezők esetében az átlag körül, sok esetben az alatt helyezkednek el. A pénzügyi ismeretek kategóriában viszonylag jól teljesítünk, az attitűd belesimul az átlagba, azonban a tudatos pénzügyi magatartás tanúsításában nem jeleskedik Magyarország lakossága (VASS [2017]). 2015-ben a Pénziránytű ezer fős reprezentatív mintáján háztartások pénzügyi műveltségének vizsgálatára került sor (PÉNZIRÁNYTŰ ALAPÍTVÁNY [2015]). A 2010. évi kutatáshoz képest kiderült, hogy a családok egyre csökkenő hányada készít háztartási költségvetést, ezzel párhuzamosan az előrelátás, a vásárláskori és befektetési tájékozódás szűkült, a határidőre történő fizetés egyre kevésbé fontos, a pénzügyi tervezés gyakorisága alacsonyabb lett. Az Econventio Kerekasztal Közhasznú Egyesület (kapcsolatban több, állami és piaci szereplővel) összehasonlító elemzéséből (KOVÁCS et al. [2015]) látható, hogy a felnőtt lakosok az iskolarendszerben levőknél jobb eredményeket értek el, és a tudás mellett az attitűd fejlesztése is elengedhetetlen, mely hosszabb távon a pénzügyi viselkedés javulását is eredményezheti.

Véleményem szerint napjaink technikai-technológiai pénzügyi környezetében nem elhanyagolható komponens a digitális kompetencia sem. Az elektronikus eszközök, termékek és szolgáltatások világában elengedhetetlen a készülékek biztonságos használata, az adatok felelős kezelése. A pénzügyi területen is szükséges digitális kompetenciák közé tartozik az információk és adatok gyűjtése; a digitális térben történő kommunikáció és együttműködés; a biztonság fontosságának felismerésével összefüggésben az adatok, illetve az eszközök védelmének megvalósítása.

Az IMD World Competitiveness Center 63 ország digitális kompetencia rangsorában hazánk 2019-ben a 43. helyen állt. 2015-höz képest a tudás terén – némi süllyedés után – ugyanott tart Magyarország (44.), valamelyest javított (39. → 36.) a technológiai környezetben, viszont a jövő kihívásaira vonatkozó felkészültség területén

rontott (47. → 57.) (SZOBONYA [2019]). Az ország digitális helyzetének javítása céljából Digitális Jólét Program készült, mely célul tűzte ki, hogy az állampolgárok a digitális környezet kihívásainak eleget tudjanak tenni a közneveléstől a felnőttkorig (DIGITÁLIS JÓLÉT PROGRAM [2016]).

A digitális kompetenciák vélhetőleg javulhattak a 2020-ban hazánkat is elérő világvilágjárás hatására, hiszen a tanulóktól a munkavállalókig sokan az online térbe „költöztek” és munkájukat elektronikus úton végezték. A készülékek és az internet gyakori használata valószínűleg sokat javított az adatkeresések gyorsaságán és használatának hatékonyságán, azonban nem egyszerű eligazodni a hatalmas információ-áradatban. Még nehezebb ezt megtenni a pénzügyek intézése terén, ahol fontos a pénzügyi tudás, az információk szelektálása, értékelése a kockázatok és a haszon szempontjából.

## 1.2 Kutatási kérdések és hipotézisek

Az általam készített lakossági felmérés 2019 nyarán zajlott és vizsgálatomban a digitális pénzügyek intézésével kapcsolatban az alábbi **kutatási kérdések** fogalmazódtak meg:

**K1:** A pénzügyi kultúra és a digitális kompetenciák szintjének feltérképezése jellemzően több tárgykörre kiterjed. Vajon a digitális pénzügyi szolgáltatások igénybevételéhez, a termékek használatához kapcsolódóan mely szegmensekben alacsony a lakosság pénzügyi tudás-, illetve kompetencia-szintje, mely területek szorulnak leginkább fejlesztésre?

**K2:** A digitális pénzügyi szolgáltatások használatához szükségesek pénzügyi ismeretek és digitális kompetenciák; kérdés, hogy a felhasználók ezek terén milyen szinten állnak. Nemzetközi összehasonlításban a magyar lakosság pénzügyi ismereteinek szintje némileg az átlag fölött volt (POTÓCZKI [2017]); a digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő DESI index humán tőkére vonatkozó mutatói szerint a magyar lakosság a digitális készségek minden szintjén elmarad az EU-s átlagtól (EC [2020]). Kérdés, hogy a felmérésben a pénzügyi ismeretek és pénzügyek intézéséhez szükséges digitális kompetenciák szintje mekkora, és hogyan viszonyulnak egymáshoz. Vajon a két fő témakör egyes részterületein elért eredmények között nagy eltérések tapasztalhatók?

**K3:** Kutatásokban sokszor előtérbe kerül a nemek közötti különbség is, hiszen vannak országok, ahol vallási, etikai vagy egyéb hagyományok miatt ez indokolt. Magyarországon évtizedek óta a nők részvételi aránya a közép- és felsőfokú oktatásban (KSH 2.6.8.; 2.6.12.) meghaladja a férfiakét. Bár sok országban a nők kevésbé teljesítenek jól a pénzügyi tudásteszteken, hazánkban ez kiegyenlített a nemek között. A digitalizáció mindenkit érint, és bár az informatikus pályát a nők kis része választja, a mindennapi életükben használnak digitális készülékeket. Kíváncsi voltam, hogy a digitális pénzügyi szolgáltatások használatához szükséges digitális kompetenciák terén a nők és a férfiak között tátong-e szakadék?

**K4:** A pénzügyi termékek használata akkor valósul meg, ha az ügyfél bízik a szolgáltatóban, garanciát lát arra, hogy a szolgáltatás igénybevétele során és utána anyagi biztonsága stabil, pénze nem vész el, adatai nem kerülnek illetéktelenek tudomására. A felmérés során vizsgáltam, hogy a digitális szolgáltatások kiválasztásánál mennyire fontos az egyéneknek a biztonságban kifejeződő bizalom?

**K5:** Megvizsgálandónak tartottam, hogy a nagyobb, általában fejlettebb infrastruktúrával ellátott településtípusokon – mivel ott a pénzügyi ellátottság is magasabb – jellemzőbb-e az elektronikus szolgáltatások használata. Kíváncsi voltam arra is, hogy vajon a technikai (pénzügyi infrastruktúra és saját digitális eszköz) vagy a személyes (pénzügyi tudás és digitális kompetenciák) feltételek vannak erősebb hatással az elektronikus pénzügyi szolgáltatások használati gyakoriságára.

**K6:** Az innovációk beköltöznek mindennapjainkba, és törekszünk ezekhez alkalmazkodni akár új eszközök, akár új szoftverek, applikációk használatával. Vajon a lakosok a pénzügyek területén képesek-e lépést tartani egyre fokozódó technikai fejlődéssel?

**K7:** Vajon a pénzügyi ismeretek és a digitális kompetenciák szintjei alapján kialakulnak-e jól leírható, elkülöníthető csoportok (klaszterek)? Amennyiben igen, a legalacsonyabb teljesítményt nyújtó egyének egy csoportba kerülnek-e, és ha igen, akkor demográfiai jellemzői körülhatárolhatók? Meghatározható vajon ezáltal, hogy mely csoportokat veszélyezteti a digitális pénzügyi piacról való kirekesztődés?

A kutatási kérdések alapján az alábbi **hipotézisek** megerősítését vagy cáfolatát várom:

**H1:** A pénzügyek intézése során használt szolgáltatásokkal (megtakarítás, hitel, biztosítás, digitális pénzügyi termékek) összefüggő pénzügyi ismeretek esetében magasabb szintet értek el a válaszadók, mint azokon a területeken, amelyek nem, vagy kevésbé gyakran igényelnek gyakorlati alkalmazást (jegybanki alapkamat, nyugdíj, pénznemek közötti átváltás).

**H2:** A digitális kompetenciák együttes átlagos szintje nem éri el a pénzügyi ismeretek szintjét, és a szegmenseikben kapott eredmények között nagymértékű eltérések vannak; azonban a két fő területen nyújtott teljesítmények között pozitív összefüggés van.

**H3:** A digitális pénzügyi szolgáltatások használatához kellő digitális kompetenciák terén a nemek között nincs szakadék.

**H4:** A digitális szolgáltatások kiválasztása során fontos az egyének számára, hogy bízzanak a szolgáltatókban, vagyis biztonságban tudhassák pénzeszközeiket; a bizalom kifejeződése a biztonságérzet, amit a válaszadók legfontosabb szempontnak tartanak a termékválasztásnál.

**H5:** A nagyobb, általában fejlettebb infrastruktúrával ellátott településtípusokon – mivel ott a pénzügyi ellátottság is magasabb – jellemzőbb az elektronikus szolgáltatások használata. Továbbá feltételeztem, hogy a személyi feltételek (pénzügyi tudás és digitális kompetenciák szintje) erősebb befolyással bírnak a digitális pénzügyi termékek igénybevételére a technikai körülményeknél (banki infrastruktúra és digitális eszköz birtoklása).

**H6:** A lakosság digitális kompetencia-szintjének változása nem tart lépést a pénzügyek területén megvalósuló technikai fejlődés mértékével.

**H7:** A vizsgálatba került egyének a klaszterelemzés módszerével elkülöníthetők a pénzügyi ismeretek és a digitális kompetenciák szintje alapján, melynek segítségével körülírhatók a legrosszabbul teljesítő, pénzügyi kirekesztődéssel fenyegetett, fejlesztendő csoportok demográfiai jellemzői.

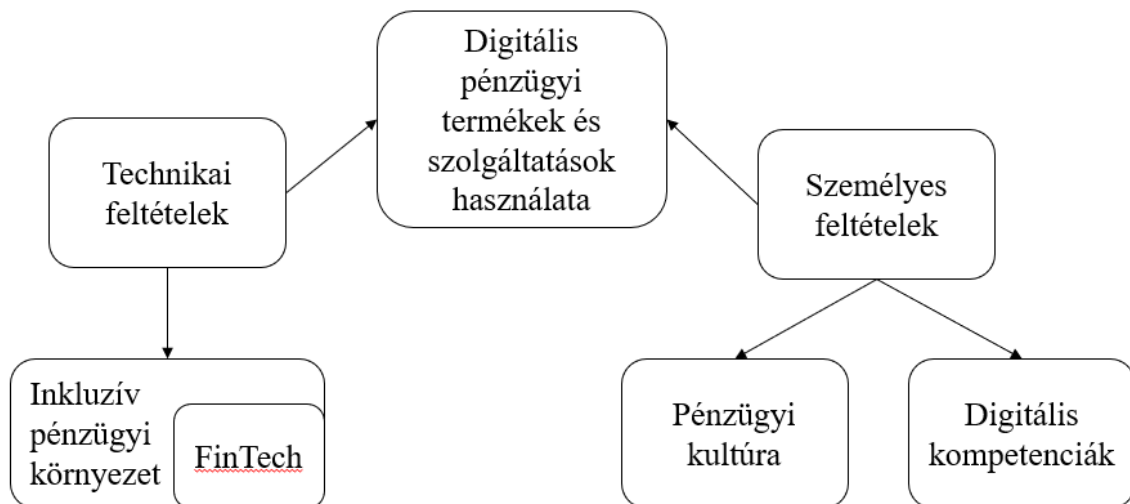
### **1.3 Anyag és módszer**

Dolgozatom első felében az elektronikus pénzügyi termékek és szolgáltatások használatának feltételeit veszem górcső alá. Az elméleti áttekintésben először a befogadó pénzügyi környezet jellemzőit ismertetem szakirodalmi művek alapján. Kiemelten

foglalkozom a FinTech jelenséggel, melynek megjelenése a pénzpiacokon felgyorsította a digitális termékek diverzitását és terjedését.

A tranzakciók lebonyolításához az infrastrukturális feltételeken túl – befogadó pénzügyi környezet – szükségesek az egyének személyes jellemzői (1. ábra): a személyek pénzügyi ismerete, tudatos viselkedése, pozitív attitűdje – az említett részterületek a pénzügyi kultúra részei. A pénzügyek digitális térben való lebonyolításához pedig a digitális kompetenciák meglétét elengedhetetlennek tartom.

1. ábra A digitális pénzügyi termékek használatának feltételei



Forrás: Saját szerkesztés

Tanulmányom második felében empirikus adatokon keresztül kísérlem meg hipotéziseim alátámasztását. A külső technikai feltételek (hazai banki környezet) leírása után egy általam összeállított kérdőív adatainak segítségével vizsgálom a személyes technikai (saját készülékek) és tudásbeli (pénzügyi tudás, kapcsolódó kompetenciák) feltételek szintjét és összefüggéseit, a digitális pénzügyi eszközök használatát, összefüggésben a megkérdezett személyek demográfiai jellemzőivel.

Inkluzív pénzügyi környezetben, saját digitális eszközzel felvértezve, a digitális kompetenciák, a pénzügyi ismeretek és megfelelő pozitív attitűd birtokában az egyének digitális pénzügyi szolgáltatásainak igénybevételi hajlandósága és gyakorisága emelkedhet. Dolgozatom következő fejezeteiben szereplő szakirodalmak alapozzák meg hipotéziseimet, melyekre a lakossági felmérés eredményei alapján keresek megerősítést vagy cáfolatot.

## **2. A digitális pénzügyi szolgáltatások igénybevételéhez szükséges technikai feltételek**

A fejezetben a befogadó pénzügyi környezet szakirodalomban felmerült meghatározásai után annak befolyásoló tényezőit és jellemzőit ismertetem, említve a pénzügyi kirekesztést annak hátrányos hatásaival, alátámasztva eddig megjelent vizsgálati eredményekkel. A pénzpiacon egyre terjedő digitalizáció folyamatos innovációkat generál a szolgáltatások területén, ami a hagyományos banki szereplők mellett új versenytársak felbukkanását eredményezi. A FinTech-jelenség térhódítása a szolgáltatási paletta bővülését indukálja, de az újonnan megjelenő termékek elfogadottsága függ az ügyfelek biztonság-érzetétől, bizalmától, ami szorosan összefügg a szabályozási és felügyeleti kérdésekkel.

A 2008-as globális pénzügyi válság az eddigieknél is jobban rávilágított arra a tényre, hogy az globalizálódó pénzügyi piacokon történő eligazodás, alkalmazkodás, a kockázatok megfelelő kezelése minden piaci résztvevő számára elengedhetetlen. A pénzügyi szektor fejlődését három tényező kombinációja befolyásolja:

- pénzügyi piacok mérete és likviditása,
- hatékonyság, ami az intézmények azon képességét takarja, hogy megfelelő színvonalú szolgáltatásokat nyújt ügyfeleinek alacsony költségek és fenntartható bevételek mellett,
- pénzügyi hozzáférés, ami a szolgáltatások elérhetőségét és használatának képességét jelenti a háztartások és a cégek számára (SAHAY et al. [2015]).

A pénzügyi piacok egyre inkább internacionalizálódnak, összetett pénzügyi instrumentumok jelennek meg. A hagyományos bankok és a feltörekvő pénzügyi vállalkozások is törekszenek az ügyfelek számára gyors, személyre szabott, kényelmes termékeket kínálni; a hangsúly folyamatosan tolódik az e-szolgáltatások irányába. A bonyolult pénzügyi piacokon való eligazodás, részvétel nem kis kihívás elé állítja a fogyasztókat.

Mind vállalkozói, mind egyéni oldalról a gazdasági ellehetetlenülés elkerülése, a fennmaradás, az esetleges fejlődés megvalósításának egyik kulcsa pénzügyek racionális intézése, a pénzügyi optimalizációra való törekvés. A mindennapi pénzügyek területén is egyre nagyobb teret nyernek az elektronikus szolgáltatások. Ezzel párhuzamosan a pénzügyi rendszer stabilitása, átláthatósága, szabályozottsága elvárt követelmény, hogy a

szereplők pénzügyi tevékenysége és maga a piac folyamatos működésben lehessen, kihasználva az előnyöket és elkerülve a buktatókat.

A pénzügyi e-szolgáltatások értelmezéséhez szükséges az ügyfelek megfelelő szintű pénzügyi kultúrája, a tranzakciók lebonyolításához az internetes elérés, a megfelelő technikai eszközök használata. A fejezetben a pénzügyi termékek használatához szükséges körülmények lényegét és összefüggéseit vázolom szakirodalmi megállapítások alapján.

## **2.1 Pénzügyi befogadás és kirekesztés – definíciók**

A pénzügyi integráció, fejlődés feltétele a pénzügyi befogadás. Számos országban a közelmúltban tapasztalt jelenség a pénzügyi kirekesztés (FE – financial exclusion) – akár önkéntes, akár kényszerű –, ami azt jelenti, hogy nem veszi mindenki igénybe a fejlett pénzügyi szolgáltatásokat, vagy nem rendelkezik elegendő ismerettel vagy tapasztalattal a használatukhoz. Ezzel ellentétes jelenség a pénzügyi befogadás (FI – financial inclusion), ahol a pénzügyi szolgáltatások egységes rendelkezésre állása és általános használata a jellemző (WORLD BANK [2014]).

Az empirikus kutatások azt mutatják, hogy a fejlett és befogadó pénzügyi rendszer képes csökkenteni az információs és tranzakciós költségeket, kedvező irányba befolyásolni a megtakarítási arányokat, a befektetési döntéseket, a technológiai innovációt és a hosszú távú növekedési rátákat (BECK et al. [2007]). Ugyanakkor, bár a pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés egyre több és több országban megvalósul, nem minden polgár számára realizálódik, lehetnek ebből kizáródó csoportok. A pénzügyi befogadás fejlesztése nemcsak a pénzügyi piacok egészségi állapotától, hanem a teljes ökoszisztémától<sup>1</sup> is függ, ideértve a gazdasági, politikai, társadalmi és technológiai területeket is. Beck és társai [2007] megkülönböztetik Aguilar 1967. évi munkája nyomán azokat a fő komponenseket (STEP – Social, Technical, Economic, Political) –, amelyek **hatással lehetnek a pénzügyi befogadásra:**

- Szociodemográfiai tényezők: a társadalmi jólét meghatározza az emberek viselkedését és döntéseit a pénzügyi piacokon, befolyásolhatja a pénzügyi szolgáltatások használatának mélységét.

---

<sup>1</sup> ökoszisztéma = élőlények és élettelen környezetük teljes kapcsolatrendszere, mely nyílt rendszer, de bizonyos mértékű önszabályozásra képes



- Technológiai (digitális) tényezők: Az innovatívabb cégek olyan ajánlatokat vezetnek be a piacra, melyekkel a mindennapos pénzügyi tranzakciókat olcsóbbá és kényelmesebbé teszik ügyfeleiknek, ami új szellemiséget teremt a digitális pénzügyi platformok számára.
- Gazdasági tényezők: A szegénység és az egyenlőtlenség negatívan befolyásolja a formális pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférést; a pénzügyi fejlődés és a gazdasági növekedés pozitívan támogatja egymást.
- Politikai tényezők: a politika meghatározó szerepet játszik a promócióban, emellett gondoskodni kell a pénzügyi piac megfelelő szabályozásáról (BECK et al. [2007]).

KABAKOVA és PLAKSENKOV [2018] szerint a **pénzügyi befogadás** két fő komponensből **függ**: a környezettől (vagyis a gazdasági feltételektől, a pénzügyi infrastruktúrától) és az érdekelt felektől (lakossági és vállalati ügyfelektől). A pénzügyi rendszer inkluzivitásának erősödését segíthetik:

- a pénzügyi szolgáltatások egységes rendelkezésre állása;
- a rendszeres használat;
- a pénzügyi szolgáltatások jó minősége és
- a megnövekedett jólét lehetősége.

A szerzők szerint a pénzügyi befogadás hiánya veszélyeztetheti akármelyik ország bármely társadalmi csoportját. A legerősebb rizikófaktor a pénzügyi szolgáltatások elérhetetlensége, mely szegénységi csapdákhöz és az egyenlőtlenségekhez vezethet. A pénzügyi termékekhez való hozzáférés az egyéni életút alakításában és makrogazdasági szinten is előnyökkel járhat, például a megtakarítások növekedését, produktívabb befektetéseket, a fogyasztás növekedését és volatilitását eredményezheti (KABAKOVA – PLAKSENKOV [2018]).

További fontos összetevők, melyek elengedhetetlenek a pénzügyi befogadáshoz: az etikai, oktatási, fizikai, vallási és biztonsági, verseny-, demográfiai, ökológiai, földrajzi, történelmi, szervezeti és időbeli (ütemezés) tényezők.

### **A pénzügyi befogadással kapcsolatban néhány szerző megfogalmazása:**

A pénzügyi beilleszkedés a kiszolgáltatott csoportok – például alacsony jövedelműek – számára a mainstream intézményi szereplők által, méltányos és átlátható

módon megfelelő pénzügyi termékek és szolgáltatások biztosításának folyamata (CHAKRABORTY, K. C. [2011]).

A szegényeket segítő tanácsadó csoport (Consultative Group to Assist the Poor - CGAP) elképzelése a következő: egy olyan pénzügyi környezet tekinthető inkluzívnak, ahol mindenki hozzáférhet az életének javításához szükséges pénzügyi szolgáltatásokhoz és hatékonyan használhatja azokat (CGAP [2013]).

A pénzügyi integráció az AFI (Alliance for Financial Inclusion - Pénzügyi Beilleszkedés Szövetsége) szerint az általánosan használt négy komplex kategórián keresztül határozható meg: a hozzáférés, a minőség, a felhasználás és a jólét (AFI [2010]).

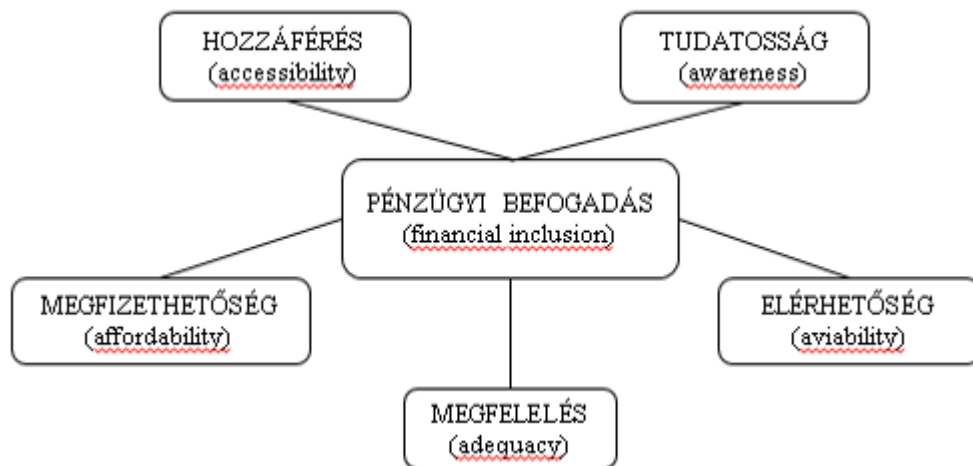
Az OECD megfogalmazásában a pénzügyi befogadás az a folyamat, amely során a szabályozott pénzügyi termékek és szolgáltatások széles skálája megfizethetően, időben és megfelelő módon hozzáférhetővé és felhasználhatóvá válik a társadalom valamennyi szegmense számára a már meglévő, valamint még inkább testreszabott produktumokat biztosító innovatív megközelítések alkalmazásával, ideértve a pénzügyi tudatosságot és az oktatást a pénzügyi jóllét előmozdítása céljából, elősegítve egyben a gazdasági és társadalmi befogadást (ATKINSON – MESSY [2012]). A pénzügyi hozzáférés megkönnyíti a napi életvitelt, és segít a családoknak és a vállalkozásoknak mindent megtervezni, a hosszú távú céloktól kezdve a váratlan vészhelyzetekig.

SARMA [2008] a pénzügyi befogadást olyan folyamatnak tekinti, amely biztosítja a társadalom valamennyi tagja részére pénzügyi szolgáltatásokhoz való könnyű hozzáférhetőséget, elérhetőséget és használatot.

Az indiai kormány közleményében a pénzügyi inklúzió a pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosításának folyamata, valamint a megfelelő időben és megfelelő hitelek biztosítása a sérülékeny csoportok, az alacsony jövedelmű csoportok számára, megfizethető áron (RANGARAJAN COMMITTEE [2008]). Megvalósulása különböző kontextusokban érzékelhető, létrejöhet például a hitelekhez való hozzáférés a banki szolgáltatások javítása által vagy a nyilvánosság számára elérhető társadalmi és gazdasági infrastruktúra fejlesztésének folyamatán keresztül. A pénzügyi befogadás nem csak a pénzről és a megtakarításokról szól, hanem a gazdaságban fennálló társadalmi kirekesztés állapotának közvetlen felszámolásáról (VARGHESE – VISWANATHAN [2018]).

A pénzügyi befogadás azt jelenti (2. ábra), hogy az egyének és a vállalkozások számára elérhető és megfizethető pénzügyi termékek és szolgáltatások állnak rendelkezésre, amelyek megfelelnek az igényeiknek – ügyletek, kifizetések, megtakarítások, hitelek és biztosítások által – felelősségteljes és fenntartható módon (WORLD BANK [2018]).

2. ábra A pénzügyi befogadás összetevői



*Forrás:* WORLD BANK [2018] alapján saját szerkesztés

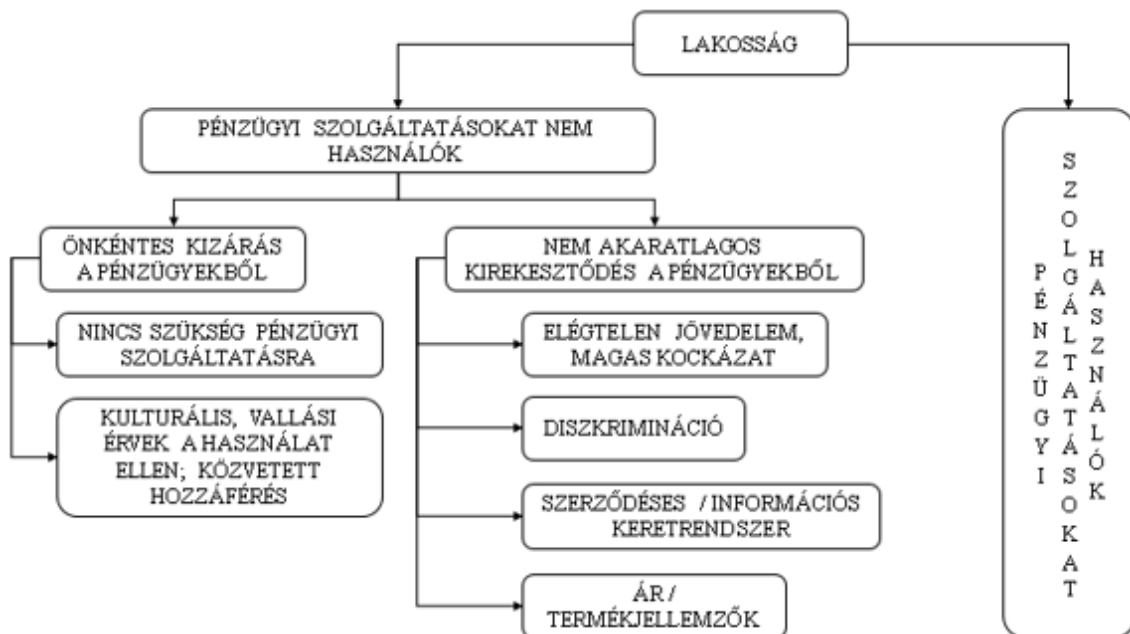
Amidžić és szerzőtársai szerint pénzügyi befogadás tág értelemben olyan gazdasági állapotként határozható meg, amelyben az egyének és a vállalkozások számára a hatékonysági kritériumoktól eltérő indokok alapján nem tiltják meg az alapvető pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférést. A pénzügyi inklúzió meghatározását szorosan össze kell kapcsolni a piaci vagy kormányzati kudarcokból származó pénzügyi kirekesztés minimalizálásával (AMIDŽIĆ et al. [2014]).

A pénzügyi befogadásra vonatkozó tanulmányok között található olyan, mely meghatározza a pénzügyi kirekesztés fogalmát, ami a társadalmi befogadás tágabb kontextusához kapcsolódik. LEYSHON [1995] rávilágít egyes csoportok és egyének kizárására a hivatalos pénzügyi rendszerhez való hozzáféréstől, míg Sinclair a szükséges pénzügyi szolgáltatások megfelelő formában való elérésének képtelenségére összpontosít (SINCLAIR [2001]).

Fontos különbséget tenni az önkéntes és az akaraton kívüli pénzügyi kizárás között (3. ábra). Önkéntes kirekesztés esetén a lakosság vagy cégek valamely szegmensének döntése, hogy nem használja a pénzügyi szolgáltatásokat, mert nincs

szüksége rá, esetleg kulturális, vallási okok miatt nem veszi igénybe azokat. Ezzel szemben a nemkívánatos kizárás oka az elégtelen jövedelem, a nagy kockázat, a rossz projektminőség, a diszkrimináció, a piaci kudarcok, illetve magas árak, amely tényezők a pénzügyi termékeket és szolgáltatásokat megfizethetlenné teszik (WORLD BANK [2007]).

3. ábra A pénzügyi kirekesztődés dimenziói



*Forrás:* WORLD BANK [2007] alapján saját szerkesztés

Noha a magas kockázat és a gyenge projektminőség miatti elutasítás nem feltétlenül hátrány, azonban ha a lakosság nagy hányadát érinti hátrányosan a megkülönböztetés és a magas árak, az már aggodalomra okot (WORLD BANK [2007]). A nemkívánatos kirekesztésre kell összpontosítani a pénzügyi befogadás és fejlődés szempontjából. A megfelelő gazdasági programok és politikák célja a jövedelemszint növelése és a piaci hiányosságok javítása.

## 2.2 Az inkluzív pénzügyi szektor befolyásoló tényezői és dimenziói

A pénzügyi befogadás vizsgálatánál fontos szempont a pénzügyi piacok keresleti és kínálati oldalának feltérképezése, az ügyfelek részvétele a piacon. A likviditási és finanszírozási igény határozza meg a keresleti komponenst. A likviditási igények kielégítését és a finanszírozás külső forrásait a pénzügyi piacok kínálata biztosítja, melynek forrása a pénzteremtés, illetve a gazdasági szereplők megtakarításai.

ROJAS-SUAREZ [2010] tanulmányában összefoglalt öt tényezőt, melyek kiküszöbölése vagy elősegítése tartalékokat jelenthet a hatásosabb inkluzív pénzügyi rendszer fejlesztésében.

A **társadalmi-gazdasági fejlettség** fontos szerepet játszik a pénzügyi hozzáférés mértékének magyarázatában. Általában véve azok az országok, ahol nagyobb a hozzáférés a szociális szolgáltatásokhoz és jobb az életminőség, erősebb pénzügyi kultúrát alakítottak ki, amelyben a pénzügyi szolgáltatások formális piacokon történő felhasználása elengedhetetlenné vált. Az emberek pénzügyi kirekesztése általában egy szélesebb társadalmi kirekesztés részét képezi, amely deprivációt jelent iskolai végzettség, foglalkoztatás, képzés stb. szintjén. A jövedelmi egyenlőtlenség egy másik társadalmi változó, amely kapcsolatban van a pénzügyi hozzáférés mértékével. A jövedelemeloszlás szempontjából nagyon egyenlőtlen gazdaságokban a népesség nagy része nem engedheti meg magának a termékek és szolgáltatások igénybevételének költségeit a formális pénzügyi rendszerben. Bár az okozati összefüggés a társadalmi fejlődés és a pénzügyi fellendülés között ellentmondásos, egyetértés van abban, hogy a két változó kiegészíti egymást; emiatt az országok szociális mutatóinak javítására irányuló erőfeszítéseknek együtt kell mozogniuk a pénzügyi infrastruktúra fejlesztését célzó intézkedésekkel, amelyek támogathatják a pénzügyi szolgáltatások ellátottságát és igénybevételének bővülését.

A **makrogazdasági egyensúlytalansággal járó válságok** hatással vannak a pénzügyi hozzáférésre, a pénzügyi fejlődésre. A visszaesések a pénzpiaci ügyfelek számára jelentős anyagi veszteséget okozhatnak, emellett a krízisek hatásainak enyhítése céljából bevezetett megszorító intézkedések alááshatják a pénzügyi rendszerbe vetett bizalmat, ami hosszabb távon a pénzügyi szolgáltatások iránti kereslet nagyfokú csökkenését eredményezheti.

A **pénzügyi szektor hiányosságai** és az ügyfelek számára nem elfogadható működése negatívan hatnak a hozzáférésre. A pénzügyi intézmények működési keretéből és módszereiből adódhat bizonyos helyeken a bankok gazdaságossági megfontolásai miatt a szolgáltatási helyek és berendezések hiánya, előírhatnak az ügyfelek számára elfogadhatatlanul magas költségeket, vagy dokumentációs követelményeket.

Az **intézményi minőség** mérésére a Világbank a kormányzási mutatókat használja. A pénzügyi rendszer teljesebben fejlődik azokban az országokban, ahol politikai stabilitás jellemző, érvényesül a jogállamiság, a törvényt tiszteletben tartják.

Ilyen környezetben a pénzpiaci szereplők élvezhetik a kiszámíthatóságból származó előnyöket, jogaikat érvényesíthetik, léteznek biztosítékok, bizonyos esetekben kompenzációs lehetőségek, melyekkel bátran élhetnek.

A globális pénzügyi válság rámutatott a pénzügyi rendszer megfelelő szabályozásának fontosságára. A nem megfelelő szabályozás visszatarthatja a pénzügyi piacok fejlődését, akadályozhatja a biztonságos pénzügyi termékek bevezetését és elősegítheti a hatékonyság hiányát. A pénzügyi befogadásra vonatkozó mutatók kísérletet tesznek számszerűsíteni az információkat, és lehetőséget nyújtanak a kutatók számára térbeli, keresztmetszeti és időbeli vizsgálatokra. Az inkluzív pénzügyi rendszer szolgáltatásait lehető legtöbb ügyfélnek el kell érnie. Ez akkor valósul meg, ha rendelkezésre állnak fizikai feltételek (pénzintézetek fiókjai, ATM-ek, banki alkalmazottak) és termékek, szolgáltatások (betétszámlák, hitelszámlák). A létrehozott kompozit jelzőszámok kialakítása legtöbb esetben fizikai infrastruktúrához és a pénzügyi szolgáltatások meglétéből, illetve mennyiségéből indul ki. A pénzintézeti infrastruktúra megléte még nem jelenti annak használatát is, ezért indokolt egyéb tényezők figyelembevétele is a vizsgálatok során.

A következőkben olyan szakirodalmak nagyrészt időrendben történő áttekintése következik, melyek országokra, országcsoportokra vonatkozóan vizsgálták a pénzügyi integráció összetevőit, azok összefüggéseit; a kutatott földrajzi területek sorrendjét meghatározták. Publikusan hozzáférhető, nyilvános adatokkal dolgoztak, amelyek jellemzően biztosították az összehasonlíthatóságot.

A kutatók többféle módon közelítették meg a pénzügyi befogadás megfogalmazását és dimenzióit. SARMA [2008] és HONOHAN [2008] – mint általában a szerzők többsége – három szegmensét különítette el a pénzügyi befogadásnak, ezek:

- a hozzáférhetőség (access),
- az elérhetőség (availability) és
- a használat (usage).

A SARMA [2008] által kialakított index ellátottsági mutatókon – bankfiókok, folyószámlák, hitelek stb. népességhez vagy az ország GDP-jéhez viszonyítva – alapszik. A szerző szerint a pénzpiac egyes szegmenseinek adatai részinformációkat adnak a pénzügyi befogadás mértékéről, ezért van szükség kompozit mutatókra. A javasolt pénzügyi befogadási index (Index of Financial Inclusion - IFI) értéke 0 és 1 között van,

nulla jelzi a legalacsonyabb pénzügyi beilleszkedést (teljes pénzügyi kirekesztés) és 1 a teljes pénzügyi befogadást jelöli.

A HONOHAN [2008] által összeállított pénzügyi hozzáférési mutató egyesíti a háztartások felmérési adatkészleteit és a pénzügyi intézmények közzétett adatait egy összetett mutatóvá. Ennek segítségével megvizsgálta az országok azon jellemzőit, amelyek befolyásolhatják a pénzügyi hozzáférést.

KAINTH [2011], utalva a Rangarajan bizottság 2008. évi jelentésére, kiemeli Sarma és Honohan három dimenziója (hozzáférhetőség, elérhetőség és használat) mellett

- a megfizethetőség (affordability) és
- az időszerűség (timeliness) befolyásoló hatását.

Előbbi jellemezheti például a tranzakciós költség, utóbbi leírható a tranzakciók lebonyolításához szükséges idővel.

Amidžić és munkatársai szerint a pénzügyi befogadás három fő dimenziót ölel fel, nevezetesen:

- a pénzügyi szolgáltatások kiépítését,
- a felhasználását és
- a minőségét.

A szerzők lehetőséget látnak a javulásra a pénzügyi befogadás terén az általuk önkéntes kizárású egyéneknek nevezettek körében. Egyik megállapításuk, hogy a pénzügyi műveltség növelése a lakosság körében emelheti a pénzpiacra belépők számát. Ösztönözhetik a szolgáltatók az ügyfelek körének bővülését, hogy olyan termékekkel, szolgáltatásokkal kínálják meg a partnereiket, amelyek megfelelnek az adott kulturális, vallási környezetben. Fontosnak tartják a pénzügyi ügyintézés minőségi dimenzióit is, vagyis azt a módot, ahogy a pénzügyi szolgáltatók foglalkoznak az ügyfelekkel. Magukban foglalják a pénzügyi ismereteket, a közzétételi követelményeket, a vitarendezést és a felhasználás költségeit (AMIDŽIĆ et al. [2014]).

Cámara és Tuesta 2014-ben megjelent tanulmányában egy multidimenzionális index segítségével a pénzügyi befogadás átfogó meghatározására törekszik, amely az információk széles skálájából ötvözi az adatokat mind keresleti, mind kínálati oldalról, figyelembe véve a lakosság „bankolt” és „nem bankolt” részét. Cámara és szerzőtársa az inkluzív pénzügyi rendszert úgy definiálja, hogy az maximalizálja a felhasználást és a hozzáférést, miközben minimalizálja az akaratlan pénzügyi kirekesztést. Egyrészt a

bankközi oldalról a befogadást veszik figyelembe azzal, hogy felméri a formális pénzügyi szolgáltatások tényleges felhasználását, azaz a pénzügyi rendszerek befogadási teljesítményét – ez a kínálati oldal. Másrészt keresleti komponensként a bankoktól eltérő információkat is feltérképeznek, nevezetesen az egyének által érzékelt akadályokat, amelyek miatt nem veszik igénybe a pénzügyi szolgáltatásokat.

Újdonságként említik, hogy ez az első alkalom, hogy egy összetett index az egyéni szinten meghatározott keresleti oldali adatokat használja a pénzügyi integráció mértékének mérésére az egyes országokban. Kritikaként fogalmazzák meg az eddigi mutatókkal kapcsolatban, hogy azok általában a pénzügyi szektor kínálati oldalával foglalkoznak, melyek túlbecsülhetik a pénzügyi rendszerek befogadóképességét.

A szerzők a formális pénzügyi szolgáltatások használatát a pénzügyi befogadás kimenetelének tekintik és úgy vélik, hogy a hozzáférés és a felhasználás egyaránt szükséges, de nem elegendő feltétel a pénzügyi rendszer befogadhatóságának méréséhez. Ebben az összefüggésben a keresletoldali egyéni felmérések, amelyek információkat gyűjtenek azokról az észlelt okokról, amelyek miatt az emberek nem használják a formális pénzügyi szolgáltatásokat, jelentős információkat adnak a pénzügyi rendszer befogadhatóságának mértékéről. A tanulmány gátló tényezőkné tekintik azokat, melyek megakadályozzák a lakosság valamely részét a hivatalos pénzügyi szolgáltatások igénybevételében. Megkülönböztetik a saját döntésen alapuló és a külső tényezőktől függő elutasítást a pénzügyi termékek használatától. Az önkéntes tartózkodás indokait a Világbank által javasolt kategóriákon túl kiegészítik. Említik a rendelkezésre álló információk elégtelen voltát az alábbiakkal kapcsolatban:

- nincsenek tisztában a pénzügyi szolgáltatások előnyeivel,
- nem ismerik a pénzügyi szolgáltatások kockázatkezelési hasznosságát,
- nem tudnak a jövőbeli megtakarítási lehetőségek és célok (például oktatás vagy házvásárlás) megfizethetőségéről,
- nem megfelelő termékválaszték.

A vizsgálatba a nem fent említett, belső motivációkon alapuló elemeket vonják be a szerzők, hanem az akaratlan kirekesztést meghatározó akadályokat, melyek a következők:

- a pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférési pontok távolsága,
- a termékek megfizethetősége,
- a szükséges dokumentáció elégtelensége és



- a bizalom hiánya.

Ezen összetevők meglete negatívan befolyásolja a pénzügyi befogadást, vagyis egy adott országban minél kevesebb ember említi a fentieket, annál inkluzívabb a pénzügyi rendszer (CÁMARA – TUESTA [2014]).

A távolság problémája a világ minden országában felfedezhető, de leginkább a kevésbé fejlett régiókat sújtja. Természetesen nem minden település rendelkezik pénzügyi intézmény kirendeltségével. A banki szakirodalom fontosnak tekinti a fizikain kívül a működési távolságot, ami arra utal, hogy a megtakarítók és a hitelfelvevők mennyire könnyedén férnek hozzá a szolgáltatásokhoz, figyelembe véve a fizikai disztanciát a banki irodától és a nem személyes ügyintézési módozatok (pl. telefonos szolgáltatás) elérhetőségét (ALESSANDRINI et al. [2005]). A funkcionális távolság (functional distance – FD) figyelembe veszi a fizikai távolságon túl az adott terület társadalmi tőkéjének szintjét, ami a kirendeltség és a döntéshozatali, stratégiai központ távolságával jellemezhető, illetve a gazdasági struktúrák közötti differenciákat (KOVÁCS [2018]). A nagyobb tőkével rendelkező, alapvetően nyereségorientált kereskedelmi bankok a gazdaságilag fejlettebb régiókban koncentrálnak központjaikat, emelve ezzel a periférikus régióktól való funkcionális távolság problémáit. A funkcionális közelség nem csupán a banki szektor erős egységeire van pozitív hatással; segít fenntartani a régió gazdasági központjait a humán-, a társadalmi- és az intézményi tőke felhalmozásának elősegítése által. A döntési központtal rendelkező anyabankoknak otthont adó, gazdaságilag fejlett régiókban igénylik és képzik a magas végzettségű és szakképzettségű humán erőforrást, elszippkázva az alacsonyabb gazdasági paraméterekkel rendelkező területekről (ALESSANDRINI et al. [2005]).

A hivatalos pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés lehetőséget teremt az egyének számára azok igénybevételére, azonban ennek jobb minősége nem feltétlenül jelent magasabb szintű pénzügyi beilleszkedést. Cámara és szerzőtársa szerint van egy hozzáférési küszöb, mivel egy bizonyos szint elérése után a marginális növekedés nem feltétlenül hozza magával a pénzügyi beilleszkedés emelkedését. Fokozható a pénzügyi szolgáltatások igénybevételének gyakorisága az alábbi esetekben:

- a nagyobb hozzáférés elősegíti a pénzügyi befogadást, ha a hozzáférési szint a küszöb alatt van,
- nagyobb hozzáférhetőség révén, ha a pénzügyi szolgáltatások megfelelnek a lakosság igényeinek,

- ha a növekvő hozzáférést különböző pénzügyi társaságok generálják és intenzív versenyben az árakon keresztül is növelik a pénzügyi szolgáltatások fogyasztását, még a küszöbérték felett is.

A kutatók a hozzáférési dimenziót országos szintű kínálati oldali adatokkal építik fel. A hagyományos banki jelzőszámokat a szerzők elégtelennek tekintik a világban zajló technikai és technológiai fejlődés közepette. Az új mobil banki fejlesztések és a pénzügyi szolgáltatások internetes használata új csatornákat nyit meg a formális pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférésben, amelyek bizonyos körülmények között a hozzáférést akadályozó tényezők hatását gyengíthetik. Például a bankfiókkal nem rendelkezők intézhetik ügyeiket mobiltelefon segítségével távolról is. A teljesebb kép kialakítására törekedve a szerzők a felhasználási dimenzióba beépítik a mobil és internetes banki szolgáltatásokkal kapcsolatos információkat is (CÁMARA – TUESTA [2014]).

A Pytkowska – Korynsi szerzőpáros szerint a legfontosabb kihívás az, hogy meghatározzák és mérjék a pénzügyi befogadást, hogy a feltárt hiányosságokat operatív módon megvalósítható és megfelelő programok, politikák révén orvosolhassák. Véleményük szerint a pénzügyi befogadás pontos mérése bizonytalan, de magában foglalja a kínálat, a kereslet és a politika sok szempontját. Tanulmányukban az Európai Unió országaira fókuszálnak és az alábbi feltételek szem előtt tartásával végezték kutatásukat:

- a pénzügyi befogadás valamennyi szempontjának megragadása;
- a pénzügyi integráció szintjének összehasonlítása a tagállamok között;
- a pénzügyi beilleszkedés egyedi sajátosságainak vagy elérési útjainak kiemelése az EU-tagállamok különböző társadalmi és gazdasági környezetében;
- a rendelkezésre álló adatok felhasználása további kutatások nélkül.

A kutatók célja, hogy a pénzügyi befogadás mértékére vonatkozó mutató tükrözze a jelenség többdimenziós aspektusát, ezért a hozzáférés mindhárom tényezőjét össze kell vonni; ennek megfelelően két „oldalt” különítenek el az inkluzív pénzügyi rendszerrel kapcsolatban:

**Inputok** – Access Factors – hozzáférési tényezők, ide tartoznak:

- (1) ellátási dimenzió – a pénzügyi szolgáltatások nyújtásának infrastruktúrája,
- (2) keresleti dimenzió – a termékek és szolgáltatások minősége, vagy hogy mennyire felelnek meg a fogyasztók elvárásainak, és

(3) politikai dimenzió – kormányzati intézkedések és rendeletek egy országban.

**Outputok** – Usage – használat, ami az alapvető pénzügyi szolgáltatások tényleges felhasználását jelenti, beleértve

- (1) a folyó fizetési számlákat,
- (2) a fogyasztói hitelt,
- (3) a megtakarítási számlákat és
- (4) az életbiztosítást (PYTKOWSKA – KORYNSKI [2016]).

Mercado és Park tanulmánya kiterjeszti a pénzügyi befogadásra vonatkozó meglévő szakirodalmat az azt befolyásoló tényezők elemzésére és a pénzügyi befogadásnak a szegénységre és a jövedelmi egyenlőtlenségekre gyakorolt hatásának értékelésére. Új mutatót állítottak össze, mely közelít HONOHAN [2008] és SARMA [2008] modelljeihez, hasonló dimenzió-elnevezésekkel. A felhasználás Sarma által már kialakított dimenzióját bővítették, kutatásukban vizsgálták a pénzügyi befogadás mértékét befolyásoló különböző makrogazdasági és országspecifikus tényezőket, ezek pénzügyi befogadással való kapcsolatát, valamint mindezek hatását a szegénységre és a jövedelmi egyenlőtlenségekre (MERCADO – PARK [2018]).

Összefoglalva elmondható, hogy a társadalmi-gazdasági fejlettség, a makrogazdasági egyensúly, a pénzügyi rendszer szabályozása mind erős befolyással van a pénzügyi rendszer befogadó jellegére. A vizsgált szakirodalmak sok esetben hasonló szegmenseket jelöltek meg, mások újakat is görcső alá vontak (1. táblázat).

1. táblázat Inkluzív pénzügyi rendszer dimenziói

Dimenziók \ Szerző(k)	SARMA [2008]	HONOHAN [2008]	KAINTH [2011]	AMIDŽIĆ et al. [2014]	CÁMARA – TUESTA [2014]	PYTKOWSKA – KORYNSKI [2016]	MERCADO – PARK [2018]
Hozzáférhetőség (Access)	X	X	X	X	X	X	X
Elérhetőség (Availability)	X	X	X				X
Használat (Usage)	X	X	X	X	X	X	X
Megfizethetőség (Affordability)			X				
Időszerűség (Timeliness)			X				
Szolgáltatások minősége				X			
Akadályok					X		

*Forrás:* Szakirodalmak alapján saját szerkesztés

A pénzügyi rendszer dimenziói együttesen teszik meg hatásukat; a következő részben a kiemelt szakirodalmakban megalkotott mutatókkal elvégzett vizsgálatokból leszűrt konklúziók olvashatók.

### **2.3 Pénzügyi befogadás vizsgálatainak eredményei; az inkluzív pénzügyi szektor hatásai**

SARMA [2008] szerint az IFI (Index of Financial Inclusion – pénzügyi befogadás indexe) értékétől függően az országokat három kategóriába – magas, közepes és alacsony pénzügyi integrációval rendelkező – lehet sorolni.

Mercado és Park – mivel a vizsgálódási metódus azonos volt Sarmáéval, nem meglepő, hogy – hasonló mintázatot kapott az országok pénzügyi beilleszkedés szerinti sorrendjében, bár 10 év telt el a két tanulmány publikálása között. Megállapításuk, hogy a fejlett országokban általában nagyobb a pénzügyi beilleszkedés, mint a feltörekvő és a fejlődő gazdaságokban. Jellemzően a nagyobb országok rendelkeznek magasabb indexekkel, a rangsor első harmadába bekerült néhány fejlődő, kis ország, ami valószínűleg annak a következménye, hogy offshore pénzügyi központok; ahogy SARMA [2008] fogalmaz, figyelembe veszik a nem rezidens bankszámlákat is. A fejlődő Ázsia egész területén a pénzügyi befogadás szintje nagyon változatos. Az egy főre jutó jövedelem, a jogállamiság és a demográfiai jellemzők jelentősen befolyásolják a pénzügyi befogadást. Az alapkülső oktatás befejezése és az írástudás azonban jelentősen növeli a pénzügyi inklúziót. Az eredmények azt is jelzik, hogy a befogadás mértéke jelentősen korrelál (negatívan) a szegénységi és jövedelmi egyenlőtlenséggel (MERCADO – PARK [2018]).

HONOHAN [2008] megállapítása, hogy az alacsonyabb pénzügyi befogadási indexszel rendelkező országokban a bruttó nemzeti jövedelemhez viszonyított támogatások összege magas, ugyanez érvényes az eltartottsági arányra és nagy a népsűrűség. Pozitív hatással bírt a változók közül a magasabb mobiltelefon-előfizetés és az intézményi minőség magas színvonala. Emellett azt tapasztalta – és KAINTH [2011] megállapítása is ez –, hogy a három dimenzió (hozzáférés, elérhetőség és használat) indexei és a kompozit index „együtt mozog”, vagyis összhangban vannak (HONOHAN [2008]).

ROJAS-SUAREZ [2010] – aki a pénzügyi illeszkedés akadályait emelte ki – szerint társadalmi-gazdasági hajtóerő lehet a pénzügyi kultúra, melynek magas foka elkerülhetetlenné válik az egyre nagyobb és bonyolultabb pénzügyi piacon való eligazodásban. Azt tapasztalta, hogy ez ott magasabb, ahol nagyobb a hozzáférés a szociális szolgáltatásokhoz és jobb életminőségben élnek a lakosok. A nagyobb hozzáférést biztosító országok közös jellemzője, hogy fejlettebb gazdasággal és alacsonyabb jövedelmi egyenlőtlenségekkel rendelkeznek.

ROJAS-SUAREZ [2011] szerint a megfelelő szabályozási környezet és a magas intézményi minőség hiánya súlyos akadályozó tényező lehet a pénzügyi befogadás terén. Különösen a feltörekvő országoknál döntő fontosságú a jogállamiság biztosítása, a pénzügyi szabályok és felügyelet magas színvonalú megvalósítása. Ezen megállapítással élt HONOHAN [2008] és a MERCADO – PARK [2018] szerzőpáros is. A jövedelmi egyenlőtlenség minden országcategóriában a legfontosabb akadályt jelenti a pénzügyi hozzáférés szempontjából – ez alátámasztja az elméleti irodalomban leírtakat –, kivételt képeznek a fejlődő országok, ahol az intézményi (egészségügyi és oktatási) és a szabályozási gyengeségek a legfontosabbak (ROJAS-SUAREZ [2011]).

Amidžić és szerzőtársai azt tapasztalták, hogy az általuk megfigyelt időszakban (2009-2012) jellemzően a vizsgált országok egymáshoz viszonyított rangsora stabil maradt. A feltérképezett országokban a lakosságot jövedelmi szintek (magas, felső közép, alsó közép, alacsony) szerint csoportosították. A négy év alatt legnagyobb mértékben az alacsony jövedelműek pénzügyi hozzáférése és használata emelkedett, de még így is nagy a lemaradás a többi csoporthoz képest. A használat területén is a legszegényebbek fejlődése a legmagasabb mértékű, de ennél a dimenziónál 13-szor magasabb a leggazdagabbak indexe a jövedelem-skála másik végén levő lakosokéhoz képest. Érezhető a jövedelem-különbségek befogadásra gyakorolt hatása (AMIDŽIĆ et al. [2014]).

Pytkowska és Korynski 2016-ban FIS pontszámok (Financial Inclusion Score - Pénzügyi integrációs pontszám) felhasználásával az EU 27 országát négy kategóriába – vezető, kiváló, feltörekvő, lemaradók – sorolta. Az egyes csoportok eléjén levő ország pontja a többi tag referencia-értéknek tekinthető (kivéve a vezetőknél). A tagállamok összehasonlításának néhány figyelemre méltó aspektusa a következő:

Az átlagos FIS-érték nagy, ami azt mutatja, hogy a befogadás általában magas, emellett a vizsgált országok több, mint negyven százalékában elérte a maximális értéket, ami azt jelzi, hogy a rendelkezésre álló adatok alapján pénzügyi rendszerük inkluzív, ők a vezetők. A legjobban teljesítők közül három 2004-ben csatlakozott az EU-hoz, jelezve, hogy a pénzügyi beilleszkedés nem korlátozódik a „régire Európára”. A tagállamok 30%-ára igaz, hogy kiváló pozícióban van. Csupán két ország tartozik a lemaradók közé (melyeknek pontszáma alig haladja meg a vezető országok értékeinek felét), közös vonásuk, hogy KGST-tagok voltak 1991-ig.

A pénzügyi inklúziót pozitívan befolyásolja a nagyobb egy főre jutó jövedelem, a társadalmi fejlődés magasabb szintje (a nemek közötti egyenlőség megkönnyíti az egyes termékek iránti nagyobb keresletet; az urbanizáció, a népesség nagyobb koncentrációja a városokban megkönnyíti a kevesebb erőforrással rendelkező ügyfelek magasabb számának elérését); a bankrendszer hatékonysága (alacsonyabb kamatmarzsokkal történő működés). Érdekes módon a tanulásra fordított időtartam nem szignifikáns változó. A kulturális dimenziók – individualizmus-kollektívizmus és életmód – szintén szerepet játszanak a pénzügyi rendszer hatékonyságának alakulásában, a PDI<sup>2</sup> (Power-Distance Index – hatalmi távolság index) negatív korrelációban van azzal.

A tanulmány eredményeként megfogalmazott fő politikai üzenet az, hogy az országoknak figyelembe kell venniük számos olyan tényezőt, amelyek befolyásolják a pénzügyi befogadást. Két országban az azonos inputintenzitás nem biztos, hogy ugyanazt az eredményt adja, mivel lényeges különbségek lehetnek olyan tényezők vonatkozásában, mint a kultúra, amelyeket eddig nem építettek be a pénzügyi szolgáltatások igénybevételét és a pénzügyi beilleszkedést érintő kutatásokba (PYTKOWSKA – KORYNSKI [2016]).

Cámara és Tuesta az indikátorok befolyásoló erejét elemezte. A felhasználási dimenzióon belül a kölcsön felvétele a pénzügyi integráció fokát is jelenti, mivel a legtöbb hitelezőnek már van egy másik pénzügyi terméke, tehát a hitelezés pontos mutatója lehet a pénzügyi integráció több konszolidált szakaszának azonosítására. A hozzáférési dimenzió meghatározásakor azt tapasztalták, hogy a népességhez kapcsolódó, demográfiai változók erőteljesebbek a hozzáférés mérésében, mint a terület-alapú

---

<sup>2</sup> A holland szociálpszichológus, Geert Hofstede által kifejlesztett hatalmi távolság-index (PDI), amely méri a hatalom és a vagyon megoszlását az egyének között az üzleti életben, a kultúrában vagy a nemzetben. Az emberek közötti egyenlőtlenség olyan mértéke, melyet még elfogadhatónak tartanak. Az alacsony hatalmi távolság viszonylag kis mértékű, míg a nagyobb hatalmi távolság komolyabb egyenlőtlenséget mutat.

mérőszámok. Az akadályok dimenziója tekintetében megállapították, hogy a bizalom hiánya kapott kiemelt szerepet. Ez egy olyan – véleményem szerint összetett – változó, amely nemcsak az önálló pénzügyi rendszer tényezőivel (pénzügyi intézmények hatékonysága, pénzügyi stabilitás stb.) van kapcsolatban, hanem azon kívül tágabb területeket is érint, mint például a kormányzás, a kulturális normák. Az országok rangsora alapján, – amint az várható volt – a fejlett országok (két kivétellel) rendelkeznek leginkább befogadó pénzügyi rendszerekkel. A rangsor második negyedét leginkább a kelet-európai, közepes jövedelmű országok alkotják. E két csoport után a rangsor második fele heterogén. A sor utolsó tíz pozíciójában alacsony jövedelmű afrikai országok helyezkednek el. Tekintettel a hozzáférési dimenzió relevanciájára a pénzügyi befogadás indexében, néhány afrikai országban a pénzügyi beilleszkedés alacsony szintjének javulnia kell az elektronikus pénzeszközökre vonatkozó adatok bevonásával, mivel ez az üzleti modell széles körben elterjedt a régióban (CÁMARA – TUESTA [2014]).

E legutolsóként említett tanulmány foglalkozott a pénzügyi rendszerbe vetett bizalom kérdésével, ami megérdemel némi kitérőt, hiszen ha az ügyfelek nem érzik biztonságban pénzüket, nem fogják igénybe venni a különféle szolgáltatásokat. Fontos, hogy partnerek bízzanak a pénzügyi közvetítőrendszerben, ami számukra anyagi kiszámíthatóságot jelent, és a szolgáltatásokban, amik gazdasági, társadalmi stabilitást nyújthatnak. Az ügyfelekben több területen merülhet fel félelem: magas költségek, megtakarítások eltűnése, új technológiák vagy digitális megoldások ismeretlen volta. Ezen félelmek tompítását szolgálhatja egyrészt a pénzügyeket szabályozó jogi rendszer, másrészt fontos a technikai-technológiai biztonság kiépítése. Előző előírhat szigorú jogi kereteket, mely biztosítja, hogy a tranzakciók mögött legyen pénzügyi biztosíték; megfelelő tájékoztatást kell nyújtani a partnerek számára lehetőséget biztosítva a megfontolt döntések meghozatalához; tisztességes, fogyasztóbarát termékek szerepeljenek a termékpalettán. A digitalizáció nyomán egyre több veszély leselkedhet a fogyasztókra, melyek nem növelik a bizalmat. Fontos, hogy az ügyfelek adatai ne kerülhessenek nyilvánosságra vagy idegen kezekbe, ne tűnjenek el vagy alakuljanak át a tulajdonos jóváhagyása nélkül. Ehhez biztonsági előírások elkészítésére és következetes betartására és betartatására van szükség.

A 2008-as gazdasági globális válság után világszerte megrendült a bizalom a bankrendszerben. A krízist követően az Európai Unióban és hazánkban is jelentős

szigorítások léptek életbe az adat- és fogyasztóvédelem, a befektetők biztonságát elősegítő, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozását megakadályozó jogszabályok segítségével. Az EU országaiban az adatok védelmével kapcsolatosan a GDPR (General Data Protection Regulation) általános adatvédelmi rendelet 2016 májusában lépett hatályba és két év türelmi idő után indult az alkalmazása. A jogszabály minden adatkezelőre és adatfeldolgozóra kiterjed, függetlenül attól, hogy az adatkezelés manuális, vagy részben, esetleg teljesen automatizált. A 2016 januárjától él a PSD2 (Revised Payment Services Directive) irányelv, mely az európai pénzügyi piac egységesítési törekvésein túl gyorsítani kívánja a pénzpiacon a technológiai fejlődést, a fokozni a versenyt új szereplők biztonságos piacra engedésével. A kisebb piaci szereplők sok esetben alkalmazhatnak enyhébb szabályokat (2019. júniusa óta Regulation (EU) 2019/876, 877; Directive (EU) 2019/878, 879), melyek megkönnyítik működésüket, biztosítva a pénzpiac magasabb diverzifikáltságát és lefedettségét (VASS – KOVÁCS [2019]).

Az említett jogszabályok, rendelkezések a bankokon kívül új pénzügyi szereplők belépését segítik, mely által fokozódhat a verseny a fogyasztók kegyeiért a szolgáltatások palettájának bővülésével. A megjelenő innovatív cégek jellemzően digitális pénzügyi szolgáltatásokat nyújtó FinTech cégek, melyek az idő múlásával vélhetőleg hazánkban is egyre hangsúlyosabb szerepet kaphatnak majd. A következő alfejezetben a FinTech jelenség néhány fontos jellemzőjét találja az olvasó.

## **2.4 FinTech**

A pénzügyi piaci innovációja évtizedek óta zajlik, melynek legújabb állomása a FinTech megjelenése. A témában sok definíció, koncepció került megfogalmazásra; a jelenséget jellemző összetevők többszemponútú elemzése láttak napvilágot. Az elektronikus térben újfajta kockázatok leselkedhetnek a résztvevőkre, emellett a világhálóra költöző új szolgáltatások ismeretlenek a potenciális ügyfelek számára; ezért szükséges foglalkozni a digitális pénzügyi területen a biztonság és a szabályozás kiemelt jelentőségével.

### **2.4.1 Koncepciók, fogalmak**

A FinTech szó a „Financial” („Pénzügyi”) és a „Technology” („Technológia”) szavak összeolvadásából származik, mely kezdetben a fogyasztói és kereskedelmi



pénzügyi intézmények háttérére alkalmazott kifejezés volt. A XXI. század első dekádjának vége óta bővebb tartalmat takar: felöleli a modern, elsősorban az internethez kapcsolódó technológiák (például mobil internet, felhő) segítségével létrehozott pénzügyi szolgáltatási ágazat üzleti tevékenységét, beleértve a pénzügyi műveltség és az oktatás innovációit, a lakosság pénzügyi tevékenységét, valamint a kriptovalutákat. (GOMBER et al. [2017]).

Egy másik megfogalmazás szerint a FinTech a pénzügy és a technológia összekapcsolódását jelenti, amelynek során a mobiltechnológia könnyebbé teszi az induló vállalkozások üzleti tevékenységét. A FinTech-korszakban az informatika a pénzeszközöket használja, melynek során a pénzügyi piacok minden szegmensében növeli jelenlétét (LEE, S. [2015]). TRUONG [2016] szerint a FinTech pénzügyi technológiát jelent, amely olyan vállalatokra vonatkozik, amik üzleti, pénzügyi szolgáltatásai többnyire technológiai platformokon alapulnak, termékek innovációjával és a pénzügyi szolgáltatások hatékonyabbá tételével.

Lee és Kim a FinTech fogalmát az informatikai cégek széles körű felhasználói variánsai alapján új típusú pénzügyi szolgáltatásnak nevezik, amely az IT-technológiák és pénzügyi szolgáltatások (például átutalás, fizetés, vagyionkezelés stb.) alkalmazásával jellemezhető. A FinTech magában foglalja az összes technikai folyamatot a pénzügyi szoftverfrissítéstől az új típusú pénzügyi szoftverek programozásáig, amelyek hatással lehetnek a pénzügyi termékek kialakítására, az alkalmazásuk folyamatára, minek következtében javulhat a szolgáltatások teljesítménye és elterjedhetnek különféle módozataik mobil környezetben. (LEE – KIM [2015]).

„A Financial Stability Board (FSB) értelmezése szerint a FinTech olyan technológia okozta pénzügyi innováció, amely új üzleti modelleket, alkalmazásokat vagy termékeket eredményezhet, és amelyek jelentős hatással lehetnek a pénzügyi piacokra és intézményekre, valamint magukra a pénzügyi szolgáltatásokra is.” (MNB [2017] 9. oldal)

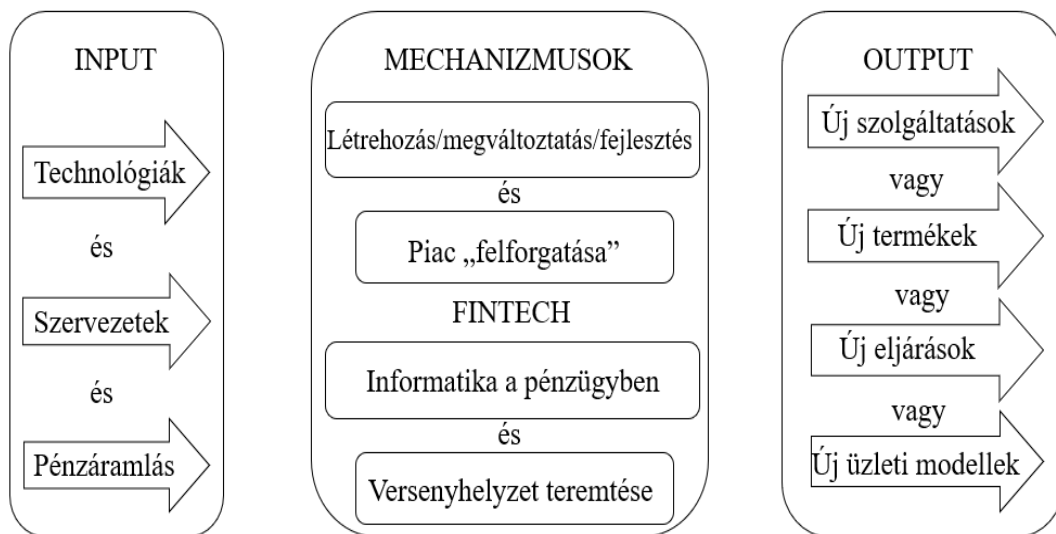
A FinTech jelenség a digitális pénzügyi szektor folyamatos alakulását vonja maga után, melynek több rétege, dimenziója van.

## 2.4.2 FinTech dimenziók

A pénzügyi innovációk a piaci szereplők, a szolgáltatások számának növekedése mellett több tényező átalakulását hozza magával. Zavolokina és munkatársai szerint a FinTech jelenség három dimenzióval rendelkezik (4. ábra).

Az input szegmensben a pénzügyi szolgáltatások alapját szolgáló „technológiák” (technology) kifejezés például a mobilfizetéseket, a kriptovalutákat fedile; a „szervezetek” (organization) a résztvevő startupokat és vállalatokat jelenti; amelyek tevékenységüket az informatikával támogatott pénzügyi szolgáltatások vagy platformok nyújtására összpontosítják; a „pénzáramlás” (money flow) pedig a vállalkozások fejlődésének támogatására fordított beruházásokat takarja.

4. ábra A FinTech jelenség dimenziói



*Forrás: ZAVOLOKINA et al. [2016] 4. oldal alapján*

A mechanizmusok dimenziója magában foglalja szolgáltatás/termék/folyamat vagy üzleti modell létrehozását (create), a meglévők megváltoztatását (change) vagy fejlesztését (improve) annak érdekében, hogy javítsa annak minőségét az ügyfél számára (hozzáférhetővé tegye, csökkentse a költségeket vagy díjakat stb.). A FinTech „romboló” (disrupt) funkciója a meglévő banki szolgáltatások alternatívájának megteremtésével magyarázható. Ezeket a tevékenységeket támogatja a technológiai fejlődés; ezt tükrözi az „informatika pénzügyi alkalmazásának” (apply IT to finance) szempontja is. Végül ezzel a FinTech versenyt teremt (create competition) nemcsak a digitális pénzügyi szolgáltatással foglalkozó startupok között, hanem a bankokat is versengésre készíti.

A harmadik, a kimeneti dimenzió új szolgáltatásokat (new services) / termékeket (new products) / folyamatokat (new processes) / üzleti modelleket (new business models) tartalmaz, amelyek az átalakulás eredményeként keletkeznek (ZAVOLOKINA et al. [2016]).

Gomber és szerzőtársai tanulmányukban a pénzügyi digitalizáció elemeit három dimenzió köré csoportosítják, mely területeket a következő elnevezésekkel látták el:

- Digitális pénzügyek üzleti funkciói
- Releváns technológiák és technológiai koncepciók
- Digitális pénzügy megoldásokat nyújtó intézmények.

A technológiai feltételek lehetővé teszik az üzleti funkciók megvalósulását, melyeket az intézmények látnak el. A három fő területet az eddig megismert alkotórészekkel egy kockában (5. ábra) helyezték el. A kocka két fontos jellemzője az általánosíthatóság és a rugalmasság magas szintje. Ennek eredményeképpen az egyes dimenziók új elemekkel bővíthetők, ha az innováció új üzleti funkciókat, technológiákat eredményez, esetleg új típusú szereplők lépnek be.

### **Az üzleti funkciók**

A **digitális finanszírozás** lehetővé teszi egyének, cégek és induló vállalkozások számára, hogy a hagyományos módszerektől függetlenül használják fel az internetet a szükséges finanszírozási források megszerzéséhez.

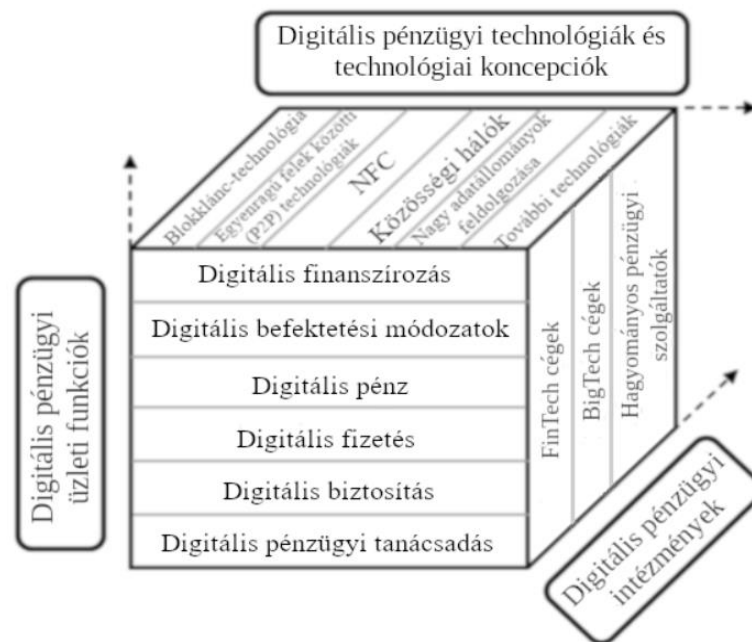
**Digitális befektetési módok** támogatják az egyéneket vagy az intézményeket befektetési döntéseik meghozatalában és a szükséges tranzakciók önálló intézésében megfelelő eszközök és technológiák felhasználásával. Megvalósulhat vállalatok közötti környezetben (B2B Business to Business), illetve vállalkozások és a fogyasztói piac viszonylatában (B2C Business to Consumer).

**Digitális pénz:** a kriptovaluták decentralizált, szabadon konvertálható, virtuális pénzek, amelyek titkosítási technológián alapulnak; közvetítő központ nélkül biztosított a pénzegységek cseréje, értékét a kereslet és a kínálat határozza meg, és nem szabályozza felettes szerv vagy központi bank.

A **digitális fizetés** létrejöttét az első elektronikus fizetési megoldások – például az online banki szolgáltatások – erősen inspirálták; az e-fizetés iránti kereslet növekedése pedig elsősorban az online boltok térnyerésének köszönhető; ennek hatására (is) születnek innovatív és könnyen használható megoldások, amelyek jobban megfelelnek a

kereskedők és az ügyfelek igényeinek (mobil fizetés; P2P (peer to peer – egyenrangú felek közötti) kiegészítések; e-wallet (digitális pénztárca)).

5. ábra Digitális pénzügyi kocka és annak dimenziói



*Forrás: GOMBER, P. – KOCH, J. – SIERING, M. [2017] p. 542 alapján saját szerkesztés*

A **digitális biztosítás** esetében jellemzően magánszemélyek kötnék szövetséget hivatalos biztosítótársaság helyett. A károk fedezésére az általuk befizetett pénzügyi hozzájárulás egy részét továbbítják egy biztosító társaságnak, melyek nagyobb káresemények esetén nyújtanak orvoslátot a veszteségekre. A díj másik felét a csoport rendelkezésére álló számláján tárolják, mely a kisebb biztosítási események fedezetéül szolgál.

A termékek és szolgáltatások piacán működő – jellemzően technikai paraméterekre, árakra vonatkozó – összevetést biztosító, fogyasztói döntéseket segítő szolgáltatások a pénzügyi szektorban is megjelentek. A **digitális pénzügyi tanácsadás** kapcsán az ügyfelek értékelést kaphatnak pénzügyi termékekről, fókuszálhatnak ezek összehasonlítására, illetve ötvözhetik a kétféle tevékenységet.

### Releváns technológiák és technológiai koncepciók

A kriptovaluták nyilvántartása, a tranzakciók ellenőrzése **blockchain** (megosztott főkönyv) segítségével valósul meg; a decentralizált hálózat a részt vevő egyének számítógépeiből tevődik össze. A főkönyv adatait a hálózat számos csomópontjában

tárolják, megakadályozva az információkban történő utólagos módosítások, beavatkozások megvalósítását.

A **P2P (Peer-to-peer egyenragú felek közötti) technológiák** biztosítják, hogy a rendszer egyenlő, autonóm entitásokból álló önszerveződés útján alakul, melyben a résztvevők megosztják saját hardver erőforrásaikat (feldolgozási teljesítmény, tárolókapacitás, hálózati kapcsolat kapacitása), a csomópontok elfogadható összeköttetést és teljesítményt tartanak fenn anélkül, hogy központosított kiszolgáló egység, esetleg hatóság közvetítésére vagy támogatására lenne szükségük.

Az **NFC (Near Field Communication Közeli kommunikáció)** egy rövid hatótávolságú, vezeték nélküli összekapcsolási technológia, amely lehetővé teszi két eszköz számára, hogy kommunikáljanak egymással érintéssel vagy szoros egymáshoz közelítés után további konfigurációs lépések nélkül (GOMBER et al. [2017]).

A **közösségi háló (social network)** használatával webalapú szolgáltatások segítségével az egyének nyilvános vagy részben nyilvános profilt hoznak létre, amelyen keresztül a felek megoszthatják tapasztalataikat, tájékozódhatnak és tájékoztathatnak, elmondhatják véleményüket, kérdéseket tehetnek fel, vagy konkrét témákban folytathatnak eszmecseréket (BOYD – ELLISON [2007]).

A **Big Data**, mint fogalom létrejött annak köszönhető, hogy az internet és egyéb technológiák elterjedése ugrásszerűen megnövelte a mindennapi élethez, az üzleti és a kormányzati szektorhoz, valamint más területekhez kapcsolódó, kinyerhető adatok mennyiségét; nagy mennyiségű, nagy sebességgel változó és nagyon változatos adatok feldolgozásáról (adatbányászat, statisztikai számítások, elemzések) szól.

További – elképzelhető, hogy ma **még ismeretlen – technológiák** állnak majd rendelkezésre a hétköznapijainkban, melyek később támogathatják pénzügyeink digitális megoldásait, mert lehetővé teszik új funkciók, üzleti modellek fejlesztését, egyszerűbb lebonyolítás segítségével.

### **Digitális pénzügy megoldásokat nyújtó intézmények**

Egyrészt ide tartoznak a **hagyományos pénzügyi szolgáltatók** – például bankok, biztosító társaságok, brókercégek –, melyek digitalizálják eddig más módon működő szolgáltatásaikat, és online ügyintézés is kínálnak. A tradíciókkal rendelkező pénzintézetek adatkezelése szigorúan szabályozott – bár a pénzügyi válság sok ügyfél bizalomvesztését hozta –, rendelkezésre áll(hat)nak humán- és pénzügyi erőforrások az újításokhoz; viszont üzletmenetük szabványosított, ami rugalmasságukat korlátozza, és

az intézmények – sok esetben akár országokon átívelő – mérete, a többlépcsős, bonyolult irányítási szervezet nehézkessé teszi a gyors piaci alkalmazkodást.

Másrészt ebbe a kategóriába sorolhatók a **FinTech cégek**, melyek vagy induló pénzügyi vállalkozások, vagy újonnan alakuló technológiai vállalatok, melyek az ágazatban eddig nem voltak piaci résztvevők (GOMBER et al. [2017]). Mindkét szereplőcsoportnak a fennmaradáshoz elengedhetetlen, hogy megfeleljenek az új ügyféligényeknek. Ennek érdekében – különösen a szektorba újonnan belépők – olyan üzleti modelleket alkalmaznak, melyek nagyobb rugalmasságot, biztonságot ígérnek alacsony költségű, korszerű és rendkívül hatékony megoldásokkal, és magasabb szintű ügyfélélményt biztosítanak partnereiknek.

A harmadik szereplőcsoportot a **BigTech-eknek nevezett információs technológiai cégek** alkotják, melyek több milliós ügyfélkörrel bíró, széleskörű elérhetőséget biztosító entitások: erősségük, hogy egyrészt közvetlenül össze tudják kötni a felhasználókat, másrészt rengeteg információ és adat áll rendelkezésükre, amelyek alapján saját platformjaikon képesek személyre szabott szolgáltatásokat kínálni.

LEE, S. [2015] **megkülönbözteti** azokat a pénzügyi szolgáltatókat, amelyek megpróbálják megvédeni piaci pozíciójukat az információs technológiák felhasználásával („fenntartó” FinTech); illetve azokat az induló vállalkozásokat („felforgató/romboló” FinTech), amelyek új termékek bevezetésével és újszerű szolgáltatásaikkal kihívást jelentenek a már működő szolgáltatók – jellemzően a bankok – számára.

A Magyar Nemzeti Bank tanulmányában a FinTech cégek tevékenységének jellegétől függően **három fejlődési irány** jellemző:

A FinTech cégek megjelenésének első időszakában a szereplők (hagyományos bankok és FinTech cégek) közötti verseny erősödése látszódott, később egyre fontosabbá vált az **együttműködés** szándéka. A bankok felismerték, hogy a feltörekvő cégekkel való összefogás során az új technológiákkal kapcsolatban szerezhettek tudást és javíthatják képességeiket; lehetőségük lesz új partnerek akvirálására (KERÉNYI et al. [2018]). A pénzpiacon jelenlevő inkumbens szereplőkkel együttműködve, esetleg azokba beolvadva dolgoznak FinTech cégek, és helyi vagy globális szinten a hagyományos bankok termékkínálatában jelennek meg a fejlesztéseik.

A hagyományos banki szektor széles spektrumú termékpalettájáról egy-egy szolgáltatás fejlesztésével, egy piaci rést orvosló szolgáltatás megjelentetésével is lépnek

a piacra feltörekvő cégek (MNB [2020]). Az **értéklánc egy elemének specializációjával élnek**: egyéni ajánlatokat nyújtanak az ügyfeleknek, és az egyszerűsített javaslatok, valamint a technológia kombinációja lehetővé teszi a számukra, hogy hatékonyabbak legyenek és csökkentsék a tranzakciós költségeiket. Az új technológiák (például a mesterséges intelligencia, az adatközpontú marketing) kiküszöbölik a találgatásokat és a megszokásokat a pénzügyi döntésekből. A „tanulási” alkalmazások nemcsak elsajátítják a felhasználók szokásait, hanem rávezetik őket impulzusvásárlásaik kiküszöbölésére, megtakarítási döntéseik javítására (KAGAN [2019]).

A hagyományos pénzintézetek kiszorítása is megtörténhet **teljes értéklánc** egészére vonatkozóan, akár FinTech cégek, akár nagy technológiai vállalatok (BigTech cégek) által. Ez utóbbiak pénzügyi szerepe főként a saját platformjukon nyújtott fizetési szolgáltatásokban érzékelhető. Folyományaként éleződhet a verseny, a termékek minősége javulhat, és olyan egyének is bevonódhatnak a pénzügyi piacra, akik számára a banki szolgáltatások eddig alig vagy egyáltalán nem voltak elérhetők.

A digitális pénzügyi termékeket forgalmazó cégek, intézmények gyors, kényelmes szolgáltatást képesek nyújtani az azokat igénybevevőknek. A hagyományos bankokon kívüli vállalkozások emelhetik a pénzügyi inkluzivitást, azonban ennek fontos feltétele, hogy az ügyfelek biztonságban érezzék adataikat, pénzüket; amihez elengedhetetlen, hogy bizalommal forduljanak az új szolgáltatók felé is.

### 2.4.3 Biztonság, bizalom, szabályozás

A pénzügyi szektor szabályozásával és felügyeletével kapcsolatban az egyik nagy kihívás napjainkban a pénzügyi szolgáltatások digitalizáltsága. A hagyományos pénzintézeti szereplőkre hosszú évek során kialakult szigorú előírások vonatkoznak. A PSD2 bevezetésének eredményeként egyszerűsített eljárás keretében új FinTech cégek<sup>3</sup> léphetnek a pénzügyi szolgáltatások piacára, és lehetőségük van API<sup>4</sup>-n keresztül hozzáférni a bankok folyószámlavezető rendszeréhez és az abban tárolt adatokhoz; ezek segítségével innovatív pénzügyi szolgáltatásokat nyújthatnak lakossági és vállalati ügyfelek számára. Az új szereplők fokozhatják a versenyt, azonban kérdés, hogy a

---

<sup>3</sup> FinTech cégek, mint a Számlainformációs Szolgáltatók (AISP - Account Information Service Providers), a Fizetés-Kezdeményezési Szolgáltatók (PISP - Payment Initiation Service Providers) és a Kártyaalapú Fizetési Eszközt Kibocsátó Szolgáltatók (CISP - Card Issuing Service Providers)

<sup>4</sup> API – (Application Programming Interface, alkalmazás programozási felület) egy szabályrendszer, amely lehetővé teszi, hogy különböző alkalmazások egymással kommunikáljanak.

tisztességes verseny és az azonos versenykörülmények hosszú távon biztosíthatók-e (KERÉNYI – MÜLLER [2019]).

A világ országaiban eltérő szinten mozoghat a pénzügyek digitalizáltságának foka, de elképzelhető, hogy ma még nem ismert újabb és újabb innovációk törnek előre, ezért a FinTech szolgáltatások körülhatárolása meglehetősen nagy probléma nem csak a jelenben, hanem a jövőre vonatkozóan is, ami nem könnyíti meg a szabályozók kialakítását. Az Európai Bizottság javaslata alapján cél az egységes digitális piac (Single Digital Market – SDM) kialakítása, melyben a szolgáltatók felelőssége, elszámoltathatósága, az állampolgárok alapvető jogainak védelme és online biztonsága megkerülhetetlen.

A digitális tevékenységek szabályozása egyelőre nemzeti hatáskörben marad (KERÉNYI et al. [2018]). Hazánkban az MNB a FinTech megoldások térhódításának támogatására létrehozott felügyeleti keretrendszer (Innovation Hub<sup>5</sup>-ok és Regulatory Sandbox<sup>6</sup>-ok által) célja a cégek működési határainak meghatározása, a pénzügyi rendszer stabilitásának és biztonságának fenntartása a fogyasztók érdekeinek, jogainak védelme mellett.

A magyar pénzpiacon résztvevő lakosság közel ötöde, főleg a fiatalabbak – egy 2017-ben megjelent MNB felmérés alapján –, érdeklődnek a FinTech kínálta innovációk iránt. A jogszabályi védelem az ügyfél-ügyintéző közötti személyes kapcsolatokkal együtt inkább az idősebb korosztályoknak lényeges. A fogyasztók tartanak a pénzügyi folyamatok túlzott automatizálásától, sokan kontrollvesztésnek érzik ezt a folyamatot. A bankokkal szembeni bizalom stabilabb, a már eddig használt szolgáltatások elfogadottabbak, mint az ismeretlen szolgáltatók által nyújtott termékek. Végző soron a FinTech cégek és szolgáltatásaik iránt akkor nőhet a bizalom, ha az ügyfelek kellő tudással és tudatossággal tudják értékelni a termékeket, megfontoltan képesek dönteni a számukra legmegfelelőbb kiválasztásáról, és érzik a jogszabályok által biztosított stabilitást, anyagi- és adatvédelmet (MNB [2017]).

---

<sup>5</sup> Innovation Hub: olyan közösségi központ megnevezése, amely az innovációk kapcsán felmerült jogszabályi és működési kérdésekben nyújt útmutatást a bankok és a FinTech cégek számára.

<sup>6</sup> Regulatory Sandbox: egy olyan kontrollált környezet az innovatív megoldások tesztelésére, ahol azok ideiglenesen mentesülést kaphatnak bizonyos prudenciális előírások alól; azonban közben a fogyasztók érdeke nem sérülhet.



### **3. Személyes feltételek a digitális pénzügyi szolgáltatások használatához**

A mindennapi pénzügyek intézéséhez a banki környezet mellett fontos az egyének pénzügyi tudása, viselkedése. Az egyre bővülő és változatos pénzügyi kínálat bizalommal történő elfogadásának feltétele, hogy személyek tisztában legyenek a termékek működési mechanizmusával (például kamatos kamat lényege), felismerjék a kockázatokat, maximalizálni tudják a hasznukat mind a jelenben, mind a jövőre vonatkozóan. Elengedhetetlen tehát, hogy az egyének rendelkezzenek különféle kompetenciákkal (például számolás, szövegértés), tudjanak tájékozódni az egyre diverzifikáltabb pénzügyi szolgáltatások között, ismerjék a szabályozó környezetet, és eligazodjanak a digitális termékek kínálatában.

#### **3.1 A pénzügyi műveltség**

Recessziók idején vagy azt követően a pénzügyi műveltség témájú tanulmányok száma megnő, ezekben az időszakokban előtérbe kerül a pénzügyi kultúra (KOVÁCS – TERTÁK [2016]). A 2008-as gazdasági világválság rámutatott arra, hogy a naprakész pénzügyi ismeretek hiánya elmélyítette és időben elnyújtotta a válság negatív pénzügyi következményeit. A pénzpiacra egyre terjedő digitalizáció a szolgáltatások egyre gyorsabb fejlődését és sokféleségét vonja maga után, melyek között nem megfelelő pénzügyi tudással bizonytalan az eligazodás, ami kockázatot jelenthet az egyének pénzügyi jóllétére (például kedvezőtlen kondíciójú hitel választása). Egy társadalomban a magasabb pénzügyi kultúra (pénzügyi tudás, kompetenciák, magatartás és szubjektív hozzáállás együttese) pozitív kapcsolatban van a megtakarítások összegével, erősebb hitelképességet generálhat, jótékonyan hatva a banki kockázatra. Egy ország versenyképességét is javítja az elfogadható pénzügyi műveltség, mert (például az időskori öngondoskodás miatt) az államnak kisebb összegeket kell fordítania az újraelosztásra és stabilizációs (például devizahitelesek megsegítése) feladatokra (KOVÁCS [2015]).

Fontos tehát, hogy az ügyfelek képesek legyenek felmérni saját pénzügyi termékek iránti igényüket, értékelni a rendelkezésre álló szolgáltatásokat, és felelősen dönteni a megfelelő termék kiválasztásában. Ehhez elkerülhetetlen a pénzügyi tudatosság fejlesztése az intézményi oktatáson, illetve ismeretterjesztő tevékenységeken keresztül. Előbbi feladat az iskoláké, ahol a stabil tudás elérése érdekében célszerű az ismeretek átadása mellett feladatok, a gyakorlati tapasztalatok hangsúlyosabbá tétele. A pénzpiaci szolgáltatók érdeke is, hogy tudatos ügyfelekkel működjenek együtt. A pénzügyintézetek

által a pénzügyi termékekről nyújtott, kötelező elemeket tartalmazó részletes tájékoztatás és az ügyfelek alapos megismerése (jövedelmi-vagyoni helyzet, motiváció, pénzügyi ismeretek és képességek felmérése) segíthet a személyre szabott szolgáltatások értékesítésben (VASS – KOVÁCS [2019]).

A pénzügyi kultúrával kapcsolatos felmérések eredményei segíthetnek abban, hogy világossá váljon, mely területek szorulnak további vagy nagyobb mértékű fejlesztésre, az egyes dimenziók közötti kölcsönhatások erősítése hozzájárulhat a jövő generációk magasabb pénzügyi műveltségének megalapozásához.

Az elmúlt években a fejlődő, a feltörekvő és a fejlett gazdaságok vezetőiben egyre inkább tudatosul annak a fontossága, hogy polgáraik megfelelő pénzügyi ismeretekkel rendelkezzenek. Ennek okai:

- elsősorban az állami támogatási rendszerek szűkülése;
- a demográfiai profilok eltolódása, beleértve a népesség elöregedését;
- valamint a pénzügyi piac széles körű fejlődése.

A pénzügyi ismeretek hiánya hozzájárul a helytelenül meghozott pénzügyi döntésekhez, és ezeknek a döntéseknek sok káros hatása lehet mind a személyes, mind pedig a globális pénzügyi ellenállóképességre (OECD [2009]).

A pénzügyi kultúra iránti globális érdeklődést számos kézzelfogható tendencia alátámasztja, melyeket a 2018. évi pénzügyi kultúra felmérés (OECD 2018. évi PISA (Programme for International Student Assessment – Nemzetközi Hallgatói Értékelési Program) összefoglalt (OECD [2019]):

**A demográfiai és kulturális változások** – a születéskor várható élettartam emelkedése, a születési arányszámok csökkenése – sok társadalomban a népesség öregeedéséhez vezetnek, ez a kapcsolódó, közvetlen profitot nem hozó kormányzati kiadások (egészségügyi és nyugdíj) iránti igények növekedését generálja. Bár a nők munkaerő-piaci részvétele növekszik és körükben is egyre több a felsőfokú végzettséggel rendelkező, a kirovó-felosztó rendszeren nyugvó társadalombiztosítási rendszerek fenntarthatósága a gazdaságilag aktív résztvevők csökkenő aránya mellett egyre nagyobb veszélybe kerül. Azon túl, hogy mindez a munkavállalókat folyamatos tanulásra, önképzésre kényszeríti, felerősíti az egyéni pénzügyi szerep- és felelősségvállalás jelentőségét. A magánszemélyek hosszú távra érvényes döntéseinek száma és fontossága egyre nő: egyrészt az egyre hosszabb nyugdíjas időszak kiadásainak fedezésre szükséges

pénzeszközt felhalmozni, másrészt a fiatalabb generációknak a saját nyugdíjas éveikre vonatkozó megtakarítások mellett törődni kell lakhatásuk és családjuk anyagi fenntartása mellett esetleges diákhitelük visszafizetésével, valamint idős rokonaik megnövekedett hosszú távú egészségügyi ellátási igényeivel. Mindez megfelelő szintű pénzügyi ismeretek és kapcsolódó készségek meglétét feltételezi, hiszen az egyének teljes felelősséggel tartozhatnak az általuk megvásárolt pénzügyi termékért, választásuk közvetlen – akár pozitív, akár negatív – következményeiért. Fontos tehát a kapcsolódó kockázatok felismerése és azok megfelelő szintű kezelése is (BARRETT et al. [2013]).

A nagyobb mértékű **pénzügyi integráció és a technológia** világszerte történő fejlődése a pénzügyi termékhez való hozzáférés kiszélesedését eredményezte. Növekvő számú fogyasztó fér hozzá a tradicionális és digitális csatornákon keresztül biztosított, régi és újonnan alakuló szolgáltatók által nyújtott pénzügyi termékekhez és szolgáltatásokhoz. Noha a rendelkezésre álló pénzügyi termékek kínálata bővült, számos előnyük van és elősegítik a pénzügyi jóllét javítását, azonban bonyolultságuk is megemelkedett. Mindez azt jelenti, hogy döntéshozataluk előtt az egyéneknek sok tényezőt kell összehasonlítaniuk – például a felszámított díjakat, a kamatlábakat, a szerződés időtartamát és a kockázatoknak való kitettséget. Ki kell választaniuk a lehetőségek széles skálájáról a számukra legkedvezőbb szolgáltatókat és kézbesítési csatornákat is. Mindez lehetetlen elfogadható szintű pénzügyi műveltség nélkül.

A gazdasági, pénzügyi és technológiai fejlemények magasabb szintre emelték a **globalizációt**, és nagyobb globális összekapcsolódást és hatalmas változásokat hoztak a kommunikáció és a pénzügyi tranzakciók módszereiben és gyakoriságában, valamint a társadalmi interakciókban és a fogyasztói magatartásban. Felgyorsult világunkban a fogyasztóknak gyakran kell pénzügyi szolgáltatásokhoz hozzáférniük, hogy hagyományos vagy elektronikus fizetéseket (például jövedelem- és pénzátutalások) hajtsanak végre, valamint online tranzakciókat végezzenek. Ezek a tendenciák egyrészt kibővítették a lehetőségek tárházát, másrészt megnövelték azon problémák komplexitását, melyekkel pénzügyeik intézése közben a magánszemélyek szembesülnek. Kellő pénzügyi ismeretekkel és jártassággal kell ahhoz rendelkezni, hogy megtegyék a szükséges lépéseket maguk és hozzátartozóik védelmére, valamint pénzügyi jóllétük biztosítása érdekében.

Ahogy a fogyasztók megkísérelnek hozzáférni a pénzügyi termékekhez és használni őket, kiszolgáltatottá válnak bizonyos kapcsolódó, új típusú kockázatokkal szemben is (például rövid távú, de magas költségű online hitelhez kapcsolódó rizikók,

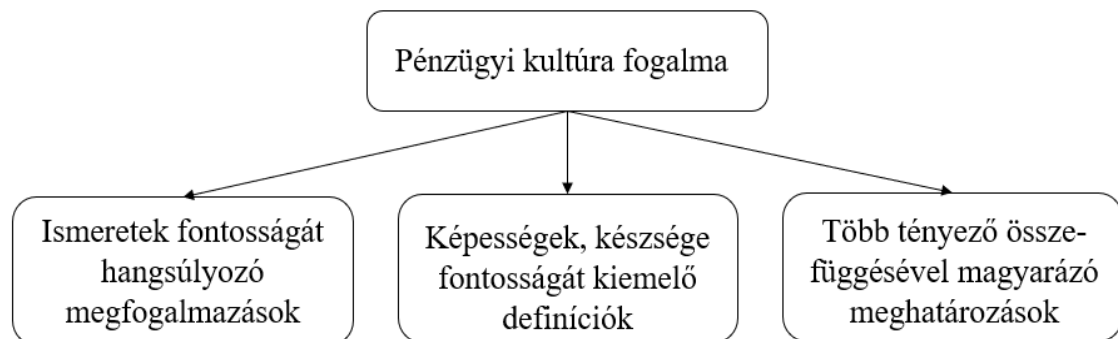
adatlopások és csalások). A fogyasztói adatok (személyazonosítási és fogyasztói szokásokra vonatkozó) felhasználása a pénzügyi és nem pénzügyi vállalkozások körében az ügyfelek digitális profiljainak létrehozása miatt költségesebbé vagy nehezebbé teheti a hozzáférést bizonyos típusú pénzügyi termékekhez vagy szolgáltatásokhoz, mivel a pénzügyi szolgáltatók megpróbálják szegmentálni fogyasztókat vagy termékeik árát OECD [2019].

Kiindulási pontként azonban elsőként magának a pénzügyi kultúrának, műveltségnek (dolgozatomban szinonimaként használom) definiálására fókuszálok.

### 3.1.1 Pénzügyi kultúra meghatározások

A pénzügyi műveltség fogalmát és az azt meghatározó tényezőket sokan leírták, a definíciókat a legfontosabb tényező kiemelése alapján csoportosítottam (6. ábra).

6. ábra A pénzügyi műveltség definícióinak csoportosítása a leglényegesebb tartalmi elemek alapján



*Forrás:* Saját szerkesztés a feldolgozott szakirodalom alapján

#### **Ismeretek fontosságát hangsúlyozó megfogalmazások**

Elsőként a tudás jelentőségét hangsúlyozó teóriák születtek: BERNHEIM [1998] már az elmúlt évezredben megállapította, hogy a háztartások többségében hiányoznak az alapvető pénzügyi ismeretek, az egyének nem tudnak nagyon egyszerű számításokat elvégezni, valamint hogy sok háztartás megtakarítási viselkedésében a durva hüvelykujjszabályok dominálnak. KIM [2001] szerint a pénzügyi kultúra olyan alapvető tudás, ami a modern társadalomban a mindennapi élet lebonyolításához szükséges.

BOWEN [2002] kiemelte, hogy a pénzügyi műveltség azon legfontosabb pénzügyi fogalmak és koncepciók megértése, amelyek elengedhetetlenek az egyén napi szintű eligazodásához az amerikai társadalomban. Hilgert és szerzőtársai a pénzügyi kultúrát alapvetően a pénzügyi ismeretek birtoklásával azonosították (HILGERT et al

[2003]), valamint kutatásukban szoros kapcsolatot találtak a pénzügyi ismeretek és a napi pénzügyi irányítás között.

Japán szakemberek szerint a pénzügyi műveltség azt jelenti, hogy megértjük a pénz értékét és azt, hogyan lehet a pénzfelhasználás előnyeit maximalizálni; miáltal az egyén képes megérteni a kamat, az infláció, a kockázatok és a diverzifikáció következményeit (KADOYA – KHAN [2019]). Véleményük szerint definíciójuk előnye, hogy a mérhetőség előnyeit nyújtja, amely lehetővé teszi a kutatók számára, hogy a pénzügyi ismereteket összekapcsolják az ország demográfiai és társadalmi-gazdasági környezetének jellemzőivel.

### **Képességek, készségek fontosságát kiemelő definíciók**

Több szerző a tudás mellett más képességeket, készségeket is fontosnak tart a pénzügyi kultúra meghatározásakor. MOORE [2003] szerint az emberek akkor tekinthetők pénzügyi írástudónak, ha kompetensek és bizonyítják, hogy felhasználták a megszerzett ismereteket. Véleménye alapján a gyakorlati tapasztalatok és a tudás aktív integrációja segítenek a pénzügyi fejlődésben. A pénzügyi kultúra szintjének emelkedésével pénzügyi szempontból az egyének egyre kifinomultabbá válnak, és feltételezhető, hogy ezzel párhuzamosan kompetensebbek lesznek.

LUSARDI és MITCHELL [2007] az ésszerű megtakarítási és befektetési döntések meghozatalához szükséges gazdasági koncepciókban való jártasságot hangsúlyozza. A pénzügyi műveltséghez hozzátartozik az ember képessége arra, hogy felismeri és megérti a pénzügyi tranzakciók lényegét, és azok felhasználójává válik (SERVON – KAESTNER [2008]).

LUSARDI [2012] kiemelt szerepet tulajdonít a számolási képességnek, mely annak köszönhető, hogy az egyén szerepe saját gazdasági döntéseiben egyre nagyobb. Munkatársával fontosnak ítélte, hogy a mindennapi döntések meghozatalában elengedhetetlen, hogy az ember tisztában legyen a kamatszámítás mibenlétével (LUSARDI – TUFANO [2008]). Akár befektetési, akár hitelfelvételi oldalról vizsgálódunk, fontos a kamat, a kamatos kamat megértése a vagyongyarapodás, illetve például a hitelek összehasonlíthatóságának megértése szempontjából.

Egy másik tanulmányában LUSARDI [2008] azt írja – felsorolva, hogy milyen területeken kell teljesíteni a jobb pénzügyi műveltséghez –, hogy a legtöbb ember nem

tudja elvégezni az egyszerű gazdasági számításokat, ismeretlenek számukra az alapvető pénzügyi fogalmak (például a nominális és a reálértékek közötti különbségtétel), valamint a kockázat diverzifikációjának alapjai. A pénzügyi ismeretek befolyásolják a pénzügyi döntéshozatalt. Az alapvető pénzügyi fogalmakról való tudatlanság összekapcsolható a nyugdíjaskori öngondoskodás előre nem tervezésével, a tőzsdei részvétel hiányával, illetve a rossz hitelfelvételi magatartással.

### **Több tényező összefüggésével magyarázó meghatározások**

Hung és társai szerint a szakirodalomban más-más tényezők jelentek meg a pénzügyi műveltség definíciójában, amivel más szerzők azonosították azt:

- az általános tudás egy speciális szegmense;
- képesség vagy készség a megszerzett pénzügyi tudás alkalmazásában;
- észlelt tudás, ami tapasztalatok segítségével valósul meg;
- megfelelő pénzügyi magatartás;
- pénzügyi tapasztalatok összessége.

A szerzők kiemelték az ANZ Bank 2009. évi meghatározását, mely szerint a pénzügyi kultúra képesség a megalapozott és hatékony döntések meghozatalára a pénz felhasználásával és kezelésével kapcsolatban. A tanulmány kiemeli, hogy a pénzügyi műveltség szorosan kapcsolódik az ember életkorához, neméhez, végzettségéhez és társadalmi-gazdasági jellemzőihez (ANZ BANK [2009]).

Hung és szerzőtársainak megfogalmazása szerint a pénzügyi kultúra az alapvető gazdasági és pénzügyi ismereteket, a megszerzett tudás alkalmazását és a pénzügyi erőforrások kezelésére vonatkozó pénzügyi készségeket jelenti, amelynek célja az életen át tartó pénzügyi jóllét megteremtése (HUNG et al. [2009]).

A jövőorientáció MANDELL [2007] definíciójában konkrétan megjelenik, miszerint annak az egyénnek kielégítő a pénzügyi kultúra szintje, aki saját hosszú távú érdekeinek figyelembevétele mellett képes az új és összetett pénzügyi eszközök értékelésére és megalapozott megítélésére mind az eszközök megválasztásában, mind azok felhasználásában. Célmegfogalmazás olvasható a PACFL [2008] (President's Advisory Council on Financial Literacy – Pénzügyi Kultúra Tanácsadó Testület) munkájában – ami átvette a Jump\$tart Coalition definíciójának lényegét –: a pénzügyi kultúra az a képesség, hogy az egész életen át tartó pénzügyi jóllét megvalósítása érdekében használjuk fel a kapcsolódó tudást és készségeket. ZSÓTÉR [2015] szerint a

tudatos pénzügyi magatartás dimenziói közé tartozik a jövőorientáció mellett a célkitűzés, a tervezés, a megtakarítás, valamint az észszerű költsékezés és a költségek ellenőrzése, és a kommunikáció a pénzügyekről.

A pénzügyi műveltség az a képesség, hogy tudást és készségeket használjunk a pénzügyi források hatékony kezeléséhez az egész életen át tartó pénzügyi jóllét érdekében (MANDELL [2008]). Ezt a definíciót REMUND [2010] több szempontból fenntartásokkal fogadja, mivel egyrészt nem határozza meg, hogy mely pénzügyi fogalmak ismerete elengedhetetlen és milyen mértékű tudásra van szükség; másrészt nem hangsúlyozza a döntéshozatal és a tervezés fontosságát, sem pedig az egyre összetettebb és ingatagabb gazdaság hatását.

REMUND [2010] véleménye szerint a pénzügyi kultúra egy mérési eszköz, ami meghatározza azt a tudásszintet, aminek segítségével megérti az ember a legfontosabb pénzügyi koncepciókat, sajátja az a képesség és magabiztosság, amelyekkel – követte a társadalmi-gazdasági élet eseményeit és változásait –, kielégítően képes személyes pénzügyeit rövid és hosszú távon kezelni, tervezni. A szerző véleménye szerint a tudás befolyásolja a pénzügyek kezelésében a rátermettséget, a tudást viszont segíti, támogatja a gyakorlati tapasztalat, ez összecseng MOORE [2003] megállapításával.

Talán a legelterjedtebb fogalom az OECD-é, mely szerint a pénzügyi kultúra a tudatosság, az ismeretek, a készségek, az attitűdök és a viselkedések olyan kombinációja, melyekre szükség van a megalapozott pénzügyi döntéshozatalhoz, ezáltal az egyéni pénzügyi jóllét eléréséhez (ATKINSON – MESSY [2012]).

Az 2018. évi PISA pénzügyi kultúra felmérésében az olvasható, hogy a pénzügyi műveltség a pénzügyi fogalmak és kockázatok ismerete és megértése, valamint ezen jól értelmezett tudás alkalmazásának képessége; motiváció és magabiztosság a hatékony döntések meghozatala során a pénzügyi körülmények széles skáláján; ami lehetővé teszi a gazdasági életben való részvételt az egyének és a társadalom pénzügyi jóllétének javítása mellett.

Hazánkban a Magyar Nemzeti Bank (MNB) definíciója elterjedt: „A pénzügyi ismeretek és készségek olyan szintje, amelynek segítségével az egyének képesek a tudatos és körültekintő döntéseikhez szükséges alapvető pénzügyi információkat azonosítani, majd azok megszerzése után azokat értelmezni, és ez alapján döntést hozni,

felmérve döntésük lehetséges jövőbeni pénzügyi, illetve egyéb következményeit." (MNB [2008])

A definíciók sokszínűségéből látható, hogy az idő előre haladtával, a gazdasági-társadalmi, pénzügyi környezet egyre bonyolultabbá válásával a pénzügyi kultúra összetevőinek köre változik. Ezt fogalmazta meg Bay munkatársaival: a pénzügyi műveltség nem tekinthető pusztán pénzügyi nyelven történő olvasási és írási képességnek. A pénzügyi kultúra inkább egy koncepció, melyet tanulmányozni kell, mivel alkotórészei vagy a rá jellemző tulajdonságok időtől és helytől függően változnak (BAY et al. [2012]).

### **3.1.2 A pénzügyi kultúra dimenziói**

Hung és szerzőtársai tanulmányukban megfogalmazzák, hogy a pénzügyi kultúrát több, egymással kölcsönhatásban álló tényező befolyásolja:

- a pénzügyi tudás, mely megszerzésének célja az egyének tárgyi tudásának növelése ezen a területen; és amely az általános tájékozottságnál speciálisabb ismereteket ölel fel; megszerzésében és fejlesztésében nagy szerepet játszanak a kognitív képességek;
- a megszerzett tapasztalatok a megszerzett tudást bővíthetik (a tapasztalat képezi a hidat a tudás és az alkalmazás között (HILGERT és HOGARTH [2002])), befolyásolhatják a későbbi pénzügyi döntések meghozatalának folyamatát, valamint a pénzügyi magatartást;
- az attitűd, a pénzügyekhez való viszonyulás egy elkülöníthető szegmens, ami kapcsolatban áll a tudással, a tapasztalatokkal és a pénzügyi viselkedéssel, mely tényezők folyamatosan befolyásolhatják egymást (HUNG et al. [2009]). De Meza és szerzőtársai véleménye szerint a pénzügyi viselkedést erősebben vezérli a személy pszichológiai megérzés, mint a konkrét pénzügyi tudás vagy a készségek (DE MEZA et al. [2008]).

Remund az ezredforduló után a témában született szakirodalom feldolgozása után tanulmányában összefoglalta a közös dimenziókat:

1. kategória: alapvető gazdasági és pénzügyi ismeretek birtoklása, a kapcsolódó folyamatok megértése;
2. kategória: kommunikációs készség pénzügyi (és egyéb) elképzelésekről, tanácsok kérése és nyújtása a megalapozott döntések meghozatala előtt;



3. kategória: a személyes pénzügyek menedzselésével – bevételek, kiadások nyomon követése, megtakarítások és hitelek esetleges diverzifikációja – kapcsolatos képességek;
4. kategória: pénzügyi döntéshozatali képesség; vagyis az egyén tudjon tervezni, mérlegelni, értékelni minden pénzügyi döntés előtt. Mérje fel saját szükségleteit és céljait, vegye számba a kapcsolódó lehetséges előnyöket és hátrányokat, és mindezeket összevetve törekedjen a számára legkedvezőbb konstrukció kiválasztására;
5. kategória: magabiztosság a személyes pénzügyek bonyolításában, amihez elengedhetetlen egy bizonyos szintű tudás, tájékozottság a pénzügyi termékek és szolgáltatások között.

A szerző szerint a pénzügyi műveltséghez tartozik még az alapvető társadalmi helyzetek megértése, valamint a számolási készség is (REMUND [2010]).

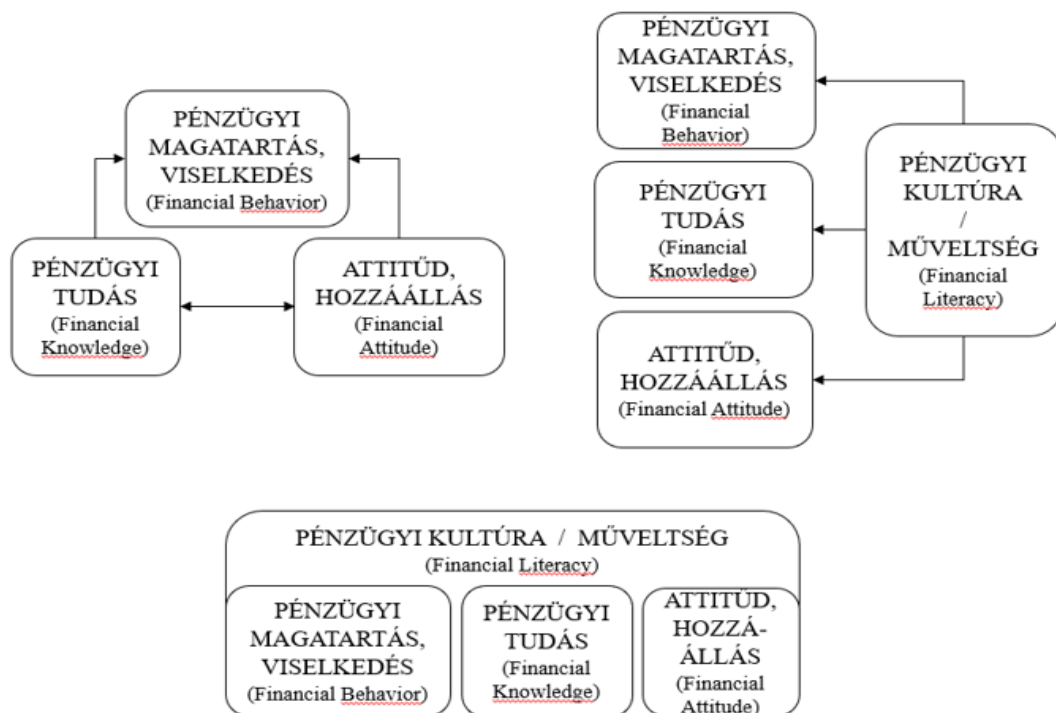
Deng és társai szerint a pénzügyi műveltséghez az általános pénzkezelési tudáson; az ehhez kapcsolódó információ-kezelésen és -megértésen túl hozzátartozik a döntéshozatali folyamattal összefüggő felelősség is (DENG et al. [2013]).

Potrich és szerzőtársai egyszerűsítő modellek segítségével törekedtek összefoglalni a pénzügyi műveltség területeit, melyek a vizsgálatok során megfigyelt változókat és az esetleges hibákat nem tartalmazzák. A szerzők első ábrájukat (7. ábra) már általuk feldolgozott tanulmányok alapján alakították ki. Modelljüket azon érvelés alapján építették fel, hogy a pénzügyi tudás megszerzése és az attitűd előfeltétele a pénzügyi magatartásnak, szerintük a pénzügyi viselkedés lényeges változását a pénzügyi ismeretek és a hozzáállás megváltoztatása előzi meg, eltekintve attól, hogy a pénzügyi ismeretek összefüggenek a pénzügyi attitűddel. Ebben a modellben azt feltételezték, hogy a tudás pozitívabban befolyásolja a pénzügyi magatartást és hozzáállást, és hogy az attitűd és a viselkedés összefüggenek.

A második modelljüket három szakirodalom (OECD [2013], ATKINSON – MESSY [2012], valamint AGARWALLA et al. [2013]) alapján készítették, mely azt jelképezi, hogy a pénzügyi tudás és magatartás, valamint a pénzügyekhez történő értékelő magatartás tanulmányozása, továbbá ezek kombinációja és mérése fontos a pénzügyi kultúrára vonatkozó megállapítások kialakításál.

A harmadik modell felételezi, hogy létezik egyedülálló pénzügyi kultúra konstrukció, amelyet a három dimenzió (pénzügyi magatartás, pénzügyi ismeretek és pénzügyi hozzáállás) alkot (POTRICH et al. [2016]).

7. ábra Pénzügyi kultúra 1., 2. és 3. modellje



*Forrás:* POTRICH et al. [2016] p. 363 alapján saját szerkesztés

Az OECD 2018. évi PISA-tanulmányból kiolvasható, hogy a pénzügyi műveltségnek több aspektusa van. Egyrészt alapvető a pénzügyi fogalmak és kockázatok ismerete és megértése. A kapcsolódó készségek magukban foglalják az általános kognitív folyamatok pénzügyi területen való megfeleltetését, úgymint az információkhoz való hozzáférés, azok összehasonlítása és értékelése, és az extrapoláció, amikhez elengedhetetlen az alapvető matematikai (számolási) és nyelvi (olvasási és megértési) készségek megléte. A rátermettség, a magabiztosság és egyéb pszichológiai tényezők segítik a hatékony döntéshozatalt a pénzügyi szituációk széles spektrumán. Az egyének és a háztartások pénzügyeinek megfelelő tervezése és irányítása, az önmaguk számára előnyös döntések meghozatala biztosítják a részvételt a gazdasági világban, és kollektív hatással vannak a szélesebb társadalomra, hozzájárulva a nemzeti és akár a globális stabilitáshoz, a termelékenységhez és a fejlődéshez OECD [2019].

Foglalkozni kell a pénzügyi döntéseket befolyásoló szubjektív tényezőkkel is. COURCHANE [2005] kiemeli, hogy az egyén pénzügyi műveltségének önértékelése

befolyásolja a döntéseket. A rendelkezésre álló kutatások nagy része arra utal, hogy a fogyasztók általában nincsenek tisztában saját pénzügyi ismereteik szintjével. Az objektív és a szubjektív tudás összehasonlításánál azoknak az embereknek, akik úgy gondolták, hogy meglehetősen sok pénzügyi ismerettel rendelkeznek, valójában több mint ötven százalékuknak ez nagyon alacsony volt. A pénzügyi magatartást nem pusztán a gazdasági megfontolások befolyásolják, hanem pszichológiai tényezők is, például szülői, házastársi befolyás, munkahely elvesztésétől való félelem.

Robb és Woodyard a pénzügyi jóllétet kutatták, amit befolyásolnak az objektív, mérhető tényezők, a pénzügyi elégedettség, a pénzügyekkel kapcsolatos magatartás; valamint a szubjektív tényezők, úgymint a pénzügyi ismeretek és az azzal kapcsolatos attitűdök (ROBB – WOODYARD [2011]).

Kadoya és kutatótársa a Japánban végzett pénzügyi kultúra kutatásról készült tanulmányában az azt meghatározó demográfiai és társadalmi-gazdasági komponensek mellett kiemelt fontosságot tulajdonított a pszichológiai változóknak. Ennek oka, a pénzügyi ismeretek és a viselkedés a fogyasztáshoz, a megtakarításokhoz és a befektetési döntésekhez kapcsolódnak, amelyeket szintén befolyásolnak érzelmi aspektusok. Az úgynevezett „nyugati” kultúrától jelentősen különbözik a japán, emiatt az ott élők eltérő pénzügyi viselkedéssel bírnak. A szerzők szerint a szigetországban lakókra – más országok polgáraihoz képest – sokkal jellemzőbb a kockázatkerülés, a passzivitás, a kollektívizmus és az alacsony individualizmus (KADOYA – KHAN [2019]).

Az egyes tényezők kapcsolatban állnak egymással, sok esetben kölcsönhatást gyakorolnak. Egy-egy terület fejlesztése maga után vonhatja más a dimenziókban való előrelépést is.

### **3.1.3 A pénzügyi kultúra szintjének vizsgálata**

A következő részben a pénzügyi műveltség mérhető összetevőinek vizsgálatánál fontos kritériumok megfogalmazása olvasható. A kutatási modellek tervezésekor vannak fontos alapelvek, melyeket mindenképpen figyelembe kell venni. Hung és szerzőtársai három kötelező vonást határoztak meg a mérési módszerekkel kapcsolatban:

- egyértelműség;
- mérhetőség és
- összehasonlíthatóság (HUNG et al. [2009]).

HUSTON [2010] szerint négy feltételnek kell megfelelni:

- egyértelműség és elkülönülés;
- mérhető mutatók és indikátorok kialakítása;
- a mérési módszertan és az elemzési módszerek meghatározása és
- skálázható, értelmezhető eredmények.

LUSARDI és MITCHELL [2011] szintén négy kritériumot adott meg a modellekkel kapcsolatban:

- egyszerűség – a kérdések a legalapvetőbb pénzügyi ismeretekre vonatkoznak;
- relevancia – valóságos, mindennapi élethelyzetekből vett kérdések;
- tömörség – alaposság a felmérésben, de kellően rövid kérdőív, hogy kitölthető legyen, megfelelő mintanagysághoz elegendő számban;
- megkülönböztethetőség – legyen megfelelő értékelési rendszert, amely alapján összehasonlíthatóvá válnak a pénzügyi kultúra eltérő szintjein álló csoportok.

Az említett kutatások célja, hogy megállapítsák, melyek azok a legfontosabb pénzügyi ismeretek, amelyek segítségével a modellek meghatározzák a pénzügyi kultúra tartalmát.

Az ezredforduló utáni évtizedben – REMUND [2010] gyűjtése nyomán – az amerikai kutatók körében előnyben részesített módszer a pénzügyi ismeretek mérése volt. Néhány kutató egyedi tervezésű eszközöket használt (például LUSARDI és MITCHELL [2007]), azonban többen nemzeti szintű, összehasonlítható felmérésekre támaszkodtak (például HILGERT és HOGARTH [2002]). REMUND [2010] hivatkozik Koenig 2007-ben megjelent vizsgálati eredményére, miszerint egy meglévő mérési eszközt kombinálva célzott oktatással, képzéssel, hatásos lehet a pénzügyi műveltség változásának kimutatására.

HUSTON [2010] több, mint 70 tanulmány alapján azt szűrte le, hogy négy témakör van, amely szinte minden pénzügyi műveltséget mérő elemzésben megtalálható:

- pénzügyi alapismeretek – kamatszámítást és infláció, saját pénzügyek kezelése;
- hitelfelvétel – hitelkártyák használata, különböző típusú hitelek felvétele;
- befektetések – részvények, kötvények és befektetési alapok használata;
- pénzügyi erőforrások védelme – megtakarítások, biztosítások, kockázatkezelési technikák alkalmazása.

REMUND [2010] szerint a kortárs kutatásokban leggyakrabban használt pénzügyi ismeretek operatív meghatározása négy kategóriába sorolható:

- költségvetés-tervezés;
- megtakarítás;
- hitelfelvétel és
- befektetés, amelyek mindegyike magatartáson vagy képességen alapul.

A pénzügyi kérdések széles körű ismerete, a tudatosság mellett a személyes pénzügyek kezelésére való alkalmasság felmérése is szükséges. Az alkalmasság dinamikájának megértésében segíti a kutatókat, ha tanulmányozzák az egyéni rövid távú döntéshozatalt, a hosszú távú tervezést, vizsgálják, hogy a személyek megértik-e egyes életeseeményeik pénzügyi következményeit, illetve külső gazdasági események befolyásoló hatásait saját személyes pénzügyeikre (REMUND [2010]).

Lusardi és szerzőtársa három fő tényezőt tekintett legfontosabbnak vizsgálódása során:

- kamatos kamatszámítás (megtakarítások példáján keresztül);
- infláció;
- kockázatkezelés és diverzifikáció (LUSARDI és MITCHELL [2011]).

Ez utóbbi három tényező nagyon sok, azóta megjelent kutatásban szerepel, biztosítva valamilyen szinten az összehasonlíthatóságot.

A fent említett szerzők véleményem szerint törekedtek a pénzügyi kultúra/műveltség tömör, mérhető mibenlétének meghatározására. Bay és szerzőtársai kutatásuk során arra a következtetésre jutottak, hogy a pénzügyi kultúra nem egy olyan koncepció, amit egy adott helyzetben előveszünk és egy adott célra használunk. A pénzügyi műveltséget különböző helyzetekben, rugalmasan kell alkalmazni, mindig az adott, pillanatnyi szituációnak megfelelően. A szerzők a pénzügyi kultúrát kétféle aspektusból értelmezik:

- autonóm modell – vagyis az egyén tudása és képességei, amelyeket adott körülmények között mozgósít, felhasználva az addigi tapasztalatait;
- helyzeti modell – a pénzügyi műveltség mindig egy adott társadalmi helyzetben felmerülő, megvitandó kérdés.

Bay és társai vitatják, hogy a pénzügyi kultúra felméréseknél nem arra kell törekedni, hogy megvizsgáljuk, hogy milyen ismeret, képesség tér el a normától vagy hiányzik,

hanem a pénzügyi műveltség szintjének megkülönböztetése lenne a cél. Véleményük szerint az autonóm modell – amikor egy elvárt szinthez viszonyítva mérjük a tudást és a készségeket – stabilizálja a pénzügyi kirekesztést, társadalmi problémaként meghatározva azt (BAY et al. [2012]).

A 2018-ban megjelent, a pénzügyi kultúra mérésével kapcsolatos PISA-jelentés tartalmazza a fő aspektusokat, amelyek mind befolyásolhatják azt (8. ábra). A pénzügyi kultúra értékelése során a tartalom mellett egyéb tényezők vizsgálatának szükségességét is kiemelik.

A **tartalom** a tudás és a megértés területeit foglalja magában, amelyek alapvető fontosságúak a pénzügyi műveltség területén. A tanulmány szerint a világ iskoláiban a pénzügyi oktatás tartalma hasonló, ezért négy kérdéskör került ebbe a kategóriába, melyekről elvárható, hogy világszerte rendelkeznek ezekről kielégítő ismeretekkel.

Elsőként a pénz és a hozzá kapcsolódó tranzakciók lebonyolításának fontosságát említi a tanulmány (pénz formái; tranzakciók lebonyolításához szükséges eszközök ismerete; pénzügyi tudás, tájékozódás; ellenőrzés, nyomon követés).

A második tartalmi elem a pénzügyek tervezése és kezelése. Ez vonatkozik a jövedelemre, a kiadásokra és a vagyona egyaránt, rövid és hosszú távon, illetve magában foglalja a hitelfelhasználással, a megtakarításokkal és a vagyonteremtéssel kapcsolatos témaköröket.

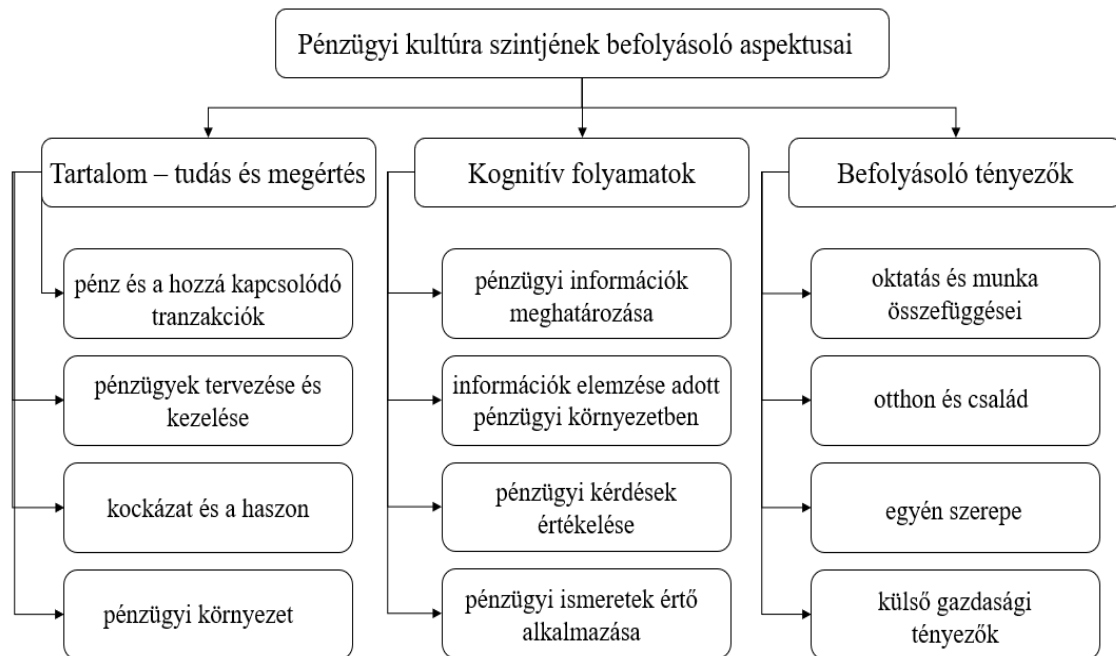
A harmadik szegmens a kockázat és a haszon a pénzügyi ismeretek kulcsfontosságú területén belül; magában foglalja a kockázatok kiegyensúlyozásának és fedezésének, valamint a pénzügyi bizonytalanság kezelési módjainak ismeretét, továbbá a pénzügyi nyereség vagy veszteség potenciáljának megértését számos pénzügyi helyzetben.

A pénzügyi környezet a negyedik tartalmi rész, mely tágabb értelemben magába foglalja a gazdasági feltételeket, a közpolitikák változásainak következményeit, mint például az infláció, az adózás, a fenntarthatósági és környezeti célok. Elkerülhetetlen a szolgáltatók megbízhatóságának ellenőrzése, ismerni kell a megkötött szerződések tartalmát, vállalva az abban foglaltakat, ügyelni kell az adatbiztonságra.

A pénzügyi műveltséghez tartozó **kognitív** folyamatkategóriába tartozik a pénzügyi információk meghatározása, elemzése az adott pénzügyi környezetben; pénzügyi kérdések értékelése és az ismeretek értő alkalmazása. Ezek mindegyike a pénzügyi kultúrával rendelkező személy repertoárjának részei, közöttük nincs

hierarchikus viszony. A folyamatok itt bemutatott sorrendje a gondolkodási folyamatok és tevékenységek tipikus sorozatára vonatkozik, nem pedig a nehézségek vagy a kihívások sorrendjére. Ugyanakkor a pénzügyi gondolkodás, a döntések és az intézkedések általában az említett folyamatok rekurzív (ismétlődő lépésekből álló műveletsorozaton alapuló) és interaktív (kölcönös, közvetlen kapcsolaton alapuló) keverékétől függenek.

8. ábra Pénzügyi kultúra szintjének befolyásoló aspektusai



*Forrás:* Saját szerkesztés OECD [2019] PISA 2018 Financial Literacy Framework alapján

A feladatok különféle kontextusban történő elhelyezésével az értékelés lehetőséget nyújt arra, hogy a lehető legszélesebb körben összekapcsolódjon azokkal a helyzetekkel, amelyekben az egyéneknek a 21. században kell működniük. A tanulmány négy terület említi meg, amely **hatással lehet a pénzügyi műveltség szintjére**:

Az oktatás és a munka összefüggései nagy befolyást gyakorolnak az egyén rövid és hosszútávú pénzügyi döntéseire (továbbtanulás, öngondoskodás). Az otthon és a család témakörében a háztartás működésével kapcsolatos pénzügyi kérdések kerülnek középpontba; háztartási költségvetés készítésével a jövedelmek és kiadások folyamatosan nyomon követhetők. Az egyén szerepe fontos a személyes pénzügyekben, mivel sok olyan döntés létezik, amelyet az ember kizárólag személyes haszon (kamatbevétel) vagy szükségletkielégítés (márkás ruházat, szabadidős kikapcsolódás) céljából hoz, ehhez kapcsolódóan számos olyan kockázati tényező (személyes adatok megóvása) és

felelősségi kör (hitel visszafizetése) van, amelyet az egyéneknek kell viselniük. A globalizáció újfajta, kölcsönös függőséget hozott létre: a pénzügyi cselekedeteket befolyásolják külső gazdasági tényezők, a következmények pedig nem csak az egyénre, hanem a helyi közösségre és a tágabb környezetre is hatással vannak; a személyes pénzügyi jóllétet nem lehet teljes mértékben elválasztani a társadalom többi részétől. Ebben a kontextusban a pénzügyi műveltség részét kell képezze például az adók és társadalombiztosítási díjak, üzleti érdekek, jótékonyági adományozások ismerete (OECD [2019]).

A pénzügyi műveltséghez hozzátartoznak a **nem kognitív tényezők**: a motiváció, a magabiztosság, melyek befolyásolják a pénzkezelési viselkedési módokat (CÁMARA – TUESTA [2014]). Ide tartozó aspektusok az attitűd és a viselkedés, melyek kölcsönhatásba léphetnek a kognitív elemekkel. A FEG (Financial Literacy Expert Group – Pénzügyi Műveltségi Szakértői Csoport) négy nem kognitív tényezőt határozott meg:

- Információkhoz és oktatáshoz való hozzáférés – család, barátok, iskolai keret, pénzügyi szektor szereplőinek tájékoztatása.
- Pénzhez és pénzügyi termékekhez való hozzáférés – a pénzügyi termékekkel kapcsolatos valódi – és leginkább fiatalkori – tapasztalatok befolyásolhatják a pénzügyi ismeretek szintjét és fordítva; kiemelkedő a család szerepe pénzügyi műveltség megszerzésében.
- Pénzügyekkel kapcsolatos magatartás és magabiztosság – a pénzügyi döntéshozatali képességében való magabiztosság valószínűbbé teheti azt, hogy az ember összetett pénzügyi problémákat old meg, vagy gondosan választ több lehetséges termék közül.
- Költekezési és megtakarítási magatartás – kiemelt fontosságú a pénzügyi döntések meghozatala előtt a körültekintő tájékozódás (OECD [2019]).

A pénzügyi műveltség sok összetevőből áll, melyek jellemzően párhuzamosan, egymást erősítve javíthatják annak szintjét, ami elősegítheti az egyének magabiztosabb tájékozódását és viselkedését a mindennapi és a hosszú távú pénzügyek kezelésében.

### **3.1.4 A dimenziók egymás közötti és demográfiai, társadalmi, gazdasági, pszichológiai tényezőkkel való összefüggései**

Számos tanulmány bizonyítékot szolgáltatott a pénzügyi ismeretek és a viselkedés közötti kapcsolatról, bár a tudás és a magatartás mérésének módjában vannak



különbségek. A rövid és hosszú távú tervezést, az öngondoskodást is kedvezően befolyásolja a magasabb pénzügyi tudás. Több tanulmány rámutatott, hogy a hatékony pénzkezeléshez jól fejlett pénzügyi ismeretekre van szükség (HAYNES-BORDAS [2008]; CARSWELL [2009]).

Tapasztalat, hogy a pénzügyi kultúrával összefüggő kutatások egy része felsőfokú intézményekben tanulóakra vonatkozik. Egyrészt ők a jövő pénzügyi és munkaerő-piacának potenciális tagjai, másrészt viszonylag könnyen elérhetők a felmérések lebonyolításához. Több felmérés a teljes népességből kiválasztott minta alapján készült, és léteznek korábbi kutatások tapasztalatait összesítőik. Először azokból a tanulmányokból történik válogatás, ahol **a pénzügyi kultúra dimenzióinak egymás közötti kapcsolatát vizsgálták** a szerzők.

Brazil egyetemisták között végzett kutatás alapján Potrich és társa azt tapasztalták, hogy a **pénzügyi ismereteknek és a pénzügyi hozzáállásnak pozitív hatása** van a pénzügyi magatartásra (POTRICH et al. [2016]).

Chen és Volpe 924 egyetemistára vonatkozó felmérésében 36 tételből álló tudásmérés alapján azt állapította meg, hogy a **pénzügyileg tájékozottabb** hallgatók nagyobb gyakorisággal **követték pénzügyeik alakulását**, valamint magasabb pontszámot értek el a feltételezett kiadásokra, a befektetésekre és a biztosításokra vonatkozó (hipotetikus) döntésekre adott válaszok alapján, mint a kevésbé hozzáértők (CHEN – VOLPE [1998]).

Hilgert és szerzőtársai lakossági felmérés során találtak bizonyítékot arra, hogy a **pénzügyi ismeretek és a pénzügyi magatartás pozitív kapcsolatban** lehetnek. Az Egyesült Államokban egy 28 kérdésből álló – cash-flow kezelés, hitelkezelés, megtakarítás, befektetés, jelzálogra vonatkozó információk és más pénzügyi menedzsment témakörben összeállított – kérdőív válaszai alapján egy pénzügyi tudást mérő IQ-értéket képeztek. A kutatók szignifikáns összefüggéseket állapítottak meg a hitelkezelési pontszámok és a pénzügyi ismeretek összetett mérési mutatója között (HILGERT et al. [2003]).

MOORE [2003] szerint az **alacsonyabb pénzügyi műveltség** kedvezőtlenebb pénzügyi döntéseket eredményezhet, például felmérésében azt tapasztalta, hogy a tudásteszten gyengébb eredményt elérő válaszadók költségesebb jelzálogkölcsonöket vettek fel. Hasonló, **negatív következményt** bemutató következtetésre jutott Stango és

szerzőtársa, akik szerint azok a személyek, akik nem tudják megfelelően kiszámítani a kamatlábakat, több hitelt vesznek fel, és alacsonyabb összegű vagyont halmoznak fel (STANGO – ZINMAN [2009]).

A pénzügyi műveltség magasabb szintjének pozitív hatásait emelik ki a következő szerzők. YOONG [2011] azt állítja, hogy a jobb számolási és pénzügyi ismeretekkel rendelkező egyének nagyobb valószínűséggel vesznek részt a pénzügyi piacokon és fektetnek be részvényekbe. Lusardi és szerzőtársa szerint az **elfogadható szintű pénzügyi kultúra** megalapozhatja a **jövőorientációt** és az öngondoskodást. Akik pénzügyileg műveltek, előreláthatólag nagyobb vagyont halmoznak fel életük során, és gondosan megtervezik a nyugdíjba vonulás anyagi feltételeit (LUSARDI és MITCHELL [2011]).

A kutatások nagy hányada **a pénzügyi műveltség dimenziói és más, demográfiai, társadalmi, gazdasági tényezők közötti összefüggéseket** tárnak fel.

Robb és szerzőtársa 2009 közepén végeztek egy kutatást 1 488 válaszadóból álló országos minta felhasználásával, melynek az volt a célja, hogy felmérje az Egyesült Államok polgárainak képességeit négy kulcsfontosságú területen: pénzügyi ismeretek, termékek és szolgáltatások kezelése, tervezés és döntéshozatal. A felmérésig rendelkezésre álló bizonyítékok alapján feltételezték, hogy a tájékozottabb fogyasztók felelősebb pénzügyi magatartást tanúsítanak (azaz lényegesen jobb pontszámot kapnak a bevált gyakorlatok összetett mérésénél), és ez igaz az objektív és szubjektív tényezők területén is. Hipotézisük szerint tehát a személyes pénzügyi ismeretek jelentős hatással vannak a pénzügyi magatartásra. Három skálát hoztak létre az elemzés megkönnyítése érdekében: pénzügyi ismeretek, önértékelés és bevált gyakorlatok. Eredményként a következőket kapták:

- az egyik legerősebb kapcsolat a pénzügyi ismeretek és a pénzügyi magatartás vagy a bevált gyakorlatok között volt;
- azok a válaszadók, akik magabiztosabbak, feltételezik, hogy megfelelő pénzügyi ismeretekkel rendelkeznek, valójában kedvezőbb pénzügyi magatartást tanúsítanak;
- a felelősebb pénzügyi viselkedésű egyének pénzügyileg elégedettebbek.

A kutatási eredmények azt mutatják, hogy számottevő hatása ellenére az objektív tudás nem domináns tényező. **A jövedelemnek van a legjelentősebb hatása a pénzügyi**

**magatartásra**, ezt követi a **pénzügyi elégedettség**, a pénzügyi **önértékelés** és az **oktatás**. A felelősebb pénzügyi viselkedést tanúsító személyek pénzügyileg elégedettebbek is. Önmagában az ismeretek nem elegendőek a jobb pénzügyi magatartás biztosításához, vagyis az objektív tudás megléte sem feltétlenül predesztinálja, hogy az egyén a megfelelő pénzügyi döntéseket hozza (ROBB – WOODYARD [2011]).

COURCHANE [2005] megállapította, hogy a pénzügyi magatartás jelentősebb és közvetlen hatást gyakorol a pénzügyi elégedettségre, mint a háztartások jövedelmének szintje vagy más demográfiai tényezők.

Lusardi és szerzőtársai egy kibővített sztochasztikus **életciklus-modellt** dolgoztak ki, amely megvizsgálja a pénzügyi ismeretek megszerzésére vonatkozó döntést az életciklus során, valamint értékeli a pénzügyi ismeretek hatását a vagyoni egyenlőtlenség magyarázatára. Az egyének nem komplett pénzügyi ismeretekkel kezdik gazdasági életüket, hanem az életciklusok során endogén módon szerzik meg. A személy pénzügyi tudása 65 éves kor körül tetőzik, ezután csökken. Kutatásuk során iskolai végzettség (középiskolát végzett vagy nem, illetve felsőfokú tanulmányokat folytatott egyének csoportjait képezték) és életkor szerint vizsgálták a jövedelem, a vagyon, a megfigyelt pénzügyi ismeretek kapcsolatát. Az oktatási csoportok szerinti átlagos pénzügyi ismeretek szimulált életciklusainak vizsgálata során tapasztalható, hogy a felhalmozási szakaszban (60-65 éves korig) a jobban képzett egyének többet fektetnek be a pénzügyi ismeretekbe. Ennek oka, hogy életük során a többi csoporthoz képest több jövedelemmel rendelkeznek, magasabb vagyont halmoznak fel. A megfelelő pénzügyi ismeretek, az ésszerű döntések a megtakarításokról és a befektetésekről, a megfelelő pénzügyi magatartás segíti, hogy az életük során szerzett erőforrásokat időben úgy allokálják, hogy biztosított legyen idős korukban is a megszokotthoz közeli szükségletek kielégítésének lehetősége (LUSARDI et al. [2017]).

Kadoya és társa tanulmányában a japán pénzügyi műveltséget befolyásoló tényezőket vizsgálja. 14 olyan változót azonosítanak, amelyek hatással lehetnek a pénzügyi ismeretekre, amiket kategóriákba soroltak.

A **demográfiai szekcióban** azt tapasztalták, hogy a nemek között van eltérés, még hozzá a férfiak pénzügyi műveltsége magasabb szintű a nőkénel, az életkorral összefüggő észlelés összecseng Lusardi és szerzőtársai [2017] tapasztalatával. A kor és a pénzügyi műveltség szintje között nem lineáris kapcsolat van. Az egyén élete során a hibáiból (is) tanul, egyre fejlődik, de az élet közepén túlhaladva csökken a pénzügyi tudás

szintje. Az oktatás szintén elengedhetetlen tárgykör, amely a pénzügyi ismeretek megszerzését leginkább közvetlenül elősegíti. Míg a kognitív képességek elérését a pszichológiai elmélet támasztja alá (LUSARDI et al. [2010]), addig a családtagok oktatását a társadalmi tanulás elmélete magyarázza. Mivel a mintába került alanyok átlagéletkora viszonylag magas volt (50 év fölötti), ezért nem meglepő, hogy a házastársak hatása a pénzügyi műveltségre magasabb volt a szülőkénel. A családi állapot nem volt befolyásoló tényező, bár a szociális tanulás családon belül akkor valósulhat meg, ha van társa az egyénnek.

A **társadalmi-gazdasági háttér** szempontjából – összhangban a korábbi tanulmányokkal – mind a jövedelmek, mind a vagyon jelentős pozitív hatással vannak a pénzügyi kultúra szintjére. Noha a foglalkozási státusznak nincs relevanciája, a foglalkozás jellegének (pénzügy terület) jelentős hatása van a pénzügyi műveltségre.

A **környezeti ingerek** és az emberi megismerés összetett kölcsönhatása befolyásolja az ismeretek elsajátítását, ezért tartották a kutatók fontosnak a pszichológiai tényezőket. Meggyőződtek a szerzők arról, hogy a pénzügyi műveltség és a jövőorientáció között van kapcsolat, és a pénzügyi elégedettség is ösztönzi a fejlődést a pénzügyek területén. Az időskori élettal kapcsolatos szorongás nem kapcsolódik szignifikánsan a pénzügyi műveltséghez egyetlen regressziós modellükben sem; az eredmények azt is sugallják, hogy az emberek jövőbeli életük iránti aggodalma nem tükröződik oktatási felkészültségükben. A japán kutatás következtetése az, hogy a szocializáció és a jövőorientáció jelentős hatást gyakorol a japán pénzügyi ismeretek elsajátítására, ami javíthatja a lakosok megtakarításait, nyugdíjazási terveit és befektetési döntéseit (KADOYA – KHAN [2019]).

Falahati és Paim [2011] malayziai egyetemisták pénzügyi műveltségét vizsgálták, alapvetően a **nemi különbségek** feltárása céljából. Elmondható, hogy összességében a férfiak eredményei jobbnak bizonyultak, de bizonyos területeken eltérések jelentkeztek a nemek között. A női hallgatók általános pénzügyi ismeretek terén jobban teljesítettek, és inkább ők voltak a válaszadók közül, akik nyilvántartást vezettek pénzügyeikről és hajlamosabbak voltak megtakarításokat képezni. A férfiak erőssége az elemzési képességekben, a kockázatok értékelésében mutatkozott meg, otthonosabban mozogtak a hitelek, a befektetések és a biztosítások területén. 2015-ben Falhati és Sabri folytatott kutatása azt mutatta, hogy a férfiak és a nők eltérő pénzügyi viselkedést mutatnak, más tényezők okoznak nehézséget és eltérő pénzügyi hozzáállást mutatnak. 2015-ben

megjelent tanulmányukban a nők erősségei hasonlóak, mint a 2011-ben. A férfi hallgatók körében a pénzügyi irányítás a pénzügyi jóllét legerősebb determinánsa. A pénzügyek megfelelő irányításában a nőket leginkább az esetlegesen hiányzó tudás és a hozzáállás akadályozza. Rájuk is hatással van, de a férfiaknál kifejezetten erős befolyásoló komponens a kortársak véleménye, a média, az internet és a reklámok. Ezek arra ösztönzik a hallgatókat, hogy élvezzék jelenlegi életüket, a jövőre való tekintet nélkül. A negatív hatást felerősíthetik a hallgatók alacsony szintű pénzügyi ismeretei (FALAHATI – SABRI [2015]).

### **3.1.5 Összegzés a pénzügyi műveltségről**

Nincs egységes megfogalmazás a pénzügyi kultúrára vonatkozóan, a kutatások előrehaladásával világossá vált, hogy több szempont együttes figyelembevétele szükséges a vizsgálódások során. Egyetértek Bay és munkatársai állításaival, miszerint:

- a pénzügyi kultúra nem tekinthető csak a pénzügyi/számolási/olvasási képességek összességének;
- a pénzügyi ismeretek nem befolyásolják automatikusan az emberek pénzügyi gyakorlatait; és
- a pénzügyi műveltség és az arra vonatkozó ismeretek időtől és helytől függően változnak.

A pénzügyi kultúra egy összetett koncepció, melynek szegmensei szorosan összefüggenek, sok esetben egymást erősítve segíthetik elő az egyének biztonságos pénzügyi részvételét (BAY et al. [2012]).

A kétezres évek elején megkerülhetetlen a pénzügyek intézésével kapcsolatban a digitális termékek igénybevételének vizsgálata, ami mögött nem csak a pénzügyi tudás, a pozitív attitűd és az alkalmazási jártasság fontos, hanem elengedhetetlen a digitális térben való tudatos és felelősségteljes eligazodás, tevékenykedés. A pénzügyi szolgáltatások nagy része már elektronikus úton vehető igénybe, amihez a fellelt információk megszerzése, összehasonlítása és ezek alapján felelős pénzügyi döntés meghozatala nem valósulhat meg digitális készségek nélkül. Ennek megfelelően azt gondolom, hogy a digitális kompetenciák a pénzügyi kultúra általános dimenziójához sorolandók (9. ábra).

9. ábra A pénzügyi kultúra dimenzióinak csoportosítása



Forrás: Saját szerkesztés

A fellelt, kifejezetten pénzügyi műveltséggel foglalkozó tanulmányokban nem esik szó a technikai innovációk révén generált pénzügyi fejlesztések eredményeinek egyének általi kezeléséről, az újdonságokhoz való alkalmazkodásról. A következő alfejezetekben a digitális térben való magabiztos mozgáshoz szükséges képességekről, készségekről lesz szó.

### 3.2 Digitális eszközhasználathoz kapcsolódó képességek, készségek

A 2000-es évekre a pénzügyi piacokon az információs technológia terjedése nagymértékben megváltoztatta a pénzügyi szolgáltatásokat (KOVÁCS – TERTÁK [2016]), a tranzakciók döntő többségének lebonyolítása már a digitális térben zajlik. A pénzügyek mindennapi intézése során a pénzügyi tudatosság mellett elengedhetetlen a digitális eszközök kezelésének képessége, hiszen a globalizáció és a digitalizáció a pénzügyi szektorban is erősen érezteti hatását. Az új információs és kommunikációs technológiák (például az internet) nem csak ezen a területen, hanem a mindennapi életben is kihívások elé állítják az egyént.

#### 3.2.1 Digitális műveltség és digitális kompetencia

A digitális kompetencia szempontjai annyira változatosak, hogy nincs közös koncepció vagy globálisan elfogadott meghatározás. Az a tény, hogy a digitális

kompetencia szempontjából sokféle értelmezés létezik, tükrözi annak fontosságát. Míg egyesek a digitális kompetenciát az IKT (Információs és Kommunikációs Technológiák) technikai felhasználásának tekintik, mások szélesebb körben ezt a tudás alkalmazásának vagy XXI. századi képességeknek definiálják. BAWDEN [2008] kiemeli a koncepció magyarázatának fontosságát, ahelyett, hogy egy konkrét közös definícióról kellene megállapodni. Martin és Grudziecki [2006] arra a következtetésre jutottak, hogy az írástudás sokfélesége zavaró és kellemetlen lehet, ám a társadalmi élet valóságát képviseli, ahol a kilátások és a helyzetek óriási eltéréseket mutatnak, és folyamatosan változnak. Az irodalom az igények felfogására és a társadalmi szerepvállalásra való felhatalmazásra utal, és a változó társadalom elkerülhetetlenül folytatja új definíciók létrehozását. Manapság legelterjedtebb fogalmak a digitális eszközök használatával kapcsolatban a digitális írástudás és a kompetenciák.

### **Digitális műveltség**

GODHE [2018] tanulmányában a digitális műveltség kifejtését az általános műveltséghez köti. Említi Street 1995-ben megjelent munkáját, melyben a szerző azt állítja, hogy az írástudás nem tekinthető semlegesnek, hanem mindig van társadalmi, kulturális és történelmi vonatkozása abban a környezetben, ahol lezajlik a folyamat. A digitális írástudás ebből a szemszögből feszültségeket tartalmaz; mert van egy technikai készség oldal, ami az online kommunikáció során alkalmazott digitális eszközök kezelését jelenti, a másik oldalon szereplő társadalmi vonatkozás arról szól, hogy az online környezet hogyan befolyásolja az egyének kommunikációját, a társadalmi normákat. A digitális műveltség első, 1997-es megfogalmazása Gilster nevéhez fűződik, ami annak a képességét jelenti, hogy a számítógépen, többféle formátumban, különböző forrásokból érkező információkat az egyén megérti és felhasználja. Szerinte az internet új készségeket igényel mind a hálózati technológiákkal való navigáláshoz, mind a digitális üzenetek értelmezéséhez. A technikai kompetenciáknál hangsúlyosabbnak tartotta a kritikus gondolkodást, azt a képességet, hogy megalapozott döntéseket hozzon az egyén arról az információról, amit online talál (GODHE [2018]).

Más megfogalmazásban: a digitális műveltség azt jelenti, hogy az ember képes hatékonyan elvégezni a feladatokat egy digitális környezetben (JONES-KAVALLIER – FLANNIGAN [2006], MARTIN [2005]), a digitális írástudást több műveltségi terület összevonásával határozták meg, beleértve az IKT-műveltség, az információs és a

médiaműveltség, valamint a vizuális írástudás elemeit. Részletesebb definíciót ad Martin és szerzőtársa: a digitális írástudás az egyének tudatossága, hozzáállása és képessége a digitális eszközök megfelelő használatára; a digitális információk azonosítására, elérésére, kezelésére, integrálására, értékelésére, elemzésére és szintetizálására, új tudás felépítésére, média kifejezések létrehozására és másokkal való kommunikációra konkrét élethelyzetekben (MARTIN és GRUDZIECKI [2006]).

ESHET-ALKALAI [2004] szerint a digitális műveltség nemcsak a szoftverek használatának vagy a digitális eszközök működtetésének képessége; magában foglal sokféle komplex kognitív, motoros, szociológiai és érzelmi képességet, amelyekre a felhasználóknak szükségük van ahhoz, hogy hatékonyan működjenek a digitális környezetben. 2004-ben öt képességből álló, holisztikus fogalmi modellt javasolt erre a koncepcióra, azzal érvelve, hogy ez lefedi a digitális környezetben alkalmazott kognitív képességek nagy részét:

- fotóvizuális digitális gondolkodás;
- reprodukciós digitális gondolkodás;
- a digitális gondolkodás elágazása;
- információs digitális gondolkodás és
- társadalmi-érzelmi digitális gondolkodás; valamint a multimédia és játéktechnológiák gyors fejlődése miatt kibővítette az eddigieket;
- valós idejű digitális gondolkodás (ESHET-ALKALAI [2009]).

MARTIN [2008] tovább fejlesztette a digitális műveltség jelentését, ami az alábbiakat is tartalmazza:

- több készség és kompetencia alkalmazása a digitális környezetben;
- saját digitális műveletek megtervezése, végrehajtása és értékelése;
- saját digitális írástudási készségek és azok fejlődése.

Gourlay és társai szerint a digitális írástudás, mint koncepció – olyan kifejezésekhez hasonlóan, mint a médiaműveltség és a számítógépes műveltség – képesség-alapú megértésből származik, és így kapcsolódik a technológia funkcionális felhasználásához és a készségek adaptálásához (GOURLAY et al. [2013]). Ezzel szemben MARTIN [2009] azt mondja, hogy a digitális kompetencia „csak” a digitális műveltség követelménye. Véleménye szerint a digitális műveltségnek három szintje van:

- I. digitális kompetencia – készségek, koncepciók, megközelítések, hozzáállások stb.;



II. digitális használat – szakmai / tudományos alkalmazás stb.;

III. digitális transzformáció – innováció / kreativitás.

Ez a meghatározás azt sugallja, hogy digitális írástudásról csak a II. vagy a III. szinten kell beszélni MARTIN [2009]).

Nawaz és Kundi szerint kétféle paradigma létezik a digitális írástudás számára, az: instrumentális és a konstruktivista. Az előbbi a technológiát eszköznek tekinti, ami önmagában nem képez értéket; az utóbbi szerint a technológia alkalmazása nem semleges, annak társadalmi, kulturális, politikai és gazdasági dimenziói is vannak (NAWAZ – KUNDI [2010]).

Spante és szerzőtársai hivatkoznak Roche 2017-ben megjelent tanulmányára, amelyben a szerző utal a kritikus digitális írástudásra (Critical Digital Literacies CDL). Hangsúlyozza, hogy a digitális műveltség meghatározásban figyelembe kell venni az információhoz való hozzáférés, a kritikus értékelés, a felhasználás és a létrehozás képességét digitális médián keresztül, magánszemélyekkel és közösségekkel együttműködve. Ennek szükségessége vitathatatlan, hiszen információ-dömping zúdul a felhasználókra, és elkerülhetetlen a tények kiszűrése (SPANTE et al. [2018]).

CHAN és munkatársai a kognitív készségek fontosságát hangsúlyozzák, és a digitális írástudást úgy definiálják, mint az információ többféle formátumú megértésének és felhasználásának képessége, szintén kiemelve a kritikus gondolkodást; nem az információs és kommunikációs technológiai készségeket tartják a leglényegesebbnek a digitális környezetben való létezés során (CHAN et al. [2017]).

A digitális műveltség fogalmának megjelenése után közel húsz esztendővel Argentin és társai azt fogalmazzák meg, hogy a digitális írástudás a készségek széles körét foglalja magába, amelyek mindegyike szükséges a digitális világban való sikerek eléréséhez (ARGENTIN et al. [2014], valamint digitális írástudás egy kompetenciakészlet, amely elengedhetetlen a tudásalapú társadalomban való teljes részvételhez (SHANNON [2017]).

### **Digitális kompetencia**

A digitális kompetencia szempontjai annyira változatosak, hogy nincs közös, globálisan elfogadott definíció; a sokféle koncepció létezése tükrözi annak fontosságát. A fogalmakkal kapcsolatos kutatások és irodalmak rámutatnak a digitális kompetencia

különböző dimenziókra, amelyekre az embereknek szükségük van a digitális eszközök és média előnyeinek kihasználása érdekében. Egyetérték ALA-MUTKA [2011] véleményével, mely azt sugallja, hogy nem hasznos összpontosítani egy átfogó meghatározás kidolgozására, hanem azokra az elemekre kell koncentrálni, amelyekre szükség van a jelenlegi és a jövőbeli digitális környezetben való magabiztos eligazodáshoz.

Az Európai Unió Hivatalos Lapjában 2006 decemberében megjelent a digitális kompetencia definíciója (mely a nyolc kulcskompetencia egyike), eszerint az magában foglalja az információs társadalmi technológiák (IST) magabiztos és kritikus használatát a munka, a szabadidő és a kommunikáció terén. Ez az IKT terén meglévő alapvető készségeken alapul: számítógép használata információ visszakeresése, értékelése, tárolása, előállítása, bemutatása és cseréje céljából, valamint a kommunikáció és az együttműködő hálózatokban való részvétel céljából az interneten keresztül (EPCEU [2006] p. 16).

A digitális kompetenciák meglétéhez és alkalmazásához szükségesek ismeretek, készségek és attitűdök, melyeket az EU az alábbiak szerint határoz meg:

A **technikai ismeretek** előfeltételei más készségek hatékony alkalmazásának a digitális környezetben, és új tevékenységek lehetővé tétele révén tovább fejleszthetik a magasabb szintű készségeket. Az egyénnek továbbá értenie kell, hogyan támogathatja az IST a kreativitást és innovációt, és tudatában kell lennie az elérhető információ hitelessége és megbízhatósága körüli problémáknak és az IST interaktív használatához tartozó jogi és etikai elveknek (EPCEU [2006] p. 17).

A **szükséges készségek** magukban foglalják: az információ megkeresésének, összegyűjtésének és feldolgozásának képességét; kritikus és szisztematikus alkalmazását, értékelve annak fontosságát és megkülönböztetve a valóságot a virtuálistól a kapcsolatok felismerése során. A megszerzett stratégiai készségekkel az egyén legyen képes a digitális környezet nyújtotta előnyök kihasználására, valamint képesnek kell lennie az IST alkalmazására a kritikus gondolkodás, kreativitás és innováció támogatása érdekében.

„Az IST használata kritikus és megfontolt **attitűdöt** követel az elérhető információ és az interaktív média felelősségteljes használata tekintetében.” A hozzáállás a gondolkodásmódot és a cselekvés motivációját képviseli, melyek alakítják az emberek tevékenységeit a digitális környezetben. Ezt a kompetenciát támogatja továbbá a

kulturális, társadalmi és/vagy szakmai célokat szolgáló közösségekben és hálózatokban való részvétel iránti érdeklődés (EPCEU [2006] p. 17).

MARTIN és GRUDZIECKI [2006] kiemeli a digitális kompetenciák és a digitális műveltség kapcsolatát, miszerint az előbbi támogatja a digitális írástudás.

Calvani és szerzőtársai a koncepció meghatározásának egy másik módját választották, mely azt sugallja, hogy a digitális kompetencia magában foglalja új technológiai helyzetek rugalmas felfedezésének, kiválasztásának, elemzésének és kritikájának képességét. Az adatok és információk értékelése, a technológiai lehetőségek kiaknázása a problémák ábrázolása és megoldása, valamint a megosztott és együttműködési ismeretek felépítése érdekében történik, miközben elősegíti a saját személyes felelősség tudatosítását és a kölcsönös jogok / kötelezettségek tiszteletben tartását (CALVANI et al. [2008]).

RIZZA [2014] idézi munkatársaival 2008-ban közzétett munkáját, melyben a kompetenciát (Perrenoud [1995] nyomán) magas szintű know-how-ként határozzák meg, ami több kognitív erőforrás integrációját igényli komplex helyzetek kezelésekor. Véleményük szerint az informatikai felhasználás szempontjából három kompetenciaszintet kell megkülönböztetni:

- technikai kompetenciák operatív szinten, melyek nem választhatók szét az IT-től;
- transzverzális kompetenciák funkcionális szinten, melyek mobilizálhatók olyan kontextusokban (is), amelyek nem kapcsolódnak (feltétlenül) az informatikához;
- meta-kompetenciák stratégiai szinten.

ANANIADOU és CLARO [2009] a digitális kompetenciák tipológiáját nyújtják három különféle szinten:

- IKT-funkcionális készségek, amelyek magukban foglalják a különböző IKT-alkalmazások használatának elsajátításához szükséges készségeket;
- IKT-készségek a tanuláshoz, amelyek olyan készségeket foglalnak magukban, amelyek kombinálják mind a kognitív képességeket, mind a magasabb rendű gondolkodási készségeket a funkcionális készségekkel az IKT-alkalmazások használatához és kezeléséhez;
- A XXI. századi készségek, amelyek egyesítik a tudásalapú társadalomban szükségesnek tartott készségeket, de amelyekben az IKT használata nem szükséges feltétel.

2010-ben Calvani másik két munkatársával hangsúlyozza az alábbi dimenziók együttélését, és ezek integrációját:

- technológiai: új technológiai kontextusok rugalmas felfedezése;
- etikai: az IKT-k közötti felelősségteljes kölcsönhatás kezelése;
- kognitív: az információk elérése, kiválasztása és kritikus értékelése, valamint
- metszetük jelenti a hálózati technológiák lehetőségeinek megértését az együttműködésen alapuló tudásépítésben (CALVANI et al. [2010]).

ALA-MUTKA [2011] a digitális kompetencia fogalmi modelljét javasolja, figyelembe véve a következő fő területeket:

- technikai készségek a digitális eszközök és a média használatához, melyek előfeltételei a továbbiaknak;
- fejlett készségek és ismeretek a kommunikáció és az együttműködés, az információkezelés, a tanulás és a problémamegoldás, valamint az értelmes részvétel érdekében;
- interkulturális, kritikus, kreatív, felelősségteljes és autonóm hozzáállás a stratégiai készségek mozgósításához.

FERRARI [2012] a következő meghatározást javasolja: A digitális kompetencia olyan tudás, készségek, attitűdök (ideértve képességeket, stratégiákat, értékeket és tudatosságot is beleértve) halmaza, amelyek szükségesek az IKT és a digitális média feladatok elvégzéséhez, különösen:

- információk kezeléséhez;
- tartalom létrehozásához;
- ismeret megosztásához és kommunikációhoz;
- értékeléshez és probléma-megoldáshoz.

Mindez elengedhetetlen a munkavégzés, a tanulás, a szocializáció, a fogyasztás területén való hatékony, önálló, kritikus, kreatív, rugalmas, etikus és felelősségteljes részvétel érdekében.

Gallardo-Echenique és szerzőtársai Larraz [2013] definícióját tartják elfogadhatónak, miszerint a digitális kompetencia a különféle „írástudás”/”műveltség” mobilizálásának képessége az információk kezelésére, az ismeretek kommunikálására és a problémák megoldására a fejlődő társadalomban. Ez négy tényező meglétét igényli:

- információs műveltség – a digitális információ kezelésére;

- számítógépes műveltség – az adatok különböző formátumainak kezelésére;
- médiaműveltség – a multimédia üzenetek elemzéséhez és létrehozásához; és
- kommunikációs készség – a digitális identitástól való biztonságos, etikus és polgári részvétel érdekében (GALLARDO-ECHENIQUE et al. [2015]).

GODHE [2018] szakirodalmi áttekintése szerint az UNESCO (BROADBAND COMMISSION [2017]) és az Európai Unió (CARRETERO et al. [2017]) szakpolitikai dokumentumaiban megfigyelhető a technikai és a gyakorlat-orientált nézet kombinációja. Az UNESCO a digitális kompetencia három szintjét vázolja fel:

- a funkcionális készségek tartalmazzák a technológia működésének alapvető ismereteit, valamint a technológiához való hozzáférést;
- a középszintű általános készségek alapvetően a digitális technológiák értelmes és hasznos felhasználását jelentik, ebbe a körbe tartozik a tartalmak létrehozása és a biztonság (kockázatok és védelem fontosságának ismerete);
- a magasabb szintű készségek az IKT-szakemberek számára szükséges speciális kompetenciákhoz kapcsolódnak, például a programozási készségekhez, a kritikus gondolkodáshoz és innovációhoz.

A középszintű általános készségekre gyakran koncentrálnak a nemzeti politikákban, valamint az EU polgárok digitális kompetenciakeretében (CARRETERO et al. [2017]) és az OECD digitális készségek keretrendszerében (OECD [2016b]). A DigComp2.1 (CARRETERO et al. [2017]) öt kompetenciaterületből áll:

- alapvető információs műveltség;
- digitális kommunikáció és az együttműködés;
- digitális tartalom létrehozása;
- biztonság;
- problémamegoldás

Mindegyik területnek hét jártassági szintje van, amelyek megcélozzák, hogy összetett szerkezetet teremtsenek arról, hogy mit tartalmaz a digitális kompetencia és hogyan lehet mérni a különböző szinteket.

A digitális eszköz- és tartalomhasználattal kapcsolatban Spante és szerzőtársai a kapcsolódó kifejezések használatának regionális különbségeit tapasztalták. A digitális műveltséggel kapcsolatos szakirodalmak gyakran az angol nyelvű országokban (Egyesült Királyság, az Egyesült Államok) jelentek meg, a digitális kompetencia elnevezést inkább

az Egyesült Királyságon kívüli európai országokban alkalmazzák (SPANTE et al. [2018]). Sok esetben szinonimaként jelennek meg a szakirodalmi áttekintésekben, holott nem feltétlenül jelentik ugyanazt.

2. táblázat A digitális műveltség és a digitális kompetencia összehasonlítása

<b>Digital Literacy - Digitális műveltség</b>	<b>Digital Competence - Digitális kompetenciák</b>
<i>inkább komplex, multidiszciplináris</i>	<i>inkább technikai jellegű</i>
<i>társadalmi, pszichológiai aspektusok</i>	<i>képesség, készség, hozzáértés, használat, alkalmazás</i>
A változó tanulási paradigma a digitális korban.	A digitális kor foglalkoztathatósági követelménye.
A tanulás és a kommunikáció deiktikus (rámutató, utaló) megközelítése.	Szükségszerű készségek, képességek a mai számítógépes alkalmazások használatához.
Tudásszükséglet a digitális korszakban az információk megértéséhez, előállításához, megvitatásához egy képekből, szavakból és hangokból álló digitális kultúrában.	A digitális technológiák alkalmazásához szükséges képességek a munka, a szabadidő és az oktatás területén.
Olyan készségek, tudatosság és megértés, amelyek lehetővé teszik, hogy az egyén hatékonyabb legyen a digitális kapcsolatokban.	Az emberek számára a digitális korban szükséges készségek.
A technikai-eljárási, kognitív és érzelmi-társadalmi készségek kombinációja.	Másokkal való kommunikáció és a szövegek széles skálájának kezelése az összes médiában.
A tudatosság, a bizalom, az értékelés, a reflexió, az alkalmazkodóképesség és a digitális kor kihívásaira való hajlandóság folyamata.	Számos képesség (tudás, készségek és kompetenciák), amely három fő kategóriába tartozik: IKT*-gyakorló készségek; IKT* felhasználói készségek és e-üzleti készségek.
Többféle, digitális formátumban érkező információk megértésének és felhasználásának képessége.	Képesség arra, hogy az egyén ismereteket, készségeket és hozzáállást alkalmazzon megfigyelhető eredmények elérése érdekében; mérhető teljesítményen keresztül.
Komplex kognitív, motoros, szociológiai és érzelmi képességek, amelyekre a felhasználóknak szükségük van ahhoz, hogy hatékonyan működjenek a digitális környezetben.	Az információs társadalom technológiájának magabiztos és kritikus használata a munka, a szabadidő és a kommunikáció területén.
Tudatosság, hozzáállás és lényeglátási képességek a digitális eszközök megfelelő használatához és ennek a folyamatnak a tükrözéséhez.	Az IKT* alapvető készségei: digitális eszközök használata információk megszerzésére, értékelésére, tárolására, előállítására, bemutatására és cseréjére, valamint az interneten keresztüli kommunikációra és az együttműködési hálózatokban való részvételre.

*Forrás:* GALLARDO-ECHENIQUE et al. [2015] 11. oldal alapján

Gallardo-Echenique és szerzőtársai 2015-ben publikált írásukban 1990 januárja és 2014 decembere között angolul vagy spanyolul (az értékelők anyanyelve) megjelent 73 teljes szöveges cikk alapján látható, hogy a digitális eszközök használatával kapcsolatos készségek sokrétűek. Az idők folyamán akár egymás után, de párhuzamosan

is több elnevezés született a téma leírására tudományos szakirodalomban, politikai dokumentumokban, valamint oktatási anyagokban (GALLARDO-ECHENIQUE et al. [2015]); (2. táblázat).

Legfontosabb megállapítás véleményem szerint az, hogy a digitális műveltség a tudással, a megértéssel kapcsolatos kognitív, pszichológiai és szociológiai aspektusokkal bíró jelenség, addig a digitális kompetencia inkább készségorientált, gyakorlati jellegű fogalom.

### **3.2.2 Digitális kompetenciák a pénzügyek terén**

Ahogy a mindennapi életünkben – tanulás, munka, szórakozás – jelen van a digitalizáció hatása és kénytelenek vagyunk megbirkózni a fejlődő technológia nyújtotta kihívásokkal, úgy a pénzügyi tranzakcióink elektronikus lebonyolítása során is szükségünk van a pénzügyi ismereteken túl a digitális kompetenciákra, melyek véleményem szerint a mai pénzügyi műveltség megkerülhetetlen alkotóelemei.

A pénzügyi tranzakciók lebonyolítása során a DigComp (CARRETERO et al. [2017]) besorolása alapján a következő kompetenciák lehetnek fontosak:

#### 1) Alapvető információs műveltség:

- 1.1 Böngészés, keresés és szűrés adatok, információ és digitális tartalom – Pénzügyi területen ide tartozhat például megtakarítási módozatok, hitelfajták keresése, saját helyzetnek megfelelő szűrés feltételekkel, mint például lekötési idő, törlesztő részlet nagysága.
- 1.2 Az adatok, információk és digitális tartalom értékelése – A keresés során megtalált információk értékelése aszerint, hogy a jelen anyagi helyzetben ez kedvező befektetés vagy alacsony kockázatú hitel lehet.
- 1.3 Az adatok, információk és digitális tartalom kezelése – Az összegyűjtött adatok táblázatba foglalása, kiemelt szempont szerinti esetleges csoportosítása pénzügyi döntéshozatal előtt.

#### 2) Digitális kommunikáció és az együttműködés

A kompetenciakörből két téma kapcsolódik a pénzügyekkel kapcsolatos tevékenységek sorához.

- 2.1 Interakció a digitális technológiák között – Különböző médiákban (rádió, televízió), internetes felületeken (pénzügyi honlap, hírportál, podcast) fellelt pénzügyi

információk tárolása, csoportosítása, összegzése táblázatkezelő programmal laptopon, vagy mobilapplikáció segítségével.

2.2 Együttműködés a digitális technológiákon keresztül – A pénzügyi együttműködés készpénzmentes formái akár a vállalkozói szférában (crowdfunding egy megvalósítandó cél érdekében), akár a lakosság körében is egyre inkább terjednek (peer-to-peer fizetés – például baráti társaság közös vacsoraszámláját kifizeti bankkártyával valaki, majd a többiek a saját részüket közvetlenül elküldik neki).

### 3) Biztonság

A gazdasági világválság bekövetkezte után sok esetben megrendült a bizalom a pénzügyi szolgáltatásokban, intézményekben; a globalizáció és a digitalizáció újfajta veszélyeket generált a pénzügyek területén is (adathalászat). Két területen kapcsolódik digitális kompetencia a pénzügyekhez:

#### 3.1 Eszközök védelme

3.2 Személyes adatok védelme és adatvédelem –A két részterület szorosan összefügg, hiszen az eszközök illetéktelenekkel szembeni megóvása egyben adataink biztonságát is szavatolja. Számítógépeinken, mobiltelefonunkon elérhető személyes és pénzügyi adatok (folyószámlánk, befektetéseink), ezért az instrumentumok oltalma idegenekkel szemben elkerülhetetlen, melynek már nagyon sok módja létezik, például alakzat, jelszó, jelszó, ujjlenyomat-olvasó, arcfelismerő. A bankkártyák és a hozzá tartozó PIN-kódok elkülönítése szintén védelmet jelenthet pénzügyi károkozással szemben.

Hazánkban a digitális kompetencia kifejezés terjedt el, én is ezt használom a vizsgálataim során, mikor is az eszközök kompetens használatát kutatom. Ebbe a fogalomba beletartozónak tekintem a folyamatos alkalmazkodást az új technológiákhoz, a pénzügyek területén a kritikus, etikus alkalmazást. Dolgozatomban a DigComp2.1 által felsorolt dimenziók közül pénzügyek intézésével kapcsolatban az adat- és eszközbiztonság, az információszerzés és tájékozódás, valamint a kommunikáció és együttműködés területein elért eredményeket és a pénzügyi kultúra összefüggéseit törekszem felmérni kérdőívem néhány pontja segítségével.



## 4. Digitális pénzügyi szolgáltatások használatához kapcsolódó lakossági felmérés körülményei és eredményei

A feldolgozott szakirodalom alapján a következő **kutatási kérdések** merültek fel: A digitális pénzügyi termékek használatához kapcsolódóan mely területeken szorul leginkább fejlesztésre a lakosság pénzügyi tudás-, illetve kompetencia-szintje? Tátong-e szakadék az elektronikus pénzügyi szolgáltatások használatához szükséges digitális kompetenciák terén a nők és a férfiak között? Hogyan viszonyul egymáshoz a pénzügyi ismeretek és digitális kompetenciák színvonala? A digitális szolgáltatások kiválasztásánál vajon fontos szempont a bizalom? A digitális pénzügyi szolgáltatások használatát vajon befolyásolja-e a település mérete, illetve a banki infrastruktúra fizikai elérhetősége? Vajon a technikai (pénzügyi infrastruktúra és saját digitális eszköz) vagy a személyes (pénzügyi tudás és digitális kompetenciák) feltételek vannak erősebb hatással az elektronikus pénzügyi szolgáltatások használati gyakoriságára? Képesek-e követni a lakosok a pénzügyek területén is egyre fokozódó technikai fejlődést? A pénzügyi ismeretek és a digitális kompetenciák szintjei alapján kialakított csoportokban a legalacsonyabb teljesítményt nyújtó egyének demográfiai jellemzői körülhatárolhatók?

Kutatásomhoz az alábbi **hipotéziseket** fogalmaztam meg:

**H1:** A pénzügyek intézése során használt szolgáltatásokkal (megtakarítás, hitel, biztosítás, digitális pénzügyi termékek) összefüggő pénzügyi ismeretek esetében magasabb szintet értek el a válaszadók, mint azokon a területeken, amelyek nem, vagy kevésbé gyakran igényelnek gyakorlati alkalmazást (jegybanki alapkamat, nyugdíj, pénznemek közötti átváltás).

**H2:** A digitális kompetenciák együttes átlagos szintje nem éri el a pénzügyi ismeretek szintjét, és a különböző részterületeken kapott eredmények között nagymértékű eltérések vannak, azonban a két területen nyújtott teljesítmények között van pozitív összefüggés.

**H3:** A digitális pénzügyi szolgáltatások használatához kellő digitális kompetenciák terén a nemek között nincs szakadék.

**H4:** A digitális szolgáltatások kiválasztása során fontos az egyének számára, hogy bízzanak a szolgáltatókban, vagyis biztonságban tudhassák pénzeszközeiket; a bizalom kifejeződése a biztonságérzet, amit a válaszadók legfontosabb szempontnak tartanak a termékválasztásnál.

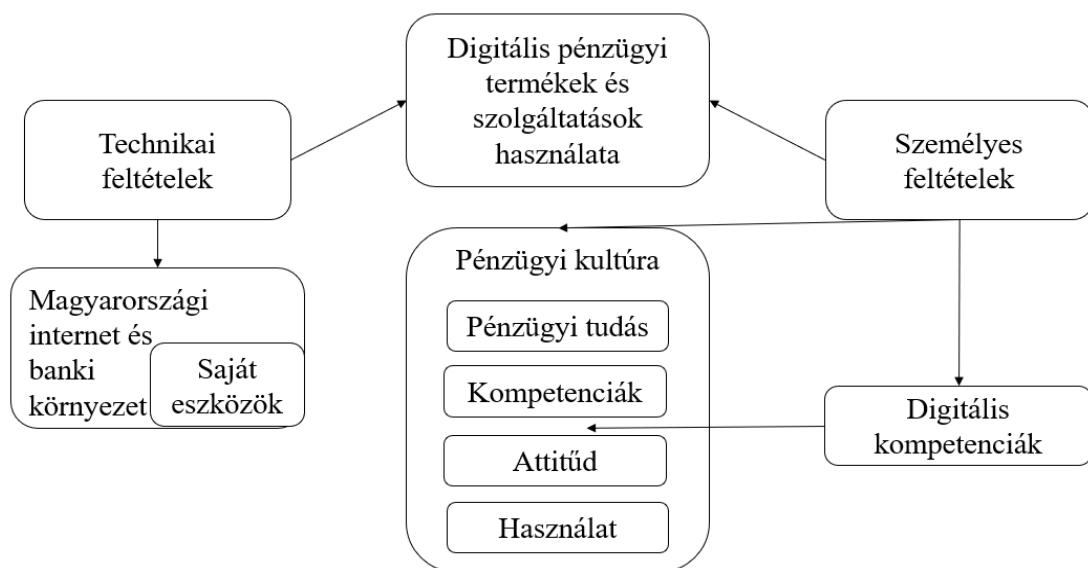
**H5:** A nagyobb, általában fejlettebb infrastruktúrával ellátott településtípusokon – mivel ott a pénzügyi ellátottság is magasabb – jellemzőbb az elektronikus szolgáltatások használata. Továbbá feltételeztem, hogy a személyi feltételek (pénzügyi tudás és digitális kompetenciák szintje) erősebb befolyással bírnak a digitális pénzügyi termékek igénybevételére a technikai körülményeknél (banki infrastruktúra és digitális eszköz birtoklása).

**H6:** A lakosság digitális kompetencia-szintjének változása nem tart lépést a technikai fejlődés mértékével.

**H7:** A vizsgálatba került egyének a klaszterelemzés módszerével elkülöníthetők a pénzügyi ismeretek és a digitális kompetenciák szintje alapján, melynek segítségével körülírhatók a legrosszabbul teljesítő, pénzügyi kirekesztődéssel fenyegetett, fejlesztendő csoportok demográfiai jellemzői.

A lakosság digitális pénzügyi alkalmazkodását, szolgáltatások használatát vizsgáltam kérdőíves lekérdezés alapján. Elsőként a felmérés körülményeit, a kérdőív tartalmát és a mutatószámok megállapításához használt módszereket mutatom be. A hazai banki környezet néhány kapcsolódó infrastrukturális feltételének leírása után a megkérdezettek kiemelt pénzügyi termékeinek birtoklását, valamint digitális eszközökkel való rendelkezésük tényét járom körül (10. ábra).

10. ábra A felmérés körülményei és eredményeinek felépítése



*Forrás:* Saját szerkesztés

Az elektronikus pénzügyi szolgáltatások használatához szükséges tárgyi feltételek után az egyéni képességek (pénzügyi műveltség, kompetenciák, hozzáállás) felmérési eredményei következnek. A kapott teljesítmények közötti, illetve demográfiai jellemzőkkel való összefüggések alapján keresek választ kutatási kérdéseimre, valamint hipotéziseim megerősítését, esetleg cáfolatát várom.

#### **4.1 A felmérés körülményei**

Az MNB [2020] vizsgálati anyaga alapján bár a pénzügyintézetek fontosnak tartják a digitalizációt, kevés szolgáltatás érhető el teljesen online módon. Vizsgálatomban a lakossági oldal elektronikus pénzügyi szolgáltatásainak használatát kutattam. Felmértem, hogy a megkérdezett személyek szolgáltatásokhoz való hozzáférése megvalósul-e, milyen arányban birtokolnak pénzügyi eszközöket, rendelkeznek-e olyan digitális eszközökkel, melyek segítik a digitális szolgáltatások igénybevételét. Vizsgáltam a válaszadók pénzügyi kultúrájának és kompetenciáinak szintjét, hozzáállását a pénzügyekhez; mindezeket demográfiai jellemzők mentén mértem fel, és keresek a tényezők között összefüggéseket, melyek rávilágíthatnak a fejlesztendő területekre.

A lakossági felmérés 2019. nyarán zajlott, az általam összeállított kérdőívet (1. melléklet) a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) kérdezőbiztosai töltötték ki lakossági adatgyűjtés során. Közelítőleg 500 főre tervezett minta csoportos mintavételi eljárás során született a KSH kiválasztása alapján. A mintavétel során törekedtek a nem, az életkor, a településtípus és a régiók elhelyezkedése szerinti reprezentativitásra.

##### **4.1.1 Kérdőív**

Az elektronikus pénzügyi szolgáltatások igénybevételéhez szükséges pénzpiaci infrastrukturális hozzáférés, a digitális eszközök személyes birtoklása, a pénzügyi tudás és a kompetenciák felmérése mellett vizsgáltam a digitális pénzügyi termékek igénybevételét, demográfiai jellemzők mentén is.

A demográfiai információk között szerepel még a családi állapot, a háztartás taglétszáma, a legmagasabb iskolai végzettség (gazdasági vagy nem), a nyelvtudás,

jövedelmi (egy főre jutó nettó jövedelem<sup>7</sup>) és vagyoni (rendelkezés saját gépjárművel) helyzet.

A pénzügyi műveltség dimenzióinak vizsgálatához a pénzügyi tudás felmérése során a megtakarításokra, a hitelekre, a biztosításokra és a nyugdíjra vonatkozó kérdések, állítások szerepeltek a kérdőívben. A kapcsolódó kompetenciák kutatása során az adat- és eszközbiztonság kérdésein túl az informálódás, a tranzakciók elektronikus lebonyolításának metódusait tudakoltam, a digitális módozat teljes elutasításától és a mindennapi megvalósításig terjedő skáláján.

Felmértem, hogy a válaszadók településén, illetve közelében fizikailag elérhetőek-e bizonyos intézmények (bankfiók, biztosító), szolgáltatás (ATM). A kérdőív tartalmazott kérdéseket digitális eszközökkel, illetve digitális pénzügyi termékekkel kapcsolatos tulajdonlásra vonatkozóan, illetve kiterjedt a szolgáltatások ismeretére, használatának gyakoriságára. Vizsgáltam a választást a készpénzes és a digitális módozatok között (közüzemi számlák fizetésénél), keresve a befolyásoló motivációkat, illetve felmértem, hogy a pénzügyek folyamatos követése milyen szinten valósul meg, a válaszadók készítene-e és milyen eszközökkel háztartási költségvetést.

#### **4.1.2 Módszerek**

A papír alapon beérkezett kérdőív információinak rögzítését Excel-program segítségével hajtottam végre, az adatok feldolgozásához az Excel, a Gretl, illetve az IMB SPSS Statistics 24-es, 26-os és 27-es verzióját alkalmaztam.

A pénzügyi termékekkel, digitális eszközökkel való ellátottság alapján megoszlási viszonyszámokkal jellemzem a minta tagjait. A birtoklás és használat demográfiai mutatókkal való összefüggéseit keresztábla-elemzéssel vizsgáltam, khi-négyzet-próbával, illetve annak nem teljesülő feltétele esetén Fisher-teszttel vizsgáltam a tényezők közötti a kapcsolatok meglétét. Két nominális (például nem és saját gépjármű), illetve egy nominális és egy ordinális (például digitális eszköz birtoklása és iskolai végzettség szintje) változó közötti összefüggés szorosságát Cramer-mutatóval (jelölése a dolgozatban: C, illetve Cramer'sV) jellemeztem, aminek az értéke 0 és 1 között lehet. A zérus függetlenséget, a magasabb abszolút érték erősebb kapcsolatot jelez. Arányskálán

---

<sup>7</sup> Településtípus, végzettség, háztartástípus alapján becsült adat is lehet, mert a válaszadók egy része ezt a szenzitív adatot nem adta meg.

mért adatok (például életkor és gyakran használt digitális pénzügyi eszközök száma) között korrelációs kapcsolat van, melynek erősségét 1, vagy 5 %-os szignifikancia-szint mellett számítja az SPSS, a Pearson-féle korrelációs mutató tartománya -1 és +1 közé esik. Az abszolút érték nagyobb értéke a kapcsolat magasabb szorossági szintjét mutatja, az előjel annak irányát.

A különféle témakörökbe tartozó, pénzügyi tudással összefüggő és digitális kompetenciákra vonatkozó kérdéseket kategóriákba soroltam (például megtakarítások és biztosítások, illetve adat- és eszközbiztonság). A helyes válaszok számát elosztva a csoportba tartozó kérdések maximális számával, az adott terület teljesítési arányszámait kaptam, ezáltal a témákban való jártasságok összemérhetővé váltak. A teljesítményeket demográfiai csoportonként, illetve digitális pénzügyi termékek használatával összefüggésben vizsgáltam. Az eredmények összevetésének egyik feltétele az elemek normális eloszlása, melynek teszteléséhez Kolgomorov-Szmirnov-, Kruskall-Wallis-, illetve Wicoxon-próbát alkalmaztam. Két ismérvváltozat esetén (például nemek, gazdasági végzettség megléte vagy hiánya) kétmintás t-próbával, több ismérvváltozat fennállásakor (például: településtípus – főváros, megyei jogú város, egyéb város és egyéb település) variancia-analízissel hasonlítottam össze az egyes csoportok arányszámait. A csoportonkénti eredmények átlagtól vett átlagos eltéréseit a Levene-teszt alapján mértem össze, mert azonos vagy eltérő szórások mellett más eredmények lehetnek szignifikánsak. A variancia-analízis során egyformának tekinthető szórások mellett Bonferroni-, különböző szórások esetén Tamhane-tesztel állapítottam meg a csoportátlagok eltéréseit, és az SPSS programcsomag 95 %-os megbízhatósági szint mellett megadta a differenciákra vonatkozó konfidencia-intervallumot is.

A pénzügyi tudásra és a digitális kompetenciákra vonatkozó kérdésekre kapott válaszok alapján – téma szerteágazó volta miatt – nagy számosságú új változó keletkezett, melyek minden témakörben a helyes válaszok arányát mutatják, százalékban. Ezek számának redukálásához faktoranalízist alkalmaztam, melyhez a Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) és a Bartlett-tesztek alapján ellenőriztem a végrehajtáshoz szükséges kritériumok fennállását. A faktorok – mint új változók – segítségével klaszteranalízis megvalósításával a válaszadókat csoportokba rendeztem. Jellemeztem a kategóriákba tartozó személyeket a pénzügyi ismeretek, a digitális kompetenciák, a demográfiai és az ellátottsági tulajdonságok, valamint a digitális pénzügyi eszközök használata mentén.

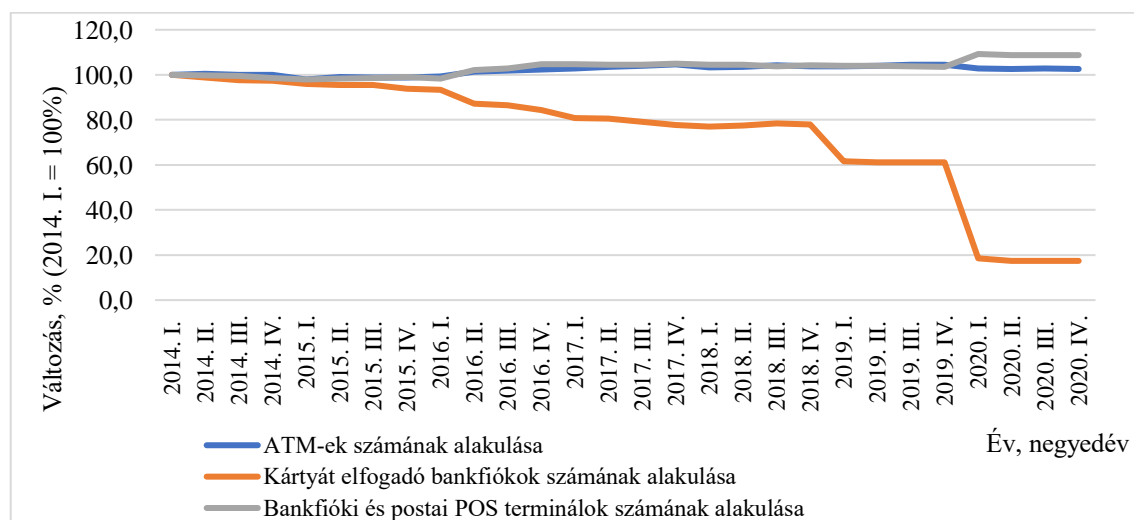
## 4.2 Digitális pénzügyi szolgáltatásokhoz szükséges technikai feltételek

A digitális pénzügyi szolgáltatások igénybevételének egyik feltétele a megfelelő infrastrukturális környezet, mely a banki ellátottsággal, illetve az internet-penetrációval jellemezhető. Mindemellett szükséges, hogy a termékeket alkalmazni kívánó ügyfelek ezekhez hozzáférjenek, valamint rendelkezésükre álljon olyan készülék, amelyekkel a tranzakciókat le tudják bonyolítani.

### 4.2.1 Hazai banki környezet és internetelérés

Hazánkban a viszonylag magas készpénzforgalom mellett egyre nagyobb teret nyernek a digitális pénzügyi termékek, azonban a Magyar Nemzeti Bank 2018-ban megjelent növekedési jelentésében Magyarország régiós lemaradását említette a banki digitalizáció terén. Ennek okai, hogy a 2008-as világválság után a pénzügyintézetek jövedelmezősége meggyengült, és az intézmények az erőforrásaikat nagyrészt válságkezelésre fordították. A bankok eszközarányos magas működés költségei hazánkban a legmagasabbak Európán belül, ami részben annak is köszönhető, hogy a digitalizációban lemaradás volt tapasztalható a többi országhoz képest. Az MNB által kialakított Banki digitalizációs mutató (három digitális fizetési csatorna és az internetes bankolás használatának arányán alapul) alapján Magyarország az Európai Unió országai közül a 25. helyen állt. 21. volt az internetes bankolást használók arányának (50%) tekintetében, ami permanensen javul, és közelít az EU átlagához: 2007-ről 2017-re a 25 százalékpontos hátrányát 10-re dolgozta le az ország.

11. ábra Banki infrastruktúra néhány elemének alakulása Magyarországon 2014. 1. és 2020. IV. negyedéve között



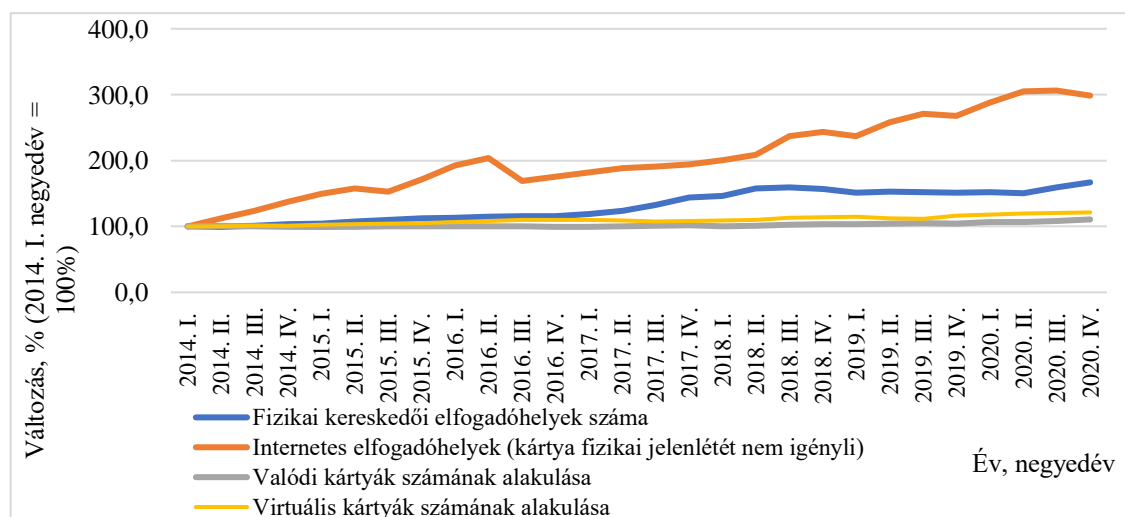
Forrás: MNB Pénzforgalmi táblakészlet

A lakossági ügyfelek szükségleteit is kielégítő hálózati egységek száma 2014. I. és 2019. vége között viszonylag egyenletes csökkenést mutatott (2149-ről 1373 darabra, – lineáris trendfüggvény illesztésével negyedévente átlagosan közelítőleg 37 darabbal lett kevesebb), aztán 2020-ban, a pandémia berobbanásának évében rohamosan megfogyatkozott (11. ábra).

A készpénzkímélő tranzakciók elterjedésének technikai feltételei közül az ATM-ek számának vizsgálata indokolt. Az egymillió lakosra jutó POS-terminálok tekintetében Magyarország (alig 15 ezer darab / 1 millió lakos) a 23. a sorrendben, ami közel az EU-s átlag felének felelt meg 2017-ben (MNB [2018]). Az ATM-ek (5 000 körüli darabszám) és terminálok száma (10 000 körüli érték) a világválság előtti két évben alig változott, utóbbi 2020-ban egy magasabb szintet vett fel.

A bankfiókok számának mérséklődése és az internetes elfogadóhelyek mennyiségének növekedése a személyes és készpénzes, nagy költséggel járó ügyintézés helyett az olcsóbb, digitalizált változatok preferálásának irányába hat.

12. ábra Banki instrumentumok számának alakulása Magyarországon 2014. I. és 2020. IV. negyedéve között



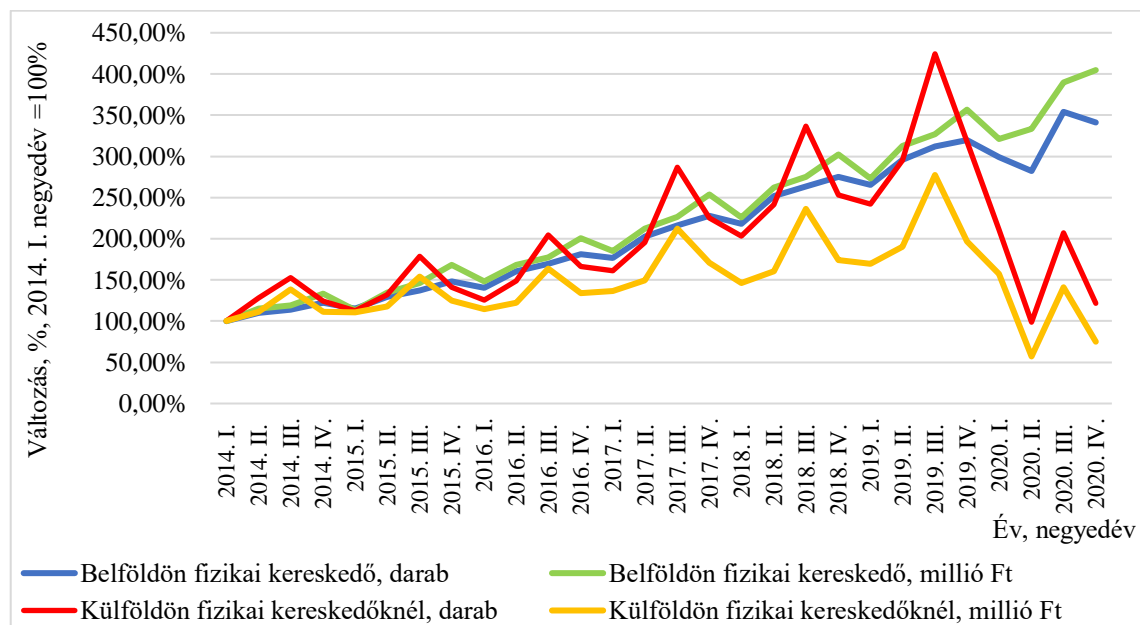
*Forrás:* MNB Pénzforgalmi táblakészlet

A kiskereskedelemben a kártyaelfogadó helyek számának (110 000 darab körül) bővülése, a virtuális bankkártyák terjedése (12. ábra), valamint a bankkártyák folyamatos lecserélése érintőfunkciósra (7,5 - 8 millió darab között) a pénzügyi tranzakciók gyorsaságát, kényelmét szolgálják. A készpénzfizetés mai napig uralkodó használata mellett egyre inkább terjed a betéti kártyákkal történő vásárlás. Vélhetőleg a pandémia hatásának is betudható, hogy a bankkártya fizikai jelenlétét nem igénylő internetes

elfogadóhelyek száma 2020-ban egy magasabb szintre emelkedett. A bázisul választott időszakhoz képest a fizikai bankkártyák száma 10% körüli emelkedést mutat, a virtuális kártyáké 20%-os volt 2020-ra.

A fizikai kereskedőknél lebonyolított forgalomnál (13. ábra) jóval nagyobb mértékben emelkedett a vizsgált időszak nagy részében az interneten történő vásárlás (14. ábra).

13. ábra 2014. I. és 2020. IV. negyedéve között a magyarországi kibocsátású betéti kártyákkal fizikai kereskedőknél lebonyolított tranzakciók számának és értékének alakulása 2014. I. negyedévéhez képest



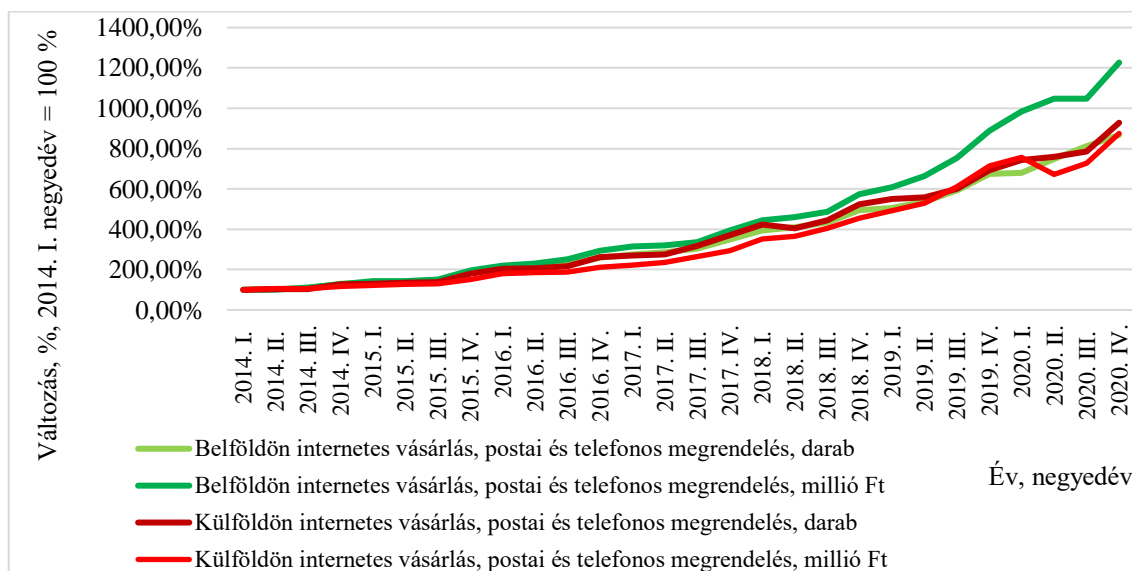
*Forrás:* MNB Pénzforgalmi táblakészlet

Egészen 2019 végéig trend közeli volt minden tényezőnél a változás, azonban a 2020. márciusától bevezetett járványügyi szigorítások (alapvető cikkek árusító üzleteken kívül minden kereskedelmi egység bezárása, kijárási korlátozás) visszavetette a fizikai belföldi kereskedőkkel lebonyolított ügyletek számának emelkedését, és a külföldi tranzakciók száma és értéke is zuhant, amin némi növekedést mutatott a nyári nyitás során, majd ismét visszazuhant az ismételt korlátozások következtében.

A külföldi viszonylatú internetes vásárlások darabszáma minimálisan, értéke jobban visszaesett a pandémiás időszakban (14. ábra), azonban a belföldi tranzakciók változása folytatta az addig tapasztalt exponenciális növekedést. A pandémia alatti nyári lazítás a kereskedelemben a fizikai üzleteknek kedvezett, majd az őszi ismételt szigorítások során az interneten történő beszerzések kaptak erőre.



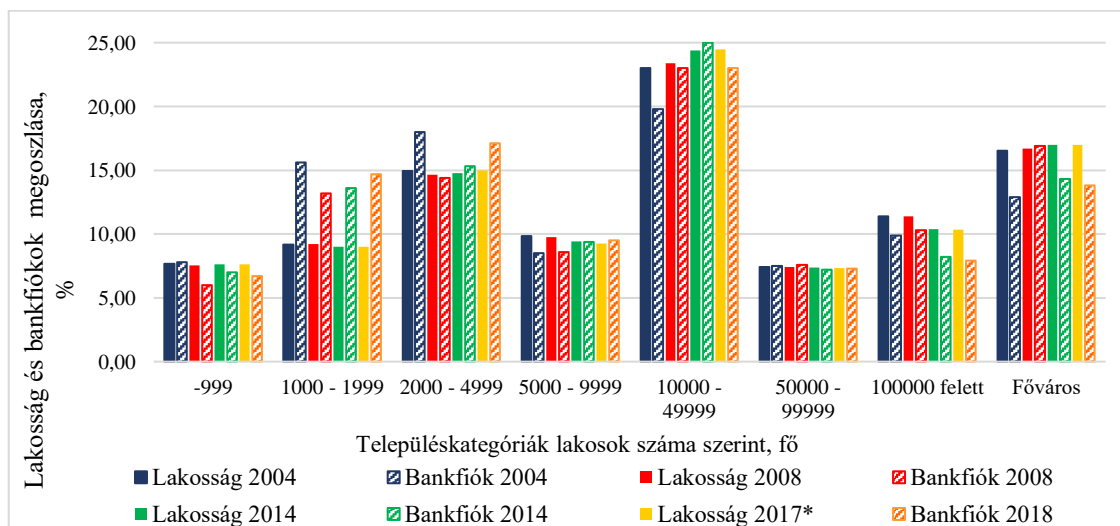
14. ábra 2014. I. és 2020. IV. negyedéve között a magyarországi kibocsátású betéti kártyákkal interneten, postán, telefonon lebonyolított tranzakciók számának és értékének alakulása 2014. I. negyedévéhez képest



Forrás: MNB Pénzforgalmi táblakészlet

Érdeemes megvizsgálni a települések népességének és a banki intézmények számának arányváltozásait (15. ábra). Az alacsony lélekszámú, 5000 fő alatti településeken a bankfiókok aránya lecsökkent, a 10 és 50 ezer lakosú városokban pedig megemelkedett a vizsgált évek folyamán. A gazdasági világválság hatása leginkább a nagyvárosokban és Budapesten érzékelhető, ahol mérséklődött a fiókok részaránya.

15. ábra A hitelintézetek fiókhálózatának és állandó lakosságának megoszlása települési méret szerint Magyarországon 2004., 2008., 2014. és 2018/2017. években



Forrás: KOVÁCS [2018] p. 113; KSH területi statisztika: <http://statinfo.ksh.hu/Statinfo/haViewer.jsp> alapján saját szerkesztés

A bankfiókok megoszlását összevetve a lakosság településhierarchia szerinti arányaival az tapasztalható, hogy az ezer főnél alacsonyabb népességszámú területeken és a fővárosban az ott élők arányszáma meghaladja a bankfiókok megoszlási viszonyszámait, viszont például az 1000-1999 lakosú településeken a pénzügyi intézetek előfordulása magasabb ezen településkategória súlyánál Magyarország teljes népességén belül. Ennek oka azonban nem a kisebb települések banki ellátottságának emelkedéséből adódik, hanem a nagyobb városokban a bankfiókok csökkenő számának hatásából ered. A magyar népességnek több, mint 5%-a kizárólagosan a takarékszövetkezetek szolgáltatásait veheti lakóhelyén személyesen igénybe (KOVÁCS [2018]).

### **Internetelérés**

A digitális pénzügyi szolgáltatások igénybevételéhez elengedhetetlen az internet elérhetőségének a biztosítása. 2019 nyarán, a lakossági felmérés idejében Magyarországon az internet penetrációja 89,0%-os lefedettséget biztosított az ügyfelek számára, ami némileg meghaladta a 87,7%-os európai átlagot (INTERNET WORD STAT [2019]).

2014 óta az Európai Bizottság nyomon követi tagállamainak digitális fejlődését a digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (DESI Digital Economy and Society Index) segítségével (3. táblázat).

3. táblázat Internet hozzáférés a digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (DESI) alapján Magyarországon

Megnevezés \ DESI (%)	Magyarország			EU
	2018	2019	2020	2020
Vezetékes széles sáv igénybevétele összesen*	78	77	82	78
A legalább 100 Mbps sebességű széles sáv igénybevétele*	30	40	51	26
Nagy sebességű széles sávú (NGA) lefedettség*	83	87	90	86
4G lefedettség**	30	36	43	44
Mobil szélessáv igénybevétele***	91	96	97	96
5G felkészültség****	n.a.	8	61	21
Széles sáv árindexe *****	n.a.	n.a.	63	64

\* háztartások aránya

\*\* háztartások aránya (szolgáltatók átlaga)

\*\*\* 100 főre jutó előfizetés

\*\*\*\* a kiosztott spektrum a teljes harmonizált 5G spektrum arányában

\*\*\*\*\* Eredmény (0 és 100 között)

*Forrás:* EC [2020] <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/hungary>

A vizsgálat évére, 2019-re vonatkozó összetett index alapján Magyarország a 28 uniós tagállam között a 21. helyen állt, az ország eredményei az elmúlt néhány évben nagyjából az uniós átlagnak megfelelő ütemben javultak. Magyarország a szélessávú hozzáféréssel kapcsolatos elérés tekintetében teljesít legjobban. Az ország az élmezőnyben szerepel a legalább 100 Mbps sebességű széles sávú internet-hozzáférés terjesztése, valamint az 5G felkészültség tekintetében; valamint az EU-átlag fölötti eredményt ért el a vezetékes széles sávú internet-hozzáférés terjesztése terén is.

Külső technikai feltételekkel általánosságban megfelelően ellátott a lakosság, és bár a pénzügyi intézmények fiókhálózata némileg csökkent, a magyar bankrendszer tagjai újabb és újabb szolgáltatások bevezetésével a banki ügyintézés – legalább részben – digitális megoldásait ajánlják partnereiknek. A pénzügyi termékek digitalizációját elősegíti a FinTech cégek megjelenése a pénzügyi piacon, tevékenységük folyamánként gyors, kényelmes szolgáltatásokat kaphatnak az ügyfelek. 2018-ban Magyarországon több, mint 100 ilyen cég működött. Fő tevékenységük a pénzügyi szoftverfejlesztés és a rendszerintegráció mellett az adatelemzés és az üzleti intelligencia. 2016 óta működik inkubációs banki program, mely a FinTech innovációkat infrastrukturális, szakmai, esetenként anyagi támogatások formájában támogatja. A FinTech cégek jelentős része már együttműködésben áll a hagyományos banki szereplőkkel, és a körükben a legtöbb már létező szolgáltatás a digitális fizetések különböző formáihoz kapcsolódik, és újításokkal a bankrendszer részévé válhatnak a következő években (MNB [2020]).

2019-ben a MNB felmérte hazai bankrendszer digitális fejlettségét (a felmérést kitöltő intézmények összesen a bankszektor mérlegfőösszegének több mint 90 százalékát fedték le), ami a hét pillérre (rendszer, folyamat, vezetés, munkaerő, termék, partner, ügyfél) támaszkodó kérdőíves és interjú felmérés alapján a bankrendszer digitális fejlettségét, ami közepes mértékűnek mondható. Míg a belső működésben erőteljesen elindult a digitalizáció, a külső partnerekkel folytatott interakciók során még sok modernizálásra váró terület van. Bár a bankok egyre fontosabbnak tartják a termékeik digitalizálását, a szabályozás adta viszonylag széleskörű lehetőségek ellenére kevés banki szolgáltatás érhető el teljesen online formában, leginkább a fizetési módok elektronizálása elterjedt. A digitális megoldások használatát inkább csak az ügyintézés módja tekintetében ösztönözték a bankok – például chatbot alkalmazásával –, de anyagi motivációt a papírmentes szolgáltatások igénybevételénél még kevés intézmény biztosít (MNB [2020]).

Az MNB [2017] FinTech körképe alapján a lakosság egy része – főleg a fiatalabb korosztályok (18-30 év) – voltak befogadók a digitális pénzügyi szolgáltatások tekintetében, az érdeklődők nyitottak voltak az innovatív megoldásokra, melyek hatékonyak, gyorsak és alacsonyabb költséggel vehetők igénybe; a nyugdíjkorhatárt elérők körében volt jellemző a digitális termékek teljes elutasítása. A vizsgálat alapján összességében az derült ki, a túlaautomatizáltság miatt tartanak attól a fogyasztók, hogy leszoknak a gondolkodásról és a mérlegelésről felelős pénzügyi döntések meghozatala előtt és vonzóbbnak tekintették a már eddig is használt, „bejártot” termékeket. Az ügyfelek számára biztosítékot jelent eddigi bankjuk működése, bizalmatlanok az új startup cégekkel; és az ügyintézővel való személyes fizikai vagy telefonos kontaktust elengedhetetlennek tartották a bizalom szempontjából.

#### **4.2.2 Pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés – intézményi ellátottság és technikai eszközök személyes birtoklása**

A pénzügyi befogadás alapfeltétele a kliensek által igényelt ügyletek teljesítéséhez szükséges ellátórendszer megléte. A formális csatornákon keresztül nyújtott pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés számos előnyhöz juttathatja az egyéneket, mint a zökkenőmentes fogyasztás, az egészségügyi létesítmények elérése, a vállalkozás megnyitása, az oktatásba való befektetés és az egyéb láthatatlan kockázatok kezelése (SHAH [2016]).

A pénzügyi tranzakciók végrehajtásának történelmileg kialakult helyszínei a bankok, mely intézmények szétválaszthatók kereskedelmi bankokra és takarékszövetkezetekre. A közép- és kelet-európai országokban, így hazánkban is, a pénzügyi szektorban a nagy nemzetközi kereskedelmi bankok töltenek be domináns szerepet. Az ebbe a kategóriába tartozó fiókok leginkább a 10000 fő feletti lakossal rendelkező településeken, illetve megyeszékhelyek járásaiban vannak jelen nagy számban; központjaik pedig jellemzően régióközpontokban, megyeszékhelyeken találhatóak. A takarékszövetkezetek centrumai kisebb városokban, nagyközségekben helyezkednek el, ezek kirendeltségei szolgálják ki a kisebb településeken élőket (KOVÁCS [2018]).

#### **Intézményi hozzáférés**

A lakossági felmérésben részt vevő személyek többségének (84,5%) lakóhelyén van pénzügyi fiók, az ATM-mel való ellátottság ennél magasabb (90,7%), biztosítási

ügyeit azonban csak a kitöltők 74,7%-a tudja helyben elintézni; azonban településtípusonként eltérő arányok tapasztalhatók (4. táblázat). A vidéken kis településen élők nagyobb hányada fizikailag távol van a pénzügyi személyes szolgáltatásoktól.

4. táblázat Az egyes pénzügyi instrumentumokat elérő válaszadók aránya településtípusonként

Megnevezés	Bankfiók	Biztosító	ATM
Főváros	93,62%	92,55%	97,87%
Megyei jogú város	99,30%	97,90%	99,30%
Egyéb város	80,62%	73,64%	93,80%
Egyéb település	67,79%	40,94%	75,17%

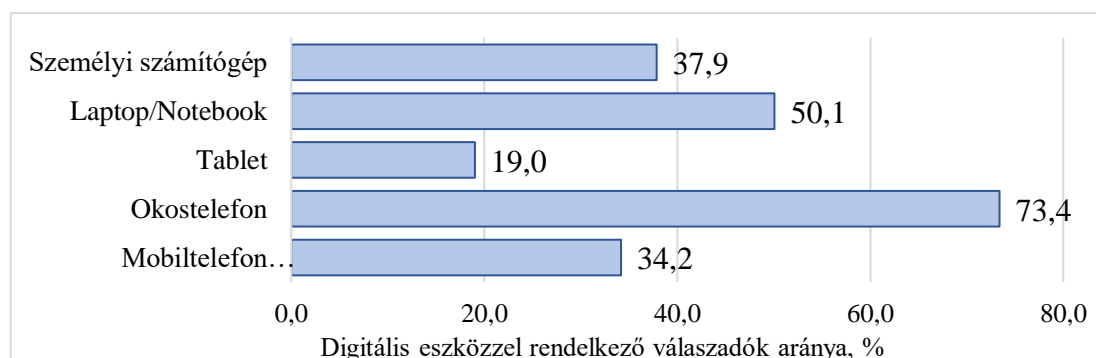
Forrás: Saját számítás

Amennyiben rendelkeznek megfelelő digitális eszközökkel, valamint megfelelő pénzügyi tudás és kompetencia birtokában vannak, ismerik és megbíznak az elektronikus pénzügyi termékekben, kényelmesen igénybe tudják ők is venni a szolgáltatásokat.

### **Digitális eszközök birtoklása és használatuk**

A mindennapi életben általánossá vált az elektronikus eszközök, az internet használata, otthon, iskolában, munkahelyen, szórakozás közben. Jellemző, hogy az ehhez használatos eszközök birtoklása nem korlátozódik a felnőttekre, már egészen fiatalon tudják kezelni ezeket a gyerekek. Őket a szakirodalom digitális bennszülötteknek, míg a régebbi generációkat digitális bevándorlóknak nevezi.

16. ábra Válaszadók különféle digitális eszközökkel való rendelkezésének arányai



Forrás: Saját számítás

Az okostelefont, tabletet és a laptopot birtoklók (16. ábra) közelítőleg 85 %-a 20 és 60 év közötti, a másik két eszköznél ez eltér. A személyi számítógéppel rendelkezők

20,5 %-a 60 év feletti és a legfiatalabb korosztály is képvisel 6,15 %-ot. A billentyűzettel ellátott mobiltelefonok több mint fele (52,84 %-a) a 60 évnél idősebbek tulajdonában vannak, a 20 év alattiak aránya (0,57 %) szinte elhanyagolható. A nemek között nincs számottevő különbség az eszközök tulajdonlásában, azonban személyi számítógép kivételével a magasabb iskolázottságú egyének esetében gyakoribb az előfordulás.

A különféle településtípusokon a megkérdezett eszközök tulajdonlásának arányai eltérnek (5. táblázat). A mobiltelefon és személyi számítógép (amelyek régebbi modellek a többihez képest) kivételével a nagyobb, fejlettebbnek tekinthető településeken rendelkeznek a válaszadó egyének digitális eszközökkel.

5. táblázat Az egyes eszközöket birtoklók aránya az adott településtípuson (%)

Településtípus \ Eszköz	Mobil-telefon	Okos-telefon	Tablet	Laptop/ Notebook	Személyi számítógép
Főváros	29,79	82,98	28,72	65,96	38,30
Megyei jogú város	30,07	77,62	18,88	55,24	37,76
Egyéb város	34,88	70,54	19,38	47,29	28,68
Egyéb település	40,27	65,77	12,75	37,58	45,64

Forrás: Saját számítás

A régiók és a településtípusok fejlettségi sorrendje és az eszközök birtoklása nem független egymástól. A modernebbnek mondható eszközök (okostelefon, tablet, laptop/notebook) a központi és nyugati régiókban jobban elterjedtek, mint a keleti országrészben (6. táblázat).

6. táblázat Az egyes eszközöket birtoklók aránya az adott régióban (%)

Régió \ Eszköz	Mobil-telefon	Okos-telefon	Tablet	Laptop/ Notebook	Személyi számítógép
Közép-Magyarország	29,79	82,98	28,72	65,96	38,30
Közép-Dunántúl	33,81	78,42	13,67	46,04	32,37
Dél-Dunántúl	32,47	70,13	33,77	57,14	61,04
Dél-Alföld	38,76	69,77	12,40	43,41	39,53
Észak-Alföld	34,21	61,84	13,16	42,11	21,05

Forrás: Saját számítás

Akinek kettő vagy annál több birtokolt készüléke van (7. táblázat), jellemzően okostelefon az egyik, melyet mindenféle helyszínen (otthon, munka- és egyéb helyen) használnak a megkérdezettek. A munkahelyeken a számítógépek alkalmazása gyakori, viszont minden instrumentum esetében az otthoni használat a legelterjedtebb. A

nagyvárosokban kevésbé jellemző, hogy híján lennének a válaszadók digitális eszköznek, kettőt vagy annál többet a magas urbanizáltságú településeken birtokolnak.

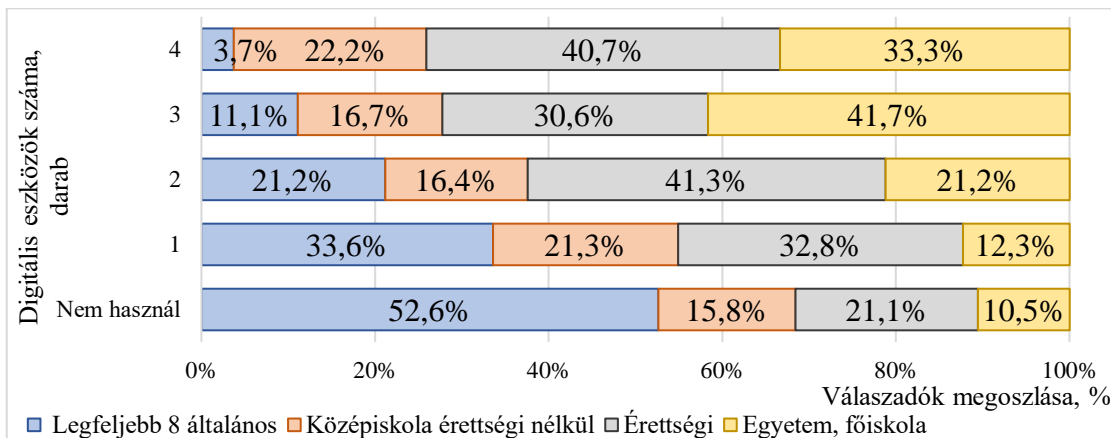
7. táblázat Digitális eszközök birtoklók megoszlása a település jelleg és az eszközök száma szerint (%)

Településtípus \ Eszközsám (db)	Nincs	Egy	Kettő	Három	Négy
Főváros	10,64	11,70	41,49	23,40	12,77
Megyei jogú város	10,49	18,18	48,95	16,08	6,29
Egyéb város	24,03	16,28	37,98	13,18	8,53
Egyéb település	19,46	24,16	36,91	14,09	5,37
Együtt	16,50	18,25	41,36	16,12	7,77

Forrás: Saját számítás

A lakossági kérdőívben nem tudakoltam külön az internethez kapcsolódó hálózat fajtáját és minőségét, hanem annak használatával kapcsolatban tettem fel kérdéseket. Törekedtem olyan használati terület iránt érdeklődni, ami valamilyen szempontból illeszkedik a vizsgálat témájához.

17. ábra Digitális eszközzel rendelkezők megoszlása elektronikus tájékozódásra használt készülékeinek száma szerint



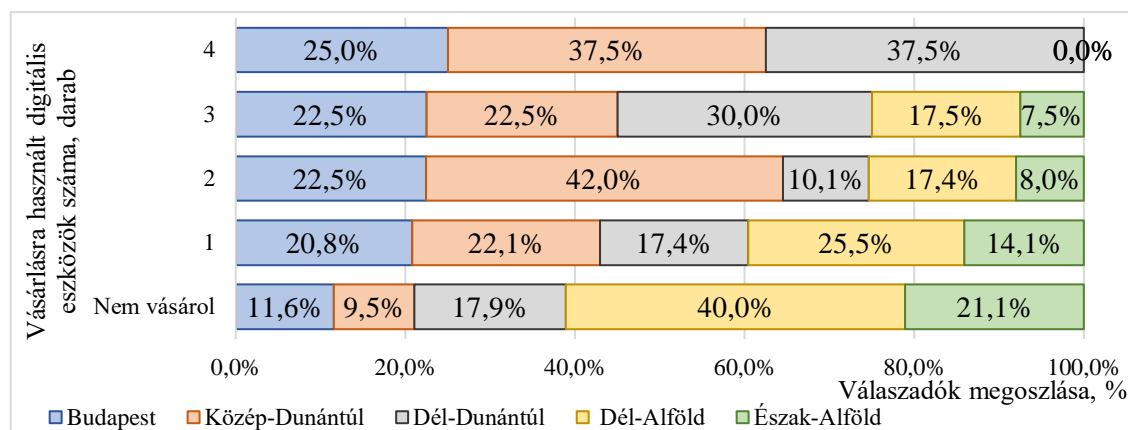
Forrás: Saját számítás

Az elektronikus eszközök alapfunkciói – kommunikáció, szórakozás – helyett a pénzügyi kultúra vizsgálatához közelebb álló területek feltérképezését tűztem ki célul. A kérdés arra irányult, hogy a digitális készülékeket használja-e az illető általános tájékozódás (17. ábra), illetve termék vagy szolgáltatás beszerzéséhez (18. ábra).

A válaszadók ötöde digitális úton nem szerez információkat, ez az arány a két nemnél azonosnak tekinthető. A digitális információszerzéssel nem élők több, mint 70 %-a 60 évnél idősebb, akiknek sok esetben nincs készülékük. Az eszközök megléte

„kiköveteli” a funkciók elsajátítását: a digitális készüléket birtoklóknak csak nagyon kis hányada (a minta 4,4 %-a) nem használja készülékét a világról való tudásának bővítésére.

18. ábra Digitális eszközzel rendelkezők megoszlása elektronikus vásárlásra használt készülékeinek száma szerint



Forrás: Saját számítás

Az elektronikus tranzakciók egy részénél (például külföldi árurendelés, internetes fizetés) nagyobb körültekintésre, tájékozottságra van szükség, amit arányaiban kevesebben vállaltak föl: a válaszadók közel harmada (35 %) nem vásárol digitális úton. Míg a nemek között nincs szignifikáns eltérés, addig jellemzően inkább a magasabb végzettségűek és az idegen nyelveket beszélők szereznek be termékeket elektronikus úton. A városokban élők magasabb arányban vállalkoztak elektronikus vásárlások lebonyolítására. Látható a 18. ábrán az ország kelet-nyugati megosztottsága: az elektronikusan nem vásárlók több, mint 60 %-a él az alföldi területeken.

8. táblázat A digitális eszközöket tájékozódásra és vásárlásra használók aránya az adott településtípuson és régióban (%)

Településtípus\ Tevékenység	Tájékozódás	Vásárlás
Főváros	93,62	44,68
Megyei jogú város	86,71	32,17
Egyéb város	70,54	38,76
Egyéb település	75,84	25,50
Régió\ Tevékenység	Tájékozódás	Vásárlás
Közép-Magyarország	88,30	77,66
Közép-Dunántúl	79,14	81,29
Dél-Dunántúl	87,01	71,43
Dél-Alföld	80,62	53,49
Észak-Alföld	61,84	46,05

Forrás: Saját számítás



A digitális eszközök fent említett funkciókra való használata elengedhetetlen a pénzügyi tranzakciók lebonyolítása során, hiszen a beszerezni kívánt áruk, szolgáltatások kiválasztását segíti a gyors és körültekintő információszerzés, az egyéb termékek (színházjegy, élelmiszer) internetes beszerzése rutint biztosít a személyes adatok biztonságos kezelése során is. A kevésbé fejlett települések és régiók lakosai kisebb mértékben használják a felmért funkciókra digitális eszközeiket (8. táblázat), ami gátló tényező lehet az elektronikus pénzügyi szolgáltatások igénybevétele esetén.

A digitális pénzügyi szolgáltatások feltételeként a készülékekkel való ellátottságról elmondható, hogy a modernebb eszközök jellemzően és nagyobb számosságban a nyugati és középső országrészben, a nagyobb településeken, a magasabb végzettségű, fiatalabb egyéneknél elterjedtebbek.

### **4.3 Digitális pénzügyi szolgáltatásokhoz szükséges személyes feltételek**

A technikai elvárások mellett fontos a személyek alkalmassága, hogy a mindennapi pénzügyeiket és a hosszú távú anyagi terveiket megalapozott döntések alapján tudják menedzselni. Megfelelő szintű pénzügyi tudásra, kapcsolódó képességekre, jártasságra, pozitív hozzáállásra és digitális kompetenciákra van szükség a felelős pénzügyi magatartás megvalósításához. A következő alfejezetekben a lakossági felmérésben ezen tényezőkkel kapcsolatos eredményei szerepelnek.

#### **4.3.1 Pénzügyi ismeretek**

A mindennapi életben való eligazodáshoz elengedhetetlen valamennyi pénzügyi ismeret, mely segít saját pénzügyeink folyamatos kezelésében, a jövőről való öngondoskodásban. A pénzügyi instrumentumok ismerete, a pénzügyi és közpénzügyi környezet változásainak követése, a hazai és nemzetközi kapcsolódó hírek figyelemmel kísérése mind segít a gazdasági valóságban való navigálásban.

Az OECD 2010. évi felméréseinek pénzügyi ismeretekkel kapcsolatos részében a megfelelőnek tartott 75%-os eredményt a magyarok 69%-a érte el, ami abban az évben a legjobb volt. 2015-ben a vizsgált országokban a minimálisan elvárt szintet (71%) a válaszadók 56%-a tudta teljesíteni, míg hazánk esetében ez az arány kissé magasabb (60%) volt. A nemek között jellemzően statisztikailag releváns különbség volt tapasztalható a férfiak javára, a nőket 10 százalékponttal megelőzték a 61%-os

teljesítményükkel, azonban hazánkban nem szignifikáns a különbség (61 és 58 %) (POTÓCZKI [2017]).

A pénzügyi ismeretek meglétét többfajta kérdéstípuson – több lehetséges eset közül választás, párosítás, eldöntendő kérdés – és témakörön keresztül vizsgáltam, melyek a megtakarítás, a hitel, a biztosítás, a nyugdíj, általános pénzügyi témák és a digitális pénzügyi eszközök jellemzői. A kérdések eltértek a nemzetközi vizsgálati megállapításoktól, a tendenciák vethetők össze.

### **Megtakarítás**

Jövőbeli tervek megvalósításához, nem várt élethelyzetek kedvezőtlen anyagi hatásainak kiküszöböléséhez elengedhetetlen valamilyen mértékű megtakarítás mindenki számára. Az e témakörbe tartozó ismereteket egy kérdés és két állítás segítségével mértem föl:

Ön megtakarított 100 000 Ft-ot. A legjobb ajánlat, amit talált, éves fix 4% kamat. Három év múlva mekkora lesz a befektetés összege?

Egy évre 2 %-os kamattal lekötött összegünk éves 2,5 %-os infláció mellett a lejárat időpontjában 0,5 %-os hozamot biztosít.

Fix lekötési idő lejárta előtt a kivett összegre az előre meghatározott kamatnál kisebb kamat jár.

A pénzügyi tudás felmérése során szinte „kötelező”, a kamatos kamat számítására vonatkozó kérdésre a megkérdezettek 8,8%-a bevallottan nem tudott felelni (ezeket a válaszokat a helytelenek közé soroltam). A nemek között nem volt eltérés a helyes válaszok arányában (átlagosan 55,4%-ra teljesítettek a vizsgált személyek), a ráta az elvégzett iskolai osztályok számával párhuzamosan emelkedett.

Közel azonos átlagos eredményt (53,5% a megfelelő válaszok aránya) értek el a válaszadók a fix kamattal kapcsolatos állítás esetén. Nagy arányban (35,8%) jelölték meg a „nem tudom” feleletet. Itt már eltérés volt a nemek között, a férfiak magasabb arányban tudták a helyes választ (hamis), mint a nők; a két arányszám: 60,2 és 47,8 %. A legmagasabb és legalacsonyabb végzettségűek helyes válaszainak aránya között több, mint 43 százalékpont az eltérés. A férfiak esetében a minimum érettségivel rendelkezők helyes válaszainak aránya közel 30 százalékponttal magasabb az azt nélkülözőkénél, a nők esetében az iskolázottság emelkedésével párhuzamosan szinte egyenletesen nő a ráta. A városokban élők szignifikánsan jobb kimenetelt értek el ennél az állításnál.

A fix lekötési idővel kapcsolatos kijelentésről a válaszadók ötöde nem tudott dönteni, a helyes válaszok aránya a kategórián belül némileg magasabb (59,9%) az előző két témakörhöz képest. A nemek teljesítménye között nincs differencia, és az iskolai végzettség szintjének két szélső pólusa között ennél az állításnál a legkisebb a különbség (8,6 százalékpont). A vizsgálatba vont régiókat az Európai Unió átlagához viszonyított fizetések vásárlóerőparitáson vett aránya alapján sorba rendezve (1: legmagasabb, 7 a legkisebb) rangsoroltam. A fejlettebb területeken élők magasabb arányban választottak helyesen, azonban az urbanizációtól független a feleletek helyessége.

A megtakarítással rendelkező válaszadók jobb eredményeket értek el a kérdéskörben, mint akinek nincsen kapcsolódó pénzügyi terméke, és a megosztott portfóliójú megkérdezettek még jobb teljesítményt nyújtottak; az említett négy fajta megtakarítási termékből az összeset birtoklók átlagos eredménye 36 százalékponttal volt magasabb a félre nem tevőkkel szemben (9. táblázat). A megtakarítás „digitalizált” jellege is kapcsolatban van a válaszok helyességével.

9. táblázat Megtakarításra vonatkozó kérdésekre adott helyes válaszok aránya a válaszadó megtakarításának fajtája szerint (%)

Megnevezés	Megtakarítás fajtája	
	Csak készpénzes	Nem csak készpénzes
Fix lekötési időre vonatkozó állítás	60,0	73,0
Kamatos kamat számítása	55,6	74,6
Infláció értelmezése	53,1	65,9
Megtakarítási kérdésekre adott helyes válaszok arányának átlaga	56,6	71,2

*Forrás:* Saját számítás

A kamatos kamat számítására és az inflációra vonatkozó kérdés esetében szignifikánsan jobb eredményt értek el a készpénzen kívül más tartalékolási formát is választók, összességében is magasabb teljesítményt nyújtottak. A nem készpénzes megtakarítási formulák birtoklása és a megtakarítási, illetve általában a pénzügyi ismeretekre vonatkozó kérdésekre adott megfelelő válaszkoránál elért eredmények között szintén szignifikáns kapcsolat van (korrelációs mutatók rendre: 0,302; 0,316  $p=0,000$  mellett). A pénzügyi termékek, szolgáltatások igénybevétele „rákényszeríti” az embert, hogy tájékozódjon, a számára lehető legoptimálisabb döntést hozza.

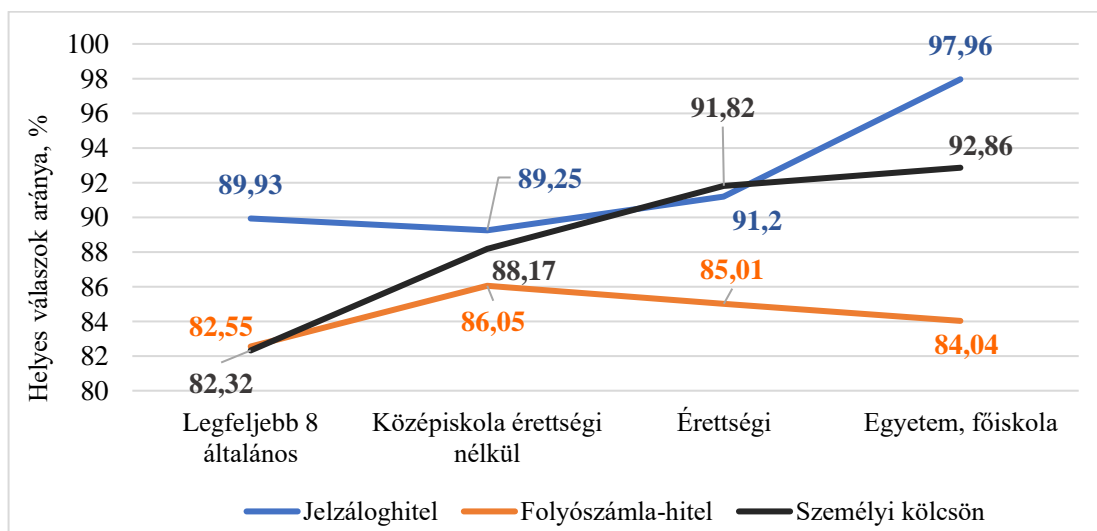
## Hitel

A hitelfelvétel – főleg a devizahitelesek sújtó károkról szóló információk elterjedése után – minden személy számára alapos körültekintést igényel, fontos tisztában lenni fogalmakkal, jellemzőkkel az e típusba tartozó pénzügyi termékekkel összefüggésben.

A kérdőív alapján a témakörben elsőként egy állítás helyességét kellett eldöntenie a válaszadóknak: A futamidő a hitel felvétele és a lejárat közötti időtartamot jelöli. 16%-a a válaszadóknak nem tudta eldönteni, hogy igaz vagy hamis a kijelentés. A két nem átlagos teljesítménye (helyes válaszok aránya összességében 82,7%) nem tért el szignifikánsan, a legfeljebb általános iskolát befejezettek rátája (70,7%) a diplomásokétól 25,2 százalékponttal maradt el.

A legkedvezőbb hitel tulajdonságának kiválasztásánál több lehetőség közül lehetett választani. A választ eleve nem tudók aránya ebben a feleletválasztásos esetben is 8 % körül alakult, és a helyes opciót – alacsony THM (hiteldíjmutató) jellemző a termékre – jelölték be legtöbbször (73,3%). Az érettségit szerzettek eredménye közel 20 százalékponttal jobb az alacsonyabban iskolázottakénál, a diplomások további 10 százalékponttal nagyobb arányban feleltek helyesen. A községekben élők átlagosan 60,4%-ban tudtak jól válaszolni, a fejlettebb településtípusokon legalább 16 százalékponttal jobban teljesítettek. A főváros kivételével minden településtípuson a nők helyes válaszainak aránya magasabb volt.

19. ábra Hitelfajták és felhasználási céljuk párosításánál elért helyes válaszok aránya iskolai végzettség szerint



Forrás: Saját számítás

A hitelekkel kapcsolatos utolsóként elemzett blokkban a folyószámlahitelt, a jelzáloghitelt és a személyi kölcsönt felhasználási céljaikkal kellett párosítani (19. ábra). A megfelelő feleletek aránya magas volt (jelzáloghitel: 89,5%; folyószámlahitel: 84,4%, személyi kölcsön: 88,3%), a helyes válaszok aránya független a nemtől. Ennél a kérdésnél még a legalacsonyabb végzettségűek is 80 % felett teljesítettek. A folyószámla-hitel esetében kivételesen nem az egyetemet, főiskolát végzettek vannak az élen, viszont utóbbiak a jelzáloghitel céllal történő párosítása esetén közel tökéletes teljesítményt nyújtottak. Ez talán összefügghet azzal, hogy ez a kör rendelkezik általában (leg)magasabb jövedelemmel, ami nagyobb mértékben lehetővé teszi számukra ennek a hiteltípusnak az igénybe vételét, ezáltal mélyebbek a témában az ismereteik.

### **Biztosítás**

A biztosítási szerződés esetén a biztosító meghatározott jövőbeni esemény (biztosítási esemény) bekövetkezésétől függően bizonyos összeg megfizetésére vállal kötelezettséget, amelyért a szerződő fél díjat fizet. A témában az önrész fogalma és a kötelező gépjármű felelősségbiztosítás (KGFB) lényege került a vizsgálati kérdések közé.

A kötelező biztosításra vonatkozó megállapításnál a megkérdezettek 16,5 %-a (férfianál 11%; nők 21,2 %-a) nem tudott megfelelően válaszolni. A KGFB pontos meghatározásával a férfiak 85,6, a hölgyek 74,5 %-a értett egyet. A nők alacsonyabb eredménye talán azzal is magyarázható, hogy a „gyengébbik nemhez” tartozók csupán egyharmadának, a férfiak több, mint a felének van saját gépjárműve. Az iskolai végzettség tekintetében nem voltak nagy eltérések a helyes válaszok arányában, egyedül a legfeljebb általános iskolát végzett nők arányszáma (58,5 %) nem érte el a 80 %-ot. A helyes feleletek aránya a saját gépjárművel rendelkezők esetében 93,64 %, helytelen válaszok 86,7 %-a azoktól származik, akik nem birtokolnak gépjárművet. Feltételeztem, ha valaki Casco biztosítást is kötött, akkor nagyobb valószínűséggel tudja a megfelelő választ. Valóban így volt, az ő arányuk 92,6 % volt, de azoké sem volt alacsony (75,4 %), akik nem rendelkeznek autójukhoz ezzel a módozattal is.

A biztosítási önrész az a tétel, amit a biztosított a biztosítási szerződés alapján magára vállal a kár egészéből. Ez a feltétel bármely típusú biztosításnál előfordulhat (még), de bizonyos fajtáknál gyakoribb (gépjárművek), máshol ritkább kitétel a kontraktusokban (lakásbiztosítás). Önrész nagyobb mértékű vállalása esetén a biztosított által fizetendő díj alacsonyabb lehet, elutasításakor magasabbá válhat. Az önrészre

vonatkozó állításról való döntést a megkérdezettek 22,2 %-a (a férfiak 16,9, a nők közel negyede, 26,6 %-a) bevallottan nem tudott hozni. Ezeket a feleleteket a helytelenek közé véve az eddigi legalacsonyabb sikeresség született: a megfelelő válaszok aránya összességében 57,2 %. Az egyetemet és főiskolát végzettek kivételével a férfiak mutattak jobb teljesítményt. Ismét bevontam a vizsgálatba a gépjármű tulajdonlását, illetve a Casco biztosítással való rendelkezést. Ezen biztosítás megléte a férfiak esetében 24,8, a nőknél 23,2 százalékponttal emelte a feleletek „jóságát”, még ennél is nagyobb mértékben a gépjármű birtoklása (rendre 32,6, 28,7 százalékpont).

A biztosítással nem rendelkezők alacsonyabb teljesítményt nyújtottak az ezzel összefüggő kérdések megválaszolásánál. A szerződések megkötése előtt fontos a tájékozódás az adott módozatnál, de sok jellemző általában igaz a biztosítási termékekre. A lakásbiztosítást birtoklók átlagosan 11,7, az életbiztosítást felmutatók 9,5, a CASCO-s ügyfelek 21,4 százalékponttal előzték meg a felsorolt módozatokkal nem rendelkező személyeket.

### **Nyugdíj**

Ez a témakör mindenkit érint előbb vagy utóbb, és bár egyre többet hallani a médiákon keresztül az öngondoskodás fontosságáról, hazánkban még nem általánosan elterjedt a viszonylag fiatalon megkezdett nyugdíj célú takarékoskodás. A nyugdíjakkal kapcsolatos témakörben két állításról kellett dönteni.

Magyarországon a most aktív munkavállalók aktuális befizetéseiből fizetik a jelenlegi nyugdíjasok járandóságát.

Az önkéntes nyugdíjpénztárba befizetett összegek és hozamaik kiegészítik az állami nyugdíj összegét.

Mindkét esetben a férfiak nagyobb arányban bevallottan nem tudtak válaszolni: míg az első kérdésnél nem nagy eltéréssel (19,9 és 18,3 %), addig a másodiknál ez a különbség közel húsz százalékpont (férfiak: 30,1%, nők: 10,3%). Az első kérdésnél – nyugdíjfedezet – a helyes válaszok átlagos aránya 73,6%, 5 %-os szignifikancia szint mellett a végzettség, a nem és a település urbanizáltsága tekintetében nincs különbség a válaszadók teljesítménye között.

Az öngondoskodás egyik formájával, az önkéntes nyugdíjpénztári befizetésekkel összefüggő állítás esetén az átlagos teljesítmény 51,9%. Látványos a végzettség meghatározó szerepe, a diplomások 25,5 százalékponttal jobb eredményt értek el az

alapfokú végzettségűeknél. A nagyobb lélekszámú településeken nagyobb arányban élnek a témában tájékozottabb válaszadók.

Budapesten és a megyei jogú városokban a férfiak teljesítettek jobban. Előbbiben 15,7 százalékponttal jobb eredményt értek el a nőknél, utóbbiakban kisebb a nemek közötti rés. Vidéki kisebb településeken a nők sikeresebben válaszoltak, és a kisebb városokban élő férfiak és a legjobb teljesítményűek közötti olló közel 30 százalékpontra nyílt. Az erősebb nem tagjai a keleti országrészben 40 % alatt adtak helyes választ, az ország többi részében 60 % fölött.

A nyugdíj-előtakarékossági termékkel rendelkező egyének ebben a témakörben 18,9 százalékponttal (95 %-os megbízhatósági szinten 10,8 - 27,1 közötti értékkel) többet értek el a nevezett pénzügyi instrumentumot nélkülözőknél.

### **Általános pénzügyi tájékozottság**

A következő állítások általános pénzügyi tájékozódást feltételeznek; a saját szférán kívül némileg kapcsolódnak a közpénzügyekhez, a nemzetközi piachoz. A témakörben elsőként pénznemek közötti átváltásra vonatkozó feladattal (10. táblázat) találkoztak a válaszadók: Ön 10 000 Ft-ot szeretne eurora váltani. A megfelelő számítási mód mellé tegyen X-t!

10. táblázat Pénznemek közötti átváltás

Az átváltáshoz ismert euro árfolyamok				Kapott összeg számítása	Helyes válasz
				10 000 / 319,41	
Deviza		Valuta		10 000 / 317,23	
Eladási	Vételi	Eladási	Vételi	10 000 / 324,51	
319,41	317,23	324,51	311,79	10 000 / 311,79	
				nem tudom	

*Forrás: Saját kérdőív*

A megkérdezettek 22 %-a „nem tudom” feleletet választotta. A valuta eladási árfolyam használatát (helyes válasz) csupán 60,1 % jelölte meg, összességében a férfiak eredménye szignifikánsan jobb volt a nőkéénél (64,8 és 56,1 %). Minden iskolázottsági kategóriában a férfiak eredménye magasabb, és mindkét nemnél a végzettség fokának emelkedése a helyes válaszok arányának javulását okozta. A városokban élők itt is jobb teljesítményt nyújtottak. Elképzelhető, hogy az ott lakók több esetben utaznak külföldre, és talán nem állt távol a mindennapi életüktől a feltett kérdés tárgya. Van hatása a földrajzi

elhelyezkedésnek, illetve a település jellegének is, bár a szorossági mutatók szignifikánsak, abszolút értékük alacsony.

A kérdőív következő kapcsolódó állítása: A jegybanki alapkamat nem befolyásolja a lakosságnak folyósított hitelek kamatnagyságát. A válaszadók több, mint egyharmada bevallottan nem tudott dönteni az állítás helyességéről (férfiak: 34,3 %, nők: 38,5 %, együtt: 36,6 %). Többnyire a férfiak teljesítettek jobban (47,9%) a nőknél (41,2%), a diplomás férfiak eredménye (70,3%) 50 százalékponttal haladja meg az alapfokú végzettségű nőkéét.

A helyes válaszok legalacsonyabb aránya (44,2%) ennél a kérdésnél fordult elő, ami arra utalhat, hogy a közpénzügyek követése kevésbé jellemző a válaszadókra, még a legmagasabb végzettségű nők igen nagy hányada (44,3%) sem tudott jól felelni. A település jellege meghatározó: a városban élők átlagától (51,4%) községekben élők teljesítménye 24,5, a fővárosiakétól 35,9 százalékponttal marad el. A hitelekkel kapcsolatos (jelzálog-, folyószámlahitel, személyi kölcsön, futamidő, legkedvezőbb hiteltulajdonság) többi kérdésre adott helyes válaszok aránya és a jegybanki alapkamattal való összefüggés ismerete között van kapcsolat; aki a jegybanki alapkamattal összefüggő kérdésre jól felelt, az a több hitelre vonatkozó kérdéscsoportnál 30,88 százalékponttal magasabb eredményt ért el (95 %-os megbízhatósági szinten 27,65 - 34,12 között).

### **Digitális pénzügyi termékek és szolgáltatások – általános kérdések**

Az általános pénzügyi ismereteken túl a digitalizáció terjedése okán egyre nagyobb szükség van a digitális eszközök használatára a pénzügyek területén is. A következőkben néhány általános kérdés után konkrét pénzügyi instrumentumok használatáról lesz szó. A témában szereplő első állítás: Internetes bankolás az interneten keresztül végrehajtott banki műveletet.

A válaszadók közel ötöde (19,5%) nem tudott felelni, a helyes válaszok aránya közel négyötöd (79,2%), még a legkevésbé iskolázottaknak is kétharmada tisztában volt a fogalom jelentésével. A nemek között nincs szignifikáns különbség a teljesítmény tekintetében. A kérdéshez kötődő termék birtoklása befolyásolja, hogy a kérdezettek mennyire jártasak az internetes bankolás területén; a folyószámlával nem rendelkezők közel kétharmada nem tudott megfelelően dönteni az állítás helyességéről, szignifikánsan magasabb a helyes válaszok aránya azoknál az embereknél, akiknek van számlájuk.



A folyószámla mellett másik legelterjedtebb digitális banki termék a bankkártya. Elsőként egy feleletválasztós kérdésre adott válaszok értékelése következik: Mekkora összeg alatt nem kell a PIN-kódot megadni érintéses fizetésnél? A helyes válasz mellé tegyen X-t! Lehetséges válaszok: 5 000 Ft; 10 000 Ft; 15 000 Ft; nem tudom.

A PIN-kód összeghatárával kapcsolatos kérdés esetén a kitöltők közel ötöde a megfelelő lehetőséget jelölte meg (2019. nyarán 5 000 Ft). A helyes választ adó diplomások a legfeljebb általános iskolát végzetteknel 33,3 százalékponttal jobban teljesítettek, a nemek között nincs eltérés. Az ATM-mel ellátott településeken a helyes válaszok aránya 23,1 százalékponttal meghaladja az ezen szolgáltatásokat nélkülözőkét. A bankkártyával rendelkező válaszadóknak több, mint 90 %-a tudott helyesen felelni, míg a többi egyénnek csak a 21,7 %-a

A digitális pénzügyi termékek esetében is fokozottan kell törődni a biztonsággal. A témakörben két állításról kellett dönteni:

Bankkártya letiltása intézhető telefonon keresztül is.

Az Ön bankkártyájával fizethet bármelyik rokona.

Míg az első kérdésnél a válaszadók 18,7 %-a, addig a másodiknál csak 13 %-a bevallottan nem tudta a választ. A bankkártya letiltásával kapcsolatos kérdésnél az egyes végzettségi kategóriákban szinte azonos arányban válaszoltak a két nem tagjai. A bankkártyával rendelkezés és a rokoni használat közötti kapcsolat gyengébb ( $C=0,294$ ), mint a letiltással való összefüggés ( $C=0,519$ ; mindkét esetben  $p=0,000$ ). Az ok talán az lehet, hogy a pénzügyi instrumentum idegen kézbe való kerülését nagyobb veszélynek tekintik a válaszadók, mintha a családtagjuk használná.

### **Összegzés a pénzügyi ismeretek körében**

A pénzügyi ismeretek felsorolt területein a helyes válaszok aránya 68,51% volt. Ez közelíti az OECD 2010. évi adatát (11. táblázat). A 2015.évi nemzetközi vizsgálatban felmérték, hogy a minimálisan elvárható 71%-os teljesítményt a válaszadók hány százaléka érte el. Az akkori magyar eredményhez képest a lakossági felmérésben szereplők kevésbé jól teljesítettek, ami azt jelenti, hogy a pénzügyi tudás tekintetében a leszakadó csoporthoz tartozók részaránya megemelkedett.

A legmagasabb volt a megfelelő feleletek kiválasztása a hitelek területén, alig lemaradva ezt követte a digitális pénzügyi termékek ismerete (12. táblázat). Előbbinek oka lehet, hogy egy kölcsön felvétele hosszú időre meghatározza egy háztartás

költségvetését, hiszen a törlesztés nem kis terhet ró a hitelt vállalókra. A kockázatok elkerülése miatt fontos az alapos tájékozódás, amit viszonylag nagy arányban képviseltek a válaszadók. Utóbbi oka lehet, hogy a digitális eszközt birtoklók tetemes előnyre (30,44 százalékpont) tettek szert az azt nélkülözőkkel szemben a pénzügyi tudásteszten. Vélhetőleg használnak is elektronikus pénzügyi szolgáltatásokat, melyek tudnivalóinak felderítése a világhálóról gyors és hatékony.

11. táblázat Nemzetközi felmérések és a lakossági vizsgálat néhány eredményének összehasonlítása

Megnevezés	Pénzügyi ismeretek témakörben elért eredmény, % OECD 2010*	71% fölötti eredményt elért válaszadók aránya, % OECD 2015	71% fölötti eredményt elért válaszadók aránya, % a lakossági felmérésben	Pénzügyi ismeretek témakörben elért eredmény, % a lakossági felmérésben
Férfi	69,0	61,0	55,93	69,98
Nő	69,0	58,0	54,12	67,27
Együtt	69,0	60,0	54,95	68,51

*Forrás:* ATKINSON – MESSY [2012]; OECD [2016a]; saját számítás

**Első hipotézisemben (H1)** a vizsgált pénzügyi területeket elkülönítettem a kérdések témája alapján; és a gyakorlati alkalmazással összefüggő terület alá soroltam a megtakarításokat, a hiteleket, a biztosításokat és a digitális pénzügyi termékeket, míg a másik csoportba tartozókhöz (nyugdíjak, a jegybanki alapkamat és a pénznemek átváltása) nem vagy csak ritkábban kapcsolódik termékhasználat. Feltételeztem, hogy az utóbbi kategóriában kevésbé jó eredményeket érnek el a válaszadók. Az igaz, hogy ezekben a kérdéskörökben átlag alatti volt a helyes válaszok aránya, azonban a leggyengébb eredmény a megtakarítások kérdéskörben született. A pénzügyi termékek használata tehát megerősíti a kapcsolódó ismeretek szilárdságát, kivéve a tartalékolásra vonatkozó területet. Ennek oka lehet, hogy a válaszadók nagy hányada nem takarít meg, illetve ha ezt meg is teszik, nagy többségük készpénzben tartalékol; minek folyományaként nem érdeklődnek a befektetési lehetőségek iránt, így nem is ismerik a kapcsolódó fogalmakat. **Első feltevésem csak részben igazolódott.**

A 2019. nyarán zajlott felmérésben a **pénzügyi ismeretek szintje és a demográfiai tényezők közötti kapcsolatok** feltárása során kiderült, hogy a nemek között alapvetően nincs eltérés a teljesítmények között (12. táblázat), kivéve a biztosítási területet, illetve az egyéb, általános információkat tartalmazó kérdéskört. Előbbinél a férfiak jobb átlagos eredményét befolyásolhatja az a tény, hogy a biztosítási kérdések

között kettő is a gépjárművekkel kapcsolatos, és az erősebb nem tagjai nagyobb arányban birtokolnak személygépkocsit, ami rákényszeríti őket, hogy alaposabban utánajárjanak a kapcsolódó termékek tulajdonságainak. A közpénzügyekhez és nemzetközi pénzügyi piacokhoz kapcsolódó egyéb kategóriában is a hölgyek maradtak le némileg.

12. táblázat Pénzügyi ismeretek területein elért eredmények és demográfiai jellemzők összefüggései, csoportok teljesítményének eltérései

Terület Demográfiai terület	Elért eredmény (%)	Férfi - nő	Életkor	Egy főre jutó nettó jöv.	Diplomás-8. általános	Szellemi-nyugdíjas	Város-község
			Spearman's rho*				
Megtakarítás	56,300	nem tér el	-0,152	0,277	28,067	24,775	nem tér el
Hitel	77,090	nem tér el	nem szign.	0,367	22,819	20,393	7,738
Biztosítás	68,350	11,885	-0,166	0,212	27,053	28,348	nem tér el
Nyugdíj	62,720	nem tér el	nem szign.	0,197	13,203	22,579	nem tér el
Általános pénzügy	52,140	7,790	-0,176	0,331	39,006	37,241	20,004
Digitális pénzügyi termékek	75,970	nem tér el	-0,292	0,408	30,500	38,316	9,629
PÉNZÜGYI ISMERET	68,510	nem tér el	-0,191	0,429	27,868	29,238	8,478

\* 1%-os szignifikancia-szinten

Forrás: Saját szerkesztés

Hazánkban is – mint Európa legtöbb országában – jellemző, hogy a fiatal felnőttek szüleikkel élnek, emellett nem elhanyagolható az egyedülállók aránya sem a lakosságon belül. A pénzügyi ismeretek terén ez utóbbi csoport átlagos teljesítménye 12,7 százalékponttal maradt el azokétól, akik nem egy fős háztartásban élnek. Legnagyobb differencia a digitális pénzügyi termékekre vonatkozó kérdéseknél volt (17,4), legkisebb a megtakarítások esetében (7,9 százalékpont). Utóbbinál feltételezem, hogy mindenki igyekszik lehetőségeihez mérten megtakarítani, akár egyedül, akár családban él, hiszen váratlan kiadások, hosszabb távú célok mindenki életében megjelennek, ezért célszerű a takarékoskodási formák előnyeit és hátrányait felmérni. A mintában az egyedülállók 42 %-a 65 év feletti, míg a párban vagy családban élőknek csak 12 %-a; ez magyarázhatja, hogy a digitális szolgáltatások használatára nyitott és a témában tájékozott válaszadók zöme nem az egyedül élők közül került ki.

A pénzügyi ismeretekre vonatkozóan – korábbi vizsgálatokra alapozva – feltételeztem, hogy az idősebbek, mivel már vannak tapasztalataik a pénzügyi világban, magasabb teljesítményt nyújtanak, mint az ifjabb korosztályok. A mintában szereplő válaszadók esetében összességében és részterületenként is negatív kapcsolat van a teljesítmény és az életkor között, bár viszonylag gyenge az összefüggés. A legmagasabb abszolút értékű mutatót (ami némiképp erősebb köteléket feltételez az indikátorok között) a digitális pénzügyi termékek esetében tapasztaltam, ott határozottabban a fiatalabbak rendelkeznek sikeresebb válaszokkal. A hitelekre és a nyugdíjakra vonatkozó kérdéskörökben nem volt szignifikáns eltérés életkor szerint a válaszadók esetében: a hiteleknél korosztálytól függetlenül alaposan tájékozódnak az egyének, az öngondoskodás egyik korcsoportban sem kiemelt fontosságú.

Az egy főre jutó nettó jövedelem és a pénzügyi ismeretek nívója között pozitív kapcsolat van; legerősebb összefüggés a digitális pénzügyi termékek, a hitelek és az általános pénzügyek esetében volt. Ez magyarázható azzal, hogy magasabb jövedelmük lehetővé teszi, hogy akár több digitális eszközön több szolgáltatást vegyenek igénybe, többek között hiteleket, melyek visszafizetése számukra jelent kisebb terhet. Ők azok, akik megtehetik, hogy külföldre utazzanak, tehát a pénzfajták közötti átváltás, a nemzetgazdasági vagy globális szintű pénzügyek nagyobb valószínűséggel kerülnek az ő érdeklődésük homlokterébe.

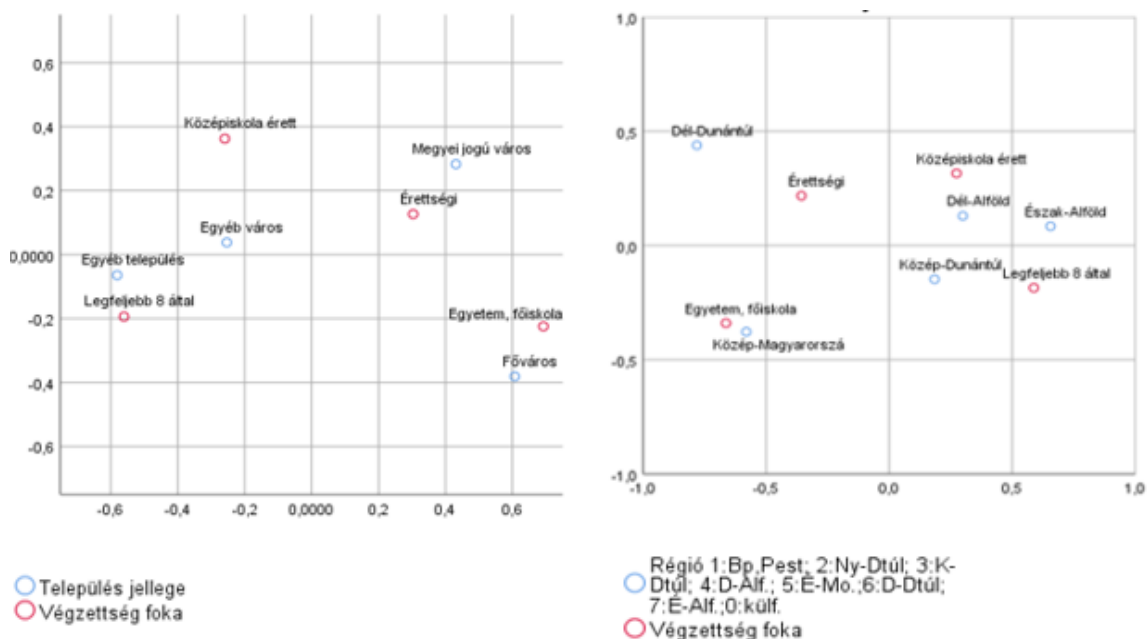
A jobban fizető állások inkább szellemi munkakörökben jellemzők, amihez magasabb edukációs szint társul általában. Minél magasabb a kérdésekre válaszoló iskolai végzettsége, annál jobb eredményeket értek el a pénzügyi ismeretek terén. Az érettségi megléte szinte minden kategóriában (kivéve a hitelek és a nyugdíjra vonatkozó témakörök) minimum 18 százalékpontos előnyt jelentett az átlagos teljesítményben a nem maturált egyénekekkel szemben. A digitális pénzügyi termékek esetében ez az érték 21,9, a legmagasabb az általános témakörben (közpénzügy, külföldi fizetőeszköz) 26,8 százalékpont volt. Ez utóbbi szegmensekben jelentett legnagyobb előnyt a diploma megszerzése, a gazdasági végzettség megléte, illetve nyelvvizsga birtoklása is a többi válaszadóval szemben. Az alacsonyabb iskolai bizonyítvánnyal rendelkezők jellemzően kisebb arányban dolgoznak számítógépes környezetben, ami nem teszi egyszerűvé számukra, hogy a mindennapokban jártasságot szerezzenek a digitális kompetenciák terén. Ez eredményezheti, hogy érdeklődésük nem terjed ki nagyobb mértékben az elektronikus pénzügyi szolgáltatások területére. A szigorúan vett mindennapi pénzügyi

ügyintézés témakörén túlmutató egyéb területeken (jegybanki alapkamat, valutaváltás) is a magasabban kvalifikáltabb válaszadók teljesítettek jobban.

A befejezett iskolai teljesítményekkel, képzettséggel szorosan összefügg, hogy az egyén milyen jellegű munkakörben tud elhelyezkedni, és élete folyamán éppen melyik gazdasági kategóriába tartozik. A pénzügyi ismeretek körében feltett kérdésekre a szellemi munkakörben tevékenykedők 20,9 százalékponttal magasabb, a nyugdíjasok 20,7 százalékponttal alacsonyabb eredményt értek el a többi egyénnel szemben. A legnagyobb differenciák szintén a digitális pénzügyeknél születtek, itt a legidősebb inaktív csoport teljesítménye 30,6 százalékponttal maradt el a fiatalabb aktívaktól; a fehérgalléros munkavállalók a nem mindennapi pénzügyek területén előztek 28,7 százalékponttal. A rendszeres jövedelemmel rendelkező egyének teljesítménye összességében jobb volt, azonban a megtakarítások és a biztosítások területén az elért eredmény független volt a folyamatos bevétel meglététől.

A mintába került kitöltők lakhelyének földrajzi elhelyezkedése, a település jellege és a végzettség között van kapcsolat, melyet a változók együtt mozgását kifejező korrespondencia-analízis során készült ábra bizonyít (20. ábra).

20. ábra Az iskolai végzettség és a településtípus, illetve a régió ismérvek együtt állása



*Forrás:* Saját számítás alapján

Míg például Budapesten a legalacsonyabb iskolai végzettségűek aránya 23,40%, addig a községekben ez 42,57%, a diplomások rátája a fővárosi 28,72%-kal szemben a vidéki kistelepüléseken csupán 12,16% (13. táblázat). Az egyetemet, főiskolát végzettek

több, mint 60%-a nagyvárosokban él, és kevesebb, mint ötödük lakik községekben. A legalacsonyabb edukációs szinttel bíró válaszadók közel 40%-ának élete a községekben zajlik, Budapesten csak 13,40%-uk él.

A megtakarítási és a biztosítási kérdéskörben földrajzilag nem volt számottevő eltérés az eredményekben, de a többi esetben az észak-keleten élőkénél minden vizsgált régióban jobban teljesítettek, összességében közel 20 százalékponttal. A legnagyobb régiós és településtípussal összefüggő differencia az általános pénzügyi kérdéseknél volt, ott a legfejletlenebb kutatott régió lakosait a budapestiek 32 százalékponttal előzték meg. A digitális pénzügyi termékekre vonatkozó ismeretek terén a fővárosban élők 30, a valamilyen várostípusba tartozók a községekben lakókat közel 10 százalékponttal előzték meg.

13. táblázat Válaszadók megoszlása végzettség, valamint a lakóhely településtípusa szerint (%)

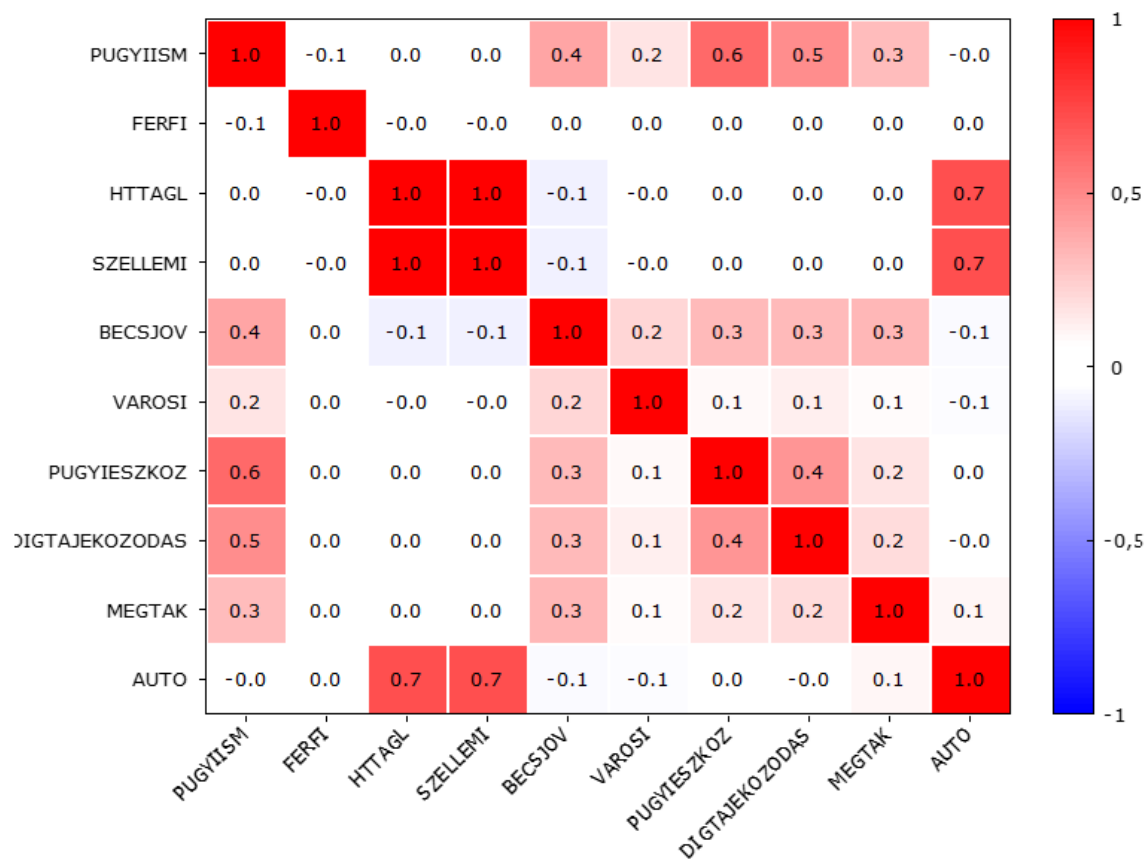
Megnevezés	Főváros	Megyei jogú város	Egyéb város	Egyéb település
Legfeljebb 8 általános	23,40	22,38	36,43	42,57
Középiskola érettségi	12,77	18,18	18,60	20,95
Érettségi	35,11	35,66	30,23	24,32
Egyetem, főiskola	28,72	23,78	14,73	12,16
Együtt	100,00	100,00	100,00	100,00
Megnevezés	Legfeljebb 8 általános	Középiskola érettségi nélkül	Érettségi	Egyetem, főiskola
Főváros	13,40	12,90	20,75	27,55
Megyei jogú város	19,50	27,96	32,08	34,69
Egyéb város	28,70	25,81	24,53	19,39
Egyéb település	38,40	33,33	22,64	18,37
Együtt	100,00	100,00	100,00	100,00

*Forrás: Saját számítás*

A pénzügyi ismeretek terén elért százalékos eredményekre ható tényezőket összességében vizsgáltam többváltozós regresszió-analízis keretében, mely során magyarázó változók közé a demográfiai jellemzők mellett bekerültek a pénzügyi rendszer adott településen rendelkezésre álló feltételei, az egyének pénzügyi és a digitális eszközeinek birtoklása, használata, valamint a háztartási költségvetés készítésére vonatkozó információk. A számításba bevont 25 magyarázó változó közül 5 %-os

szignifikancia-küszöb mellett (Forward<sup>8</sup>- és Stepwise eljárást<sup>9</sup> alkalmazva egyaránt) kilenc meghatározó indikátor maradt a modellben, melynek magyarázó-ereje közepes (a többszörös determinációs együttható 0,513), vagyis nem vizsgált hatások közel hasonló szerepet játszanak a pénzügyi ismeretek eredményeiben bekövetkezett ingadozásában (21. ábra).

21. ábra A pénzügyi ismeretek szintje és a szignifikánsan befolyásoló tényezők kapcsolatát leíró korrelációs mátrix



Forrás: Saját számítás alapján

A pénzügyi eszközök (folyószámla, bankkártya, esetleg hitelkártya) birtoklása van legszorosabb pozitív kapcsolatban (korrelációs együttható +0,6) a pénzügyi tudástervezten elért eredményekkel. Ezek jellemzően digitális pénzügyi eszközök, melyek feltételezik az elektronikus instrumentumok bizonyos szintű használatát. A digitális

<sup>8</sup> „Forward szelekció: minden lépésben azt a magyarázó változót vonjuk be, amelyiknek a parciális F-tesztjéhez a legkisebb p valószínűség tartozik. A bevonási folyamat addig folytatódik, amíg ez a p az előre rögzített maximum (PIN) alatt marad, vagy minden változó bevonásra került.”

<sup>9</sup> „Stepwise módszer: a forward eljárást úgy módosítjuk, hogy minden lépésben ellenőrizzük a modellbe korábban bevont változók p valószínűségét, és ha  $p > POUT$ , akkor a változót kihagyjuk a modellből. Nem kerülünk végtelen ciklusba, ha  $PIN \leq POUT$ . Szokásos beállítás:  $PIN=0,05$  és  $POUT=0,10$ ”. (KOVÁCS [2014])

eszközök segítségével információkhoz jutók teljesítménye magasabb (korrelációs együttható +0,5). A nagyobb jövedelemmel rendelkezők tájékozottabbnak tűnnek a pénzügyi világban (korrelációs együttható értéke +0,4), ők azok, akik félre is tudnak tenni jövedelmükből és a befektetési tájékozódás is javíthat eredményeiken. Bár a részletes elemzés során sok esetben tapasztalható volt, hogy a megkérdezett településének a fejlettsége nem meghatározó, azonban a városokban élők százalékos adatai némiképp magasabbak.

A pénzügyi infrastruktúrához való hozzáférés, az egyén saját technikai felszereltsége és a pénzügyi ismeretek mellett a digitális pénzügyi szolgáltatások használatához elengedhetetlenek bizonyos kompetenciák, melyek szintjének felmérési eredményei a következő alfejezetben jelennek meg.

#### **4.3.2 Pénzügyekkel összefüggő kompetenciák, magatartás**

A OECD-felmérések azt mutatják, hogy a magyar lakosság a pénzügyi ismeretek terén az átlag körül teljesít, viszont a gyakorlati alkalmazás terén elmarad. A 2010. évi OECD-jelentésben még pénzügyi magatartás terén a maximális pontszám 54,4%-át érték el a magyar megkérdezettek, ezzel utolsó előtti helyre kerülve, de öt évvel később már a sereghajtó szerepet töltötte be hazánk a rangsorban 47,8%-os teljesítménnyel; a minimálisan elvárható szintet a magyar válaszadók 25%-a érte csak el, utolsóként (POTÓCZKI [2017]). A következőkben néhány, sok esetben a pénzügyi termékek használatával összefüggő készséget, jártasságot vizsgáltam.

Pénzügyi termékek birtoklása, használata előtt fontos a tájékozódás, az előnyök és a kockázatok felmérése. Az említett OECD-felmérésben a döntési helyzet előtt a magyar válaszadók 16%-a vizsgált meg több lehetőséget, szemben az átlagos 29%-os aránnyal. A pénzügyi szolgáltatást ténylegesen választók 57%-a szerzett több forrásból információkat, ami a nemzetközi rangsorban a negyedik helyre volt elegendő. A tájékozódás forrása a fontolgatók esetében 8%-ban független, 12%-ban egyéb forrás, ami nem minősül hirdetésnek. A tényleges választók hazai arányai a két esetben 30 és 63%, ami jónak tekinthető a vizsgált országok 12 és 44%-os eredményei mellett (POTÓCZKI [2017]).

Az első két vizsgált esetben az információk megszerzése került górcső alá. A feleletválasztós probléma-felvetések esetén a teljes elutasítás és a lehető legjobb kihasználtság közé igyekeztem a válaszlehetőségeket megfogalmazni, a legkevésbé



„digitális”, kevéssé átgondolt döntés jelentett 0 elméleti pontot. Az állítások mögött található számok egy általam meghatározott elméleti pontértéket képviselnek a skálán elfoglalt hely alapján (természetesen ez a kérdőíven nem volt látható). Az első megfogalmazás:

Összegyűlt annyi pénze, amelyre a jelenben nincs szüksége, de egy év múlva - további takarékoskodás mellett - egy Önnek kedves tárgyat szeretne megvásárolni. A pénzt addig félretenné, és szeretné megtudni a megtakarítás során elérhető betéti kamatot. Karikázza be, melyik lehetőséget választja! (14. táblázat).

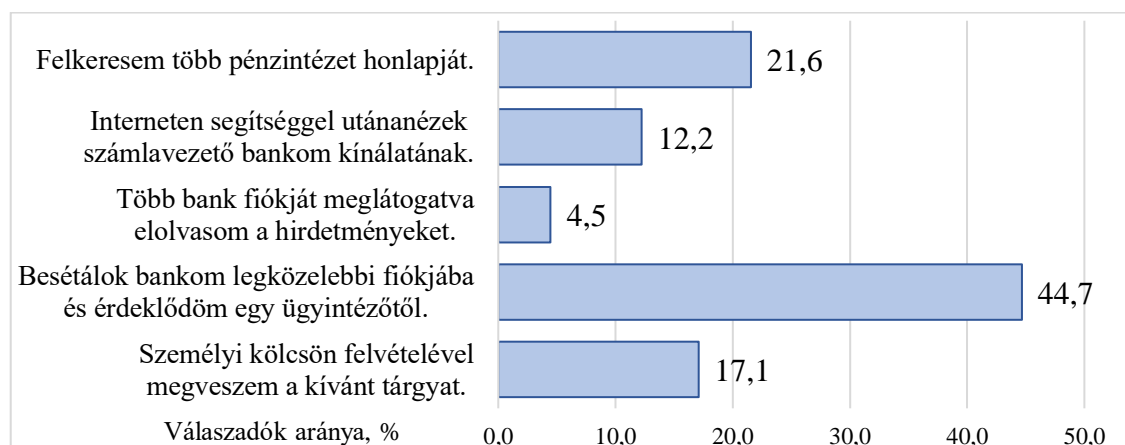
14. táblázat Megtakarítási lehetőségekkel kapcsolatos tájékozódásra vonatkozó állítások

a.	Interneten segítséggel utánanézek számlavezető bankom kínálatának.	3
b.	Felkeresem több pénzintézet honlapját.	4
c.	Besétálok bankom legközelebbi fiókjába és érdeklődöm egy ügyintézőtől.	1
d.	Több bank fiókját meglátogatva elolvasom a hirdetményeket.	2
e.	Személyi kölcsön felvételével megveszem a kívánt tárgyat.	0

Forrás: Saját kérdőív

A megkérdezettek 17,1 %-a – megtakarítási tájékozódás nélkül – nem halasztaná el a vásárlást, bár az állítás tartalmazta, hogy nem sürgős a kívánt tárgy beszerzése (22. ábra). A szükséglet azonnali kielégítésével párhuzamosan vállalnának fel plusz terheket hiteltörlesztés miatt.

22. ábra Válaszadók megoszlása megtakarítással kapcsolatos információszerzés módjáról adott válaszok alapján



Forrás: Saját számítás

A válaszadók közel fele hűséges pénzintézetéhez, más bankok információi iránt nem is érdeklődik. A kérdésre felelők közel negyede hasonlítja össze több pénzügyi intézmény betéti ajánlatát. A digitális információ-szerzésben a válaszadók több, mint harmada (34,2%) rendelkezik jártassággal, 21,6 %-uk veti össze a megtakarítási

lehetőségek kondícióit. Az információkat a világhálón szerzők a megtakarításokkal kapcsolatos pénzügyi kérdések esetén szignifikánsan jobb eredményt értek el a többiekénél. A digitális eszközöket akár segítséggel, akár önállóan használók az impulzusvásárlókat és a csak saját bankjukban bízókat szignifikánsan leහagyták a pénzügyi ismeretek teljesítése terén. Azon megtakarítással rendelkezők, akik nem csak készpénzben tartalékolnak (vagyis kettő vagy annál több fajta befektetésük van), körültekintőbben, esetleg elektronikus módozatokat is igénybe véve járnak el a pénzügyi termékek kiválasztásánál.

A hitelkonstrukciók feltérképezésének módjára vonatkozott a kérdőív következő kijelentése és kérdése:

Javíthatatlanná válik a hűtőszekrénye a legmelegebb nyári hónapban. Nincs annyi megtakarítása, amennyiből egy újat beszerezhetne. Rokonoktól, barátoktól, ismerősöktől, munkahelytől nem számíthat anyagi segítségre. Milyen módon szerez információkat a hitellehetőségekről? Karikázza be az Önre leginkább illő választ! (15. táblázat).

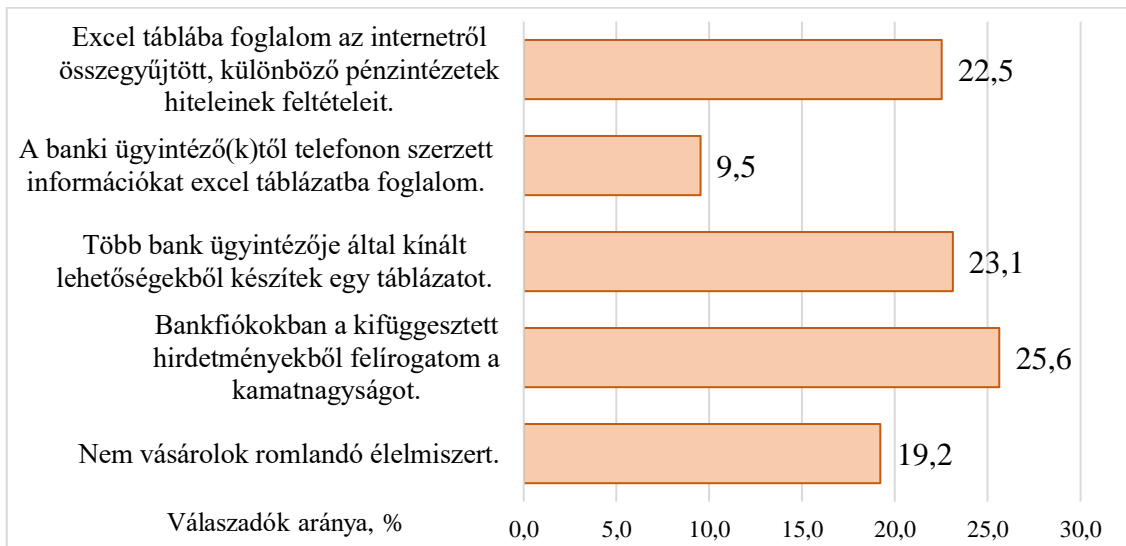
15. táblázat Hitellehetőségekkel kapcsolatos tájékozódásra vonatkozó állítások

a.	Több bank ügyintézője által kínált lehetőségekből készíték egy kihajtható táblázatot.	1
b.	Excel-táblába foglalom az internetről összegyűjtött, különböző pénzintézetek hiteleinek feltételeit.	4
c.	Bankfiókokban a kifüggesztett hirdeteméyeből felírogatom a kamatnagyságokat.	2
d.	A banki ügyintéző(k)től telefonon szerzett információkat Excel-táblázatba foglalom.	3
e.	Nem vásárolok romlandó élelmiszert.	0

*Forrás:* Saját kérdőív

Ennél a kérdéskörnél nem különböztettem meg élesen, hogy csak a saját- vagy idegen bankból gyűjti-e az információkat az egyén. A hitelekkel kapcsolatos tájékozódást (23. ábra) elkerülte a válaszadók 19,2 %-a, és inkább lemond egyéb szükségletekről. Az önálló módon és a személyes segítséggel megszerzett adatok nem digitális feldolgozását a nyilatkozók közel fele választotta. Az Excel nyújtotta lehetőségeket 32 % használta ki, teljes önállósággal több, mint a válaszadók ötöde oldaná meg a hitelfeltételekről való tájékozódást. Ez utóbbi csoport a hitelekkel kapcsolatos kérdéseknél és általában a pénzügyi tudás terén is magasabb eredményt ért el. A hiteleknel a válaszadók nagyobb gondot fordítanak az információk összegyűjtésére, több pénzintézet kondícióit is hajlandók összehasonlítani, míg a megtakarítások kezelésénél nagyban saját bankjuk kínálatára támaszkodnak.

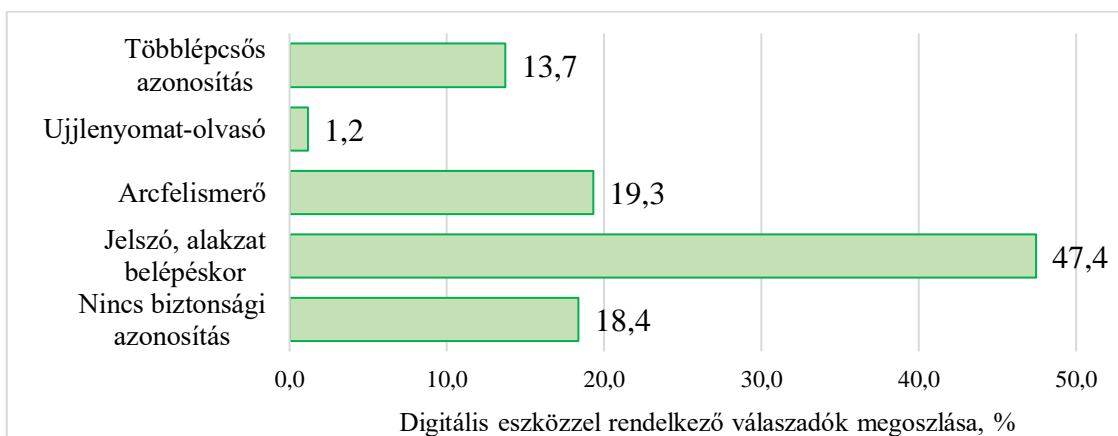
23. ábra Válaszadók megoszlása hitelekkel kapcsolatos információszerzés módjáról adott válaszok alapján



Forrás: Saját számítás

A kompetenciák nagyon fontos köre a biztonságra való törekvés, mely kiterjed az eszközök és adatok megóvására egyaránt. Előbbit a digitális eszközök megnyitásakor használatos védelmi funkciók meglétével vizsgáltam (24. ábra).

24. ábra Digitális eszközzel rendelkező válaszadók megoszlása eszközeiken alkalmazott védelmi funkciók alapján



Forrás: Saját számítás

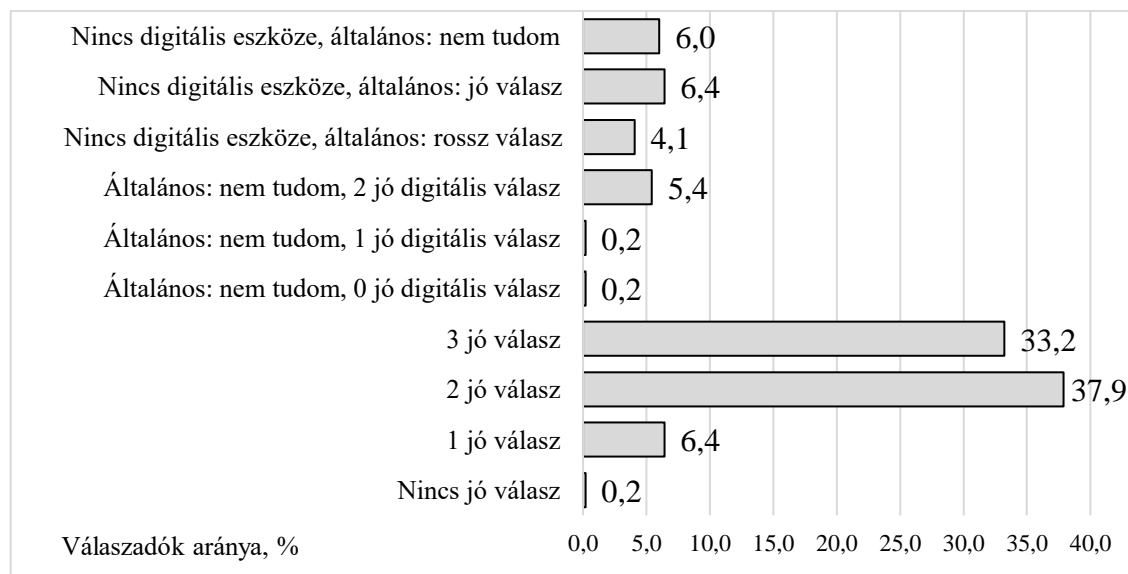
A kérdéses eszközt, eszközöket birtoklók majdnem fele valamilyen alakzat megadása után tudja használni digitális készülékét. A teljesen egyedinek számító ujjlenyomat-olvasó és arcfelismerő funkcióval védi eszközét a választók ötödrésze, és 13,7 % a módzatok kombinálásával igyekszik erősebb oltalmat biztosítani illetéktelenekkel szemben. A kérdésre felelők közel 20 %-ának nincs arra garanciája, hogy akár személyes adataikhoz ne férjen hozzá bárki jogosulatlanul.

A biztonsági kompetenciák másik fontos ága az adatok megóvásához köthető. Az általános adatvédelem fontosságának vizsgálatakor három állításról kellett eldönteni, hogy a válaszadó magára igaznak vagy hamisnak tartja a tartalmat.

- a.) Telefonos ügyintézés során megadom személyes adataimat a szolgáltatóval kötött szerződésben rögzített, az ügyintéző által beolvasott ellenőrző kód helyessége esetén.
- b.) Mindenhol ugyanaz a PIN-kódom és a belépési jelszavam.
- c.) Közösségi oldalamra posztolom, hogy éppen mikor és hol nyaralok.

A telefonon történő adatok megadása esetén a megkérdezettek 11,8 %-a nem tudott dönteni arról, hogy mit válaszoljon; 53,2 % gondolta úgy, hogy biztonságos ez a szolgáltatókkal szerződésben lefektetett eljárásrend.

25. ábra Válaszadók megoszlása az általános adatvédelmi kérdésekre adott válaszok alapján



Forrás: Saját számítás

Míg az első megállapítás független az elektronikus eszközök használatától, a következő kettőnek van köze a digitalizációs vívmányokhoz. Egy esetleges hackertámadás sok esetben könnyen fel tudja deríteni a belépési azonosítókat, és ha a felhasználó minden platformon ugyanazokat használja, bizalmas és fontos adatok juthatnak illetéktelenek tudomására. A digitális eszközökkel rendelkezők 90 %-a tisztában van ezzel, mert a második, adatvédelemmel kapcsolatos kérdésre a nemleges feleletet választotta. Nem csak az adatok, hanem személyes életterünk, ingóságaink is veszélyben foroghatnak, ha olyanok is értesülhetnek arról, hogy a lakásunk esetleg több napig is üres, akik rossz szándékkal gyűjtik az efféle információkat. A digitális eszköz tulajdonosainak 85,7 %-a a témakörhöz kapcsolódó harmadik kérdésre nemmel válaszolt

(25. ábra). Az adatvédelemmel összefüggő kompetenciák terén a megkérdezettek harmada teljeskörűen, 76,5 %-a nagyrészt (2-3 helyes felelettel) jártasságot mutatott a megadott kérdések, állítások alapján. Az általános adatbiztonsági szekcióban az egyének 12,8 %-ától, a pénzügyi területen közelítőleg ötödétől áll távol ez a terület: vagy nem tudtak felelni, vagy helytelen volt a reakciójuk.

Meglehetősen szenzitívnek számítanak pénzügyi adataink, ezért ezek védelme fokozott és folyamatos odafigyelést igényel. A döntések a következő három állításról ennek a törődésnek a felmérésére szolgáltak.

- d.) Bankkártyám PIN-kódját egy cédulára felírva őrzöm a pénztárcámban a kártya mögött.
- e.) Vásárlásaimról és készpénzfelvételeimről kapok értesítő SMS-t.
- f.) Elektronikus úton történő megkeresésre semmilyen körülmények között nem adom meg bankkártyám számát és PIN-kódját együtt.

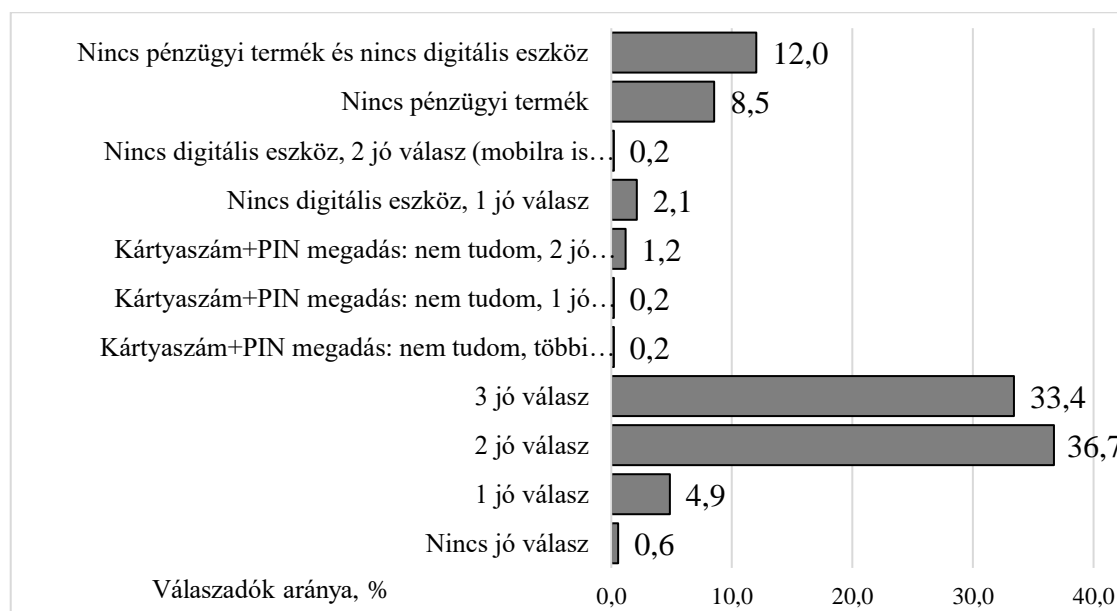
A bankkártyával rendelkező egyének 93,9 %-a tudja, hogy nem biztonságos a kártya mellett tartani a használathoz szükséges kódot, hiszen ezek elvesztésekor bárki tudja használni pénzünket az adatok ismeretében (26. ábra). Ezért is szerencsés, ha tranzakcióinkról kapunk üzenetet, mert egy esetleges illetéktelen kártyahasználat esetén a megmaradt egyenleg védelmében azonnal letiltható a kártya. Ezt a biztonságot (is) támogató szolgáltatást a banki termékkel és digitális eszközzel is rendelkezők közel fele (49,8 %-a) veszi csupán igénybe. A digitális eszközöket nélkülöző, de billentyűzettel ellátott mobiltelefont és a kapcsolódó pénzügyi szolgáltatásokat használók mindössze 12,1 %-a kap SMS-t banki tranzakcióiról. Ezen válaszadók közel háromnegyede 60 év fölötti, a nemek aránya megegyezik, viszont négyötödüknek nincs még középiskolai végzettsége sem. Az adatbiztonsággal összefüggő utolsó kérdés esetén a válaszadók 90%-a nem adja meg egyszerre a bankkártya számát és PIN-kódját.

Az adatbiztonság területén a kérdések másik két csoportra osztásával elkülönítettem az elektronikus eszközökhöz nem feltétlenül kötődő kérdéseket, melyek az általános adatbiztonság területéről: a.); a pénzügyi adatbiztonság területéről: d.); e.). Ezen kérdésekre kapott válaszok szerepelnek a „Nem digitális adatbiztonság” kategóriában.

A kompetenciák fokozatainak besorolása alapján meghatároztam az adott témakörben (például kommunikáció, pénzügyi adatok védelme) a teljesítmény százalékos értékét, mely a helyes és a lehetséges válaszok számának hányadosából adódott (16.

táblázat). Leggyengébb eredmény megtakarítási tájékozódás terén született, az adatok védelmének fontosságával a válaszadók több, mint fele tisztában van, de ez még mindig alacsony aránynak mondható.

26. ábra Válaszadók megoszlása a pénzügyi adatvédelmi kérdésekre adott válaszok alapján



Forrás: Saját számítás

A kompetencia-teljesítmények és a – jellemzően demográfiai – változók kategóriái közötti kapcsolatok mellett az egyes tényezők százalékos teljesítménybeli hatását is vizsgálom, melyek sok esetben hasonló mintázatot mutatnak a figyelembe vett indikátorokkal való összefüggésben.

16. táblázat Pénzügyi részkompetenciák teljesítése terén elért eredmények

Kompetencia	Átlag, %	95%-os megbízhatósági szintű konfidencia-intervallum	
		alsó határ, %	felső határ, %
Megtakarítási tájékozódás	44,1	40,9	47,2
Hitelekről információszerzés	47,4	44,3	50,5
Általános adatbiztonság*	66,4	63,7	69,1
Pénzügyi adatbiztonság*	61,1	57,9	64,3
Nem digitális adatbiztonság**	54,0	51,1	56,8

\*digitális és nem digitális adatbiztonsági kérdésekre adott válaszok alapján;

\*\*nem kell hozzá digitális eszköz (Általános adatbiztonsági kérdésből: a.); Pénzügyi adatbiztonsági kérdésből: d.); e.))

Forrás: Saját számítás

Teljes egyezés tapasztalható abban, hogy nincs különbség a férfiak és nők eredménye között a módoszatok választásánál. A fiatalabbak minden kompetenciával összefüggő területen jobban teljesítettek, hiszen a kapcsolatszorossági mutatók negatív előjelűek (17. táblázat).

17. táblázat A válaszadók életkora és a kompetenciákra vonatkozó kérdések teljesítésének százalékos aránya közötti korrelációs kapcsolatok mutatószámai

Pénzügyi részkompetencia	Pearson'R
Megtakarítási tájékozódás*	-0,290
Hitelekről információszerezés*	-0,255
Általános adatbiztonság*	-0,368
Pénzügyi adatbiztonság*	-0,290
Nem digitális adatbiztonság**	-0,228

\*digitális és nem digitális adatbiztonsági kérdésekre adott válaszok alapján;

\*\*nem kell hozzá digitális eszköz (Általános adatbiztonsági kérdésből: a.); Pénzügyi adatbiztonsági kérdésből: d.); e.))

*Forrás:* Saját számítás

A háztartásukban egyedül élők minden területen elmaradtak a többedmagukkal lakóktól, legnagyobb hátrányt (18,3; 95%-os megbízhatósági szinten 10,7-25,9 százalékpont) a hitelekkel összefüggő információk gyűjtésénél szenvedték el. Több fős családban a kölcsönök anyagi felelősségének terhe és kondíciókkal összefüggő információk is megoszthatók, talán ez lehet egy magyarázat a szignifikáns eltérésre.

A végzettség kérdőíves lekérdezésekor a középiskola „szintjét” azzal különböztettem meg, hogy az illető abszolvált vagy nem érettségi vizsgát. Ez a négyfokozatú skála (1: legfeljebb 8 általános, 2: érettségi nélkül vagy 3: érettséggel befejezett középiskola és 4: diploma) minden egyes szint között szignifikáns különbségeket mutatott, kivéve a megtakarítási információ-gyűjtést és az általános adatbiztonsági területet; ezekben az érettségizettek és a diplomások teljesítménye között nincs eltérés. Az iskolai végzettség háromfokozatú skáláján (1: alapfokú, 2: középfokú és 3: felsőfokú végzettség) az tapasztalható, hogy a végzettség szintjének emelkedése magával hozta a magasabb teljesítményt. A pénzügyi adatbiztonságra vonatkozó állításnál volt a legnagyobb eredménybeli eltérés: 44,8 (95 %-os megbízhatósági szinten 36 - 53,7) százalékpont a diplomások előnye legalacsonyabb szinten iskolázottakhoz képest, a legkisebb különbség sem kicsi: 32,2 százalékpont (23,7 - 40,6 95 %-os megbízhatósági szinten), ami az általános adatvédelem területén jelentkezett. Az elért eredmények átlagában a gazdasági végzettség a hitellehetőségekre irányuló információ-

szerzési kompetenciánál jelentett plusz százalékpontokat (26,98) a legmagasabb végzettségűeknek, míg nyelvvizsga megléte a befektetési tájékozódás teljesítményét „emelte” (33,21 százalékpont). A közgazdasági jellegű iskolában tanulás és a nyelvismeret magasabb szintjei mindkét esetben viszonylag alacsony teljesítményelőnyt jelentettek a biztonsági területen, előző az eszközök (12 százalékpont körül), a második a nem digitális adatbiztonság (19 százalékpont) területen realizálódott.

A gazdasági státusszal kapcsolatos vizsgálatnál – a hiteltájékozódás és a nem digitális adatvédelem kivételével – a jelenleg nem dolgozók és a nyugdíjasok teljesítménye szignifikánsan nem tér el; és nem különbözik a tanulókéétól sem. A még tanintézménybe járók eredménye viszont meghaladja a nyugdíjban levőket és a nem dolgozókat az eszköz- és pénzügyi biztonsági kategóriákban (átlagok eltérése rendre: 21,2 és 38,9 százalékpont, 95 %-os megbízhatósági szinten 2,6 - 49,8 és 11,8 - 65,9), valamint a fizikai dolgozókat is túlszárnyalják a megtakarítási információ-szerzés területén (18,7 százalékpont, 1,2 - 36,1 95 %-os megbízhatósággal). A fizikai munkások minden kategóriában a szellemi munkát végzőknél rosszabbul teljesítettek, de a nyugdíjasoknál minden esetben jobbak voltak az eredményeik, a nem dolgozókat pedig a pénzügyi adatbiztonság és a befektetési tájékozódás terén hagyják el (48,2 százalékponttal, 95 %-os megbízhatósággal 23,8 - 73,1). A nem kétkezi munkából élők a tanulókat csak a nem digitális adatbiztonság területén tudták felülmúlni, legnagyobb fölényük a nem dolgozókkal szemben a pénzügyi tájékozódással összefüggő kompetencia területén volt (66,3, 95 %-os megbízhatóság mellett 37,8 - 94,8 százalékpont).

18. táblázat Az egy főre jutó havi nettó jövedelem és a kompetenciákra vonatkozó kérdések teljesítésének százalékos aránya közötti korrelációs kapcsolatok mutatószámai

Kompetencia	Pearson's R
Megtakarítási tájékozódás*	0,428
Hitelekről információszerzés*	0,466
Általános adatbiztonság*	0,315
Pénzügyi adatbiztonság*	0,408
Nem digitális adatbiztonság**	0,334

\*digitális és nem digitális adatbiztonsági kérdésekre adott válaszok alapján;

\*\*nem kell hozzá digitális eszköz (Általános adatbiztonsági kérdésből: a.); Pénzügyi adatbiztonsági kérdésből: d.) e.)

*Forrás:* Saját számítás

A gazdasági státusznál erősebb kapcsolat van a kompetenciák ágaiival annak, hogy valaki szellemi munkát végez-e vagy sem, illetve hogy nyugdíjas éveit tölti-e. Előző



csoporthoz a legnagyobb előnyt a nem szellemi foglalkozásúakkal szemben a megtakarítási információ-szerzés területén (30 százalékpont) ért el, és a pénzügyi adatbiztonság kompetencia-kategóriában a legnagyobb a nyugdíjasok hátránya (33 százalékpont) a többi státuszú válaszadóval szemben. A rangsorolt demográfiai tulajdonságok szerint vizsgált csoportokban jellemző, hogy a két végponthoz tartozó személyek (például legmagasabb és legalacsonyabb iskolai végzettség) között a legnagyobb eltérések a pénzügyi adatbiztonsággal kapcsolatos kompetenciák területén adódtak. Az egy főre jutó nettó jövedelem nagysága pozitív kapcsolatban áll az egyes kompetencia-területeken elért százalékos eredményekkel (18. táblázat).

A befektetési lehetőségeket és kölcsönkondíciókat keresők esetén a valamilyen digitális megoldást választók járandósága szignifikánsan nem tér el. Az informálódást teljesen elektronikus úton megoldók a többi csoport tagjainál többet keresnek, a több pénzügyi témában is tájékozódók járandósága viszont szignifikánsan nem különbözik a segítség nélkül digitálisan informálódókétól. A hitelképességek feltérképezése során az Excel-táblázatot használók esetén a telefonos segítséggel információkat szerzők havi juttatása meghaladja azokét, akik a hirdeteményekből tájékozódnak. A különbség itt a tanácsadókval való személyes kontaktus, ami lehetővé teszi a felmerült kérdésekre kapott azonnali válaszokat, illetve egyéb, a kérdéskörrel összefüggő információ gyors, célzott megszerzését. Az pénzügyi adatbiztonsági témakörökben szintén a két szélsőséget választók között jelentős mértékű a jövedelem-különbség (76 764; 95 %-os megbízhatósági szinten 49 323 – 98 204 Ft).

A válaszok régiónkénti vizsgálata azt mutatja, hogy alapvetően észak-keleten teljesítettek leggyengébben a kompetenciák terén, de a keleti országrész lemaradása a nyugatihoz képest is érezhető. A település típusainak vizsgálatba vonásával az derült ki, hogy az adatok biztonságának megvalósítási módjaival Budapesten inkább tisztában vannak, mint a megyei jogú városokban és az egyéb településeken. A megtakarítási információ-gyűjtés és a pénzügyi adatvédelem kompetenciáinak terén a főváros és a megyei jogú városok lakosai jobb eredményeket értek el az egyéb városokban és településeken élőkénél. A városban élők nem teljesítettek eltérően az eszköz- és általános adatbiztonság területén, viszont a nem digitális adatvédelemben előnyt szereztek a községekben élőkkel szemben, és a többi kompetenciájuk némileg meghaladja a nem városiakét. Felmerült, hogy ez összefügghet esetleg az urbanizációt jellemző kedvező banki ellátottság hatásaival. A megtakarításokkal összefüggő kompetencia esetében a

településükön bankfiókkal rendelkezők 12,3 (95 %-os megbízhatósággal 4,6 - 20) százalékpontos előnyt értek el, viszont a nem digitális adatbiztonságban 6,1 százalékpontos (5,3 - 18; 95 %-os megbízhatósági szinten) hátrányt szenvedtek el, a többi kategóriában nem volt szignifikáns eltérés. Az ATM-et helyben is használni tudók csak az általános adatbiztonsági kompetenciák teljesítésében nem tértek el a többiektől, egyéb területeken eredményesebbek voltak, mint a pénzügyi berendezést nélkülözni kényszerülők.

A külső adottságok mellett a saját pénzügyi termékek birtoklása, a szolgáltatások igénybevétele is meghatározza, hogy a kompetenciák területén milyen eredményeket értek el a válaszadók. A bankkártyával rendelkezők a pénzügyi adatvédelem megvalósítása terén kimagaslóan, 76,9 százalékponttal (95 %-os megbízhatósági szint mellett 74,8 - 79,1) jobb eredményt értek el az ezen pénzügyi terméknek híján levőknél, és a közüzemi díjak fizetésénél valamilyen digitális módozatot alkalmazók ugyanezen a téren előzték meg legnagyobb mértékben (31,1 százalékpont, 95 %-os megbízhatósági szinten 25,4 - 36,8) a többi válaszadót. A háztartási költségvetést készítők a hitelkondíciók felderítésében voltak jobbak (18,8 százalékpont, 11,7 - 25,9 95 %-os megbízhatósággal) a bevételeiket és kiadásaikat folyamatosan nem követőknél.

Az előzőekben felmért területekhez képest a kommunikáció és együttműködés esetén eltérő eredmények születtek. Ez utóbbival kapcsolatban az következő állítás volt olvasható: Karikázza be, hogy melyik megfogalmazás illik leginkább Önre? (19. táblázat)

19. táblázat Kommunikációval összefüggő állítások

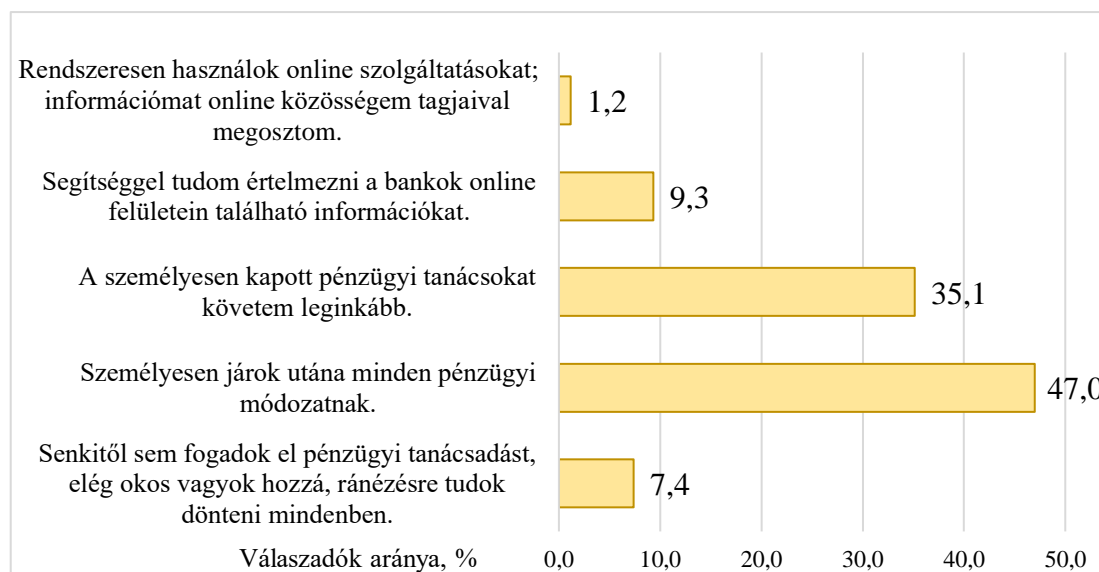
a.	A személyesen kapott pénzügyi tanácsokat követem leginkább.	2
b.	Senkitől sem fogadok el pénzügyi tanácsadást, elég okos vagyok hozzá, ránézésre tudok dönteni mindenben.	0
c.	Segítséggel tudom értelmezni a bankok online felületein található információkat	3
d.	Rendszeresen használok online szolgáltatásokat; kiváló befektetési lehetőségről kapott információmatt online közösségem tagjaival azonnal megosztom.	4
e.	Személyesen járok utána minden pénzügyi módozatnak.	1

*Forrás:* Saját kérdőív

A magukat „elég okosnak” tartók – akik kommunikáció nélkül választanak – pénzügyi ismeretei egyáltalán nem voltak jobbak azokénál, akik más feleletet jelöltek meg, tehát észszerű lehetne más személyek információinak (is) a figyelembevétele a

pénzügyi döntések meghozatalánál. A tájékozódó, de a felmerült kérdésről személyes interakcióban részt nem vevők a csoport közelítőleg felét fedik le (27. ábra).

27. ábra Válaszadók megoszlása kommunikáció és együttműködés digitális kompetencia esetén adott válaszok alapján



Forrás: Saját számítás

A személyes pénzügyi tanácsadás – az információk forrásának megjelölése nélkül – közel 35 %-nak fontos. Digitális eszközt, platformot a kérdésben nyilatkozók alig több, mint 10 %-a használ és a digitális kommunikációs tér önálló használatának aránya elenyésző (1,2 %), bár ezen a fórumon gyorsan és nagy számban lehet esetleg támogatást kapni, tapasztalatokat cserélni a pénzügyi döntések kivitelezése előtt.

A kommunikáció és együttműködés terén átlagosan elért eredmény (37,5 %; 95 %-os megbízhatósági szint mellett 35,8 - 39,3) az eddig tapasztalt legalacsonyabb teljesítmény a pénzügyi kompetenciák szegmenseiben; valamint a többi változóval mért összefüggések is különböznek az eddigiektől (20. táblázat).

A pénzügyekkel kapcsolatos digitalizációs együttműködés valamilyen formáját (legtöbb „pontot érő” feleletek) választók a minta 2 %-át sem érték el. Az eredmény „javulását” az okozta, hogy az idősebbek, a kevésbé iskolázottak, az alacsonyabb jövedelműek voltak hajlandók vélhetőleg tanácsot kérni és elfogadni másoktól, ezt azonban személyesen tették inkább. A feleleteknél megjelent nagyfokú önállóságra való törekvés miatt a személyes interakciók és a digitális együttműködés kevésbé fontos a válaszadók számára.

Vizsgáltam a pénzügyi eszközök birtoklásának, használatának hatását a kompetenciák terén való teljesítésre. A nem csak készpénzes megtakarítással rendelkezők minden területen jobb eredményeket értek el. A közüzemi díjakat elektronikus úton fizetők előnyét a bankkártyát használóké meghaladja, legnagyobb mértékben a pénzügyi adatbiztonság esetén (76,9 százalékpont, 95 %-os megbízhatósági szinten 74,8 - 79,1). A gyakran használt digitális pénzügyi szolgáltatások száma és a részterületek kompetenciaszintjei között szintén pozitív összefüggés van, a legszorosabb az eszközbiztonság területén volt (Pearson's R: 0,461). A biztonsági kompetenciák kivételével a többi esetben jobb eredményeket értek el a bevételeiket és kiadásaikat háztartási költségvetés vezetésével figyelők azoknál, akik ezt nem teszik.

20. táblázat A kommunikáció és együttműködés kompetencia és az egyéb indikátorok közötti kapcsolatok

Nem befolyásoló tényező	Hasonló hatások
nem	egynél több (nem csak készpénzes) megtakarítás (4,1)
életkor	
egyedül él	háztartási költségvetés készítése (6)
érettségi megléte	
diploma abszolválása	"Ellentétes" hatások
gazdasági végzettség	végzettség: általános iskolát végzettek magasabb teljesítménye az érettségizettekhez képest (5,3)
nyelvvizsga	
gazdasági státusz, valamint szellemi tevékenység nyugdíjas lét	érettségizettek alacsonyabb eredménye az azt nem abszolválókkal szemben (3,7)
földrajzi elhelyezkedés	negatív korreláció a kommunikáció és együttműködés kompetenciával az alábbiak esetén: pénzügyi ismeretekre adott válaszok eredménye Pearsons R: -0,108 saját pénzügyi ismeretek önértékelési százaléka Pearsons R: -0,094 gyakran használt digitális pénzügyi eszközök száma Pearsons R: -0,105
település jellege	
banki ellátottság	
egy főre jutó havi jövedelem nagysága	
bankkártya birtoklása	
közüzemi díjak digitális fizetése	

A zárójelben szereplő számok a csoportátlagok eltérései az ismérvváltozatok (igen-nem) között.

*Forrás:* Saját számítás

Az eddigiek során az összes megkérdezett feleletei kerültek a vizsgálatba a kompetenciák elemzése során. A következőkben az elektronikus eszközökkel rendelkező és az azokat nem tulajdonlók jellemzőit hasonlítom össze, illetve a digitális eszközbirtokosok digitális lehetőségeinek kiaknázását figyelem meg mélyrehatóbban.

### 4.3.3 Pénzügyekhez kapcsolódó digitális kompetenciák

A pénzügyi tranzakciók használata terén is egyre fontosabbá válnak – az elektronikus termékek és szolgáltatások terjedésével párhuzamosan – a digitális kompetenciák. A digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő DESI index humán tőkére vonatkozó része már korántsem mutat olyan jó helyzetet, mint az internet-elérés kapcsán (21. táblázat). A diplomás IKT-szakemberek arányában előzi csak meg Magyarország az EU tagállamainak átlagát, és még elfogadható az informatikával foglalkozó szakemberek aránya, azonban a digitális készségek minden szintjén elmaradásban van a hazai lakosság.

21. táblázat A humán tőke a digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (DESI) alapján Magyarországon

Megnevezés \ DESI (%)	Magyarország			EU
	2018	2019	2020	2020
Legalább alapvető digitális készségek*	50	50	49	58
Alapvetőnél magasabb szintű digitális készségek*	26	26	25	33
Legalább alapvető szoftver készségek*	52	52	51	61
IKT-szakemberek**	3,6	3,6	3,7	3,9
Női IKT-szakemberek***	1,0	0,7	0,7	1,4
IKT-diplomások****	n.a.	4,3	4,3	3,6

\* magánszemélyek arányában

\*\* összes foglalkoztatott arányában

\*\*\* nők foglalkoztatási arányában

\*\*\*\* diplomások arányában

*Forrás:* EC [2020] <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/hungary>

A lakossági vizsgálatban a tájékozódásra, az adat- és eszközvédelemre, valamint a kommunikációra és együttműködésre fókuszálva is megvizsgáltam a kérdésekre adott válaszokat a digitális kompetenciákkal való kontextusban. Az eszközbiztonsággal összefüggő jártasság felméréséhez a kapcsolódó kérdésekre adott összes választ bevontam a számítások során. A megtakarítással és hitelkondíciókkal kapcsolatos tájékoztató kérdéseket egy csoportba, az információszerzés kategóriába tömörítettem. Itt és a kommunikáció és együttműködés digitális kompetencia terén a segítséggel és önállóan digitális módszereket alkalmazók feleletei (4.3.2 fejezet 14.; 15.; 19. táblázat témához kapcsolódó, 3 és 4 pontot érő állításai) érték el jobb eredményt, előbbi 50, utóbbi 100 %-os mértéket, melyeket súlyoztam a kérdések számával. Az adatbiztonsági kategóriába a digitális eszköz segítségével megoldható kérdések jöhettek számításba (4.3.2 fejezetből az általános adatbiztonságnál: b.), c.); pénzügyi adatbiztonság esetén f.).

A négy kategória átlagából pedig képeztem az általános digitális kompetencia-teljesítési mutató értékét.

A vizsgálat elengedhetetlen része az elektronikus eszközzel való rendelkezés és hatásainak felmérése. A válaszadók közel ötöde (16,5 %) nem rendelkezik digitális készülékkel, viszont 41,4 %-uk kettővel, és majdnem negyedüknek (23,9 %) három vagy négy áll rendelkezésükre. A digitális eszközök száma és az azokkal kapcsolatos együttes digitális kompetencia között pozitív kapcsolat van (Pearson's R: 0,453).

A digitális kompetenciák négy részterületének átlagaként kapott 40 %-os mutatószám nem mondható magasnak (22. táblázat). Erősen csökkenti a főátlag értékét digitális együttműködés kategóriájában elért eredmény. Ez annak köszönhető, hogy az eszközzel rendelkezők (430 fő) 12,1%-a nyilatkozott csak úgy, hogy kommunikál pénzügyeiről digitális platformokon, közel 90 %-uk ezt bevallotta csak segítséggel tudja végrehajtani.

22. táblázat Digitális eszközt birtoklók digitális kompetencia teljesítése terén elért eredményei

Digitális kompetencia	Átlag, %	95%-os megbízhatósági szintű	
		alsó határ, %	felső határ, %
Kommunikáció és együttműködés	6,8	5,0	8,6
Információszerzés	32,6	29,1	36,1
Digitális adatvédelem	84,5	82,3	86,8
Eszközvédelem	36,2	33,3	39,1
<b>DIGITÁLIS KOMPETENCIÁK</b>	<b>40,0</b>	<b>38,4</b>	<b>41,7</b>

*Forrás:* Saját számítás

A digitális adatvédelem az elektronikus készülékeket alkalmazóknál kiemelten jó szintű. Vélhetően ez abból is adódik, hogy a vizsgált kategóriában a három kérdésből kettő pénzügyi termékhez kapcsolódik, és tudvalevő, hogy a szolgáltató intézmények fokozottan ügyelnek arra, hogy ügyfeleik szenzitív adatai ne kerüljenek illetéktelenek tudomására, és a biztonsági protokollok szigorú betartására kötelezik partnereiket. A digitális szolgáltatásokat eszközeiken használók közel 20 százalékponttal jobb teljesítménye a teljes megkérdezetti körhöz viszonyítva abból adódhat, hogy az elektronikus termékeket nem ismerők sokkal kisebb fontosságot tulajdonítanak az adatvédelemnek.

A digitális eszközök biztonságát a tulajdonlók 18,34%-a nem, 47,4%-a a legegyszerűbb (jelszó, alakzat belépéskor – ami sok esetben „népszerű” karaktersorozatból vagy könnyen megfejtető vonalkombinációból áll) eljárással védi; ezek a vizsgálatban alacsony „pontértéket” kaptak. A biztonságosabb módozatokat (ujjlenyomat-, vagy arcfelismerés, esetleg ezek kombinációja) a digitális eszközök tulajdonosainak csupán harmada választotta.

A pénzügyi információk digitális úton történő gyűjtését az eszközzel bírók közel 40 %-a alkalmazza. Mind a megtakarítások, mind a hitelek feltérképezése esetén a többség (a módozatot választók 63,6 és 70,3 %-a) önállóan – több pénzügyi intézet honlapjáról, online szolgáltatások igénybevételeivel, információk összevetésével – szerzi be a hiányzó pénzügyi információkat.

A digitális kommunikáció és együttműködés a pénzügyek területén még a megfelelő eszközökkel rendelkező egyéneknek sem tartozik rendszeres tevékenységéhez. Vagy a nagyfokú önállóság, vagy a személyes segítségkérés, támogatás jellemző a megkérdezettekre, mielőtt pénzügyi tranzakcióikat végrehajtják. A társal, családban vagy egyedül élők digitális kompetenciái szignifikánsan nem térnek el részterületenként, sem összességében ( $p > 0,05$ ), ugyanez igaz a férfiakra és a nőkre.

A kommunikáció és együttműködés területén egy demográfiai változóval sem lehetett szignifikáns összefüggést találni (23. táblázat). Ennél a részkompetenciánál tehát nem befolyásoló tényező a válaszadó életkora, azonban a többi digitális kompetencia esetén a fiatalabbak jobban teljesítettek. Nem túl nagymértékű, negatív korrelációs értéket mutatnak a szorossági mérőszámok az életkor és a digitális kompetenciák szintje között. Nem meglepő az összefüggés iránya, hiszen a készülékeket birtoklók átlagos életkora 24,3 évvel alacsonyabb, mint akiknek nincs elektronikus felszerelése. A digitális bennszülötteknek nevezett ifjabb korosztályoknak már valószínűleg alapvető fontosságú elektronikus készülékeiken valamilyen védelmi funkció beállítása.

A legtöbb indikátor vonatkozásában a legnagyobb eltérések az információszerzéssel kapcsolatos digitális kompetenciák területén voltak. A diplomások a kizárólag általános iskolát befejezettekhez képest értek el legnagyobb előnyt, a nyelvvizsgát tevők átlagosan 32,0, a gazdasági végzettségűek átlagban 23,3 százalékpontos többletet szereztek magasabb képzettségük okán. A kognitív képességek magasabb foka a gazdasági státusz vizsgálatánál is jobb teljesítményt okozott. A szellemi

munkát végzők a másfajta tevékenységet folytatókhöz képest 25,9 százalékpont előnyt értek el az információszerzéssel kapcsolatos kompetenciák területén (95%-os megbízhatósággal ez az érték 18,8 és 32,9 közé esik), és az összesített eredményekben is ez a csoport volt a legsikeresebb, megelőzve a tanulókon kívül minden kategória (nem dolgozók, fizikai munkások és nyugdíjasok) tagjait. Az adatbiztonsági kompetenciában viszont a még tanintézménybe járók is lemaradtak. Az iskolások az eszközbiztonság megvalósítása terén közel 20 százalékponttal lehagyták a nyugdíjasokat, és az információgyűjtésnél pedig csak a szellemi dolgozók értek el a diákoknál magasabb százalékot a kérdésekre adott válaszoknál. A kommunikáció és az adatbiztonság esetén nem volt releváns, hogy valaki nyugdíjba vonult-e már, de a többi digitális kompetencia abszolválásánál ez hátrányt jelentett. A szellemiek teljes eredményessége 18,2 százalékponttal magasabb, a nyugdíjasoké 21 százalékponttal alacsonyabb a többiekénél.

23. táblázat Pénzügyi ismeretek területein elért eredmények és demográfiai jellemzők összefüggései, csoportok teljesítményének eltérései

Megnevezés	Elért eredmény (%)	Férfi - nő	Életkor	Egy főre jutó nettó jöv.	Diplomás-8.általános	Szellemi-nyugdíjas	Város-község
			Spearman's rho*				
Kommunikáció, együttműködés	6,8	nem tér el	nem szign.	nem szign.	nem tér el	nem tér el	nem tér el
Információszerzés	32,6	nem tér el	-0,182	0,390	42,667	32,222	12,379
Adatvédelem	84,5	nem tér el	nem szign.	0,273	12,585	10,136	9,043
Eszközvédelem	36,2	nem tér el	-0,266	0,305	22,979	19,570	nem tér el
DIGITÁLIS KOMPETENCIÁK	40,0	nem tér el	-0,198	0,444	20,650	16,510	5,335

Forrás: Saját számítás

A digitális eszközöket nem tulajdonlók egy főre jutó bevallott nettó jövedelme szignifikánsan kisebb a készülékekkel bírókénál és az azonosítási módokat sem használók járandósága is szignifikánsan alacsonyabb az azonosítási módokat megjelölőkhöz képest. Eszközbiztonság terén a legnagyobb jövedelmi eltérés a többlépcsős azonosítást választók és a digitális eszköz nélküli egyének között van. A részkompetenciák esetén az információszerzésnél legszorosabb a kapcsolat a járandósággal (23. táblázat). A befektetésekre és hitelekre vonatkozó kérdések vélhetően a magasabb keresettel rendelkezőket érdekelhetik, mert havi bevételeikből nagyobb valószínűséggel tudnak félretenni, egy esetlegesen felvett kölcsön törleszteni. A kockázatok elkerülése végett az



alapos tájékozódás elengedhetetlen, és a válaszadók viszonylag nagy arányban ezt digitális eszközök és szolgáltatások igénybevételével teszik meg.

A település típusainak különbözősége az eszközök védelmével összefüggő digitális kompetenciák teljesítésében nem adott szignifikáns differenciát. Az együttes digitális kompetenciák tekintetében a községeknél a székesfővárosban élők jobban teljesítettek, az információ-gyűjtésnél a megyei jogú városokban lakók is szignifikáns előnyre tettek szert az egyéb települések népességével szemben, adatbiztonság területén pedig csak ez utóbbiak voltak jobbak náluk, a fővárosiak nem. A városi emberek – a település méretétől függetlenül – magasabb digitális kompetenciával rendelkeznek; a tájékozódásban volt maximális a vidékiek hátránya. A földrajzi vizsgálat eredménye szerint a budapesti és a dunántúli populáció kompetencia-szintje szignifikánsan pozitív irányban tér el az alföldiekétől, vagyis a keleti-nyugati, központ-periféria megosztottság itt is tapasztalható, mint annyi más társadalmi-gazdasági tényező esetén.

A városiak hiába teljesítenek jobban, ez nem a banki ellátottsági feltételektől függ: a bankfiók és az ATM megléte vagy hiánya az adott településen nem szignifikáns tényező (minden területen és összességében bankfiók: Sig. (2-tailed) > 0,3; ATM: Sig. (2-tailed) > 0,2). Nagyobb hatása van a digitális pénzügyi termékek birtoklásának, az elektronikus szolgáltatások igénybevételének és a pénzügyekre való folyamatos odafigyelésnek. Legerősebb digitális kompetencia-emelő hatása a bankkártyával való rendelkezésnek van (44,8 százalékpont, 95 %-os megbízhatósági szinten 38,2 - 51,5) az adatbiztonsági szegmensben. A digitális tájékozódás kompetencia mértéke közelítőleg 20 százalékpont körüli értékkel jobb azon válaszadóknál, akik alkalmaznak digitális kiegyenlítési módot közüzemi számláik fizetésénél, akik nem csak készpénzben tartalékolnak és akik vezetnek háztartási költségvetést. Az elektronikus pénzügyi szolgáltatásokból (például paypass, netbank) többet gyakrabban használók szintén jobb eredményt értek el összességében, a két tényező közötti kapcsolat pozitív (Pearson's R: 0,441). A digitális eszközökkel nem rendelkezők nagyobb hányada (68,2 %) nyugdíjas, és ha van is készülékük, a használat során sokszor kérnek segítséget, valamint a digitális megoldások részleges vagy teljes használatát alacsony arányban (18,6 %) jelölték.

Az ujjlenyomat-olvasót megjelölők kivételével minden biztonsági azonosítót választó a digitális eszközökkel nem rendelkezőknél jobbnak ítélte meg saját pénzügyi tájékozottságát és pénzügyeinek vitelét. A digitális eszközöket nélkülözőknél a digitális

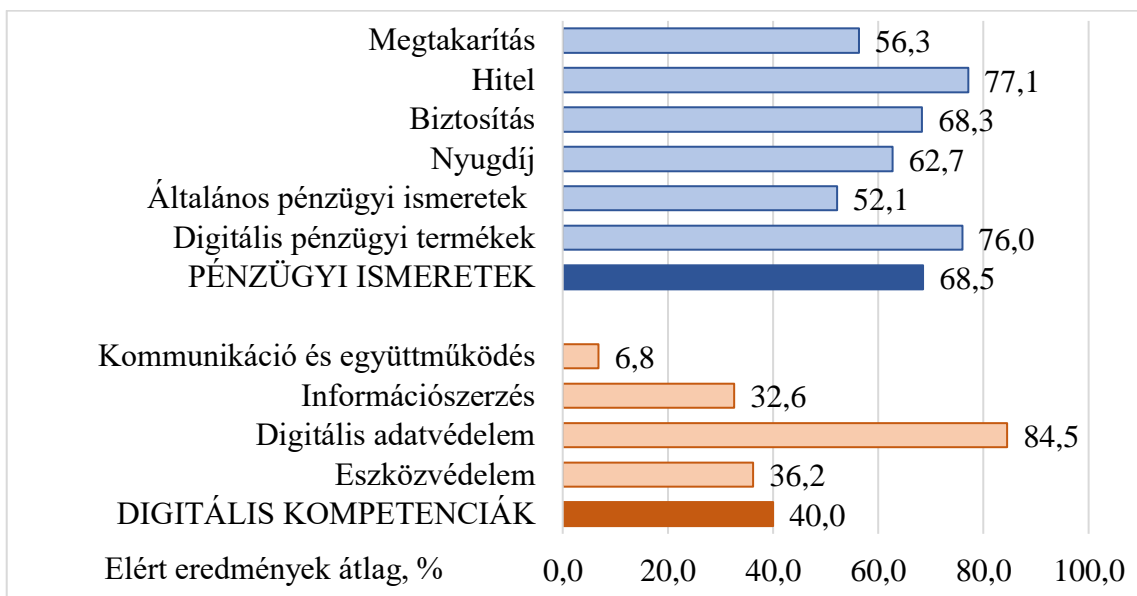
kommunikációs témakörben a csak saját magukban bízók 23-26 százalékponttal, míg az önálló digitális utat választók 51,8 százalékponttal gondolták magasabbnak a pénzügyi ismereteiket. Ez utóbbi csoport tagjai a személyes tanácsadók véleményére támaszkodókhöz képest 45,5 százalékpontnyi előnyt vélelmeztek maguknak, a minden ténynek alaposan utánajárók pedig közel 20 százalékponttal többet adtak maguknak a pénzügyi ismeretek terén. A megtakarítással és a hitellel kapcsolatos tájékozódás során a legalacsonyabb digitális kategóriába tartozó és a hirdetményeket olvasók kivételével mindenki jobbnak ítélte meg a tudását a digitális készüléket nem birtoklókkal szemben. A megtakarítások esetében a segítséggel vagy önállóan digitális úton befektetési információkat gyűjtők csak a személyi kölcsönt felvevőkhöz képest vélekedtek úgy, hogy pénzügyileg „okosabbak” (rendre 22,9 és 20,1 százalékponttal).

A digitális kompetenciák egyes vizsgált szegmenseiben használt fokozatok is meghatározók a pénzügyi műveltség tapasztalt eredményeinél. A kommunikációra vonatkozó állításoknál minden részterületen (megtakarítás, hitel, biztosítás, nyugdíj, általános kérdések és digitális pénzügyi termékek) jellemző, hogy a saját információszerzés, utána járás hatékonyabb a kapott személyes tanácsok megfogadásánál. Az elért különbségek az önálló módszernél minimum 11 százalékpontnyi előnyt jelentettek (nyugdíjak területén), az általános kérdéseknél ez közel ennek a duplája (21,7 százalékpont). A hitelekre vonatkozó állításoknál volt még további differencia: 25,8 százalékpontos előnyt jelent, ha valaki rendszeresen használ online szolgáltatásokat; valamint a megszerzett információkat online közösségének tagjaival megosztja, szemben azokkal, akik kizárólag saját véleményükre adnak.

A pénzügyi termékekről való információszerzés módját vizsgáltam a befektetések és a hitelek vonatkozásában. A két véglet – elzárkózás a pénzügyi szolgáltatástól és az online térben történő szerteágazó, több szolgáltatóra vonatkozó adatgyűjtés – alkalmazása között még nagyobb mértékű eltérések jellemzők a pénzügyi műveltség pontszámaiban. A megtakarításokkal kapcsolatos feleletek esetén összességében 30,8, a hitelekénél 39,1 százalékponttal magasabb eredményt értek el a digitális úton körültekintően tájékozódó egyének. A leghatékonyabban informálódó válaszadók hatalmas (45 százalékpont fölötti) előnyt az egyéb pénzügyi kérdéseknél (devizaváltás, jegybanki alapkamat) és a digitális pénzügyi ismeretekben (közel 40 százalékpont) szereztek.

A digitális eszközök biztonságának válaszadók általi megvalósítása és a pénzügyi kultúra mérési eredményei között nagyon gyenge kötelék tapasztalható (a szorossági mutató 0,18), egyedül – nem meglepő módon – a digitális pénzügyi termékkel kapcsolatos állításoknál volt némileg szorosabb az összefüggés (0,3 a szorossági mutató). Három területen (hitelek, biztosítás, nyugdíj) az eredmény tekintetében nem volt befolyásoló tényező az egyén eszközbiztonsági jártassága. A digitális adatbiztonság és a pénzügyi műveltség között szorosabb a kapcsolat (0,4 a szorossági mutató). A személyes adatok mellett a pénzügyekre vonatkozó információk fontosak, ezek idegen kézbe kerülése nagy veszteséget okozhat.

28. ábra A pénzügyi ismeretek és digitális kompetenciák területén elért eredmények



*Forrás:* Saját számítás

A kommunikáció és együttműködés kivételével minden digitális kompetenciaterületen és összességében pozitív kapcsolat tapasztalható a pénzügyi ismeretek magasabb szintjével (24. táblázat). A pénzügyi szolgáltatások egyre magasabb szintű digitalizáltsága szinte megköveteli a felhasználóktól az elektronikus eszközök hatékony, biztonságos használatát. A pénzügyi termékek széles palettájáról történő választás – az előnyök maximalizálása és a kockázatok minimalizálása miatt – alapos tájékozódásra ösztönzi az ügyfeleket, melyet felgyorsíthat a digitális ismeret- és információszerzés.

**Igazolódott második hipotézisem (H2), miszerint kiderült az adatok alapján, hogy a digitális kompetenciák esetében a helyes válaszok aránya elmarad a pénzügyi**

ismeretek témakörben elért eredménytől és a részkategóriákban nagymértékű eltérések tapasztalhatók (28. ábra). A digitális kompetenciák megléte és a pénzügyi műveltség mértéke között pozitív irányú, közepes mértékű összefüggés van. A pénzügyi ismeretek egyes területein jobb eredményeket értek el, akik a digitális kompetenciákban is (kivéve a kommunikáció és együttműködés) erősek voltak (24. táblázat). A két hatás egymást erősítve javíthatja a tranzakciókat lebonyolító kliensek pénzügyi kultúráját. A kompetenciák fejlesztése – például az információk elektronikus úton történő gyűjtése, szelektálása – segítheti az ismeretekhez való gyors és hatékony hozzájutást, támogatva az egyén számára a lehető legoptimálisabb pénzügyi szolgáltatás kiválasztását és igénybevételét.

24. táblázat A digitális kompetenciák szegmensei és a pénzügyi ismeretek, valamint a pénzügyi ismeret témaköreiben elért eredmények és a digitális kompetenciáknál elért teljesítmény közötti kapcsolat

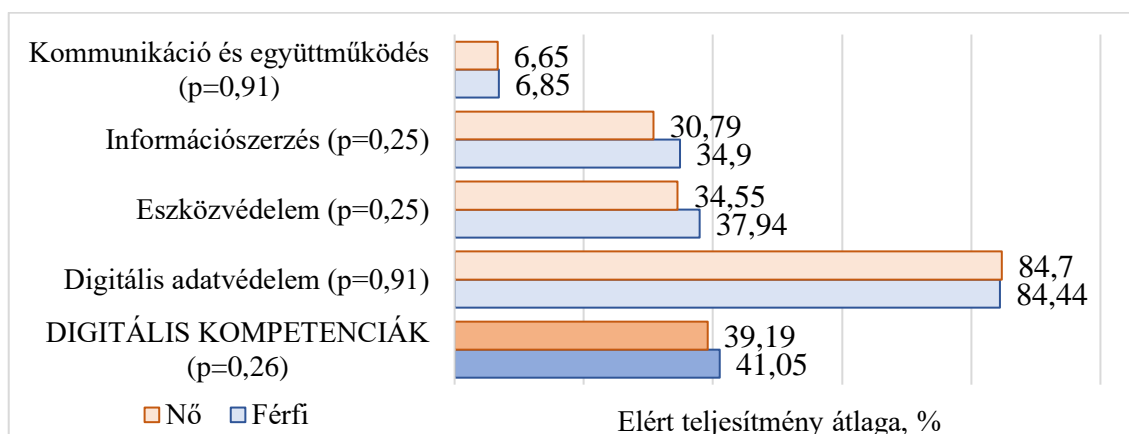
Digitális kompetencia terület	Spearman's rho	Sig. (2-tailed)
Kommunikáció és együttműködés	-0,026	0,596
Információszerzés*	0,400	0,000
Digitális adatvédelem*	0,396	0,000
Eszközvédelem*	0,184	0,000
<b>DIGITÁLIS KOMPETENCIÁK*</b>	<b>0,444</b>	<b>0,000</b>
Pénzügyi ismeret témakörei	Spearman's rho	Sig. (2-tailed)
Megtakarítás*	0,275	0,000
Hitel*	0,342	0,000
Biztosítás*	0,280	0,000
Nyugdíj*	0,211	0,000
Általános pénzügyi ismeret*	0,382	0,000
Digitális pénzügyi termékek*	0,389	0,000
<b>PÉNZÜGYI ISMERETEK*</b>	<b>0,444</b>	<b>0,000</b>

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

*Forrás:* Saját számítás

Az informatikával foglalkozó nők aránya hazánkban nagyon alacsony (21. táblázat), azonban a mindennapi életben – tanulás, munka, közösségi hálózatok használata – a digitális hatások mindkét nemet egyformán érintik. Feltételeztem, hogy az elektronikus pénzügyi eszközök használatához szükséges digitális kompetenciák terén nincsenek óriási differenciák a férfiak és a hölgyek között, melyet alátámasztottak számításaim (1. ábra).

29. ábra Digitális kompetenciák területein elért eredmények nemek szerinti összehasonlítása



Forrás: Saját számítás

Ezzel megerősítést nyert a harmadik hipotézisem (H3), miszerint a pénzügyekkel kapcsolatos digitális kompetenciák területén a két nem teljesítménye között nem tártong szakadék.

#### 4.3.4 Pénzügyekhez kapcsolódó hozzáállás és a pénzügyek követése

A pénzügyi tudás és a kompetenciák mellett fontos az attitűd – a pénzügyekhez való viszonyulás, a pénzügyi magatartás, melyen belül lényeges tényező a pénzügyi helyzet folyamatos, rövid- és hosszútávú kezelése, nyomon követése. Az OECD-vizsgálatok alapján kiderült, hogy a magyar lakosság a pénzügyi attitűd kategóriában kifejezetten jól szerepelt, még akkor is, ha a 2010. évi 69%-ról lecsökkent a válaszadók eredménye 62%-ra a 2015. évi felmérésben, de ez meghaladta a vizsgált országok 50, az OECD-államok 55 százalékos teljesítményét (POTÓCZKI [2017]). Dolgozatomban a fizetési módok – készpénzes vagy digitális – választásának motivációit és összefüggéseit vizsgáltam.

#### Pénzügyi termékekhez kapcsolódó hozzáállás

A pénzügyi termékek közötti választást a racionális indokok mellett sok esetben érzelmi befolyásolás, a bizalom is meghatározza. A következő két kérdés során – mely a készpénzes és a digitális fizetési módok motivációjára vonatkozott – a megkérdezettek preferenciáira voltam kíváncsi. A készpénzzel való fizetés esetén egy állítást kellett megjelölniük a válaszadóknak, azonban ezeket a válaszokat „értékeltem” pénzügyi és digitális „teljesítmény” alapján (A számértékek nem szerepeltek a kérdőívben): Ha kizárólag készpénzzel fizet, mi a legfőbb motivációja? (25. táblázat)

25. táblázat Készpénzfizetés motivációi

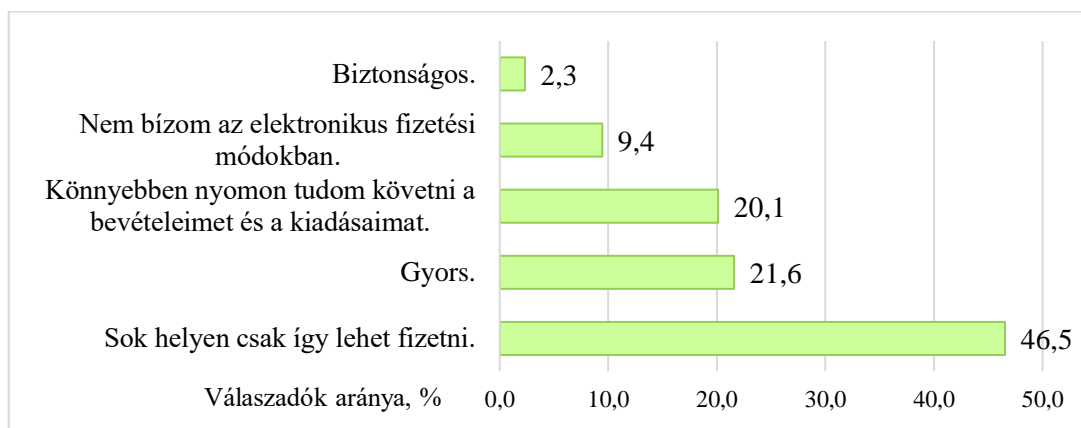
Sok helyen csak így lehet fizetni.	4
Gyors.	3
Könnyebben nyomon tudom követni a bevételeimet és a kiadásaimat.	5
Nem bízom az elektronikus fizetési módokban.	1
Biztonságos.	2

Forrás: Saját kérdőív

Digitális szempontból minősítettem alapvetően a feleleteket, de aki a pénzügyi tranzakcióinak figyelését tartotta legfontosabbnak, hiába készpénzzel teszi, előnyt élvezett a többi válaszadóval szemben, mert a pénzügyi tudatosság fontos számára. A beérkezett válaszok 7,4 %-a arról tanúskodik, hogy vannak olyanok, akik nem csak készpénzzel fizetnek (30. ábra).

A készpénzfizetési motivációk közötti választás esetén a kitöltők neme nem befolyásoló tényező ( $p > 0,05$ ). Az átlagéletkora azoknak a válaszadóknak a legalacsonyabb, akik a készpénzesen kívül más módokat is használnak a fizetéshez (26. táblázat). Őket követik azok, akik „kényszerből” választottak, mert másra nincs lehetőségük. A készpénzfizetést „gyors”-nak tekintők után következnek sorra a bevételeiket és kiadásait e módon figyelők. A készpénzt biztonságosnak tartóknál csak a digitális pénzügyi szolgáltatások iránt bizalmatlanságot érzők idősebbek.

30. ábra Készpénzfizetési motivációt megjelölő válaszadók megoszlása a készpénzfizetés legfőbb motivációja alapján



Forrás: Saját számítás

A legalább érettségivel rendelkezők, a szellemi munkaterületen dolgozók választották legnagyobb arányban azt az állítást, hogy azért használják a bankjegyes kiegyenlítést, mert másra nincs módjuk. Legkisebb arányban ez a csoport jelölte meg,

hogy nem bízik az elektronikus módzatokban. Az ő lakóhelyükön – mely legnagyobb arányban a keleti országrészben helyezkedik el – a legalacsonyabb a bankfiókok elérhetősége, ami valószínűleg összefüggésben lehet azzal, hogy ezzel párhuzamosan az üzletekben sem vezették be nagy arányban az elektronikus fizetési módokat.

A digitális tranzakciókban nem bízóknak átlagéletkora a legmagasabb, legnagyobb hányaduk (42,2%) nyugdíjas és harmaduk községekben él. Az idős korokra inaktívak és a legkisebb településeken élők használják nagy arányban arra a készpénzfizetést, hogy kövessék kiadásait.

A készpénzmotivációk egyes kategóriáiban a pénzügyi ismeretekre vonatkozó tudásteresztésen elért eredmények várható értéke eltér: a digitális módokat is választóké mindenkiétől különbözik, akiknek 81,6 %-a nyolcvan százaléknál jobban teljesített. Ők nyújtották a legjobb „teljesítményt” a pénzügyi ismeretek terén, a legalacsonyabb értékelést a készpénzben nagyon megbízók érték el; a két csoport között 5 %-os szignifikancia-szint mellett 34,5 százalékpont a különbség. Aki csak azért fizet készpénzzel, mert nincs más választása, jobb eredményt ért el a tudásteresztésen a gyorsaságra szavazóknál (10,7 százalékponttal jobb teljesítmény), és a pénzügyeiket készpénzzel követőknél (14,3 százalékponttal) is.

26. táblázat A készpénzfizetés motivációit választók néhány jellemzője

Megnevezés	Kizárólag készpénzzel lehet fizetni	Készpénzzel nyomon követhető pénzügyek	Gyors a készpénz-fizetés	Biztonságos a készpénz-fizetés	Bizalmatlan a digitális fizetésekkel szemben
Átlagéletkor (év)	44,1	52,2	46,5	56,5	58,2
Diplomások (%)	24,8	8,3	14,6	9,1	8,9
Érettségizettek (%)	36,9	20,8	26,2	36,4	17,8
Szellemi dolgozók (%)	38,3	13,5	29,1	27,3	13,3
Nyugdíjasok (%)	14,9	35,4	22,3	27,3	42,2
Község (%)	22,5	34,4	29,1	18,2	35,6
Alföld (%)	50,9	45,8	18,4	36,1	51,1
Bankfióki ellátottság (%)	77,9	83,3	91,3	90,9	93,3

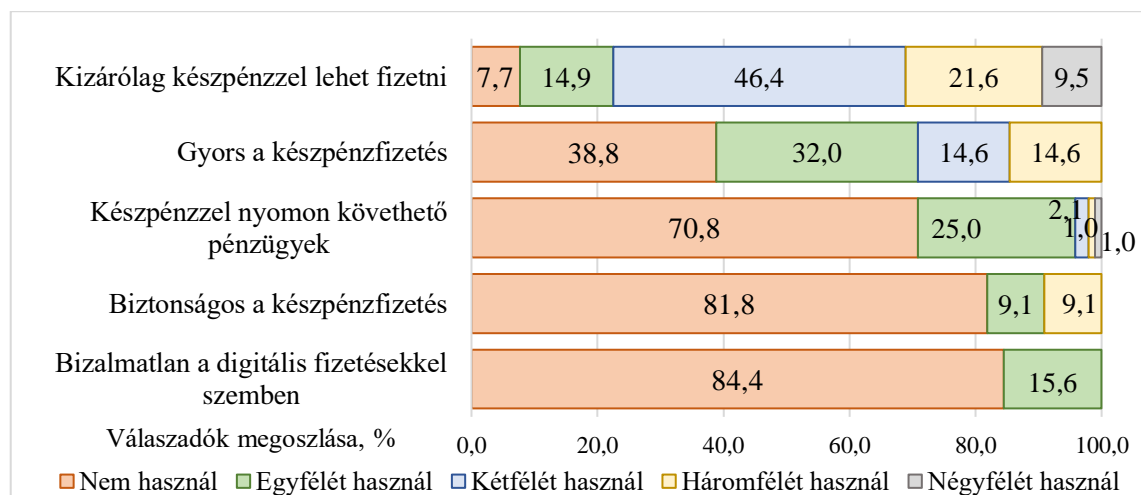
Forrás: Saját számítás

A készpénzfizetésre „rákényszerülők” 51 %-a 80 % fölött teljesített a pénzügyi ismeretek terén és a készpénzes motivációkat megjelölőktől némileg eltérnek paramétereikben. Ebben a csoportban ítélték úgy legtöbben, hogy tájékozottak a

pénzügyekben, és a készpénzes ügyleteket választók között ez valóban így van. Közöttük van legnagyobb arányban szellemi foglalkozású és legkisebb arányban nyugdíjas és fizikai dolgozó. A legalább érettségizettek rátája ebben a csoportban a legmagasabb (61,7 %, míg a következő legmagasabb érték csak 45,5%), a gazdasági végzettségűek részaránya is itt „kiemelkedő” a maga 17,6%-ával (a következő adat 9,1%), és az egy főre jutó nettó jövedelem is esetükben a legnagyobb.

Vélhetőleg a készpénzfizetést külső okok miatt választók használnák a digitális fizetési módokat, ha környezetükben lenne erre lehetőségük. Ezt a feltevést alátámasztja, hogy az ezen kategóriába tartozó egyének legnagyobb hányada (közel 80 %) kapja fizetését folyószámlára, amitől a más motivációt megjelölők legalább tíz százalékponttal elmaradnak. A közüzemi díjak fizetési módjai közül is leginkább ők részesítik előnyben az elektronikus módozatokat: több mint felük alkalmaz digitális utat is, míg a bizalmatlanok több, mint háromnegyede nem. A készpénzfizetést a körülmények miatt választó csoportba tartozók kevesebb, mint fele egyenlíti ki kizárólag készpénzes úton a rezsiszámláit. Egyben ők azok, akik a legtöbb digitális pénzügyi terméket, szolgáltatást használják a felmértek közül (31. ábra).

31. ábra Készpénzfizetési motivációt megjelölő válaszadók megoszlása a gyakran használt digitális pénzügyi eszközök száma szerint



Forrás: Saját számítás

A megkérdezettek 9,1 %-a a digitális fizetéshez szükséges feltételekkel – pénzügyi termék vagy digitális eszköz – nem rendelkezik, összesen 372 egyén vállalkozott az indokok rangsorolására (27. táblázat): Ha használja az elektronikus fizetési módokat, miért teszi? Tegye sorrendbe a válaszokat! (Leginkább:1; legkevésbé:4)



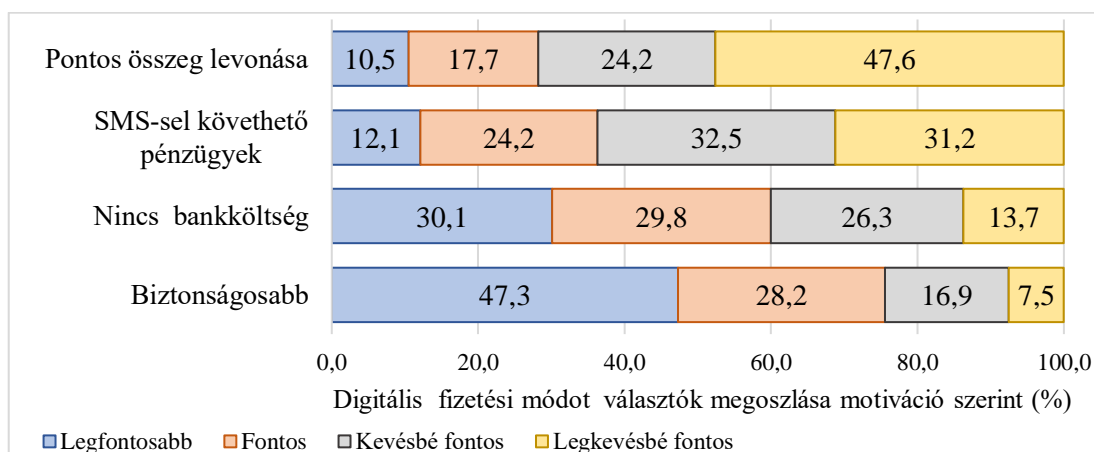
27. táblázat Elektronikus fizetési módok motivációi

Nem kell készpénzt hordanom, biztonságosabb.	
Kapok értesítést a tranzakciókról, így nyomon követhetek minden pénzügyi mozzanatot.	
Nem kell a készpénzfelvételért fizetnem, az üzlet fizeti a banki költségeket.	
Nem számolom el magam fizetéskor, a megfelelő összeget vonják le.	

Forrás: Saját kérdőív

Legtöbben (47,3 %) a biztonságot választották – nemtől függetlenül – legfontosabbnak (32. ábra), összességében fontosnak a válaszadók háromnegyede tartotta. Az elektronikus fizetési módot leginkább biztonságossága miatt preferálók között a legmagasabb a magasan iskolázottak ( $C_{\text{végzettség}}=0,477$   $p=0,000$  mellett) és a szellemi dolgozók részaránya (1. táblázat). A kategóriába tartozók fontos tulajdonsága, hogy valamivel több, mint háromnegyedük (76,7 %) városban él, és alig harmaduk az ország keleti felén.

32. ábra Digitális fizetési módokat használó válaszadók megoszlása motiváció fontossági sorrendje alapján



Forrás: Saját számítás

A készpénznél biztonságosabbnak ítélt módot választók 83 %-ának kettő vagy annál több digitális készüléke van. A közüzemi díjak kiegyenlítésénél is preferálják az elektronikus utat: kétharmaduk alkalmaz valamilyen digitális módot, kizárólag ezzel az eljárással fizet 61,4 %.

A tranzakciókról kapott SMS-t legfontosabbnak tartók és a tranzakciós banki költség másik fél általi kifizetése miatt „ingyenes fizetést” preferálók esetében a második a fontossági sorrendben a digitális fizetések biztonsága, mindkét esetben a válaszadók 60 %-a ezt tette a következő lényeges helyre. A pontos összeg fizetéskori levonását 7,5%

tartotta a legfontosabbnak, náluk a biztonság nem kapott kiemelt szerepet, voltak ugyanakkora fajsúlyú más jellemzők is. A tranzakcióról kapott üzenetet legfontosabbnak ítéelő válaszadók átlagéletkora a legalacsonyabb (28. táblázat), és legkisebb közöttük a nyugdíjasok aránya. Míg a bankköltséget és a pontos összeget előtérbe helyezőknel számottevő különbség nincs a nemek között, addig az SMS-sel tranzakciójukat követők között 8,8 százalékponttal magasabb a fizikai dolgozók aránya.

A pénzügyi ismeretek teljesítésében van különbség attól függően, hogy választ-e az illető digitális fizetési módot. Akik nem élnek ezzel a lehetőséggel, az eredményeik átlagosan 26,9-32,5 százalékponttal alacsonyabbak azon elektronikusan fizetőkhez képest, akik a biztonságot tartották kiemelt szerepű tényezőnek (95 százalékos megbízhatósági-szinten).

28. táblázat A digitális fizetési módok motivációit választók néhány jellemzője

Megnevezés	Biztonságos	Költség-mentes	SMS-értesítés tranzakcióról	Pontos összeglevonás
Átlagéletkor (év)	43,9	44,8	40,9	43,5
Diplomások aránya (%)	29,5	21,4	20,0	20,5
Érettségizettek aránya (%)	69,9	56,3	62,2	64,1
Szellemi dolgozók aránya (%)	44,9	37,5	35,6	33,3
Nyugdíjasok aránya (%)	12,5	12,5	6,7	20,5
Városban élők aránya (%)	76,7	72,3	82,2	66,7
Alföldön élők aránya (%)	30,7	23,2	46,7	41,0
Bankfióki ellátottság (%)	87,5	91,1	68,9	87,2

*Forrás:* Saját számítás

A digitális fizetési módok választásáról elmondható, hogy a fiatalabbak és a magasabb végzettségű, leginkább szellemi dolgozók preferálják nagyobb mértékben az elektronikus eljárásokat. A készpénzhasználatot előnyben részesítők között az abban bízók és a digitális módokkal szemben bizalmatlanok közé elsősorban az idősebb, inaktív gazdasági szereplők tartoznak. Az elektronikus fizetési módok piacára vannak potenciális ügyfelek, hiszen a válaszadók nagy hányada csak azért fizet bankjeggyel vagy érmével, mert nem volt lehetősége a digitális szolgáltatásokat használni.

Vizsgáltam a készpénzes és digitális fizetési módok motivációit, valamint a pénzügyi ismeretek és a digitális kompetenciák szintje közötti összefüggést is (29. táblázat). A készpénzfizetés motivációit firtató kérdésre az összes válaszadó közel fele nem válaszolt, vagy azt jelölte meg, hogy csupán azért használja ezt, mert másra nincs

módja (2019 nyarán készült a felmérés, azóta elterjedtebb az elektronikus kiegyenlítés lehetősége). Ők a pénzügyi ismeretek terén az átlagos 68,5%-nál jobban teljesítettek (75,0%), míg digitális kompetencia-szintjük közel 5 százalékponttal meghaladja az átlagot (40,0%). Akik a készpénzfizetésben bíznak – bár alacsony arányban voltak ilyenek -, legrosszabb eredményt nyújtottak a két tudásteszten. A digitális fizetési mód legfőbb motivációjának a biztonságosságot első helyre sorolók érték el legjobb eredményeket az ismeretek és a digitális kompetenciák témakörében, az elektronikus fizetést elutasítók kerültek a rangsor másik végére.

29. táblázat Fizetési módozatok motivációi, pénzügyi tudásszint és a digitális kompetenciák nivója

Készpénzfizetés motivációi	Összes	Digitális eszközzel rendelkező	Pénzügyi ismeretek	Digitális kompetenciák
	válaszadók megoszlása		terén elért eredmény (%)	
Nem válaszolt	7,38%	8,84%	81,99	58,4
Sok helyen csak így lehet fizetni	43,11%	47,67%	73,83	42,33
Nem bízom a digitális módozatokban	8,74%	6,05%	64,09	32,39
Gyors	20,00%	19,53%	63,72	39,03
Pénzügyek nyomon követésében segít	18,64%	16,05%	60,31	28,82
Biztonságos	2,14%	1,86%	49,28	26,58
Digitális fizetési módok motivációja	Összes	Digitális eszközzel rendelkező	Pénzügyi ismeretek	Digitális kompetenciák
	válaszadók megoszlása		terén elért eredmény (%)	
Nem válaszolt	27,77%	15,35%	47,81	23,27
Első a biztonság	34,17%	40,23%	78,59	45,75
Második a biztonság	8,74%	10,47%	76,26	41,97
Harmadik a biztonság	26,05%	25,12%	76,79	41,55
Negyedik a biztonság	9,07%	8,84%	66,26	36,64

Forrás: Saját számítás

**A digitális fizetési módozatok választásánál legfontosabb szempont a szolgáltatásba, a szolgáltatóba vetett bizalom, tehát igazolódott negyedik hipotézisem (H4).** Látható, hogy a tudás felvértez az ismeretlennel szemben, és amiről tájékozottak vagyunk, azt inkább elfogadjuk. A digitális szolgáltatások használatának gyakoriságát a bizalmatlanság csökkentésével, megfelelő információk megszerzésével lehet fokozni.

## Pénzügyek követése

Célszerű, ha a pénzügyek permanens követése megvalósul. Fontos tudnunk, hogy mi az, amit folyamatosan megengedhetünk magunknak, van-e célunk, amire tartalékolunk, esetleg pénzzavar, likviditási probléma esetén képesek vagyunk-e saját erőből megbirkózni a problémákkal vagy kénytelenek és képesek vagyunk-e hitelt felvenni. Az anyagi meglepetések elkerülése tehát fontos, ami részben tapasztalható a válaszadók feleleteiből. A felmérés során a készpénzfizetést választók ötöde, míg a pénzügyeiket digitális úton intézők valamivel több, mint negyede (28 %) emelte ki, hogy a kifizetései során fontos a saját anyagi helyzet kontrollálása.

A válaszadók háromnegyede odafigyel a bevételeire és a kiadásaira, és 81,7 % nyilatkozott úgy, követi is ezek alakulását. Közel harmaduk (35 %) veszi igénybe a folyószámlához kapcsolódó egyik szolgáltatást, és kap SMS-t a tranzakciókról; 83,5 % körültekintő, és nagy összegű kiadások előtt készít előkalkulációt. A vizsgált személyek alátámasztják a nemzetközi felmérések tapasztalatait, miszerint a 2010-es OECD felmérésben még a magyar válaszadók 86, 2015-ben már csak 75%-a nyilatkozott úgy (az átlagos 80%-kal szemben), hogy mérlegeli a pénzügyi lehetőségeit azelőtt, mielőtt egy termék megvásárol. Pénzügyek folyamatos követése a nemzetközi átlag szerint a vizsgált egyének 72%-ára volt jellemző 2015-ben, amit Magyarország (a 70%-os arányt lerontva) 56%-ra teljesített (POTÓCZKI [2017]).

A bevételekről és kiadásokról háztartási költségvetést a nemzetközi vizsgálatban részt vevő magyarok 27%-a készített 2015-ben, ami meglehetősen távol van az átlagos 59%-tól és ezzel a rangsorban az utolsó helyen állt hazánk (POTÓCZKI [2017]). A mintába került egyének 25,6 %-a él folyamatosan ezzel a lehetőséggel. Közel kétharmaduk (64,12 %) papíron követi pénzügyeit, az Excel programot hívja segítségül 30,53 %, és a legkorszerűbb mobilapplikációs eljárást csupán 5,34 %-uk használja. A tapasztalat, a figyelem is segíthetett abban, hogy a költségvetést készítőik közel 10 százalékponttal eredményesebbek (79,35 és 69,92%) a pénzügyi ismeretek teljesítésében a háztartási költségvetést nem vezetőknél.

A bevételeiket és kiadásait írásban számszerűsítők némileg idősebbek azoknál, akik nem vezetnek kimutatást pénzügyeikről, átlagéletkoruk 5 évvel magasabb. A költségvetést folyamatosan vezetőik között 7,8 százalékponttal magasabb a nők, 11,3 százalékponttal nagyobb a diplomások rátája a nem vezetőkéhez képest, a legfeljebb

nyolc általánost végzettké pedig 7,1 százalékponttal alacsonyabb. Az ország keleti régióiban élők majdnem a felét (45,1%) teszik ki a nyilvántartást nem vezetőknél, míg a költségvetést készítőknél kevesebb, mint negyedét (24,2%).

A pénzügyi ismeretek, a kapcsolódó kompetenciák és a hozzáállás a digitális pénzügyi szolgáltatások használatában fejeződik ki. A következőkben a megkérdezettek elektronikus termékek ismeretével, használati gyakoriságával ismerkedhet meg az olvasó.

#### **4.4 Digitális pénzügyi termékek birtoklása és szolgáltatások használata**

A globalizálódó digitalizáció a pénzpiacokon is érezhető hatását, ami az elektronikus banki termékek egyre bővülő kínálatát vonja maga után. A már régóta bevezetett szolgáltatások mellett újakat sorát próbálják a cégek bevezetni és elfogadtatni az ügyfelekkel, ezek használatának gyakoriságát kutattam.

A pénzügyi termékek használata mindennapi életünk szerves részét képezi, aminek előfeltétele, hogy az egyének birtokolják vagy használják azokat. Az OECD felmérésekben a vizsgált 30 ország átlagát tekintve a fizetési eszközök elterjedtsége 75% körüli, ezt a szintet érték el a magyar válaszadók. A megkérdezettek mintegy 60%-a bírt megtakarítással, a biztosítások és a hiteltermékek aránya közelítőleg 50%. Magyarországon minden téren érdemi lemaradás tapasztalható: a biztosítások aránya valamivel 40% feletti, a hiteltermékeké viszont csak 28%-os, a megtakarításoké pedig még ennél is alacsonyabb, 22%, ami alig több mint harmada az átlagnak. Ez utóbbi csekély arány annak is köszönhető, hogy hazánkban elterjedt, készpénzben történő takarékoskodást a nemzetközi felmérés módszertana nem tekinti valódi megtakarításnak (POTÓCZKI [2017]).

Több típusnál vizsgáltam pénzügyi termékek birtoklását. Első kategóriába a folyószámlát, a bank- és hitelkártyát soroltam; a másik fogalomkörben a megtakarításokat vettem számba.

#### **Folyószámla, bankkártya, hitelkártya**

Személyes pénzügyeink intézését nagymértékben megkönnyítik a digitális pénzügyi eszközök. Az egyik legalapvetőbb a lakossági **folyószámla**, aminek birtoklásáról a válaszadók 83,5 %-a nyilatkozott pozitívan. Ezzel a pénzügyi termékkel

jellemzően a 21 és 70 év közöttiek rendelkeznek (91,3 %), a folyószámlát birtoklók között a férfiak és a nők aránya 5%-os szignifikancia-szinten nem tér el. A legalacsonyabb iskolai végzettségűeknél a nemek között eltérés szinte elhanyagolható, a magasabban iskolázottak között mindenhol nagyobb a nők rátája, a diplomásoknál minden hölgy rendelkezik ezzel a termékkel, azonban a különbség nem tekinthető szignifikánsnak. Az ország észak-keleti részében a folyószámla-penetráció jelentősen alacsonyabb az országosnál, ott a válaszadók 44,7%-a birtokolja ezt a pénzügyi terméket.

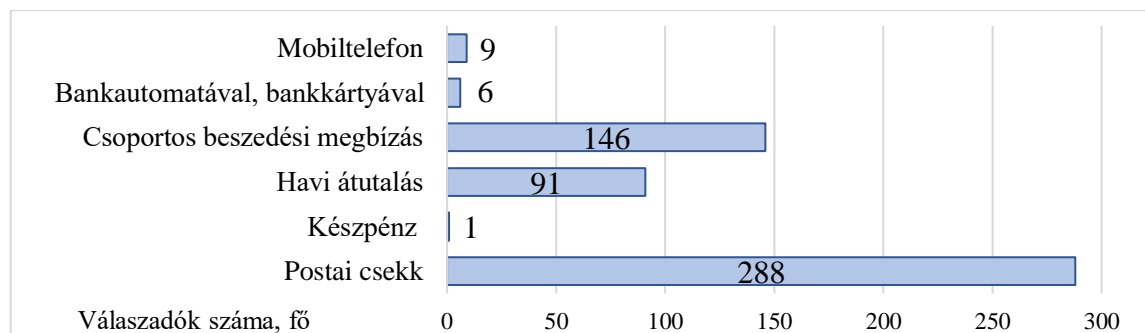
Az üzletekben is mind gyakoribb elektronikus fizetési mód elterjedtsége, az érintéses fizetés egyszerűsége maga után vonta a **bankkártya** használat emelkedését. Az egyetemest, főiskolát végzett, folyószámlával rendelkezők szinte mindegyikének (96,9 %) bankkártyája is van. A középiskolát végzettek 86,5 %-a rendelkezik mindkét pénzügyi termékkel, a maximum alapfokon iskolázottak 57,9 %-a, összességében a kérdőív alanyainak 79,4 %-a. A területi összefüggések nagyon hasonlítanak a folyószámlatulajdonlás esetén tapasztaltnak. **Hitelkártyával** csupán a válaszadók 13 %-a bír, mely arány megegyezik a Global Findex kimutatásában szereplő, 15 év feletti lakosokra vonatkozó adattal. A pénzügyi instrumentumként vizsgált kérdések alapján tapasztalható volt az edukáció szintjének hatása, miszerint minimum középiskolai tanulmányok abszolválása esetén a válaszadók nagyobb arányban birtokolnak kettő vagy három terméket a vizsgáltak közül.

Elsőként a **fizetések folyószámlára érkezését** vizsgáltam. A rendszeres bevételt nélkülözők (kitöltők 5,8 %-a) közel fele (48,4 %) olyan 20 év alatti válaszadó, akinek folyószámlája sincsen. Bár a megkérdezettek 16,5 %-a nyilatkozott úgy, hogy nem rendelkezik folyószámlával, a válaszadók 21,6 %-a kizárólag készpénzben kapja járandóságát, 5,7 %-uknak számlára és kézbe is érkezik az összeg. A két arány eltérése több dologgal is összefügg. Egyrészt a folyószámlával nem rendelkezők nagy hányada 65 éves vagy annál idősebb (44,71 %), másrészt 48,2 %-uk nyugdíjas, míg a számlát birtokló egyének háromnegyede aktív korú, 21 és 60 év közötti. Jellemzően sok munkáltató az alkalmazottak járandóságát folyószámlára utalja, míg a nyugdíjak ilyen módon való érkeztetésének kötelező bevezetéséről tett javaslat nem talált egyértelmű támogatottságot az érintettek körében. A diplomások zöme (90,8%), a legfeljebb nyolc általános osztályt elvégzettek kevesebb, mint fele (44,5%) folyószámlára kapja járandóságát, a fizetésüket elektronikus úton kapók közel háromnegyede (73,8%)

városban él. Míg országszerte ez az arány kétharmad és 76% között mozog, az észak-keleti országrészben a ráta csupán 30,3%.

A beérkezett jövedelem nagy részét (19,25%) a háztartások hazánkban a lakásfenntartásra fordítják (KSH 2.2.3.4.), ezzel kapcsolatban azt vizsgáltam, hogy a **közüzemi díjak kiegyenlítésének** mely módját/módjait (33. ábra) választják a megkérdezettek. (Az ábrán szereplő választások összege meghaladja a megkérdezettek létszámát, mert volt olyan egyén, aki többféle módozat alkalmazásával fizeti be havi számláit.) A kitöltők közel 85 %-a rendelkezik folyószámlával, mégis a válaszadók több, mint fele (52,4 %) kizárólag sárga postai csekken fizeti be a rezsiköltségeit, pedig a csakis így kiegyenlítő vidéki lakosok kétharmada, a városiak háromnegyede választhatná a kényelmesebb banki szolgáltatásokat a postai sorban állás helyett. Második „legnépszerűbb” egyedüli kiegyenlítési mód a csoportos beszedési megbízás, az erre szavazók alig több, mint negyede él vidéken. Számottevő arányban (15,3 %) havi átutalással róják le a fizetési kötelezettségeiket a szolgáltatók felé, akiknek majdnem négyötöde (78,5 %) városban él.

33. ábra Válaszadók száma a közüzemi díjak fizetési módjainak választása szerint



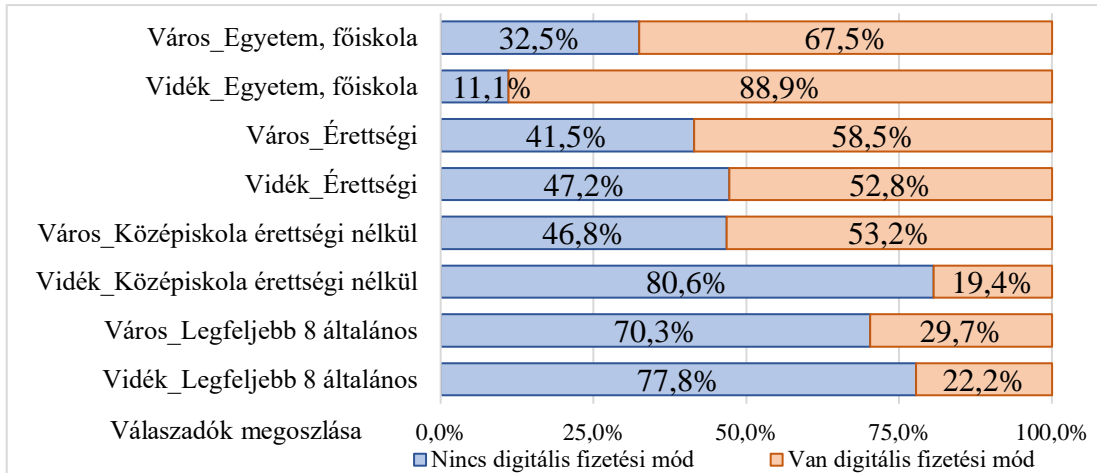
*Forrás:* Saját számítás

Az összes válaszadó 47,6 %-a választott egyáltalán valamilyen digitális (nem csekk és készpénz) fizetési módot a rezsikifizetésére, a városokban ez a válaszadók valamivel több, mint a fele (51,6%), azonban a községekben az arány csak 37,2%. Befolyásoló tényező az is, hogy az illető milyen iskolai végzettséggel rendelkezik (az összes válaszadóra vonatkozó Cramer-mutató értéke 0,335,  $p=0,000$  mellett).

Míg a városokban bármilyen középiskola elvégzése esetén a kitöltők több, mint fele használ valamilyen digitális pénzügyi terméket számlájának kiegyenlítéséhez, addig a vidéken élőknel ezt a határt minimum érettségi megszerzésénél lehet tapasztalni (34. ábra). A szorossági mutatók is ezt tükrözik:  $C_{\text{város}}=0,286$ ,  $C_{\text{vidék}}=0,484$ ,  $p=0,000$

mellett. A válaszadók gazdasági aktivitása, foglalkozásának jellege szignifikáns tényező a közüzemi díjak kiegyenlítési módjának választásában ( $p=0,000$  mellett  $C=0,301$ ).

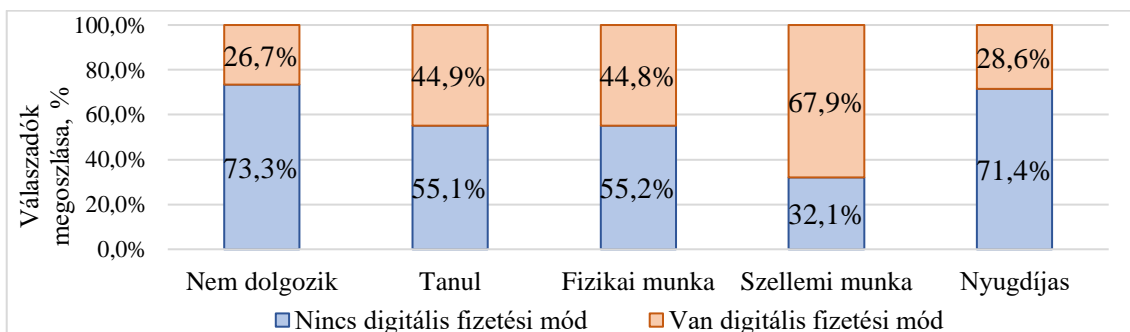
34. ábra Digitális és nem digitális fizetési módokat választók megoszlása iskolai végzettség és település-fejlettség szerint



Forrás: Saját számítás

A nem digitális módozatokat (leginkább postai csekk) főleg a munkával nem rendelkezők és a nyugdíjasok választják (35. ábra). Ez utóbbi csoport tagjainak, vagyis a jelenleg inaktív válaszadóknak nagyrészt nincs is folyószámlája, másrészt a befizetések időzítése személyre szabott lehet az adott hónapban, igazodva az egyén aktuális likviditási helyzetéhez. A digitális pénzügyi eszközök előtérbe helyezése a szellemi munkát végzőkre jellemzőbb. A válaszadók neme nem befolyásoló tényező, nincs szignifikáns eltérés a fizetési módok választásában a férfiak és a nők között.

35. ábra Válaszadók megoszlása foglalkozás és a közüzemi számlák kiegyenlítési módja szerint



Forrás: Saját számítás

Az életkori eltérések sem számottevők, mind vidéken, mind a városokban a digitális kiegyenlítési módozatokkal élők körülbelül 80 %-a 21 és 60 év közötti, a



készpénzes kiegyenlítést választók harmada mindkét település-fejlettségi szinten 60 év feletti.

Nem várt kiadások, munkából történő kiesés, tartós betegség esetén fontos, hogy rendelkezünk némi  **megtakarítással**, ami átsegít a nehéz életperióduson. A hirtelen keletkező pénzzavar megelőzhető a pénzügyek tudatos tervezésével, amibe a rövid és hosszú távú gazdasági célok megfogalmazása elengedhetetlen. Fontos megtalálni az egyensúlyt a befektetések nagysága, hozama, likviditása között, sok esetben célszerű a több lábon állás. A pénzügyi kultúrára vonatkozó 2015. évi OECD-felmérés szerint hazánk az előrelátó öngondoskodás terén sereghajó a vizsgált országok között: a felnőtt lakosság 27 %-a aktív megtakarító, míg a kutatásban részt vett és az OECD országokban az arányok jóval magasabbak (rendre 58 és 63 %) voltak (OECD [2015]). A válaszadók 55,1 %-a rendelkezik valamilyen fajta megtakarítással, ami meghaladja az említett felmérés arányát, azonban az OECD vizsgáltatok módszertana azonban a készpénzes megtakarítást nem a sorolja befektetési formák közé. Ennek következtében a lakossági felmérésben szereplők esetében még a nemzetközileg tapasztalt alacsony rátához képest is rosszabb a tartalékolók aránya. Az összegyűjtött pénzzel nem rendelkezők között nagyobb az alacsonyabb végzettségűek aránya, míg a megtakarítók közel hatvan százaléka legalább érettségit tett. A diplomás férfiak takarékoskodtak legnagyobb arányban, több mint négyötödük tett félre.

A „legnépszerűbb” megtakarítási mód a készpénzes, melynek – a hátrányok mellett – vannak előnyei: azonnal hozzáférhető, nem terheli banki kezelési költség. Készpénzes megtakarítása a válaszadók 44 %-ának van, az egyetlen típusú megtakarítást abszolválók 69,61 %-a kizárólag ezt a formát választotta. Nemenként és edukációs szintenként közel azonos arányban – közelítőleg 35 és 50 % között – mozog a ráta. Az ebben a formában tartalékolók kormegoszlása szinte megegyezik az összes megtakarítóéval. A negyven év fölöttiek közül került ki az összes készpénzes megtakarító közel háromnegyede, közel harmaduk elmúlt 60 éves. A 40 évnél idősebbek közel háromnegyede (73,4 %) járandóságát folyószámlán (is) kapja, 77,1 %-uknak bankkártyája is van – tehát használ digitális pénzügyi eszközt –, tartalékolásnál mégis a készpénzt részesíti előnyben.

A csak nem készpénzben megtakarítók kormegoszlása némiképp eltérő mintázatot mutat. A 40-60 éves korcsoportból kerültek ki legnagyobb arányban (48,4%)

olyan egyének, akik készpénzben nem, de más formában takarékoskodnak. A nyugdíjkorhatárt elért válaszadók erősen lemaradtak az elektronikus tartalékolás terén, viszont a fiatalabbak részaránya kevésbé szakadt le a középkorúakétól.

Az Egységesített Betéti Kamatláb Mutató (EBKM) biztosít lehetőséget a különböző (akár eltérő bázison meghatározott) befektetési termékek jövedelmezőségének összehasonlítására. A lekötött betétek viszonylag alacsony EBKM-mel rendelkeznek. A válaszadók között ez a befektetési forma nem túl népszerű, 18 %-uk választotta. Az állampapírba történő befektetés tényére vonatkozó kérdés esetében mindössze a megkérdezettek 11,7 %-a adott igenlő választ. A csoportba kerülők alacsony száma miatt messzemenő következtetéseket nem lehet levonni. A viszonylag alacsonyabb hozamot biztosító befektetési lehetőségeknél vannak nagyobb hozadékú papírok, de ezek vásárlásakor magasabb kockázatot is kell vállalni. A jelenben megvásárolt értékpapírok után kapott összeget jelentősen befolyásolhatja a piaci környezet, ami sok esetben nem kiszámítható ingadozásokat (is) okozhat, esetleg negatív hozamot is. A megkérdezettek csupán 3,5 %-a vállalta pénzének részvénybe és kötvénybe fektetését, és közel háromnegyedük felsőfokú végzettséggel bír. A csoport elemszáma (18 fő) annyira alacsony, hogy további elemzésnek nem látom értelmét.

Szakértők véleménye alapján a mai gazdasági és demográfiai helyzet alapján néhány év múlva kizárólag az állami nyugdíj egyre kevésbé tudja fedezni a megélhetést, ezért szükséges valamilyen szintű nyugdíj-előtakarékossági formában félretenni az egyéneknek. Azt kiegészítendő léteznek piaci alapon működő megtakarítási formák: önkéntes nyugdíjpénztárak, nyugdíj-előtakarékossági számlák és nyugdíjbiztosítások; az ezekben való tartalékolást az állam különféle adókedvezményekkel igyekszik ösztönözni.

Az Önkéntes Pénztárak Országos Szövetsége (ÖPOSZ) megbízásából 2016-ban elvégzett, nyugdíjakkal kapcsolatos, 25 és 60 év közötti egyének válaszai alapján megállapítható, hogy a megkérdezettek 48%-a rendelkezett valamilyen nyugdíjcélra is felhasználható megtakarítással, 32%-uk kifejezetten erre a célra tett félre, 24%-uk volt tag önkéntes nyugdíjpénztárban. Az OECD felmérés a 18 és 79 éves korosztályra terjedt ki, ott a magyarok 22%-a tartalékolta nyugdíjas éveire (POTÓCZKI [2017]). Az öregségi nyugellátás érdembeli kiegészítéséhez érdemes minél hamarabb félretenni valamilyen formában, ennek ellenére az általam megkérdezettek 18,6 %-a választotta csak a megtakarítás jövőre szóló öngondoskodási formáját. A hetven év felettiiek egyáltalán nem

rendelkeznek efféle termékkel, és a nyugdíjkorhatár körüliek is elenyésző arányban vannak. A nyugdíj mellé célzottan félretEVők közel 70 %-a 40-60 év közötti személy, de nem tudható, hogy milyen régen kezdték meg a takarékoskodást idős korukra. A nyugdíjcélú megtakarítással rendelkező, 40 évnél fiatalabbak a válaszadók 5 %-át sem teszik ki. Míg a fővárosban az öregségükre félretEVők aránya 13,8%, ezt meghaladja a Dunántúlon élőké (31,5%), de jelentősen elmarad az Alföld lakossága (7,32%).

Az ÖPOSZ-felmérésben az derült ki, hogy akik nem képeznek nyugdíjcélú megtakarításokat, ennek okaként leginkább a következők valamelyikét nevezték meg (több választ is lehetett adni): kevésnek tartja ehhez a jövedelmét (78%), úgysem éri meg a nyugdíjas kort (24%), bízik az állami nyugdíjban (21%), szeretne megtakarítani, de halogatja (15%), nem ismer nyugdíj célú megtakarítási formulát (13%), terve szerint nyugdíjasként is fog dolgozni (12%), nem ért a nyugdíj-jellegű megtakarításokhoz (7%) (POTÓCZKI [2017]). Az alacsony nyugdíjcélú megtakarítási hajlandóság okait nem vizsgáltam, de vélhetőleg az okok az idézett vizsgálat óta változatlanok.

A pénzügyi tudatosság fontos eleme, hogy az anyagi biztonság megvalósuljon, lehetőleg minden élethelyzetben. A különféle célok – váratlan kiadás fedezete, időskori gondoskodás – más-más követelményeket támasztanak a tartalékokkal szemben (likviditás, hozam nagyság), ami a megtakarítási termékek közötti diverzifikációval valósítható meg. A nemek között nincs számottevő különbség a birtokolt megtakarítások számában, viszont az iskolázottság befolyással bír: több lábon álló befektetésekre a magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők támaszkodnak. A csak készpénzes megtakarítóknak alig több, mint a tizede diplomás, a diplomások aránya azok között a legmagasabb, akik legalább három tartalékolási eszközzel bírnak a megkérdezettek közül.

30. táblázat Egyes megtakarítási formák aránya földrajzi megosztottság szerint (%)

Megnevezés	Budapest	Dunántúl	Alföld	Együtt
Van megtakarítása	53,2	57,9	53,2	55,1
Csak készpénzes megtakarítása van.	44,7	47,7	37,6	43,1
Készpénzes és nem készpénzes együtt	17,00	26,9	13,2	19,6
Van nem készpénzes megtakarítása	21,3	33,8	17,1	24,9
Nyugdíjcélú megtakarítás	13,8	31,5	7,32	18,6
Lekötött betét	13,8	20,4	18,5	18,4
Állampapír	12,8	12,00	10,7	11,7
Részvény/kötvény	6,4	3,7	2,0	3,5
Csak nem készpénzes megtakarítás	8,5	10,2	15,60	12,0

Forrás: Saját számítás

A megtakarítási termékek birtoklása terén is látható az ország kelet-nyugati megosztottsága (30. táblázat). A félretett pénzösszegek többféle módozatban történő tartalékolása – készpénzes és nem készpénzes – a Dunántúlon jellemzőbb, és itt magasabb a nyugdíjcélú öngondoskodók rátája is. Az alföldi lakosok ezen a téren is, valamint a részvény/kötvény birtoklásának kategóriájában jelentősen alacsonyabb részarányt képviselnek.

Saját egészségünk, életünk, megszerzett vagyontárgyaink védelme elengedhetetlen, hiszen az ezekben bekövetkezett esetleges károk hosszú távú negatív hatással lehetnek jóllétünkre és jólétünkre. Az előre nem látott veszteségek majdani enyhítése céljából a megfelelő **biztosítási termék** kiválasztása csökkentheti a megrongálódott tárgyak pótlását. Nemzetközi szinten biztosítási termékek birtoklása terén a magyar lakosság 43 %-ot ért el, ami alacsonyabb a vizsgált országok (51 %) és az OECD államok (64 %) átlagainál (OECD [2015]). A megkérdezett mintában a válaszadók között a biztosítással rendelkezők aránya (69,5 %) meghaladja pár évvel ezelőtti hazai eredményt.

Magyarországon – szemben sok más európai országgal, ahol jellemző a lakásbérlet – elterjedt a lakóingatlanok magántulajdona. A háztartások legnagyobb vagyoni értékének biztonsága sok ember számára fontos; a megkérdezettek 62,3 %-ának van lakásbiztosítása. Minden végzettség kategóriában a nők aránya magasabb, tíz és húsz százalékpont közötti különbséggel. Életbiztosítással a válaszadók csupán 23 %-a rendelkezik, itt is nagyobb arányban szerepelnek a nők; és kiemelten a magasabb végzettségi szinteken. A kötelező gépjármű felelősségbiztosításon túl opcionális lehetőség a gépjármű tulajdonosok számára, hogy CASCO biztosítást kössenek. A saját személygépkocsival rendelkezők 46,4 %-a bír a járműbiztosítások ezen formájával (ez az összes válaszadó 23,3 %-a), a biztosítottak több, mint fele (58,3 %) férfi. Ez abból a szempontból nem meglepő, hogy ők a személygépkocsiknak is ugyanekkora hányadával rendelkeznek.

A pénzügyek területén megvalósuló digitalizáció újabb és újabb szolgáltatásokat eredményez, melyek közül néhányat az ismeretét, illetve használatának gyakoriságát vizsgáltam. Az alábbi **kiemelt modern digitális pénzügyi szolgáltatások** kerültek a kérdőívbe:

- Telebank - telefonos banki szolgáltatás;

- Netbank - internet segítségével működő banki szolgáltatási platform;
- Mobilbank - mobiltelefonos banki szolgáltatás lakossági bankkártyával rendelkező ügyfelek részére;
- Paypass - érintőkártya;
- Mobilfizetés - mobileszközbe digitalizált bankkártya;
- Mobil pénztárca – az eredeti kártyaszámból egy titkosított kártyaszám (token) generálódik, amit a mobiltelefon tárol; és ezzel csak egyszer lehet fizetni. A token biztosítja, hogy ne lehessen "lehallgatni" a tranzakciót, és a fizetéshez nincsen szükség élő netkapcsolatra sem.

A pandémia előtt felmért szokások azt tükrözik, hogy a paypass és a netbankot a válaszadók, a digitális eszközzel rendelkezők nagyobb hányada használta, legkevésbé a mobilpénztárca volt elterjedt 2019. nyarán. Mobilbankot, a telebank szolgáltatást és a mobilfizetést közel azonos arányban vették igénybe (31. táblázat) a megkérdezettek.

31. táblázat Kiemelt digitális pénzügyi szolgáltatást igénybe vevők aránya (%)

Pénzügyi szolgáltatás / Használók aránya	Összes válaszadóból	Digitális eszközzel rendelkezőkből
Paypass	54,95%	65,12%
Netbank	52,82%	63,26%
Mobilbank	20,58%	24,65%
Telebank	16,70%	19,30%
Mobilfizetés	15,92%	19,07%
Mobilpénztárca	2,14%	2,56%

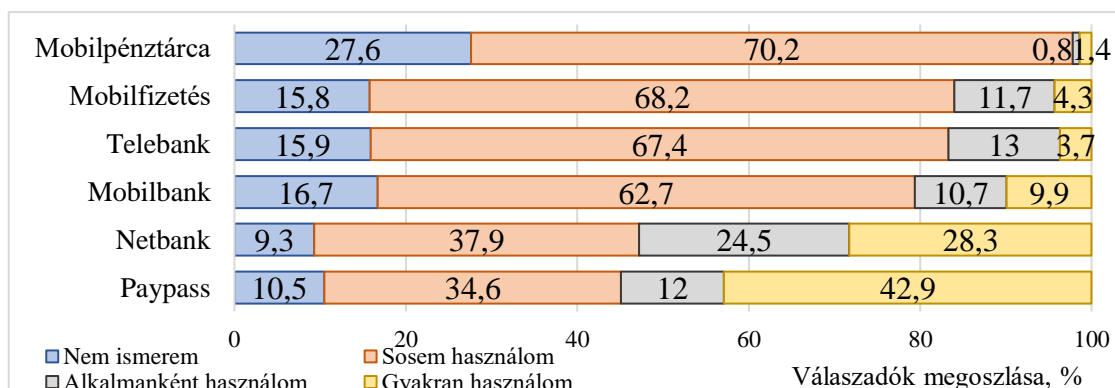
*Forrás:* Saját számítás

A válaszadók 6,4 %-a számára mindegyik vizsgált digitális pénzügyi szolgáltatás ismeretlen volt, 9,7 %-uk még egyetlen eszközt sem használt ezek közül soha. Alkalmanként és gyakran is jellemzően egy terméket használnak a mintában szereplő egyének, legelterjedtebb a paypass. A mobileszközzel összefüggő szolgáltatások (mobilfizetés, -bank és -pénztárca) között találjuk azokat, melyek leginkább még ismeretlenek a válaszadók körében (36. ábra). Ezeket, illetve a telebank szolgáltatást a megkérdezettek több, mint fele sohasem használta. A fizetési módok között leggyakoribb a paypass és a banki ügyintézés során a netbank alkalmazása jellemző főleg az egyéneknél.

A válaszkategóriákat „pontoztam”, a nem ismerem=0; a sose használok=1; az alkalmi használat kettő, a gyakori három pontot kapott. Vizsgáltam, hogy az adott

digitális pénzügyi szolgáltatás használatáért kapott pont összefügghet-e néhány demográfiai tényezővel.

36. ábra Kiemelt digitális pénzügyi szolgáltatások ismeretének, használatának gyakoriságai



Forrás: Saját számítás

Valószínűsítettem, hogy a nagyobb, általában fejlettebb infrastruktúrával ellátott településtípusokon – mivel ott a pénzügyi ellátottság is magasabb – jellemzőbb az elektronikus szolgáltatások használata. Továbbá feltételeztem, hogy a személyi feltételek (pénzügyi tudás és digitális kompetenciák szintje) erősebb befolyással bírnak a digitális pénzügyi termékek igénybevételére a technikai feltételeknél (banki infrastruktúra és digitális eszköz birtoklása). Elsőként az infrastrukturális hatásokat vettem górcső alá (32. táblázat).

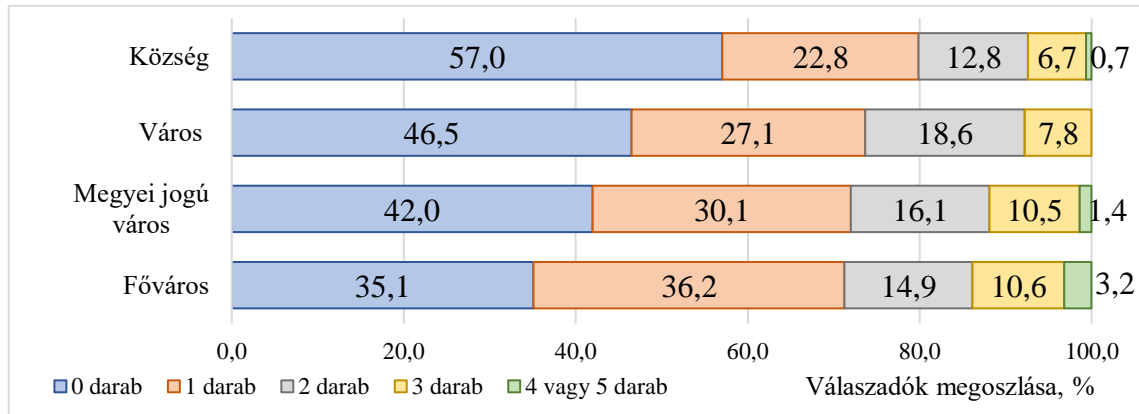
32. táblázat Kiemelt digitális pénzügyi szolgáltatások használata és banki infrastrukturális ellátottság

Megnevezés	Használ	Van bankfiók	Van ATM	Nem használ	Nincs bankfiók	Nincs ATM
Paypass	55,0	82,7	91,5	45,0	17,3	8,5
Netbank	52,8	85,3	92,3	47,2	14,7	7,7
Mobilbank	20,6	91,5	95,3	79,4	8,5	4,7
Telebank	16,7	79,1	90,7	83,3	20,9	9,3
Mobilfizetés	15,9	84,1	91,5	84,1	15,9	8,5
Mobilpénztárca	2,1	81,8	81,8	97,9	18,2	18,2

Forrás: Saját számítás

Bankfiók léte az adott településen csupán a mobilbank-használattal hozható összefüggésbe: ahol van, ott szignifikánsan magasabb a digitális szolgáltatások használatáért kapott pontszám. Az ATM helyi elérhetősége általában kedvezően hat a digitális szolgáltatások alkalmazására (kivéve a mobilfizetést).

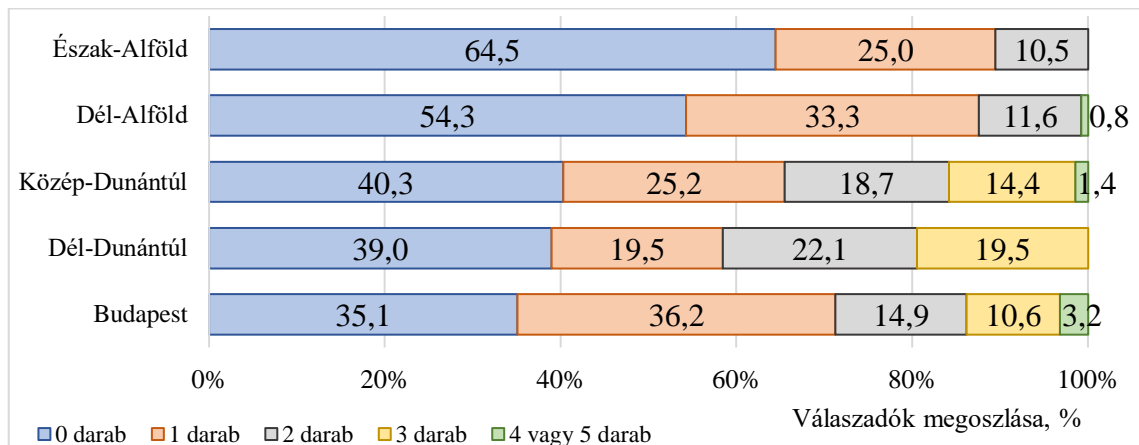
37. ábra Válaszadók megoszlása a használt digitális pénzügyi szolgáltatások száma alapján településtípusonként



Forrás: Saját számítás

Az épített környezet hatása is megmutatkozik: a városokban az eszközhasználat „értékelésén” szignifikánsan magasabb pontot értek el a városban élők, kivétel ez alól a mobilbanki szolgáltatás (37. ábra).

38. ábra Válaszadók megoszlása a használt digitális pénzügyi szolgáltatások száma alapján az egyes régiókban



Forrás: Saját számítás

A földrajzi meghatározottság is szignifikáns hatással bír (38. ábra). Az egyes régiókban nem azonos a használt eszközök száma, és az arányok is eltérnek. Míg az ország nyugati-középső részén lakók minimum 60%-a legalább egy digitális szolgáltatást használ a kiemelték közül, addig a keleti régiókban a lakosság nagyobb hányada egyet sem. A fejlettségi sorrendbe tett régiók és a használt digitális pénzügyi instrumentumok száma között is tapasztalható kapcsolat. A magasabb fejlettségű területeken elterjedtebb a digitális pénzügyi szolgáltatások használata.

33. táblázat A kiemelt digitális pénzügyi szolgáltatásokat használók aránya régiók és településtípusok szerint

Megnevezés	Paypass	Netbank	Mobil-bank	Telebank	Mobil-fizetés	Mobil-pénztárca
Főváros	59,6	62,8	27,7	23,4	29,8	5,3
Megyei jogú város	58,0	54,5	17,5	13,3	16,8	1,4
Egyéb város	57,4	54,3	15,5	17,1	7,8	1,6
Egyéb település	47,0	43,6	23,5	15,4	13,4	1,3
Budapest	59,6	62,8	27,7	23,4	29,8	5,3
Közép-Dunántúl	56,8	64,0	30,9	18,7	10,1	3,6
Dél-Dunántúl	39,5	37,2	20,9	9,3	17,8	0,0
Dél-Alföld	83,1	66,2	11,7	7,8	6,5	0,0
Észak-Alföld	43,4	32,9	1,3	26,3	15,8	1,3

*Forrás: Saját számítás*

Egyrészt a keleti országrészben, másrészt a kistelepüléseken élők használják legkisebb mértékben a vizsgált digitális szolgáltatásokat, a fővárosban az országosan ritkábban alkalmazott termékeket nagyobb arányban próbálják ki az ügyfelek (33. táblázat).

Az elektronikus pénzügyi termékek igénybevétele esetén vajon a technikai (banki és személyes infrastruktúra és eszközök) vagy a személyes feltételek, vagyis a teszteken elért eredmények meghatározó ereje a nagyobb? A vizsgált tényezők összefüggését leíró regresszió-függvény szignifikáns ( $p < 0,05$ ), valós kapcsolat van a használati gyakoriság és a személyi-technikai feltételek között. A tényezőnkénti vizsgálatnál kiderült, hogy legkisebb hatással a pénzügyi infrastruktúra van – ezt a változót a Backward-eljárás el is távolította a modellből, mint nem szignifikáns változót –, a pénzügyi tudás, a digitális kompetenciák és a saját digitális eszköz birtoklása magyarázza nagyrészt az elektronikus szolgáltatások használati gyakoriságának ingadozását. A feltételek külön-külön történő elemzése során kimutathatóan legszorosabb összefüggés a digitális kompetenciákkal van, ezt követi a pénzügyi tudás szintje, majd a pénzügyi szolgáltatások használatához alkalmas készülékek birtoklása.

A digitális eszközökkel rendelkező egyének (77,30%) a teljes megkérdezetti körnél (68,35%) a pénzügyi ismeretek körében magasabb átlageredményt értek el, ehhez



a 40,04%-os digitális kompetencia-szint társult. Nem szabad azonban megfélekedni arról, hogy ez utóbbiak között is van kapcsolat, akár részterületek között is. Egyedül a kommunikáció és együttműködés szegmensben elért eredmény nem volt összefüggésben a pénzügyi tudástervezten tanúsított teljesítménnyel.

Összességében azonban a pénzügyi ismeretek és a digitális kompetenciák szintje pozitív kapcsolatban van egymással (24. táblázata); a megszerzett tudás elektronikus úton a világhálóról történő bővítése gyorsíthatja az ismeretszerzés folyamatát, a digitális eszközhasználat javítja a digitális kompetenciákat. A digitális pénzügyi termékek használatának gyakoriságát e két tényező jelentős részben magyarázza.

**Igazolást nyert ötödik hipotézisem (H5) egy része, miszerint a digitális pénzügyi szolgáltatások használata függ a település méretétől. Megerősítést nyert, hogy az egyének digitális kompetenciái és pénzügyi tudása – mint személyes feltételek – nagyobb hatással vannak a pénzpiaci részvételre, mint a technikai adottságok. Azonban a lakóhely banki infrastrukturális ellátottsági feltételei nem minden digitális pénzügyi szolgáltatás használatának esetében jelentkeznek szignifikáns hatással, tehát a feltevés egy részét cáfolják a vizsgálati eredmények.**

A nemek között – úgy, mint a pénzügyi ismeretek és a kompetenciák terén – nincs szignifikáns különbség a használati arányban az egyes digitális pénzügyi termékeknel. Megvizsgáltam a több digitális terméket igénybe vevők kormegoszlását is. A 21-40 éves korosztály a legfogékonyabb a digitális pénzügyi térben, közel háromnegyedük kettő vagy több digitális pénzügyi szolgáltatást is használ az ezen alfejezetben felsoroltakból. Az aktív korúaknak is még több, mint a fele él a kényelmi lehetőségekkel, azonban az idősek csak kis arányban választják ezeket a módozatokat pénzügyeik intézése során. Az alapvetőnek nevezett (folyószámla, bank- és hitelkártya) termékek birtoklását is figyelembe véve az tapasztalható, hogy a használt digitális pénzügyi termékek, szolgáltatások száma és az életkor között negatív kapcsolat van (korrelációs együttható -0,32), vagyis jellemzőbb a fiatalabb korosztályokra, hogy a mindennapi életben bekapcsolódnak az elektronikus pénzügyvilágba. A kiemelt szolgáltatásokat nem ismerők átlagéletkora a válaszadók közül a legmagasabb, és a gyakori használók jellemzően a legfiatalabbak (34. táblázat). Egyrészt a digitális eszközöket birtoklók átlagéletkora eleve alacsonyabb azoknál, akik nem rendelkeznek az elektronikus pénzügyi szolgáltatások használatára alkalmas eszközzel, mind pénzügyi ismereteik, mind digitális

kompetenciáik magasabbak voltak éltesebb társaikhoz képest. Ezen hatások összességét a mindennapi pénzügyek intézése során a digitális termékek nagyobb fokú igénybevétele testesíti meg.

34. táblázat Digitális pénzügyi szolgáltatásokat használók átlagéletkora (év)

Szolgáltatás/Gyakoriság	Nem ismerem	Sosem használom	Alkalmanként	Gyakran
Paypass	55,9	53,8	42,9	41,3
Netbank	58,7	52,3	41,5	42,0
Mobilbank	51,8	48,7	40,2	36,0
Telebank	51,9	46,8	43,4	51,9
Mobilfizetés	55,1	46,8	42,5	39,7
Mobilpénztárca	51,5	46,1	41,3	31,1

*Forrás:* Saját számítás

Az iskolai végzettségi szintje befolyásolta a pénzügyi ismeretek témakörben adott helyes válaszok arányát, a digitális kompetenciák terén – kivéve a kommunikáció és együttműködés faktort – a magasabban iskolázottak jobb eredményeket értek el. Az elektronikus szolgáltatások igénybevétele (kivéve a mobilpénztárca használata) is némiképp befolyásolja az edukációs szint. Nem csak a felsőfokú végzettség, hanem az érettségi megléte is „ösztönzőleg” hat az új pénzügyi termékek kipróbálására; az iskolázottabbak aktívabban veszik igénybe a digitális szolgáltatásokat, egyedül a mobilpénztárca tekintetében nincs szignifikáns eltérés. Emiatt várható volt, hogy a szellemi foglalkozásúak, illetve a nyelvvizsgával rendelkezők is gyakrabban támogatják mindennapi pénzügyeik intézését a vizsgált termékekkel. A megkérdezettek közelítőleg negyede kettő vagy több termék alkalmazását bejelölte. Az igénybe vett szolgáltatások száma és a bevallott egy főre jutó jövedelem nagysága között közepes, pozitív korreláció tapasztalható (Spearman-féle együttható 0,455), ami nem meglepő, hiszen jellemzően a magasabban iskolázott, szellemi dolgozók fizetése nagyobb, és itt tapasztaltam előnyt az egyes szolgáltatások terén is külön-külön.

A szolgáltatások használatának gyakorisága, a pénzügyi kultúra kérdéskörben feltett kérdésekre adott helyes válaszok aránya és a digitális kompetenciák szintje között van összefüggés. A mobiltelefonra telepíthető pénzügyi applikációkat használók érték el a legmagasabb eredményeket a digitális pénzügyi termékek ismeretében, de a pénzügyi tudásterületekre vonatkozó egyéb kérdések esetén is kiemelkedő teljesítményt nyújtottak azokkal együtt, akik pénzügyeiket netbank igénybevételel bonyolítják (2. melléklet). A

mobilműzeumát gyakran használók az adatbiztonság kivételével (ott a papírt sűrűn használók) minden digitális kompetencia-területen a legjobb arányban választották ki a helyes állításokat. A pénzügyeket mobilbankon, mobilfizetéssel és netbank segítségével megvalósítók nyújtottak – az összes megkérdezethez képest – igen jó teljesítményt (3. melléklet).

Vélhetőleg a pénzügyi tájékozódást (is) gyorsítja és hatékonyá teszi a digitális eszközök alkalmazása, ami a pénzügyi ismeretek bővülését, a kompetenciák erősödését és ezáltal a digitális pénzügyi termékek bátrabb alkalmazását segíti elő. Azonban a digitális eszközzel rendelkezőknek is csak közel kétharmada használja a netbank-szolgáltatást, negyedük a mobilbankot, ötödük a mobilfizetést és a mobilműzeumát alkalmazók aránya még a három százalékot sem érte el.

A kiemelt digitális pénzügyi szolgáltatásokat nagyobb arányban veszik igénybe a városokban, azonban a banki infrastrukturális ellátottsági tényezők nem mindegyik féle termék igénybevételét befolyásolják. A fiatalabb, magasabban iskolázott, inkább szellemi tevékenységet folytatók használják a vizsgált szolgáltatásokat mindennapi pénzügyeik lebonyolításához. Ők jellemzően jobb eredményeket értek el a pénzügyi kultúra kérdéskörében feltett kérdések esetén, és a digitális kompetenciáik is magasabbak.

A lakossági felmérés után kitört világválság valószínűleg megemelte a digitális termékek használatának gyakoriságát, hiszen az eddig vizsgált motivációk mellett újabb is színre lépett: a fertőzés elkerülése. Másrészt biztos van tér az igénybevétel bővülésére, hiszen a digitális pénzügyek biztonságosságába vetett bizalom olyan egyéneknél is megvolt, akik sok esetben azért használták a készpénzes kiegyenlítési módot, mert csak arra volt lehetőségük. 2019 nyara óta jelentősen bővült az elektronikus fizetést lehetővé tevő egységek száma, másrészt a pandémia alatt esetleg kipróbált szolgáltatások kényelmi és gyorsasági előnyeinek megtapasztalása javíthatja a termékek penetrációját, növelheti a bizalmat az újabb innovációk irányában.

A következőkben azt vizsgálom, hogy a lakosság digitális kompetencia-szintjének változása képes-e követni a pénzügyek területén megvalósuló technikai fejlődés mértékét. A nemzetközi DESI (Digital Economy and Society Index) alapján a magyar lakosság internetfelhasználása közelebb került az EU emelkedő átlagához (35. táblázat), a 2019-re vonatkozó 2020. évi jelentésben hazánk a 14. helyet foglalta el (előző évhez képest öt

helyezést javítva). Az EU adataihoz képest a magyarországit a hírek interneten történő elolvasásán túl a szociális kapcsolatok nagy részének világhálón zajlása emelte meg.

35. táblázat A digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő néhány mutató

Megnevezés \ DESI (%)	Magyarország			Összes válaszadó arányában****	Digitális eszközzel rendelkezők
	2017	2018***	2019***		
Internetfelhasználók*	76 (81)	75 (83)	80 (85)	79,8	95,6
Közösségi hálózatok**	84 (65)	86 (65)	86 (65)		
Hírek**	85 (72)	85	84 (72)		
Videóhívások**	59 (46)	60 (49)	75 (60)		
Legalább alapvető digitális készségek*	50 (57)	50	49 (58)	33,4	40,00
Vásárlás**	49 (68)	52 (69)	59 (71)	65,0	77,9
Bankolás**	49 (61)	54 (64)	58 (66)	64,9	77,7

\* magánszemélyek arányában

\*\*\* EU átlag zárójelben

\*\* internetfelhasználók arányában

\*\*\*\* lakossági felmérésben

*Forrás:* EC [2020] <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/hungary>

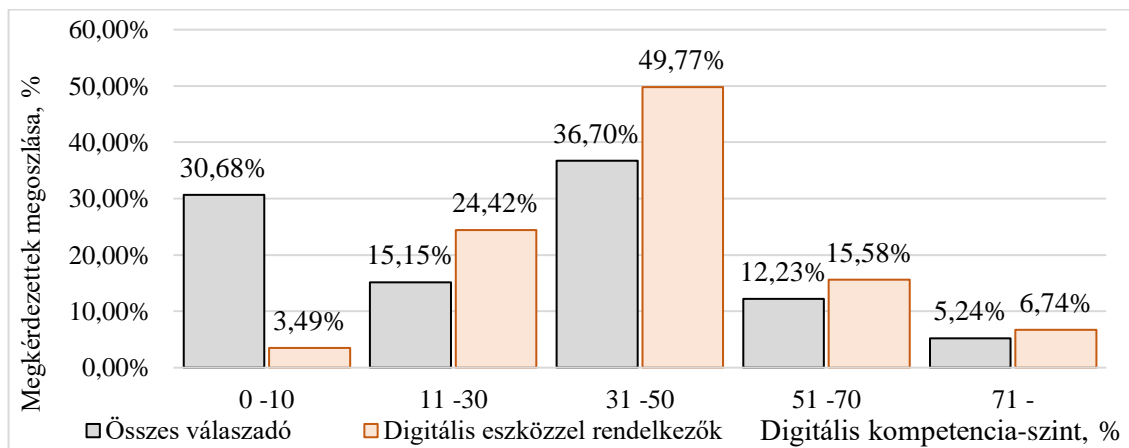
A lakossági lekérdezésben a digitális eszközökkel történő tájékozódás és vásárlás lebonyolítására is irányultak a kérdések, melyek az elektronikus pénzügyi szolgáltatások napi szintű igénybevételéhez egy belépőnek tekinthetők. A lakossági lekérdezésben azokat az egyéneket tekintetem internetfelhasználónak, akik digitális eszközeiket tájékozódásra, ismeretszerzésre is használják. Ez az arány közel azonos a nemzetközi felmérésben tapasztalttal<sup>10</sup>. A válaszadók közel ötöde nem szerez ismereteket a világhálóról, ami közelít a DESI értékéhez; több, mint 80%-uk ezt azért nem teszi, mert nincs hozzá digitális eszköze. Alapvetően tehát a világhálón való részvétel jellemző a lakosokra, azonban a hazai arányt inkább a közösségi hálók használata és a hírolvasás elterjedtsége emeli, a tudatosabb funkciók (vásárlás, bankolás) elmaradnak az EU-s átlagtól.

A nemzetközi vizsgálatból pedig az látszik, hogy a digitális készségek alakulása stagnáló tendenciát mutatott még a pandémia előtti időszakban. A DESI-ben található legalább alapvető digitális készségek sorába a pénzügyek intézéséhez szükséges digitális kompetenciákat soroltam (). A két adat nem vethető teljesen össze, de az látható, hogy ha az általános jártasság nem emelkedik évek óta, akkor a pénzügyek terén sem lesznek túl sikeresek a személyek. A 2019 évi lakossági felmérés alapján a pénzügyekkel összefüggő

<sup>10</sup> Természetesen a nemzetközi DESI mutató és a lakossági felmérésben mért arányok nem vethetők össze teljes mértékben a módszertanok eltérése miatt, csak nagyságrendeket lehet összehasonlítani.

digitális kompetenciák szintje a tranzakciók lebonyolítására alkalmas készülékekkel rendelkezők esetében is csak 40%, az összes válaszadó tekintetében 33,4%. Az OECD-vizsgálatokban a pénzügyi kultúra minimum-szintjéhez (71%) képest a digitális kompetenciák területén nagyon kis arányban lépték meg ezt a szintet (39. ábra).

39. ábra Felmérésben szereplők megoszlása a pénzügyekhez kapcsolódó digitális kompetencia-szint alapján



Forrás: Saját számítás

A magyar lakosság jelen van az online felületeken, szórakozás mellett tájékozódik is, de a digitális kompetenciák alacsony szintje akadályozza a továbblépést bonyolultabb információk összegyűjtésében, rendszerezésében, ezek alapján pedig pénzügyi tranzakciók esetén a felelős döntéshozatalban, majd a lebonyolításában. **Igazolódott hatodik hipotézisem (H6), hogy bár van olyan rétege a népességnek, amely képes követni a technikai fejlődést – akár a pénzügyek területén is –, de a magyar lakosság többsége nem tart lépést a pénzügyi innovációkkal.**

#### 4.5 A megkérdezettek csoportosítása

A pénzügyi kultúra számos területet foglal magában, melyekről igyekeztem vizsgálatomban ismereteket szerezni. Nagyszámú változót kutattam a pénzügyi tudás, magatartás, digitális kompetenciák, motiváció terén, melyek területén elért eredmények között kapcsolatok észlelhetők. A változók minden esetben a helyes válaszok arányát jelentik. A Kaiser-Meyer-Olkin mutató értéke (a KMO-mutató 0 – 1 közötti nagyság lehet) alapján, ami 0,63 ( $0,6 \leq KMO < 0,7$ ), érdemes a változók mögötti látens faktorok feltárása. Speciális faktorelemzést, a főkomponens elemzést futtattam az SPSS segítségével. Az extrakció (faktorkiválasztás) során az elemzés elsődleges célja, hogy maximalizálja a főkomponensek varianciáját. A variancia-hányad módszer (a faktorok a

teljes variancia 62,954 %-át magyarázzák) és a scree-plot (könyökszabály) alapján a faktorok száma négy. A varimax eljárással rotált (tengelyeket derékszögben forgatott) mátrix már nem tartalmaz olyan változókat, melyeknek nincs közük egymáshoz, illetve a faktorokhoz. A forgatás során nem változik a kommunalitás (a közös faktorsúlyok hatása) és az összes magyarázott variancia összege, csak a faktorok sajátértékei, magyarázóereje. A faktoranalízis alapján a pénzügyi műveltség mérésére négy elnevezett látens változó keletkezett, melyekre a maximum és a minimum értékek figyelembevételével megállapított, 0-100 skálán mozgó normalizált átlag tükrözi, hogy az adott faktor mely tulajdonságokban erős (36. táblázat).

Az első – ADATBIZTONSÁGnak elnevezett, legnagyobb súlyú (65,493 %) – faktorba sorolta az SPSS számítása az adatok általános és digitális biztonságával összefüggő változókat, melyek az általános, a pénzügyi és a digitális adatbiztonságot lefedő témakörökből kerültek ki.

A második, még mindig igen fajsúlyos faktorba (63,157 %) a PÉNZÜGYI ISMERETEKkel összefüggő változók kerültek. A megtakarításokkal, hitelekkel, biztosításokkal és nyugdíjjal összefüggő állítások mellett itt szerepet kapott a digitális pénzügyi termékek ismerete is.

A pénzügyi tájékozódással, ismeretszerzéssel összefüggő indikátorokat a statisztikai program összefonta az eszközök biztonságával kapcsolatos változókkal; ennek az INFORMÁCIÓSZERZÉS ÉS ESZKÖZBIZTONSÁG faktornak a súlya 39,299 % lett.

A legkisebb hangsúlyt a KOMMUNIKÁCIÓ elnevezésű faktor kapta, 23,122 %, ahol a pénzügyekkel kapcsolatos interakciókra és együttműködésre vonatkozó változók játszanak szerepet. A kapott, faktorokba sorolt teljesítmény-mutatókat igyekeztem összevetni a válaszadók demográfiai, gazdasági jellemzőivel. K-közép eljárással hat klaszterbe soroltam a válaszadókat, a klaszterekre vonatkozó, keresztábra elemzések segítségével kapott jellemzőket a pénzügyi műveltség terén elért teljesítmény sorrendje alapján ismertetem.

A JÓL KOMMUNIKÁLÓ LEGMAGASABB PÉNZÜGYI MŰVELTSÉGŰEK klaszterbe tartozó egyének értek el **legjobb átlagos eredményt** (85,44 %) a **pénzügyi ismeretek terén** (37. táblázat), annak ellenére, hogy saját érdeklődésüket a pénzügyek iránt kevésbé erőse (70,74 %) jelölték átlagosan. Itt a tagok 10 %-a értékelte azonosan

saját teljesítményéhez mérten az érdeklődését. **Digitális kompetenciák kategóriában a második** legmagasabb átlagot szerezték (66,58%).

36. táblázat Főkomponensek és az eredeti változók közötti korrelációk

Rotált komponens mátrix				
VÁLTOZÓK (témakör kérdéseire adott helyes válaszok aránya)	ADAT- BIZTONSÁG	PÉNZÜGYI ISMERETEK	INFORMÁCIÓ- SZERZÉS ÉS ESZKÖZBIZTONSÁG	KOMMUNI- KÁCIÓ
Megtakarítás	0,076	0,665	0,140	-0,104
Hitel	0,325	0,709	0,176	-0,014
Biztosítás	0,081	0,711	0,077	0,094
Nyugdíj	-0,008	0,627	0,007	0,017
Egyéb pénzügyi ismeret	0,313	0,649	0,233	-0,051
Digitális pénzügyi termékek	0,399	0,464	0,298	-0,151
Kódok együttes megadása, PIN+kártya egy helyen; SMS folyószámla- műveletről	0,845	0,070	0,180	0,073
Általános adatbiztonság	0,776	0,007	0,010	-0,013
Pénzügyi adatbiztonság	0,769	0,269	0,227	0,028
Megtakarítási információszerzés	0,106	0,125	0,818	0,122
Hittel kapcsolatos információszerzés	0,156	0,292	0,714	0,027
Kommunikáció és együttműködés	-0,026	-0,043	-0,064	0,915
Digitális információszerzés	0,110	0,192	0,924	0,072
Digitális kommunikáció és együttműködés	0,054	-0,007	0,071	0,926
Digitális eszközbiztonság	0,090	-0,002	0,564	-0,166
Digitális adatbiztonság	0,701	0,312	0,080	-0,030
Minimum	-3,63082	-3,15831	-1,71196	-1,30367
Maximum	1,91305	1,84238	2,64428	4,33458
Átlag	0	0	0	0
Normalizált átlag*	65,49	63,16	39,30	23,12

Forrás: Saját számítás

$$* \frac{(\bar{x} - x_{min})}{(x_{max} - x_{min})} \cdot 100$$

Ebben a klaszterben volt egyedül némiképp több férfi, de nem szignifikánsan; a tagok átlagéletkora nem tér el a megkérdezettek összességének korától. A **minimum érettségivel rendelkezők legnagyobb aránya** (73,3%) ebben a csoportban tapasztalható és harmaduknak diplomája is van. Ötödük gazdasági végzettséggel felvértelve indult a munkaerőpiacra, és **legmagasabb arányban** szereztek papírt **nyelvtudásukról** (60,0 %). A magasabb végzettség előnyeit kihasználva a **többség** (53,3 %) **szellemi munkát** végez, és csupán 3,3 % volt a vizsgálat idején állás nélkül. A nyugdíjasok aránya itt a legalacsonyabb (6,7 %). Ebben a csoportban legmagasabb (60,0 %) az autótulajdonosok aránya, ami köszönhető az **átlag feletti jövedelemnek** (is). A csoporttagok kissé több, mint harmada (36,7 %) él az Alföldön, és **legmagasabb a városi lakosok aránya** (87,0 %).

A pénzügyi környezet tekintetében megállapítható, hogy ennél a csoportnál a **legmagasabb szintű a lefedettség**: bankfiókot a tagok 93,3; biztosítót 86,7 %-a ér el településén, de azt ATM-ellátottság is magas (93,3 %), átlag feletti. A tagok zömének van folyószámlája (96,7 %) és bankkártyája (93,3 %), a hitelkártya itt is kevésbé népszerű pénzügyi termék (13,3 %). **Legmagasabb** azok aránya, akiknek **minimum két digitális eszköz** van a tulajdonukban (93,3%), és **aktívan használják** is. Információk keresésére mindenki alkalmazza, vásárlást pedig a csoport tagjainak 86,7 %-a bonyolít segítségükkel, legtöbben (50,0 %) ezt két eszközzel is megteszik. Bár magas a csoport pénzügyi ismereteinek szintje, és a kapcsolódó kompetenciák terén is az élbolyban van, **a klasztertagok kétharmada használja csak a kiemelt elektronikus pénzügyi szolgáltatásokat**, legmagasabb (10,0%) a mobilpénztárcát használók aránya (37. táblázat). A klaszterbe tartozó egyének 60,0 %-a digitálisan fizeti a rezsijét, és ugyanekkora azoknak az aránya, akik nem készpénzes megtakarítással (is) bírnak, 13,3 %-uk minimum háromféle tagból álló portfóliót kezel. A CASCO, lakás- és életbiztosítás közül a csoport tagjainak 53,3 %-a minimum kettőt kötött. A klasztertagok közel **negyede** (23,3 %) **figyeli** folyamatos nyilvántartással a **kiadásokat és bevételeket**. Bár nem nagy számosságú a kategória (30 fő), figyelemre méltó, hogy a költségvetést vezetőik **több mint fele digitális segítséggel** (Excel, mobilapplikáció) folytatja ezt a tevékenységet.

BIZTONSÁGOS ESZKÖZÖN JÓL TÁJÉKOZÓDÓK JÓ PÉNZÜGYI MŰVELTSÉGGEL klaszterébe tartozó egyének demográfiai jellemzőiről elmondható, hogy ők a **legfiatalabbak**, átlagéletkoruk a legalacsonyabb (38,6 év), közel 9 évvel alacsonyabb az összes válaszadónál. A nemek arányában nincs szignifikáns eltérés. Ez



a **legképzettebb csoport**, a diplomások aránya kiemelkedő (40,5 %) és minimális a csak általános iskolát végzetteké (5,6 %). A **gazdasági** végzettség (29,0 %) és a **nyelvtudás** ebben a klaszterben a **legerőteljesebb**, a válaszadók majdnem fele (48,3 %) minimum középszinten ismer valamilyen idegen nyelvet. Minden klasztertag rendelkezik munkahellyel, és ebben a csoportban a **legmagasabb a szellemi** dolgozók (56,2 %) és alacsony a nyugdíjasok (5,62 %) aránya. **Legmagasabb egy főre jutó jövedelme** az ide tartozó egyéneknek van, és több, mint felük (56,0 %) saját gépjárművet is birtokol. Közel háromnegyedük (74,0 %) városi lakos, legnagyobb a **fővárosiak** aránya ebben a klaszterben (25,8 %), és **a többség** (61,8 %) a **Dunántúlon** él.

A pénzügyi **környezettel** és termékekkel összefüggő tényezők alapján megállapítható, hogy bankfiók, ATM és biztosító ügyfélszolgálat **átlag feletti** arányban elérhető számukra. Szinte mindenkinek van folyószámlája (97,8 %) és bankkártyája (96,6 %), a hitelkártyát kevésbé preferálják (14,6 % birtokol). A klasztertagok 93,3 %-ának van kettőnél több digitális eszköze, és aktívan is használják ezeket. Információk beszerzésére a csoport több, mint fele (52,8 %) három eszközt is használ, és 95,5% él a digitális vásárlás adta lehetőséggel. Ebben a csoportban a legmagasabb a minimum három eszközön megvalósítók aránya (30,3%).

A pénzügyek iránti saját érdeklődés átlagánál (64,67 %) jóval **magasabb** lett a **pénzügyi ismeretek** terén elért átlagos eredmény (83,50 %), az előbbinél jóval nagyobb volt az ingadozás (49,93 % a relatív szórás, míg az ismereteknél csak 12,76 %). A klasztertagok több, mint harmada (36,7 %) „alul értékelte” a pénzügyi érdeklődését az eredményeihez képest, vagyis jóval magasabb százaléktételeket kaptak a pénzügyi ismeretek terén, mint amennyire saját pénzügyi érdeklődésüket, azok követését, vezetését megítélték. **Digitális kompetenciáik a legjobbak** (71,83%) az e csoportba tartozóknak. Az ismeretek és a kompetenciák területén elért jó teljesítmény visszatükröződik a pénzügyi magatartásukban is: **legmagasabb arányban** (88,8%) **használnak digitális pénzügyi szolgáltatásokat** a kérdőívben felsoroltak közül, leggyakrabban kétfélét, ami a válaszadók 42,7%-ára jellemző. A telebank és a mobilpénztárca kivételével e csoport tagjai a legaktívabb használók a vizsgált szolgáltatások terén (38. táblázat). A legnagyobb arányban (71,9 %) ők bonyolítják közüzemi díjaik kiegyenlítését digitális úton. 71,9 %-nak van nem készpénzes megtakarítása. Ebben a csoportban legjellemzőbb a **kockázat diverzifikálása**, kettőnél több fajta befektetéssel a tagok 46,1 %-a rendelkezik. A tagok majd háromnegyede (73,0 %) biztosított, és közel felük (48,3 %) minimum két biztosítási

módozat birtokosa (a kérdőívben megjelölt CASCO, lakás- és életbiztosítás közül választva). A **nemzetközi felmérésekben tapasztalt aránynál (25 %) jóval magasabb a háztartási költségvetést vezetők rátája (46,1%)**. A bevételeiket és kiadásukat folyamatosan figyelők **kétharmada ezt is digitálisan teszi**, jellemzően Excel program segítségével.

A klaszterelemzésbe digitális eszközzel rendelkező 430 fő került, akik a megkérdezettek több, mint 80%-át képviselték. A MEGFELELŐ PÉNZÜGYI TUDÁS, ALACSONY DIGITÁLIS KOMPETENCIÁK elnevezésű klaszter tagjai közel azonos arányban tartoznak a két nemhez, viszont ők a **legidősebb** (átlagéletkor legidősebb 45,6 év) csoport. Közel harmaduk (32,2 %) legfeljebb az általános iskola 8 osztályát végezte, ötödük érettségit nem adó középiskolába járt, a **diplomások aránya sem túl magas (17,0 %)**. 14,0 % gazdasági jellegű képzésben vett részt, negyedüknek van csupán nyelvvizsgálója, de az is alapfokú. Legalacsonyabb a tanulók aránya (4,2 %), a szellemieknek (30,5 %) közel másfélszerese a fizikaiak aránya (44,9 %). A tagok zöme (96,6 %) dolgozik, átlag **alatti jövedelem** fejében, amiből a válaszadók felének telik saját járműre. Legkisebb a fővárosiak aránya (11,0 %), **közel harmaduk (31,0 %) nem városban él**. Saját településükön legmagasabb (94,9 %) az ATM-mel való ellátottság, a másik két vizsgált szolgáltatási területen (bankfiók és biztosító ügyfélszolgálat) átlag fölötti az elérhetőség. A csoportban legmagasabb a hitelkártyával rendelkezők aránya közel ötödünek (19,5 %) van, folyószámla és bankkártya birtoklása 90,0 % körüli (91,5 és 88,1 %), ami átlagosnak tekinthető. Ebben a kategóriában leggyakoribb (59,3 %), hogy az egyének két digitális eszközt tulajdonolnak, négyötödük (81,4 %) tájékozódás esetén egy vagy két eszközt is használ, 5,9 % viszont ezt egyáltalán nem teszi. 72,0 % vásárol virtuális üzletekben, legfeljebb három eszközzel. 40,7 % csak egy digitális eszközfajtaival szerzi be a termékeket vagy szolgáltatásokat. A csoport tagjainak 27,1 %-a megosztotta megtakarításai többféle digitális módozat között, azonban 41,5% nem választotta a takarékoskodás digitális formáit. Legmagasabb a csoport **biztosítottsága**, a felsorolt módozatok közül legalább egyet 77,1 % kötött, a válaszadók közel fele (47,5 %) azonban csupán csak egyet. 22,9 % vezeti írásban a háztartási költségvetését, ez átlag körüli arány.

A pénzügyi érdeklődéssel, tájékozottsággal kapcsolatos önértékelési eredményük (63,18 %) elmarad a pénzügyi kultúrával foglalkozó válaszok eredményétől (80,15 %). A **digitális kompetenciáik** teljesítésének átlagos eredménye 43,58 % (a **második legrosszabb**), ami visszaköszön az elektronikus termékhasználat gyakoriságában. A

válaszadók **közel fele** (47,5 %) **egyáltalán nem használ digitális pénzügyi szolgáltatást** a felsoroltak közül; ezen csoport tagjai esetében a második legrosszabb a digitális pénzügyi szolgáltatásokat használók aránya (52,5%).

A MEGFELELŐ PÉNZÜGYI MŰVELTSÉGŰ ADATVÉDŐK elnevezésű klaszterbe tartozók **viszonylag magas átlagéletkorúak** (45,5 év) és **átlagos végzettségi szinttel** rendelkeznek, a nők aránya 57,0 %. Közel harmaduknak (31,0 %) van nyelvvizsgálója, és 15,0 % gazdasági jellegű oktatási intézményben folytatta tanulmányait. Legmagasabb a **jelenleg munkahellyel nem rendelkezők** aránya (11,2 %), aki viszont dolgozik, **átlagos jövedelemre** tesz szert, és 51,0 % birtokol saját gépjárművet. Közel negyötödük (79,4 %) az **ország középső vagy nyugati felén él**, a többség (78,0 %) városban, ahol az ATM-mel való ellátottság átlagos, a bankfiókok és a biztosítók elérhetősége átlag alatti. Folyószámlája és bankkártyája minden ide tartozó egyénnek van, 15,9 % birtokol hitelkártyát is.

A csoportba tartozók 80,4 %-ának legalább kettő digitális eszköze van. A mindennapi életben **szinte mindenki használja információszerzésre** ezeket az eszközöket, 78,5 % egy vagy két fajtával teszi ezt. Háromnegyedük egy vagy két eszközön bonyolítja az internetes beszerzéseit, 14,95 % nem él ezzel a kényelmi szolgáltatással. A klasztertagok 62,6 %-a fizeti rezsizámláit digitális pénzügyi eszközök segítségével. Leginkább (43,0 %) egy pénzügyi terméket – jellemzően a paypass-t (49,1 %) - használnak, de majdnem ötödük (17,8 %) kettőt is megjelölt gyakori alkalmazásra. Közel harmaduk (32,7 %) nem fektet be digitális formákba. A megtakarítási portfólió megosztásáról a válaszadók 26,2 %-a számolt be, háromnegyedük legalább egy biztosítással rendelkezik, a három szerződést kötöttek aránya 10,3 %. A megkérdezettek közel ötöde (20,6 %) vezet bevallottan költségvetést, ami némileg alacsonyabb a nemzetközi felmérésekben tapasztalt aránynál. A pénzügyi műveltséggel (78,31 %) és önértékeléssel összefüggő eredményeik (62,20 %) között van eltérés, inkább alul értékelték saját teljesítményüket. A kapcsolódó **digitális kompetenciák** terén adott helyes válaszok aránya a **középmezőnyben** van (55,67 %). A csoport tagjainak 68,2%-a használja valamelyik kiemelt digitális pénzügyi szolgáltatást.

37. táblázat Klaszterek leírása

MEGNEVEZÉS	LEGROSSZABB TELJESÍTŐK	MEGFELELŐ PÉNZÜGYI MŰVELTSÉGŰ ADATVÉDŐK	JÓL KOMMUNIKÁLÓK ALACSONY PÉNZÜGYI MŰVELTSÉGGEL	BIZTONSÁGOS ESZKÖZŰ JÓL TÁJÉKOZÓDÓK JÓ PÉNZÜGYI MŰVELTSÉGGEL	MEGFELELŐ PÉNZÜGYI TUDÁS, ALACSONY DIGITÁLIS KOMPETENCIÁK	JÓL KOMMUNIKÁLÓ LEGMAGASABB PÉNZÜGYI MŰVELTSÉGŰEK
Létszám (fő) / Arány (%)	64 / 12,4	107 / 20,8	22 / 4,3	89 / 17,3	118 / 22,9	30 / 5,8
Nők aránya	50,3%, nem szignifikáns eltérés	több nő, 57,0%	68,2% nő	51,7%, nem szignifikáns eltérés	52,5%, nem szignifikáns eltérés	46,7%, nem szignifikáns eltérés
Átlagéletkor (év)	42,3	45,5	42,2	38,6 (legfiatalabbak)	45,6 (legidősebbek)	42,8
Tipikus végzettség	46,9% általános iskola; 7,8% diplomás (legalacsonyabb)	nincs	45,5% legfeljebb érettségi	legképzettebbek (diplomás: 40,5%; általános iskola: 5,6%)	52,5% nem érettségizett	73,3% a minimum érettségizett
Gazdasági végzettség, nyelvvizsga	5,0% gazdasági vég- zettség; 16,0% nyelv- vizsga, mind alapfokú	15,0% gazdasági végzettség, 31% nyelvvizsga	9,0% gazdasági végzettség; 27,3% nyelvvizsga	29,0% gazdasági végzettség (legtöbb), 59,0% nyelvvizsga	14,0% gazdasági vég- zettség, 25,0% nyelv- vizsga, mind alapfokú	60,0% nyelvvizsga (legmagasabb)
Foglalkozás	9,4% szellemi (legala- csonyabb), 23,4% tanul, 21,9% nyugdíjas (leg- magasabbak)	11,2% nem dolgozik (legmagasabb)	mindenki dolgozik, 54,6% fizikai	mindenki dolgozik, 56,2 % szellemi (legmaga-sabb), 5,6% nyugdíjas (legalacsonyabb)	4,2% tanul (legalacsonyabb), 30,5% szellemi, 44,9% fizikai	3,3% nem dolgozik, 53,3% szellemi, 6,7% nyugdíjas (alacsony)
Egy fője jutó nettó jövedelem, saját autó	legalacsonyabb jövedelem, 23,0% autó (legalacsonyabb)	átlagos jövedelem, 51,0% birtokol autót	átlag alatti jövedelem, 51,0%-nak van autója	legmagasabb jövedelem, 56,0%-a birtokol saját gépkocsit	átlag alatti jövedelem, 50,0% saját jármű	átlagnál magasabb jövedelem, 60,0% autó (legnagyobb)
Régió, település jellege	53,1% Alföldön, 41%-uk nem városban él	79,4% nyugati és középső ország-rész, 78,0% város	45,5% keleti országrész, 73,0% városi lakos	25,8% fővárosi (leg- magasabb), 11,2% Alföld (legkisebb), 74,0% városi	legkisebb a fővárosiak aránya (11,0%), 31,0% nem városban él	36,7% él az Alföldön, 87,0% városban (legmagasabb)
Bank, ATM	átlag alatti ellátottság; 85,9% ATM	bank átlag alatti, ATM átlagos	72,7% bankfiók (legkisebb), ATM átlag alatti	átlag feletti elérhetőségek	94,9% ATM (leg- magasabb), bank átlag fölötti	93,3% bankfiók (leg- magasabb); ATM átlag feletti
Folyószámla, bank- és hitelkártya	legalacsonyabb arányú az igénybevétel	15,9% hitelkártya, többi 100,0%	90,9% folyószámla, bankkártya - átlagos arány	97,8% folyószámla, 96,6% bankkártya - átlag fölötti arány	19,5% hitelkártya (legmagasabb), többi átlagos	átlag fölötti folyószámla és bankkártya
Saját pénzügyi tudás értékelése	32,99	62,20	47,98	64,67	63,18	70,74

Klaszterek leírása

MEGNEVEZÉS	LEGROSSZABB TELJESÍTŐK	MEGFELELŐ PÉNZÜGYI MŰVELTSÉGŰ ADATVÉDŐK	JÓL KOMMUNIKÁLÓK ALACSONY PÉNZÜGYI MŰVELTSÉGGEL	BIZTONSÁGOS ESZKÖZÖN JÓL TÁJÉKOZÓDÓK JÓ PÉNZÜGYI MŰVELTSÉGGEL	MEGFELELŐ PÉNZÜGYI TUDÁS, ALACSONY DIGITÁLIS KOMPETENCIÁK	JÓL KOMMUNIKÁLÓ LEGMAGASABB PÉNZÜGYI MŰVELTSÉGŰEK
Közüzemi díjak kiegyenlítése	29,7% nem használ digitális módot	62,6% digitális	átlagos mértékben (54,6%) digitális	71,9% digitálisan (legmagasabb)	46,1% digitálisan fizet	60,0% nem készpénzzel
Digitális eszközök	42,2% egy (leginkább mobiltelefont) eszköz	54,2% kettő, 9,4% négy készülék	maximum három, 45,5%-nak kettő	93,3%-nak kettő vagy annál több	leggyakoribb (59,3%) a két eszköz birtoklása	93,3 %-nak minimum kettő (legmagasabb)
Tájékoztatás digitális eszköz(ök)kel	legkevésbé; 12,5% egyáltalán nem, 43,8% csak a mobiltelefonon (legmagasabb)	szinte mindenki; 78,5% egy vagy két fajttal	40,9% két fajtát használ erre a célra	52,8% minimum három eszközön	81,4% egy vagy két eszközt használ, 5,9% ezt nem teszi.	mindenki; 86,7% minimum két eszközzel
Vásárlás digitális eszköz(ök)ön	legnépszerűtlenebb; 51,6%-a nem vásárol digitálisan	14,9% nem él vásárol így, 75,0% egy vagy két eszközön	leginkább (40,9%) egy eszközön; 22,7% csak hagyományos üzletben	95,5% vásárol így, 30,3% minimum három eszközön	72,0% vásárol; 40,7% egyfajta eszközön	13,3% nem bonyolít internetes vásárlást; 50,0% két eszközön
Megtakarítás	65,6%-nak nincs nem készpénzes; 7,8% fektet legfeljebb kétfélebe (legalacsonyabb)	32,7% nem fektet be digitális formák-ba; 26,2% osztja meg portfólióját	50,0% nem takarít meg digitálisan, 31,8%-nak csak egy fajta van	71,9%-nak digitális; leg- jellemzőbb a kockázat diverzifikálása	27,1% megosztotta több- féle digitális módozatba, 41,5% nem takarékos- kodik digitálisan	40,0% nem fektet digitális eszközökbe; minimum háromféle megtakarítása 13,3%-nak van
Biztosítás	48,4%-a nem biz- tosított; 35,4% egy (lakásbiztosítás)	74,8% legalább egy; 10,3% három biztosítás	68,2% biztosított, legnagyobb arányban (40,9%) kettő	73,0% biztosított, 48,3%- nak minimum két biztosítása van	legmagasabb biztosított- ság, 77,1% legalább egy tulajdonosa, 47,5% egy	53,3%-a minimum kettőt kötött a felsorolt módozatokból
Költségvetés készítése	12,5% követi írásban bevételeit és kiadásait	20,6% vezet költségvetést	legkisebb arányban (9,1%)	46,1% vezet, OECD- felmérés kétszerese	22,9%, átlag közeli arány	23,3%, átlag közeli érték
Digitális pénz- ügyi szolgáltatá- sok	legkevésbé használják; 57,8% egyáltalán nem	43% egy terméket; 17,8% kettőt is gyakran	36,4% nem, legtöbbjük (54,6%) egyfelét használ	88,8% használ; leggyakrabban kétfélét (42,7%)	47,5% egyáltalán nem használ	harmaduk nem használ; de 23,3% hármat (legmagasabb arány)
Pénzügyi ismeret	40,79	78,31	53,59	83,50	80,15	85,44
Digitális kompetenciák	38,06	55,67	60,73	71,83	43,58	66,58

Forrás: Saját számítás

A JÓL KOMMUNIKÁLÓK ALACSONY PÉNZÜGYI MŰVELTSÉGGEL nevű klaszter tagjainak teljesítménye jelentősen elmarad az előző csoportétól. A **pénzügyi ismeretekkel** kapcsolatos kérdésekre adott helyes válaszok aránya 53,59%, a kompetenciák körében 60,73% volt; ezeknél még **alacsonyabbra** ítélték saját teljesítményüket (47,98%). Itt a tagok több, mint 2/3-a (68,2 %) nő, átlagéletkoruk 42,2 év. Az **érettségit szerzettek** itt vannak a **legnagyobb** arányban (45,5 %), 27,3 %-uk nyelvvizsgázott, és csak 9,0 %-nak van gazdasági jellegű végzettsége. Az ide tartozók közül mindenki dolgozik, ebben a klaszterben fordulnak elő **legnagyobb arányban** (54,6 %) **fizikai munkát végző** egyének. Talán ezek következtébe is **átlag alatti jövedelemből** élnek és csak közel harmaduknak (32,0%) van saját autója. A csoportba tartozók **majdnem fele** (45,5 %) **az ország keleti felén**, 73 % városi lakos. Legkevésbé érnek el bankfiókot településükön (72,73 %), a másik két szolgáltatás (ATM, biztosító) elérhetősége is átlag alatti. A személyek 90,9 %-a használ folyószámlát és bankkártyát, ez átlagosnak tekinthető. Maximum három digitális eszközzel rendelkeznek, közel felülnek (45,5 %) kettő van a birtokában. Majdnem mindenki (95,5 %) keresgél információkat eszközein, de az online vásárlás nyújtotta előnyöket a csoport 77,3 %-a élvezi. A vizsgált **digitális pénzügyi szolgáltatásokat a csoport harmada** (36,4%) **nem használja, aki igen, az leginkább egyfélét** (54,6%) vesz igénybe.

Az egyének fele nem takarít meg digitális formában, és közel harmaduk (31,8 %) kizárólag **egyfajta megtakarítással** rendelkezik. 68,2 % biztosított, legnagyobb arányban (40,9 %) két módozattal rendelkeznek a felsorolt háromból. Legkisebb arányban (9,1 %) készítene háztartási költségvetést, azt is mindenki papír alapon.

A LEGROSSZABB TELJESÍTŐK elnevezésű klaszterbe tartozó válaszadók a **pénzügyi kultúrára** vonatkozó kérdések maximális pontszámának átlagosan 40,79 %-át érték el, a pénzügyi önértékelésben a többség a saját teljesítményét még **alacsonyabbnak** ítélte, annak átlaga 32,99 %; a **digitális kompetenciák esetén is a leggyengébb eredményt** (38,06 %) produkálták. A csoporttagok átlagkora és a nemek aránya közel azonos az összes megkérdezett jellemzőivel. A tagok majdnem a fele (46,9 %) legfeljebb **általános iskolát végzett (legmagasabb arány)**, diplomások rátája a legkisebb (7,8 %); gazdasági végzettsége csak 5, nyelvvizsgálója csak 16 %-nak van, az is alapfokú, a klaszterekbe sorolt összes válaszadó közül itt a legalacsonyabb a képzettségi szint. **Legalacsonyabb a szellemi munkát végzők** (9,4 %) és legmagasabb a még tanulók (23,4 %) és a nyugdíjasok (21,9 %) aránya. Ezzel összefüggésben ők keresnek legkevésbé jól

és legkisebb arányban (23 %) rendelkeznek saját gépjárművel. A klaszterbeli válaszadók több mint fele (53,1 %) az ország keleti felén, 41,0%-uk nem városban él. A pénzügyi szolgáltatások terén **átlag alatti az ellátottság**: legalacsonyabb ATM-et (85,9 %) és biztosítói irodát (65,6 %) elérni tudók aránya. A vizsgált, szinte alapvetőnek mondható pénzügyi szolgáltatások igénybevétele itt jellemző legkevésbé: a csoportba tartozó vizsgált személyek 64,1 %-a rendelkezik csak folyószámlával, 62,5 %-bankkártyával, 9,4 %-a hitelkártyával. A legtöbb egyén (a válaszadók 42,2 %-a) egy - jellemzően mobiltelefon - digitális eszközt birtokol, alig tizedüknek (11,0 %) van kettőnél több. Legkevésbé használják tájékozódásra digitális eszközeiket. Nyolcaduk egyáltalán nem, és legmagasabb azok aránya (43,8 %), akik csak a mobiltelefonjukon teszik ezt. Ebben a csoportban a legnépszerűtlenebb a digitális beszerzés, a válaszadók 51,6 %-a nem vásárol digitálisan. **Legkevésbé használnak digitális pénzügyi szolgáltatásokat**, 57,8 %-uk egyáltalán nem él a lehetőséggel. A csoporttagoknak még a harmada sem (29,7 %) veszi igénybe a közüzemi kiegyenlítéseknél a digitális módokat; kétharmaduk (65,6 %) nem rendelkezik nem készpénzes megtakarítással, és a legfeljebb két eszközbe való befektetési arány (7,8 %) is itt legalacsonyabb. A válaszadók 48,4 %-a nem rendelkezik a felsorolt három biztosítás egyikével sem; közel harmaduk (35,9 %) egy fajtát - jellemzően lakásbiztosítást - kötött. A kategóriába tartozó egyének csupán **nyolcada** (12,5 %) **követi írásban bevételeit és kiadásait**, mindenki **papíron** vezetett nyilvántartás segítségével.

A pénzügyi műveltséggel összefüggő kérdésekre kapott válaszok teljesítményeinek és a pénzügyi tudás, tájékozottság saját értékelésére adott feleletek eredményeinek sorrendje a klaszterek esetében megegyezik. Természetesen az egyes egyének értéke eltér az átlagostól, mely különbségek összehasonlítására a relatív szórás alkalmas. Minél alacsonyabb a pénzügyi kultúra terülről feltett kérdésekre adott megállapítások eredménye, annál magasabb a differencia az egyének tényleges és vélt eredményei között, akár „tudásterőről”, akár a saját értékelésről van szó.

A klaszterelemzés alapján leírható, hogy mely főbb demográfiai tulajdonságok jellemzik azokat az egyéneket, akik a legkevésbé jó teljesítményt nyújtották – ezzel **igazoltam hetedik hipotézisemet (H7)** –, és ennek alapján elmondható róluk, hogy a **válaszadók pénzügyi kirekesztődéssel fenyegetett, legrosszabbul teljesítő csoportja számára nagyrészt ismeretlenek a digitális pénzügyi szolgáltatások, az egyének alacsony pénzügyi műveltségi és digitális kompetencia-szinttel rendelkeznek,**

jellemzően alacsony végzettségű és jövedelmű személyek ők, akik kis mértékben rendelkeznek digitális eszközökkel, az átlaghoz képest nagy arányban élnek községekben és az ország keleti régióiban. Ők azok, akiket veszélyeztet a pénzügyi kirekesztődés, amennyiben nem sikerül valamilyen szinten felzárkózniuk akár kognitív, jártasságbeli területeken. A pénzügyi ismeretekben a hiányosságok oda is vezethetnek, hogy nem ismerik fel a kedvezőtlen ajánlatokat, a nagy kockázatokat és helytelen pénzügyi döntés után akár a megélhetésük is veszélybe kerülhet.

38. táblázat Kiemelt digitális pénzügyi szolgáltatásokat használók aránya az egyes klaszterekben, valamint a teszteken elért átlagos eredmények (%)

KLASZTEREK	Pénzügyi szolgáltatások használati gyakorisága						Teszt-eredmények (%)	
	Pay-pass	Net-bank	Mobil-bank	Tele-bank	Mobil-fizetés	Mobil-pénztárca	Pénzügyi tudás	Digitális kompetencia
LEGROSSZABB TELJESÍTŐK	45,3	25,0	6,3	7,8	4,7	0,0	40,79	38,06
JÓL KOMMUNIKÁLÓK ALACSONY PÉNZÜGYI MŰVELTSÉGGEL	72,7	45,5	18,2	27,3	18,2	0,0	53,59	60,73
KÖZEPES PÉNZÜGYI MŰVELTSÉGŰ ADATVÉDŐK	74,8	74,8	14,0	21,5	17,8	3,7	78,31	55,67
KÖZEPES PÉNZÜGYI TUDÁS, ALACSONY DIGITÁLIS KOMPETENCIÁK	53,4	54,2	22,9	21,2	10,2	2,5	80,15	43,58
BIZTONSÁGOS ESZKÖZÖN JÓL TÁJÉKOZÓDÓK JÓ PÉNZÜGYI MŰVELTSÉGGEL	79,8	88,8	74,2	19,1	40,4	3,4	83,50	71,83
JÓL KOMMUNIKÁLÓ LEGMAGASABB PÉNZÜGYI MŰVELTSÉGŰEK	70,0	76,7	33,3	23,3	26,7	10,0	85,44	66,58

Forrás: Saját számítás

A klaszterekben található leszakadók csoportját bővíti a digitális készülékekkel nem rendelkezők tábora, akik – vélhetőleg jövedelmi helyzetükből adódóan – az elektronikus pénzügyi piacról technikai feltételek hiányában részben kiszorulhatnak. A pénzügyi tudásteszten jóval az átlag alatt teljesítettek, a helyes válaszok átlagos aránya



45,5%. Kilenctizedük legfeljebb az általános iskola 8. osztályát fejezte be; több, mint ötödük fizikai munkakörben dolgozik. Átlagéletkoruk 65 év felett van, ami annak is köszönhető, hogy kétharmaduk nyugdíjas. A digitális eszközzel rendelkező, legrosszabban teljesítő csoporthoz képest is alacsonyabb a jövedelmük. Bár alacsony arányban vezetnek költségvetést (28,24%), ez magasabb ráta, mint a teljes megkérdezetti körre vonatkozó, ami azt jelenti, hogy vannak közöttük, akik saját korlátaikon belül is próbálják uralni pénzügyeiket. Az idős korosztályt vélhetőleg már kevésbé lehet rávenni arra, hogy gyökeresen változtasson pénzügyi szokásain, azonban a fiatalabb, kevésbé képzett korosztályokban még van potenciál.

Végső következtetés tehát az, hogy a digitális kompetenciák és a pénzügyi ismeretek együttes fejlesztése lehet a jó irány abban, hogy az egyének fel tudják mérni anyagi helyzetüket, megismerjék azokat a – ma már jellemzően digitális – termékeket, melyek használata rövid- és hosszútávon támogatja pénzügyi jóllétüket.

## **4.6 Következtetések, javaslatok**

Dolgozatomban a digitális pénzügyi szolgáltatások használatát vizsgáltam a lakosság körében, és kutattam a mögöttes szempontok – technikai és személyi feltételek – meglétét és színvonalát, ezek egymással, illetve demográfiai jellemzőkkel való összefüggéseit.

### **4.6.1 A kutatás főbb megállapításai**

A kutatási kérdésekkel kapcsolatosan megfogalmazott hipotézisekre vonatkozóan a lakossági felmérés eredményei alapján az alábbi megállapítások tehetők.

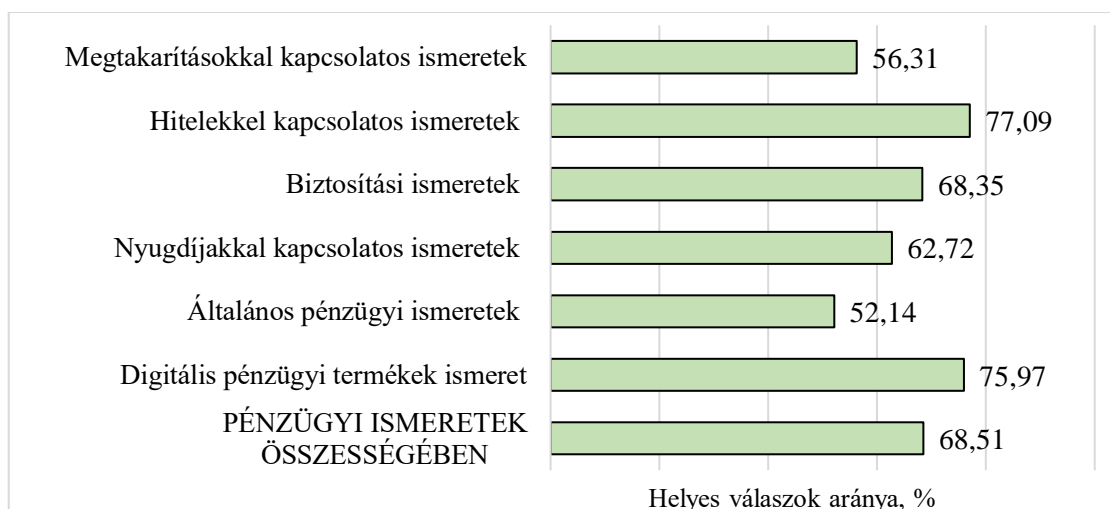
A pénzügyi ismeretekkel kapcsolatos kérdésekre adott válaszok elemzése alapján kívántam az első feltevésemre megerősítést vagy cáfolatot kapni: **H1**: A pénzügyek intézése során használt szolgáltatásokkal (megtakarítás, hitel, biztosítás, digitális pénzügyi termékek) összefüggő pénzügyi ismeretek esetében magasabb szintet értek el a válaszadók, mint azokon a területeken, amelyek nem, vagy kevésbé gyakran igényelnek gyakorlati alkalmazást (jegybanki alapkamat, nyugdíj, pénznemek közötti átváltás).

A pénzügyi ismeretek terén összességében a válaszadók közel azonos szinten (68,5%) teljesítettek (40. ábra), mint az OECD 2010 évi adata (69%). Az OECD 2015. évi felmérésében a pénzügyi ismeretek területén a minimálisan elvárt 71%-ot a magyar

lakosság 60%-a nem érte el, a jelenlegi felmérésben ez az arány 55%; részterületenként eltérő a helyes válaszok aránya. Legjobb teljesítmény a hitelek területén keletkezett, ami köszönhető annak, hogy a megkérdezettek ezzel kapcsolatos tájékozódása kiterjedt: jellemzően több pénzügyi intézet ajánlatát összehasonlítva törekszenek a számukra legkedvezőbb módozat kiválasztására. A digitális pénzügyi termékek ismeretében a tudásszint (75,97%) szintén kiemelkedően magas a pénzügyi tudásteszt témakörein belül, kisebb mértékben, de igaz ez a biztosítási ismeretek területén is, ahol közelít az eredmény az átlagos pénzügyi tudásszinthez. A szolgáltatások alkalmazásához szükséges tájékozódás, a gyakorlati tapasztalatok, a termékek használata tehát erősíti a pénzügyi tudást

Ezzel szemben a megtakarítások terén az egyik legrosszabb eredményt (56,3%) érték el a válaszadók. Ennek oka lehet, hogy közel felük (45%) nem takarít meg, emellett a legnépszerűbb tartalékolási forma a készpénz (44% rendelkezik ezzel a formával), vagyis kevésbé terjed ki erre a témára a kitöltők érdeklődése. A megtakarítási kérdésekben maximálisan teljesítők a megkérdezettek ötödét tették ki. A területen legjobb eredményt elérők között közel tíz százalékponttal magasabb a városban élők aránya, akiknek átlagjövedelme közel 30%-kal magasabb a többi válaszadóénál; tehát valószínűleg nagyobb eséllyel van anyagi lehetőségük tartalékolásra, azonban csak 43,5%-uk diverzifikálja befektetéseit.

40. ábra Pénzügyi ismeretek területein elért eredmények a lakossági felmérésben



Forrás: Saját számítás

A nyugdíjak kérdéskörében kapott helyes válaszok arányának átlaga (62,72%) némileg elmarad a pénzügyi tudásteszt átlagától. Ennek egyik oka lehetett a kérdések

témája, hiszen inkább makrogazdasági szemléletből közelítettek az állítások (nyugdíjkifizetés forrása; önkéntes nyugdíjpénztár). A csak helyes választ adók között a legalább érettségizettek aránya közel 60%, míg a kevésbé jól teljesítők között 57% a rátája az érettségit nem tevőknek. Emellett a nyugdíj célú öngondoskodás kevésbé elterjedt hazánkban: az OECD 2015. évi felmérésében a válaszadók 22%-a, a jelenlegi lekérdezésbe kerültek 18,64%-a nyilatkozott úgy, hogy félretesz nyugdíjas éveire; a legjobb eredményt elérők 27%-a, míg a többi válaszadó 12%-a rendelkezik nyugdíjcélú megtakarítással. A jegybanki alap- és a hitelkamat nagysága közötti összefüggésre, illetve a pénznemek közötti átváltásra vonatkozó állítások sok polgár mindennapi pénzügyeinek intézésén messze túlmutatnak, az állítás helyességéről való döntéshez némi makrogazdasági általános tájékozottság szükséges, ez kevésbé jellemző a megkérdezettekre. Legkevesbé jó eredményeket a válaszadók a befektetési lehetőségekkel és nyugdíjjal kapcsolatos témákban értek el.

A digitális kompetenciák közül messze legrosszabb eredményt a kommunikáció és együttműködés szegmensében érték el a válaszadók. Ez – és vélhetőleg a többi részkompetencia is – sokaknál a járvány alatti digitális térben való egyre magabiztosabb szereplés mellett vélhetőleg javult, de a technikai teltételeknek híján levők további leszakadást szenvedhettek el. Az első hipotézisem részben nyert igazolást, tehát a következő tézis fogalmazható meg:

**T1: A pénzügyek intézése során használt szolgáltatások közül a hitel, a biztosítás és a digitális pénzügyi termékek esetében a pénzügyi ismeretek terén magasabb szintet értek el a válaszadók, mint azokon a területeken, amelyek nem, vagy kevésbé gyakran igényelnek gyakorlati alkalmazást (jegybanki alapkamat, nyugdíj, pénznemek közötti átváltás). A legrosszabb teljesítmény a megtakarítással kapcsolatos kérdéskörben tapasztalható.**

A pénzügyek területén a megtakarításokkal kapcsolatos alacsony és a nyugdíjakkal összefüggő nem túl magas teljesítmény felveti a **hosszú távú gondolkodás és gondoskodás jelentőségének erősítését** az egyéneknél. A megtakarítások hiánya váratlan élethelyzetekben óriási problémákat okozhat. Másik fontos aspektus, hogy a nyugdíjrendszer jelenlegi finanszírozási formája a népesség öregedése mellett egyre nehezebben fenntartható, tehát az **öngondoskodásnak egyre kiemelkedőbb szerepet kell kapnia** a személyek életében. **Fontos**, hogy a pénzügyekkel kapcsolatosan is

képesek legyenek az egyének a tájékozódásra, adataik védelmének megvalósítására, hajlandóak legyenek az elektronikus úton való együttműködésre, vagyis kiemelt fontosságú a **digitális kompetenciák fejlesztése több területen is**.

Dolgozatom következő részében a digitális kompetenciák és a pénzügyi ismeretek mértékét és egymáshoz való viszonyát kutattam, melynek eredményei a második hipotézis hivatottak igazolni vagy cáfolni: **H2**: A digitális kompetenciák együttes átlagos szintje nem éri el a pénzügyi ismeretek szintjét, és a különböző részterületeken kapott eredmények között nagymértékű eltérések vannak, azonban a két területen nyújtott teljesítmények között pozitív összefüggés van.

A megkérdezettek a pénzügyi ismeretek kérdéskörben átlagosan 68,5%-ban választották ki a helyes állításokat (39. táblázat). A digitális kompetenciák szintje az összes válaszadóra vetítve 33,4%, az elektronikus pénzügyi szolgáltatások igénybevételéhez alkalmazható eszközök birtokosainak körében 40,0%. Utóbbi válaszadókra vonatkoznak az alábbi állítások:

39. táblázat A pénzügyi ismeretek és a digitális kompetenciák területein elért eredmények

Megnevezés	Helyes válaszok átlagos aránya, %
Megtakarítás	56,3
Hitel	77,1
Nyugdíj	62,7
Biztosítás	68,3
Általános pénzügyi ismeretek	52,1
Digitális pénzügyi termékek	76,0
<b>PÉNZÜGYI ISMERETEK</b>	<b>68,5</b>
Kommunikáció és együttműködés	6,8
Információszerzés	32,6
Digitális adatvédelem	84,5
Eszközvédelem	36,2
<b>DIGITÁLIS KOMPETENCIÁK</b>	<b>40,0</b>

*Forrás: Saját számítás*

Legjobb eredményt a digitális adatvédelem területén érték el a kitöltők. A témával kapcsolatos kérdések jórészt összefüggtek pénzügyi szolgáltatások használatával, és köztudott, hogy a pénzintézetek magas szintű adatbiztonsági protokollokat tartatnak be partnereikkel. A digitális kompetenciák közül ez volt az egyetlen terület, ahol a helyes válaszokra aránya meghaladta a pénzügyi tudásteszt bármelyik szegmensében kapottakét

(39. táblázat). A digitális jártasság átlagához közeli eredmény született az eszközbiztonság terén: a tulajdonosok közel ötöde semmit, majdnem fele inkább egyszerű módszereket – jelszó, alakzat – használ védelemként, pozitívum, hogy nem minden esetben ugyanaz a belépési jelszava az egyéneknek.

A legalacsonyabb teljesítményt a digitális kompetenciák részterületeiből a kommunikáció és együttműködésben nyújtották az egyének. A pandémia előtt pénzügyekkel összefüggésben a digitalizációs együttműködés valamilyen formáját a válaszadók mindössze alig több, mint egy százaléka választotta. Ennek egyik oka a nagymértékű önállóság, hiszen a megkérdezettek közel fele saját maga jár utána a szükséges pénzügyi információknak. Emellett a tanácsadás személyes formáját választották inkább, az egyének több, mint harmada. Vélhetőleg ez a világméretű járvány alatt változott, hiszen a személyes kontaktusok nagy része is átterelődött a digitális térbe.

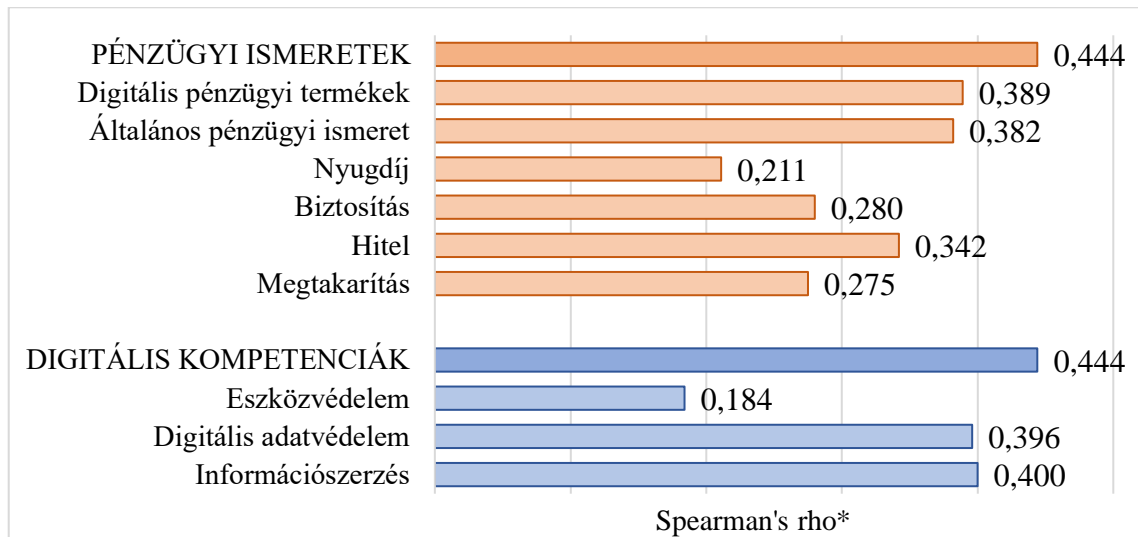
A kognitív eredmények majdnem 30 százalékpontos előnyét meghatározta a hitelekkel kapcsolatos tudás szintje és az elektronikus pénzügyi termékek alapos ismerete. A pénzügyi termékekről való tájékozódást a megkérdezettek harmada elektronikus eszközökkel teszi önállóan vagy segítséggel, ami az ismeretszerzés hatékonyságát növelheti az információk célzott kiválasztásával.

A megtakarítási fogalmakkal kapcsolatosan választották ki az egyének arányaiban a legkevesebb helyes feleletet. Ez összefügghet azzal, hogy sokan nem, vagy inkább készpénzben tartalékolnak és nem kerülnek a látókörükbe az ezzel összefüggő definíciók, szolgáltatások, így kevésbé ismerik azokat. A pénzügyi ismeretek és a digitális kompetenciák pozitív szinergiája – a kommunikáció és együttműködés részterületet kivéve – az elektronikus pénzügyi szolgáltatások mindennapos használata során jelen van (41. ábra). A két fő területen elért eredmények között pozitív kapcsolat van (szorossági mérőszám 0,444).

Részterületenként vizsgálva a digitális pénzügyi ismeretek szintje van legszorosabb összefüggésben – nem meglepő módon – a digitális kompetenciákkal (0,389), valamint a pénzügyekkel kapcsolatos információszerzés magas szintje azoknál az egyéneknél jellemző, akik alaposan utánajárnak a szolgáltatások – leginkább a hitelnyújtás – feltételeinek (0,400). Az eredmények alapján a negyedik tézis fogalmazható meg:

**T2: A pénzügyek intézéséhez szükséges digitális kompetenciák szintje elmarad a pénzügyi tudásteszten elért eredményektől; részterületenként is eltérő a teljesítmény; valamint a pénzügyi ismeretek és a digitális kompetenciák szintje között pozitív, közepes erősségű kapcsolat van.**

41. ábra A digitális kompetenciák szegmensei és a pénzügyi ismeretek, valamint a pénzügyi ismeret témakörei és a digitális kompetenciák terén elért eredmények közötti kapcsolat



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

Forrás: Saját számítás

A **pénzügyi ismeretek és a digitális kompetenciák** szintjének korrelációja felveti annak lehetőségét, hogy a **két területet egyszerre**, gyakorlati, életszerű példákon keresztül, a felmerült pénzügyi problémák megvitatásának lehetősége mellett lehetne talán leghatékonyabban **fejleszteni**.

A pénzügyi tudásteszten elért átlagos eredményben nem volt eltérés a nemek között, ezután a harmadik feltevésemet igyekeztem igazolva látni: **H3**: A digitális pénzügyi szolgáltatások használatához kellő digitális kompetenciák terén a nemek között nincs szakadék.

Kutatásokban sokszor előtérbe kerül a nemek közötti különbség is, hiszen a világnak még mindig vannak olyan országai, ahol például vallási, kulturális okok miatt a nők a társadalmi körülményeik miatt megfosztottak a tanulás lehetőségétől. Magyarországon évtizedek óta a nők részvételi aránya a közép és felsőfokú oktatásban meghaladja a férfiakét. Bár sok országban a nők kevésbé teljesítenek jól a pénzügyi tudásteszteken, hazánkban ez kiegyenlített a nemek között. A digitalizáció mindenkit

érint, és bár a nők alacsonyabb arányban vesznek részt informatikai képzésben, a digitális térben való eligazodásban ugyanúgy részt vesznek.

40. táblázat Digitális kompetenciák területein elért eredmények nemek szerinti összehasonlítása és a minta kapcsolódó jellemzői a kategóriákban

Independent Samples Test							Minta jellemzők		
Digitális kompetencia terület/Mutatók		Levene's Test for		t-test for Equality of Means			Nem	Létszám (fő)	Átlag (%)
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)			
Kommunikáció és együttműködés	Equal variances assumed	0,10	0,75	0,11	428,00	0,91	Férfi	197	6,85
	Equal variances not assumed			0,11	401,23	0,91	Nő	233	6,65
Információszerzés	Equal variances assumed	4,03	0,05	1,15	428,00	0,25	Férfi	197	34,90
	Equal variances not assumed			1,14	400,96	0,25	Nő	233	30,79
Eszközvédelem	Equal variances assumed	0,21	0,65	1,16	428,00	0,25	Férfi	197	37,94
	Equal variances not assumed			1,16	416,01	0,25	Nő	233	34,55
Digitális adatvédelem	Equal variances assumed	0,09	0,77	-0,11	428,00	0,91	Férfi	197	84,44
	Equal variances not assumed			-0,11	421,31	0,91	Nő	233	84,70
DIGITÁLIS KOMPETENCIÁK	Equal variances assumed	2,72	0,10	1,12	428,00	0,26	Férfi	197	41,05
	Equal variances not assumed			1,11	405,23	0,27	Nő	233	39,19

Forrás: Saját számítás

A pénzügyek intézésével kapcsolatos digitális kompetenciák területén is ez tapasztalható; sem összességében, sem részkompetenciánként nem szignifikáns (40. táblázat) az eltérés a kapott eredményekben a két nem esetében. Ezek alapján megfogalmazható a harmadik tézis:

**T3: A férfiak és a nők a pénzügyekhez szükséges digitális kompetenciák – kommunikáció és együttműködés, információszerzés, eszköz- és adatvédelem – területein elért teljesítménye között nem tátong szakadék, nincs kimutatható szignifikáns különbség.**

A pénzügyekről való tájékozódás leggyorsabb és célzott módja a digitális térben valósul meg, a megszerzett tudás miatt bizalommal fordulhat az egyén a szolgáltatásokat nyújtó partnerek felé. Erre az összefüggésre alapozva fogalmaztam meg a megkérdezettek válaszainak vonatkozásában a negyedik hipotézisemet: **H4: A digitális szolgáltatások kiválasztása során az egyének számára legfontosabb a biztonság; hiszen kell, hogy bízzanak a szolgáltatókban, vagyis biztonságban tudhassák pénzeszközeiket, adataikat az ügyfelek.**

Az elektronikus fizetési módokkal szemben bizalmatlanságot érzők úgy gondolják, hogy az általuk preferált úton pontosan tudják követni bevételeiket és kiadásait. A készpénznek bizalmat szavazók átlagéletkora közel tíz évvel meghaladja az összes megkérdezettét, körükben alacsony a diplomások és a szellemi foglalkozásúak aránya, több, mint felük az ország keleti felén él. A készpénzfizetési motivációkból a válaszadók 46,5%-a azt jelölte meg, hogy sokszor csak azért fizet bankjeggyel, mert másképpen nem lehetséges; de legtöbbször (több, mint 90%-uk) szívesen használ digitális pénzügyi eszközöket, sokan nem is csak egyet. Körükben is erős a bizalom az elektronikus módok irányába, nyitottak azok alkalmazására, csak nem minden alkalommal tudták ezt megtenni.

Az elektronikus fizetési módokat választók majdnem felének (47,3%) a legfontosabb, összességében háromnegyedüknek lényeges az, hogy biztonságot nyújt a digitális kiegyenlítés. A csoport kétharmada legalább érettségivel rendelkezik, háromnegyedük aktív dolgozó, és 42% szellemi tevékenységet folytat, ami nem a legalacsonyabb jövedelmi szintet biztosítja. Szellemi és anyagi háttérük, és valószínűleg igényük is van az ismeretek bővítésére, a technikai újítások kipróbálására. Az elektronikus módokban bízóknak az azzal szemben bizalmatlanságot érzőknél a pénzügyi tudástesztben 14,1, a digitális kompetenciák szintjében 24,3 százalékponttal voltak eredményesebbek. A kérdőív kitöltői megerősítették a negyedik feltevésemet, ami alapján megállja a helyét a negyedik tézis:

**T4: A digitális szolgáltatások választásának legfontosabb szempontja a biztonság, ami azt jelenti, hogy bíznak az ügyfelek abban, hogy szolgáltatójuk biztonságos pénzügyi termékeket nyújt számukra, adataik védelmet élveznek.**

A kiterjedt tájékozódás, az **alapos pénzügyi ismeret** – melynek megszerzése leghatékonyabban a **világháló segítségével** valósítható meg – a **bizalom táptalaja**, aminek erősítése növeli a digitális pénzügyi piacra potenciálisan belépő ügyfelek számát.

Magyarország területein belül régióként és az eltérő méretű településeket között ismert a fejlettségbeli különbségek megléte, a lakosok eltérő infrastrukturális ellátottságban részesülnek az ország eltérő területein. Fontos demográfiai jellemzője az egyéneknek a végzettség, mely a későbbi életvitelre erős befolyással van a munkakörrel kezdve a jövedelmi hatásokon át jószágok birtoklásáig, szolgáltatások igénybevételei lehetőségéig. Ezek alapján fogalmaztam meg ötödik hipotézisemet: **H5: A nagyobb,**



általában fejlettebb infrastruktúrával ellátott településtípusokon – mivel ott a pénzügyi ellátottság is magasabb – jellemzőbb az elektronikus szolgáltatások használata. Továbbá feltételeztem, hogy a személyi feltételek (pénzügyi tudás és digitális kompetenciák szintje) erősebb befolyással bírnak a digitális pénzügyi termékek igénybevételére a technikai körülményeknél (banki infrastruktúra és digitális eszköz birtoklása).

A településszinttel és a régiók fejlettségével kapcsolatos feltételezés tehát igazolódott, hiszen a nagyobb városokban, valamint, az ország középső és nyugati részén nagyobb arányban használják mindennapi pénzügyeik intézésére az elektronikus módokat a megkérdezett személyek (33. táblázat), a használati gyakoriság szerinti sorrendben a községek és az alföldi régiók szerepelnek hátul (41. táblázat).

Az elektronikus pénzügyi szolgáltatások használati gyakorisága és az egyének kiválasztott körülményei (pénzügyi infrastruktúra és saját digitális eszköz birtoklása, mint technikai feltétel, valamint személyes szempontok, mint a pénzügyi tudás- és digitális kompetencia-szint) összefüggését leíró többszörös korrelációs együttható szignifikáns ( $p < 0,05$ ), ténylegesen van összefüggés közöttük. A legkisebb hatással a pénzügyi infrastruktúra van – ezt a változót a Backward-eljárás el is távolította a modellből, mint nem szignifikáns változót –, a digitális kompetenciák, a pénzügyi tudás és a saját digitális eszköz birtoklása e megadott sorrend alapján különféle erősségekben vannak összefüggésben a használattal.

41. táblázat A kiemelt digitális pénzügyi szolgáltatások használatának gyakorisági sorrendje régiók és településtípusok szerint

Megnevezés	Paypass	Netbank	Mobil-bank	Telebank	Mobil-fizetés	Mobil-pénztárca
Főváros	2.	1.	1.	1.	1.	1.
Megyei jogú város	3.	2.	2.	3.	2.	3.
Egyéb város	1.	3.	3.	2.	3.	2.
Egyéb település	4.	4.	4.	4.	4.	4.
Budapest	2.	2.	3.	1.	1.	1.
Közép-Dunántúl	3.	1.	2.	3.	3.	2.
Dél-Dunántúl	1.	3.	1.	2.	2.	3.
Dél-Alföld	4.	4.	4.	5.	5.	4.
Észak-Alföld	5.	5.	5.	4.	4.	5.

Forrás: Saját számítás

A digitális eszközökkel rendelkező egyének nem csak a digitális kompetenciákkal összefüggő állítások közül választották ki a magasabb pontot érőket, hanem a pénzügyi tudástervezten is jobban teljesítettek. Figyelemmel kell lenni arra is, hogy a kommunikáció és együttműködés kompetencia kivételével van kapcsolat a tudásbeli és a jártassági eredmények között részterületenként és összességében is. A digitális térben szerzett információk bővítik az egyén tudástárát, a célratörő keresés, a kritikus értékelés, a rendszerezés mind-mind tovább erősíti a digitális kompetenciákat. A kapcsolódó eredmények összegzése alapján megfogalmazható az ötödik tézis:

**T5: A digitális pénzügyi szolgáltatások használata függ a település méretétől. Azonban a lakóhely banki infrastrukturális ellátottsági feltételei nem minden digitális pénzügyi szolgáltatás használatának esetében jelentkeznek szignifikáns hatással. Az elektronikus pénzügyi szolgáltatások használatának gyakorisága szorosabb kapcsolatban van a pénzügyi tudásszint és a digitális kompetenciák szintjével, azaz a személyes elvárásokkal, mint a pénzügyi infrastruktúra elérhetőségével és saját digitális eszköz birtoklásával, azaz a technikai feltételekkel.**

A kisebb településen élők digitális pénzügyi termékhasználatára alapvetően a személyes feltételek – pénzügyi ismeretek és digitális kompetenciák – alacsonyabb szintjével hozható összefüggésbe. A vizsgálatban a korrespondencia-analízis kimutatta, hogy ezekben a helységekből a magasabb végzettségűek elvándorlása látható, az iskolázottság kevésbé magas volta befolyásolja a jelenséget. Az itt élők társadalmi-jövedelmi helyzete nem segíti az önként vállalt pénzügyi és digitális továbbképzések kihasználását, tehát mindenképpen a **közoktatásban kell megalapozni a pénzügyi műveltség megfelelő szintjét.**

A hatodik hipotézisem a pénzügyi innovációkkal történő lépéstartásra irányult: **H6: A lakosság digitális kompetencia-szintjének változása nem tud lépést tartani a pénzügyek területén megvalósuló technikai fejlődés mértékével.**

A nemzetközi DESI (Digital Economy and Society Index) alapján a magyar lakosság internetfelhasználása (14. hely 2019-ben) közelebb került az EU emelkedő átlagához, ami leginkább a közösségi hálók aktív használatának köszönhető.

A lakossági lekérdezésben azokat az egyéneket tekintetem internetfelhasználónak, akik digitális eszközeiket ismeretszerzésre is használják. Ez az

arány közel azonos a nemzetközi felmérésben tapasztalttal<sup>11</sup>. Az interneten való tájékozódás és vásárlás lebonyolítására irányultak a kérdések, melyek az elektronikus pénzügyi szolgáltatások napi szintű igénybevételéhez egy belépőnek tekinthetők. A válaszadók közel ötöde nem alkalmazza ezeket a funkciókat, ami közelít a DESI értékéhez; az internetet nem használók négyötöde azért nem teszi ezt, mert nincs hozzá készüléke.

Alapvetően tehát a világhálón való részvétel jellemző a lakosokra, a nemzetközi vizsgálatból pedig az látszik, hogy a digitális készségek alakulása stagnáló tendenciát mutatott még a pandémia előtti időszakban. A DESI-ben található legalább alapvető digitális készségek sorába a lakossági felmérésből származó, pénzügyekkel összefüggő digitális kompetenciák átlagos szintjét párosítottam. Bár pontosan nem összehasonlítható a két adat, de az kitűnik, hogy a magyar lakosság alacsony általános készségszintje nem segíti a pénzügyi területen való digitális jártasság fejlődését. A 2019. évi lekérdezés alapján a pénzügyekkel összefüggő digitális kompetenciák szintje a tranzakciók lebonyolítására alkalmas készülékekkel rendelkezők esetében is csak 40%, az összes válaszadó tekintetében 33,4%. Az OECD 2015. évi felmérés analógiájára – ahol a pénzügyi ismeretek területén a minimálisan elvárt 71%-ot elérők arányát vizsgálták – megnéztem a minimum 71%-ot teljesítők arányát a digitális kompetenciák terén is: a megkérdezettek zöme nem teljesítette ezt a minimumszintet.

A digitális bankolást bonyolítók rátáját a nemzetközi felmérés az internetfelhasználók halmazában vizsgálta, kutatásomban a teljes megkérdezetti körben is mértem. A válaszadók esetében a folyószámlával és a kapcsolódó bankkártyákkal való rendelkezést, a közüzemi díjak kiegyenlítési módjait és a kiemelt modern pénzügyi szolgáltatások használatát vettem górcső alá. Összeségében a 2019 nyarán mintába került egyének kétharmada, a digitális eszközzel rendelkezők háromnegyede használt valamilyen digitális banki eszközt.

A magyar lakosság jelen van az online térben – interperszonális kapcsolatok ápolása, hírolvasás területein jeleskedve leginkább -, de a digitális kompetenciák alacsony szintje akadályozza a továbblépést bonyolultabb információk összegyűjtésében, rendszerezésében, ezek alapján pedig pénzügyi tranzakciók esetén a felelős

---

<sup>11</sup> Természetesen a nemzetközi DESI mutató és a lakossági felmérésben mért arányok nem vethetők össze teljes mértékben a módszertanok eltérése miatt, csak nagyságrendeket lehet összehasonlítani.

döntéshozatalban, majd a lebonyolításában. Igazolódott hatodik hipotézisem (H6), hogy bár van olyan rétege a népességnek, amely képes követni a technikai fejlődést – akár a pénzügyek területén is –, de a magyar lakosság többsége kullog az innovációk után. Mindezek alapján keletkezett a hatodik tézis:

**T6: A magánszemélyek pénzügyek területén szükséges digitális kompetencia-szintje elmarad a technikai fejlődés által megkövetelttől, a lakosság nem tud lépést tartani a pénzügyek területén megvalósuló technikai fejlődés mértékével.**

A digitális pénzügyi szolgáltatások palettája egyre színesedik, de az érdemi felhasználók köre még meglehetősen korlátozott. A termékek penetrációját elősegítheti a **digitális kompetenciák** alacsony **szintjének emelése**, a szolgáltatások lényegének alapos megismerése mellett.

Az egyének rengeteg – demográfiai és egyéb - tulajdonsággal rendelkeznek, melyek befolyásolják mindennapi életüket, köztük a pénzpiacon való részvételüket. Ezzel összefüggésben határoztam meg hetedik hipotézisemet: **H7: A vizsgálatba került egyének klaszterekbe sorolhatók a pénzügyi ismeretek és a digitális kompetenciák szintje alapján, melynek segítségével körülírhatók a legrosszabbul teljesítő, pénzpiaci kirekesztődéssel fenyegetett, fejlesztendő csoportok demográfiai jellemzői.**

Az OECD 2015. évi felmérésében a pénzügyi ismeretek területén a minimálisan elvárt 71%-ot a magyar lakosság 60%-a nem érte el, a jelenlegi felmérésben ez az arány 55%, a digitális kompetenciák terén a megkérdezettek zöme (82,7%) a nem teljesítette ezt a minimumszintet. A legalább mobiltelefonnal rendelkező egyéneket vizsgáló klaszterelemzésben a három, digitális kompetenciák és pénzügyi tudásszint alapján rosszabb eredményeket felmutató csoportban (42. táblázat) a válaszadók 39,6%-a vagy egyik, vagy másik, vagy mindkét területen gyengén teljesített, azaz esetleges digitális pénzpiaci részvétele nem feltétlenül biztonságos és stabil.

Mindezek mögött közös demográfiai jellemzők húzódnak: a válaszadók közül ők a legkevésbé iskolázottak, emiatt alacsonyabb arányban dolgoznak szellemi munkakörben, ami sok esetben megköveteli a digitális kompetenciák meglétének egy bizonyos szintjét. Mivel jövedelmük ebből adódóan elmarad az átlagostól, kevésbé engedhetik meg maguknak a rendszeres megtakarítást, azt, hogy okostelefonon kívül más digitális eszközt is birtokoljanak. Ennek következtében kevesebbet tájékozódnak az internetről és az online vásárlás ritka. A gyengén teljesítő klaszterekbe tartozó egyének

majdnem fele (49,5%) nem is veszi igénybe a kiemelten vizsgált pénzügyi szolgáltatásokat (paypass, netbank, telebank, mobilbank, mobilfizetés, mobilpénztárca). Közöttük élnek legmagasabb arányban községekben, és az ország keleti, kevésbé fejlett részén.

42. táblázat Válaszadók csoportosítása pénzügyi tudás és digitális kompetenciák szintje szerint, és a klasztertagok néhány jellemzője

Megnevezés		LEGROSZSZABBTELJESÍTŐK	JÓL KOMMUNIKÁLÓK ALACSONY PÉNZÜGYI MŰVELTSÉGGEL	MEGFELELŐ PÉNZÜGYI TUDÁS, ALACSONY DIGITÁLIS KOMPETENCIÁK	MEGFELELŐ PÉNZÜGYI MŰVELTSÉGŰ ADATVÉDŐK	BIZTONSÁGOS ESZKÖZÖN JÓL TÁJÉKOZÓDÓK JÓ PÉNZÜGYI MŰVELTSÉGGEL	JÓL KOMMUNIKÁLÓ LEGMAGASABB PÉNZÜGYI MŰVELTSÉGŰEK
Létszám	fő	64	22	118	107	89	30
	arány	12,43%	4,27%	22,91%	20,78%	17,28%	5,83%
Pénzügyi ismeret		40,79	53,59	80,15	78,31	83,5	85,44
Digitális kompetenciák		38,06	60,73	43,58	55,67	71,73	66,58
Végzettség	8 általános	46,88%	22,73%	32,20%	16,82%	5,62%	13,33%
	Diplomás	7,81%	18,18%	16,95%	19,63%	40,45%	33,33%
Munka világa	Szellemi	9,38%	18,18%	30,51%	39,25%	56,18%	53,33%
	Fizikai	39,06%	54,55%	44,92%	34,58%	23,60%	23,33%
	Nyugdíjas	21,88%	9,09%	16,95%	7,48%	5,62%	6,67%
Település	Község	40,63%	27,27%	31,36%	21,50%	25,84%	13,33%
Lakhely	Alföld	53,13%	45,45%	40,68%	20,56%	11,24%	36,67%
Egynél több digitális eszköz		57,81%	68,18%	73,73%	80,37%	93,26%	93,33%
Internet-használat	Tájékozódás	87,50%	95,45%	94,07%	99,07%	97,75%	100,00%
	Vásárlás	48,44%	77,27%	72,03%	85,05%	95,51%	86,67%
Digitális pénzügyi szolgáltatást nem használ		57,81%	36,36%	47,46%	31,78%	11,24%	33,33%

*Forrás:* Saját számítás

A digitális eszközökkel egyáltalán nem rendelkezők – akiknek még technikai eszköz sem áll rendelkezésére jövőben vélhetőleg egyre inkább terjedő modern elektronikus pénzügyi szolgáltatások lebonyolításához – fele az alföldi régiókban, harmaduk községekben él, átlagéletkora 65 év felett van, kétharmaduk nyugdíjas, és a készüléket birtoklóknál jóval rosszabb a jövedelmi helyzetük. Ez köszönhető annak is, hogy a legfeljebb általános iskolát végzettek aránya meghaladja a 90%-ot, és magas a fizikai dolgozók aránya. Ezek a csoportok a digitális pénzügyi piacról vagy kirekesztőknek, vagy anyagi veszélyeknek van kitéve, hiszen például egy kedvezőtlen hitelajánlat elfogadása az egyén vagy családja megélhetését is veszélyezteti.

**T7: A válaszadók legrosszabbul teljesítő, pénzügyi kirekesztődéssel fenyegetett csoportja számára nagyrészt ismeretlenek a digitális pénzügyi szolgáltatások, az egyének alacsony pénzügyi műveltségi és digitális kompetencia-szinttel rendelkeznek, jellemzően alacsony végzettségű és jövedelmű személyek ők, akik kis mértékben rendelkeznek digitális eszközökkel, az átlaghoz képest nagy arányban élnek községekben és az ország keleti régióiban.**

A kiemelt, modernebbnek számító **digitális pénzügyi szolgáltatások használata és a mögöttes feltételek** meglehetősen **egyenlőtlenül alakultak** több demográfiai szempontból; és mind a településfejlettségi, mind a jövedelmi különbségek alapvetően eredeztethetők az **edukációs eltérésekből**. Az alacsony végzettségi szint nehezebbé teszi az adott szintről történő felfelé mozdulást, és tovább mélyülhetnek a differenciák. Az idősebb korosztályok képzése nehezebb és vélhetőleg nincs is nagy fogadókészség erre. A fiatal korosztályok esetében viszont fontos a pénzügyi tudás megalapozása, lehetőleg úgy, hogy minden egyént érintsen. Emiatt (is) fontos a **közoktatásban** erősíteni a pénzügyi kultúra fejlesztését, lehetőleg a digitális kompetenciákkal karöltve, egymásba ágyazva, hogy megfelelő tudással felvértezve az egyén a számára legkedvezőbb pénzügyi konstrukciókat ki tudja választani ezzel biztosítva anyagi biztonságának megteremtését, fennmaradását vagy erősítését.

#### **4.6.2 A pénzügyi kultúra fejlesztésének szükségessége**

A lakossági felmérés eredményei arra utalnak, hogy a pénzügyi műveltség fejlesztése továbbra is fontos feladat, ami minden gazdasági szereplő együttes érdeke, hiszen annak magasabb szintje az egyén és a társadalom szintjén is pozitív hatásokkal járhat.

#### **A pénzügyi műveltség fejlesztésének indokai**

A globalizáció és a digitalizáció rohamos fejlődése mellett egyre komplexebb pénzügyi termékek jöttek/jönnek létre, melyek teljes megértése, a bennük rejlő esetleges kockázatok felismerése nagy kihívás elé állítja az egyéneket. A társadalom jelentős részének pénzügyi ismeretei elszakadtak a megjelent pénzügyi termékek és szolgáltatások biztonságos alkalmazásához elegendő színvonalától. Mindemellett nagyobb várható haszon és magasabb kockázat mellett is használják az egyének a termékeket, nem minden esetben kellő körültekintéssel (hazánkban ilyen a devizahitelek helyzete). Magasabb pénzügyi műveltség mellett **mikroszinten** – háztartások és vállalkozások –

nagyobb eséllyel tudnak jó pénzügyi döntéseket hozni, elkerülve a hátrányos kockázatos ügyleteket (BÉRES [2013]).

A pénzügyi intézményeknek a pénzügyekben jártas ügyfelek alacsony kockázatú jövedelemforrást jelentenek. Az állam is profitálhat abból, ha polgárai magas pénzügyi műveltséggel rendelkeznek, mert ebben az esetben kisebb hangsúlyt kap az erőforrások újraelosztása, hiszen a jövőorientált egyének gondoskodnak azon ellátások fedezéséről (továbbtanulás, egészségügyi ellátás, nyugdíj), melyek nem termelnek közvetlen nyereséget az ellátók számára (BÉRES [2013]). Klapper és szerzőtársai arra a következtetésre jutottak, hogy a magasabb pénzügyi kultúrával rendelkező társadalom (**makrogazdasági szint**) több megtakarítással rendelkezik, ami további fejlesztések alapját képezi (KLAPPER et al. [2012]).

Ez utóbbi állítást támasztja alá Lusardi és szerzőtársainak tanulmánya, miszerint az egyének sokszor nagy befektetések árán szerzik meg a pénzügyi ismereteiket és képességeiket – ami egy idő után ugyan elavul –, azonban magasabb hozamot érhetnek el életük folyamán. Kutatásuk szerint Egyesült Államokban a vagyonbeli egyenlőtlenségek 30–40 százaléka potenciálisan a pénzügyi műveltségből adódó különbségekből származik (LUSARDI et al. [2017]). Utalnak Hubbard és munkatársainak megállapítására, mely azt taglalja, hogy az USA-ban a költségvetési újraelosztó (szociális és egészségügyi) rendszerek az alacsony jövedelemmel és megtakarításokkal rendelkezőknek biztosítanak ellátást. Viszont egy ilyen fogyasztási szint megléte tompítja a fogyasztók óvatossági megtakarítási indítékait, különösen akkor, ha az emberek valószínűleg jogosultak ilyen ellátásokra. Véleményük szerint ez megmagyarázza, hogy a kevésbé képzetteknek miért kisebb a megtakarítási hajlandósága (HUBBARD et al. [1995]). Chin és szerzőtársai kutatásuk során azt tapasztalták, hogy a pénzügyi integráció erősítése a pénzügyi és ezáltal a gazdasági fejlődést valószínűsíti (CHIN et al. [2016]).

### **Fejlesztési tapasztalatok**

Az emberek életében a pénzügyi kultúra fejlesztésének idejére, helyszínére és módjára való ajánlások nagyon változatos képet mutatnak a szakirodalomban. Holden és munkatársai már kora gyermekkortól fontosnak tartják a pénzügyi műveltség alapjainak lerakását. A korai fejlesztés helyszíne a **család**, az iskolába kerülés előtt az **óvoda**; erre a korosztályra vonatkozóan azonban eddig nem készült olyan oktatási-nevelési program,

mely hatékonyan megalapozná a közoktatásban szerzett információk és tapasztalatok hatékony alkalmazását (HOLDEN et al. [2009]), holott a mennyiségek, a számosság, a számfogalom erősítése már ebben a korban alakítható. Az ismeretek korai átadása mellett szükség van pénzügyi tranzakciók lebonyolításában való jártasság megszerzésére. Falahati és munkatársa hangsúlyozzák a családon belüli pénzügyi tapasztalás, gyakorlás fontosságát. Ez nem minden családban valósítható meg, hiszen a szülők sem feltétlenül jártasak a pénzügyek világában. Az **iskolai szintű oktatás** során az ismeretek átadása és a pénzügyi eszközök intelligens és a kapcsolódó technikák elsajátíttatása mellett elengedhetetlen a diákok stresszkezelésének, az önértékelésének és problémamegoldásának javítása. A szerzők alapos felkészítésen átesett oktatók által vezetett differenciált szemináriumok, workshopok és kuzusok szervezését ajánlják (FALAHATI – SABRI [2015]). Egy japán tanulmány azt ajánlja, hogy az iskolai keretek közötti a pénzügyi oktatást – amely nem kellően rendszerezett és nem a témában képzett pedagógusok végzik – célszerű kiegészíteni azzal, hogy a diákok egyes témákban meghallgassanak képzett pénzügyi szakembereket, valamint a médiában található releváns műsorokat ismerjenek meg (KADOYA – KHAN [2019]). Bay és munkatársai azt javasolják, hogy a **középiskolákban** a tanulók saját korosztályukra jellemző szituációs helyzetekben gondolkodjanak el őket érinthető pénzügyi problémákon, mérlegeljék a különböző döntések következményeit. Ennek következtében a pénzügyekkel kapcsolatos attitűdjeik is megváltoznának és érzékenyebbé válnának a problémákra (BAY et al. [2012]).

A közoktatás mellett külön **tanfolyamok** is rendelkezésre állnak a pénzügyi műveltség fejlesztésének erősítésére, melyek hatékonysága változó lehet. Mandell és társa egy kiválóan titulált, személyre szabott pénzgazdálkodási kurzus hatásait kísérte meg felmérni. A következtetésük – amelyet a minta alacsony elemszáma miatt fenntartásokkal érdemes kezelni – az volt, hogy a tréninget elvégzettek pénzügyi ismeretei nem voltak magasabb szintűek, nem tartották magukat megtakarítás-orientáltabbaknak, és nem volt jobb a pénzügyi viselkedésük (MANDELL – KLEIN [2009]). Robb és szerzőtársa szerint megfigyelhető, hogy a kizárólag az objektív ismeretekre összpontosító programok kevésbé eredményesek. Általában véve a pénzügyi edukáció csak akkor lehet produktív, ha célzott és releváns (ROBB – WOODYARD [2011]). Fernandes és szerzőtársai is hasonló eredményre jutottak közel kétszáz tanulmány eredményei alapján: a pénzügyi ismeretek javítását célzó beavatkozások a viselkedés javulásának csak 0,1% -



át magyarázzák. A pénzügyi oktatás pozitív hatása – még intenzív vagy hosszú tanulási periódus mellett is – idővel egyre csökken. A szerzők indítványozzák olyan készségek elsődleges fejlesztését, mint az attitűd, a tervezési és befektetési hajlandóság, az önbizalom növelése saját felelősségteljes pénzügyi magatartása irányába. A pénzügyi ismeretek megszilárdítását és tartóssá tételét véleményük szerint úgy lehet megvalósítani, ha lehetőség nyílik a tudás bevezetésére és felhasználására egy időben. A tartalmi ismeretek jobban átadhatók egy adott döntéshez kötött „just-in-time” pénzügyi oktatás révén, javítva az észlelt relevanciát és csökkentve a felejtés esélyét (FERNANDES et al. [2013]). Az Egyesült Államokban lezajlott Get Checking™ program hangsúlyozta a pénzügyi menedzsment képességek, különösen a pénzügyintézetekkel való kommunikáció fontosságát, mely jelentős pozitív hatással volt a résztvevők tényleges pénzügyi viselkedésére (HAYNES-BORDAS et al. [2008]).

Angrisani és szerzőtársai 2020-ban megjelent tanulmányukban a pénzügyi műveltség időbeli alakulását vizsgálták **longitudinális felmérésük** segítségével. Az eredményekből kitűnik, hogy az egyének **pénzügyi ismereteinek szintje** viszonylag **stabilnak** tűnik. A pénzügyi szolgáltatások használatából eredő tapasztalat fejlesztő hatását nem tartják relevánsnak, mivel a pénzügyi ismeretek szintje az évek múlásával inkább enyhe csökkenést mutat. Megállapították, hogy a pénzügyi ismeretek jelentős **előrejelző erővel** bírnak a jövőbeli pénzügyi eredmények szempontjából, különös tekintettel a saját pénzügyi helyzettel való elégedettségre, a sokkokkal, krízisekkel való szembenézés képességére és az öngondoskodás megtervezésére. A pénzügyi ismeretek szintjének eltérései az élet folyamán növekvő differenciákhoz vezethetnek a pénzügyi jólétben, így a pénzügyi műveltség különböző szintjei hozzájárulhatnak az egyenlőtlenség növekedéséhez a lakosság különböző szegmensei között. Kiemelik tanulmányukban, hogy azok az alacsony jövedelműek, akik magasabb szintű pénzügyi műveltséggel rendelkeznek, jobban képesek megfelelni a váratlan krízisek kihívásainak és kezelni az adósságokat. Lényeges tehát, hogy a fiatalokat kritikus pénzügyi döntések meghozatalára is fel kell készíteni annak érdekében, hogy a pénzügyi biztonság és jóllét felé haladhassanak (ANGRISANI et al. [2020]).

### **Inkább külső segítség igénybevétele a pénzügyek intézése során?**

Születtek olyan tanulmányok, melyek nem feltétlenül csupán az egyének saját pénzügyi műveltségének mindenáron való fejlesztését szorgalmazzák, hanem olyan

mechanizmusok kialakítását is, melyek egyszerűbbé teszik a személyek döntéseit, megkímélve őket bonyolult számítási műveletek elvégzésétől. WILLIS [2008a] a pénzügyi termékek közötti választás megkönnyítését – a pénzügyi műveltség növelésére tett erőfeszítések mellett – is fontosnak tartja. Egyrészt javasolja, hogy az egyén pénzügy **attitűdjének és normáinak kialakítása** legyen elsődleges a pénzügyi fejlesztés területén. Másrészt ajánlja egy **pénzügyi tanácsadó rendszer** kiépítését, melynek használatakor az ügyfeleknek ki kell választaniuk a számukra megfelelő, megbízható és képzett tanácsadót, aki elvégzi helyettük a különféle gazdasági kalkulációkat. WILLIS [2008b] szerint a döntéshozatalt megkönnyítené emellett a **pénzügyi piac és termékek egyszerűsítése**, a szigorú szabályozások, a szolgáltatók felelőssége és a fogyasztóvédelem.

Globalizált világunkban nem egyszerűsödés folyik, hanem egyre bonyolultabb a pénzpiac. Goldstein és társai azt állítják, hogy a heterogén fogyasztói igényekkel kapcsolatos döntéshozatal problémáit pénzügyi oktatás nélkül meg lehet oldani „**intelligens ügynőkkel**”, amelyek az alapértelmezett személyes tulajdonságok alapján segítik a választást (GOLDSTEIN et al. [2008]). A tanulmány megjelenése óta folyamatosan fejlődnek az „okos” termékek és szolgáltatások, célszerű a kutatásokat ezek használatára is kiterjeszteni, illetve megvizsgálni, hogy alkalmazásuk „kiváltja-e” a pénzügyi műveltség szükségességét.

A tanulmányokból összességében lesűrhető, hogy már kisgyermekkorban el kell kezdeni az egyéneket felkészíteni a pénzvilágban való eligazodáshoz szükséges alapvető fogalmak elsajátítására, iskolás korban az ismeretek átadása elengedhetetlen, de a tapasztalatok alapján kiemelendő, hogy a tudás mellett a szubjektív tényezőknek, a gyakorlati probléma-megoldásnak kiemelkedő szerepe van az ismeretek megerősítésében, a pénzügyek intézésében való jártasság kialakulásban, a felelős döntések meghozatalában; végső soron a pénzügyi jóllét megalapozásában. A nemzetközi tapasztalatok azt mutatják, hogy szükség van a pénzügyi ismeretek bővítésére, de az oktatás-visszamerés önmagában nem szilárdítja meg az egyén tudását, kevésbé befolyásolja pénzügyi viselkedését. Szükség lenne a gyakorlat-orientált, valós szituációk szimulálásán alapuló pénzügyi oktató-nevelő munkára.

A szakirodalmi eredmények szemlészése után a pénzügyi kultúra szintjének emelésével kapcsolatos hazai oktatási környezet bemutatását követően a pénzügyi műveltség hatékonyabb fejlesztési módjára teszek javaslatot.

#### **4.6.3 Pénzügyi műveltség fejlesztésére irányuló törekvések Magyarországon**

Hazánkban a Pénzügyi tudatosság fejlesztésének stratégiája tartalmaz iránymutatásokat a pénzügyi műveltség fejlesztésével kapcsolatban. A 2020-tól életbe lépett Nemzeti Alaptanterv (Kormány 5/2020. (I. 31.) rendelet) több közismereti tantárgy esetében említi a pénzügyi világban való eligazodáshoz kellő tudás fontosságát. A szakgimnáziumokban tanulók külön tárgy keretében sajátíthatnak el pénzügyi ismereteket, az egyéb iskolákban alap- és középfokon tanulók számára a szabadon tervezhető órakeret terhére van lehetőség pénzügyi tudás átadására. Utóbbi intézményekben – főleg a képzett tanárok hiánya miatt – elvétve fordul elő a diákok pénzügyi-gazdasági oktatása. A Pénzügyi és gazdálkodási témahét (Pénz7) az általános és középiskolákban 2015-től bevezetett program, a 2016/17-es tanévtől már a tanév rendjében is szerepel, mely kiemelt pénzügyi témakörök játékos megismerésére irányul. Meghívott vendégként banki szakemberek számára jó lehetőség, hogy a közvetlen tudásátadással a bizalmat erősítsék (KOVÁCS – TERTÁK [2016]). A Pénziránytű alapítvány tananyagok rendelkezésre bocsájtásával, a Pénz7 lebonyolításában történő segítségnyújtással, tanári akkreditált képzések lebonyolításával széles körben tesz erőfeszítéseket a diákok pénzügyi műveltségének fejlesztésére. A közoktatási képzésben támogatást nyújtanak – a teljesség igénye nélkül – például az Econventio, a K&H Bank Vigyázz, kész, pénz! programja, az OTP Bank Fáy András Alapítványa.

A felsőbb szintű tanulmányok elvégzése után elvárható, hogy az egyén megértse a hazai és a nemzetközi pénzügyi folyamatok összefüggéseit, gazdaságossági szempontok alapján hozzon megalapozott döntéseket, kiemelten kezelje az öngondoskodás szerepét. A magasabb végzettséggel rendelkezők zöme digitális munkakörnyezetben dolgozik, számukra az elektronikus pénzügyi termékek használata a jövőben (is) nagy arányban evidencia lehet. A felsőoktatásban a pandémia időszakáig korlátozottan volt jelen a pénzügyi kultúra fejlesztésére való törekvés (például: Miskolci Egyetem – Pénzügyi kultúra tárgy bevezetése 2017-től; Szegedi Tudományegyetem - online kurzus).

A pénzpiacon is szétterülő digitalizáció megköveteli a digitális térben való eligazodás minimálisan elvárható szintjét is. A leginkább terjedő elektronikus pénzügyi

szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékozódás leghatékonyabb formája a világhálón való ismeretszerzés, mely célratörő, gyors, és effektíven támogatja az előnyök és hátrányok összevetését, a tranzakciókról történő felelős döntés meghozatalát. Emiatt a pénzügyi kultúra általános kompetenciáit tartalmazó szegmensbe sorolom a digitális kompetenciákat is a szövegértés, a számolási készség, a kommunikáció mellé. A Nemzeti Alaptanterv is kulcsfontosságúnak tekinti a digitális kompetenciát, melynek erősítése már alsó tagozattól elkezdődhet. Az ismeretek oktatása mellett az információk önálló digitális keresésének, kritikus értékelésének, összehasonlításának, felhasználásának nagy szerepet kell kapnia. Azt gondolom azonban, hogy ez akkor valósítható meg az esélyegyenlőség biztosítása mellett, ha a szükséges eszközöket rendelkezésre bocsájtják a tanulók részére, hiszen pont az elmaradottabb területeken élők, az alacsonyabb jövedelmi szintű családok lemaradása nélkül tovább erősödhet. Látható volt ez a pandémia idején bevezetett digitális oktatásban is, hogy az eszközök híján levő gyermekek leszakadása tovább fokozódott.

#### **4.6.4 Javaslat a pénzügyi műveltség hatékonyabb fejlesztése irányába**

A pénzügyi műveltség rendkívül szerteágazó, aminek fejlesztése egyszerre több oldal együttes, összehangolt megszilárdításával valósítható meg. Fejlődéshez való lehetőséget a **közoktatás** intézményeinek kell nyújtania, a **személyi és tárgyi feltételek** biztosítása mellett. A jelenlegi tankötelezettségi életkor 16 év, ennek eléréséig célszerű lenne a pénzügyi műveltség alapjainak megszilárdítása. A korai iskolaelhagyók – a 16 év betöltésekor – jellemzően azok közül kerülnek ki, akik a társadalmi-gazdasági ranglétrán szereplő háztartások között az alacsony szinteken helyezkednek el, ezért már az általános iskolában le kell tenni az alapokat. Kimeneti cél tehát az, hogy minden tanulást befejező egyén képes legyen pénzügyeinek elfogadható intézésére.

A **pénzügyek területén** is az alapvető tanulási **képességek** (számolás, szövegértés, kommunikáció) mellett fontos a digitális kompetenciák egyidejű fejlesztése, valamint a szubjektív oldal – pozitív attitűd, önállóság, elfogulatlan önértékelés – erősítése. Mindez nem valósítható meg csupán az ismeretek kizárólagos átadásával, fontos a gyakorlati tapasztalatok megszerzése, a döntési helyzetek átélése, a következmények megbeszélése, tehát a pénzügyi tudás bővítését össze kell kötni a **digitális alkalmazások megismerésével**.

A pénzügyi **ismeretek átadásához** megfelelően képzett pedagógusokra van szükség. A már dolgozó tanítók, tanárok részt vehetnek kreditalapú továbbképzéseken a témában. A jelenlegi általános iskolai tanárképzéseken a követelmények között a történelem és földrajz szakosok esetében említik a pénzügyi ismereteket, néhány más szakon (etika; közösségi művelődés) megjelenik a gazdasági jellegű ismeretanyag. Bár a pénzügyi műveltség a felnőtt élet egyik fontos alappillére, a jelenlegi közoktatási intézmények és a pedagógusok egy jó része nincs felkészülve arra, hogy az ott tanulókat ezen a területen is pallérozza.

Azonban nem csak a pénzügyi ismeretek átadásával vannak problémák. A pénzügyi piac digitalizációja (is) megköveteli a digitális térben való otthonosságot, tehát a digitális kompetenciák fejlesztése is kiemelt feladat. Ehhez egyrészt szükség van eszközökre, ami nem minden tanulónak van birtokában, és az iskolák sem tudnak minden diákjuknak biztosítani készüléket a tanuláshoz. Másrészt a személyi feltételek sem adottak minden esetben. Noha a pandémia a pedagógusokat is rákényszerítette a technikai eszközök gyakoribb használatára, nem mindenki mozog komfortosan ebben a környezetben.

Hosszú távú cél lehet, hogy minden iskolában legyen olyan pedagógus, aki digitális kompetenciákkal és pénzügyi ismeretekkel felvértezve órarendbe épített tananyag segítségével biztosítja a fiatalok számára, hogy eligazodjanak a pénzügyek világában; mindezt az **iskola által biztosított eszközökön, szimulációs helyzetekben, játékosan, lehetőleg csoportmunkában**. A meghozott döntések során felmerült problémák **megbeszélése**, a korrekciók megvitatása tovább erősítheti a tanulók pozitív attitűdjét, kommunikációs készségét, jövőorientációját. A megvalósításhoz célszerű **a tanítók, a tanárok** képzésébe – akár külön szakként, vagy társszakként is – beépíteni a **digitális kompetenciákkal is megtámogatott pénzügyi képzést**, illetve a már dolgozó **pedagógusok** ezirányú **továbbképzésének** ösztönzése. A pénzügyi tanárokat nem alkalmazó intézményekben tanuló diákok pénzügyi edukációját is biztosítani kell. A fejlesztő pedagógusokhoz hasonlóan a **digitális pénzügyeket oktató utazó tanárok** elláthatnának több körzetet, a **digitális eszközökkel felszerelt iskolákban** az osztályok tanrendjéhez igazodva tartanak a pénzügyi órákat **gamifikációs módszerekkel**. Az általuk átadott tudás és a segítségükkel megerősített digitális pénzügyi jártasság tovább emelheti a lakosság elektronikus pénzügyi termékekbe vetett bizalmát, növelve a digitális szolgáltatások felelős döntésen alapuló alkalmazási gyakoriságát.

A pandémia sok területen – közte az oktatásban is – kikényszerítette a digitális eszközhasználatot. Ennek lehet olyan vetülete, hogy javulhatott a népesség – ebbe beleértve a diákokat és a pedagógusokat is – digitális kompetencia-szintje, amire a jövőben lehet támaszkodni. A jelenléti oktatás mellett is megmaradhatnak jó digitális gyakorlatok, a járvány alatt kényszerből távoktatást folytató pedagógusok új módszerekkel bővíthetik a tanulási folyamatot. Az interneten történő gyors és hatékony ismeretszerzés előnyeit az iskolában is kihasználva pénzügyekkel kapcsolatos játékos feladatokat is megoldathatnak a tanárok több tantárgy keretében is.

Másrészt a járványtól való félelem sok embert abba az irányba mozdíthatott, hogy kipróbált addig nem használt digitális pénzügyi eszközöket. A megtapasztalt kényelem és gyorsaság fenntarthatja ezt a szokást és új szolgáltatások igénybevételére sarkallhat. Fontos azonban, hogy ez a folyamat ne véletlenszerű legyen, hanem biztos tudással felvértezve bizalommal forduljanak az ügyfelek a szolgáltatókhoz és így vegyék igénybe a termékeket.

## 5. ÖSSZEFOGLALÁS

A XXI. század rohamos fejlődése az élet minden területén tapasztalható, a pénzügyi piacokon gyorsuló ütemben jelennek meg új szereplők és innovatív termékek. A gazdálkodó szervezetek mellett a lakosság is célcsoportja ezeknek szolgáltatásoknak, azonban az igénybevételnek vannak feltételei.

A működő pénzügyi piac feltételezi a **befogadó pénzügyi környezet** meglétét, mely felfogható kínálati oldalként – megfelelően szabályozott viszonyok között a partnerek számára hozzáférhetővé teszi az infrastrukturális háttérrel, jó színvonalú, megfizethető szolgáltatásokat nyújt. A technológiai fejlődés és a globalizáció maga után vonta a pénzügyek területén a digitalizáció elterjedését, az elektronikus úton történő ügyintézés egyre nagyobb teret hódít meg. A hagyományos, kiterjed hálózattal rendelkező, szigorú szabályozás alatt működő bankok folyamatos korszerűsítés mellett fejlesztik szolgáltatásaikat, igyekeznek újabb és újabb termékeket a piacra bevezetni. Világszerte jelentek, jelennek meg **FinTech cégek** – akár most induló vállalkozások, akár a pénzügyi területre belépő informatikai vállalatok, – melyek kisebb méretükből adódóan gyorsabban képesek reagálni a felmerülő igényekre. Jellemzőjük, hogy összekötik a technológiai innovációkat a pénzügyi termékekkel, sok esetben szűkebb termékválasztékkal, de személyre szabott, kényelmes szolgáltatások nyújtásával. A két szereplőcsoport együttműködése és versengése az ügyfelekért egyaránt létező körülmény.

A pénzügyi környezet keresleti oldalán szerepelnek a termékeket elfogadható pénzügyi tudatossággal használó ügyfelek. Az egyre színesebb pénzügyi termékpalettáról való észszerű választáshoz elkerülhetetlen a pénzügyi ismeretek megfelelő szintje, képesség a pénzügyek napi és hosszú távú tervezésére, intézésére, pozitív attitűd a szolgáltatásokkal kapcsolatban, valamint nem utolsósorban – az elektronikus pénzügyi szolgáltatások gyors terjedése következtében – elengedhetetlen a digitális kompetenciák jó nívója. Tehát a pénzügyi jóllét tekintetében fontos, hogy az egyének birtokában legyenek legalább egy alapvető **pénzügyi kultúrának**.

A hazai lakosságot több kereskedelmi bank és takarékszövetkezet szolgálja ki, azonban a bankfióki hálózat egységeinek száma az elmúlt időszakban folyamatosan – 2019-től, a vizsgálat évétől még nagyobb mértékben – csökken. A hozzáférés a kisebb településeken okoz inkább nehézséget, a fizikai távolság leküzdése a nagyobb településeken a korszerűbb közlekedési hálózat megléte miatt egyszerűbb. A bankfióki

jelenlétet nem igénylő digitális szolgáltatások tárháza bővül, azonban ezek használatához az egyéneknek birtokolniuk kell megfelelő technikai eszközt, melynek működtetéséhez nélkülözhetetlen kompetenciákra; a termékek lényegének megértéséhez és személyes érdekeikhez való igazításához pénzügyi tudásra van szükségük; ezek alapozhatják meg a bizalmon alapuló elfogadást.

A világméretű covid-járvány a lakossági ügyfelek körében is kikényszerítette a digitális pénzügyi szolgáltatások használatának emelkedését, elsősorban a fizetési módok lebonyolítása során. A kényelmes fizetési eljárások alkalmazása vélhetően a pandémia lecsengése után is fennmarad, azonban vet fel kérdéseket. Hajlandók lesznek-e a fogyasztók újabb elektronikus szolgáltatásokkal bővíteni tranzakcióik bonyolítását, és ha igen, ennek kiválasztását, a hatások optimalizálását mennyire tudatosan fogják majd végrehajtani?

Az azonnali fizetési rendszer elindulása (2020. március 2.) előtt, 2019. nyarán készült lakossági felmérés során kapott eredmények ennek az összehasonlításnak képezhetik alapját. A járvány előtti évben a saját lendülete által vezérelve fejlődött a pénzpiac, nem befolyásolta a partnereket a fertőzéstől való félelem; már ekkor is működtek az **elektronikus pénzügyi szolgáltatások**. Kutattam, hogy ezek **lakossági használatát** milyen szinten támasztják alá a kliensek technikai (banki infrastruktúra elérhetősége, saját eszköz birtoklása) és személyes (pénzügyi ismeretek, digitális kompetenciák) **feltételei**, létezik-e összefüggés ezen tényezők között. Mely tudásterületek szorulnak leginkább fejlesztésre, mennyire bíznak a fogyasztók a digitális termékekben, képesek-e követni a technikai fejlődés hatásait a pénzügyek területén? Léteznek-e demográfiai szempontból jól körülhatárolható csoportok, akiknek a felkarolása elengedhetetlen a pénzügyi biztonságuk, jóllétük elérése, megtartása érdekében?

Nemzetközi összehasonlításban a magyar lakosság a **pénzügyi ismeretek** területén viszonylag jó eredményeket ért el. A lakossági felmérésben – az előbbiekhöz hasonlóan – a válaszadók átlagosan 70% körüli eredményességgel választották ki a helyes feleleteket a tudásteszten. Leggyengébb teljesítményt a megtakarítás és a nyugdíj témakörében érték el a megkérdezettek, ami arra utal, hogy a jövőorientáció, a hosszú távú gondolkodás és gondokoskodás fontosságának megerősítése kiemelt feladat.



A digitális versenyképességi rangsorban (IMD World Competitiveness Center – ahol a kompetenciák szélesebb tárházát veszik górcső alá – hazánk a mezőny utolsó harmadában helyezkedik. A digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (DESI) szerint az internethasználat szintjében Magyarország zárkózik fel az EU átlagához, azonban a magyar lakosság nem a gazdasági területeken (internetes vásárlás, bankolás), hanem a közösségi médiában való aktív szereplésben jeleskedik kiemelt szinten. A pénzügyek intézéséhez szükséges szisztematikus információ-szerzéshez, a kapott adatok rendszerezéséhez és tudatos kiértékeléséhez szükséges digitális kompetenciáknak még a lakosság nagy hányada híján van. Egy szűk réteg kivételével a lakosság nagy része távolról szemléli és **kevésbé követi a pénzügyi innovációkat**.

A válaszadók a **pénzügyekkel összefüggő digitális kompetenciákra** vonatkozó kérdések 33,4%-ban, a digitális eszközzel rendelkezők 40%-ban választották ki a megfelelő választ. A pénzügyeik intézésével kapcsolatos kompetenciák alacsony szintje összhangban van a nemzetközi kutatások alapján előrevetíthető eredménnyel, miszerint a digitális versenyképességi rangsorban – ahol a kompetenciák szélesebb tárházát veszik górcső alá – hazánk a mezőny utolsó részében helyezkedik el. A digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató kitér a női IKT-szakemberek arányára, ami Magyarországon jóval elmarad az EU átlagától, azonban a pénzügyek intézéséhez szükséges digitális jártasságban a nemek szerint nem térnek el az egyének teljesítményei. A pénzügyi ismeretek szintje és a digitális kompetenciák nívója között **pozitív korreláció** van, tehát egymást erősítve fejlődnek; és ez az összefonódás a fejlesztés során szem előtt tartandó.

A tudás és a jártasság mellett a digitális szolgáltatások elfogadottságának feltétele az ügyfelek pozitív hozzáállása. A felmérés során kiderült, hogy a digitális fizetési módok választásának motivációi közül a **bizalom** legfontosabb az egyének számára. Ezt a kétoldalú kapcsolatot mindkét félnek építenie kell: a bankoknak alapos és mindenre kiterjedő tájékoztatást kell nyújtaniuk, az ügyfeleknek **megfelelő pénzügyi tudás** birtokában kell mérlegelniük, hogy a kínált termékek közül melyik az optimális, melyik nyújtja a legnagyobb anyagi biztonságot. A lakosság részéről tehát ismét felmerül a pénzügyi műveltség bővítésének szükségessége, hiszen ez a bizalom alapja.

Az eddig említett személyes feltételek nagyobb mértékben befolyásolják a digitális termékek használatát, mint a **technikai oldal**. A saját digitális eszköz birtoklása sok

esetben előfeltétele az elektronikus pénzügyi ügyintézésnek, azonban a banki infrastrukturális ellátottság hatása nem szignifikáns az igénybevett digitális pénzügyi szolgáltatások esetében. A lakóhely (régió, illetve településtípus) és a végzettség együtt állását jellemző korreszpondencia-analízis alátámasztotta, hogy a kisebb településeken, az ország keleti régióiban a maximum nyolc általánost befejezettek előfordulása tipikus, a képzetebbek a magasabb jövedelemmel kecsegtető biztosabb munkahelyek reményében elvándorolnak nagyobb városokba. Az **edukációs szint** nagymértékben meghatározza a pénzügyi tudás és a digitális kompetenciák szintjét, ezért a községekben és a keleti régiókban kevésbé használják ki az elektronikus pénzügyi szolgáltatások nyújtotta előnyöket.

A pénzügyi tudásteszten a digitális eszközt nem birtoklók eredménye több, mint húsz százalékponttal elmaradt az összes kitöltőtől. Közöttük a legmagasabb a nyugdíjasok aránya, átlagéletkoruk meghaladja a 65 évet. Az összes válaszadó több, mint 80%-a legalább mobiltelefonnal rendelkezik, közel négytizedük azonban a személyes feltételek (pénzügyi tudás, digitális kompetenciák) egyik vagy másik, esetleg mindkét területén átlag alatt teljesített. Az elektronikus termékek használatához szükséges feltételnek híján levők többnyire nem is ismerik a digitális szolgáltatások nagy részét, magas a legfeljebb általános iskolát és elenyésző az egyetemet végzettek aránya, aminek következtében a kisebb presztizsű fizikai munkakörökben dolgoznak, kevesebb bérért; leginkább községekben és az ország keleti felében laknak. Az idősebbek digitális pénzpiacra való bevonására kevés az esély, de a fiatalabb korosztályok között mindenképpen fontos a tudásátadás, hiszen a pénzpiaci részvétel élethosszig tartó folyamat, minden egyén életéhez hozzátartozik. Jelentős feladat a digitális pénzpiacról való kirekesztődés feltételeinek megszüntetése, főleg a hátrányos helyzetű csoportok esetében kell erre különös figyelmet fordítani.

A globalizáció és a digitalizáció kikerülhetetlen körülmények, amikhez mindenkinek alkalmazkodnia kell. A tudást (a pénzügyi kultúrát is) életünk folyamán folyamatosan szerezzük meg, tehát kiemelt a család kiinduló szerepe, azonban a társadalmi egyenlőtlenségek (edukációs, szociális, földrajzi stb.) miatt szükség van annak biztosítására, hogy az ismeretek, a jártasság megszerzése mindenki számára elérhető legyen.

A pénzügyi kultúra fejlesztése nem szorítkozhat egyedül a **pénzügyi ismeretek** átadására; a gyakorlatiasság, a megfelelő **hozzaállás és a digitális kompetenciák erősítése együttes feladat**. A digitális pénzügyi szolgáltatások mindennapi alkalmazására már oktatási keretek között fel kell készíteni az egyéneket, kezdve az információk keresésétől a pénzügyi döntések meghozataláig. A jelenlegi tankötelezettség (16 év) mellett már az általános iskolában mindenképpen szükség van pénzügyi nevelésre. Az ismeretek oktatása mellett az információk önálló, digitális keresésének, minősítésének, összehasonlításának, kritikus értékelésének, felhasználásának nagy szerepet kell kapnia; lehetőleg az esélyegyenlőség biztosítása mellett az szükséges eszközök rendelkezésre bocsajtása mellett. A tanintézményekbe járó gyerekek pénzügyekkel kapcsolatos kíváncsiságát, érdeklődését, pozitív hozzáállását **szimulált pénzügyi helyzetekben gyakorlati kérdések játékos megoldásával** lehetne elősegíteni, akár **iskolai számítógépek, akár mobiltelefonok alkalmazásának segítségével**.

Hosszú távon mindenképpen cél, hogy már minden gyerek saját iskolájában az intézmény eszközeinek használata során találkozhasson olyan pedagógussal, aki az életkori sajátosságokat figyelembe véve, játékos módszerekkel mankót ad digitális pénzügyek közötti eligazodáshoz. Hangsúlyt kell fektetni ehhez a **pedagógusképzésre**, ahol célszerű beépíteni a pénzügyi ismeretek és kapcsolódó kompetenciák oktatását. Amennyiben iskolák nem tudnak alkalmazni ilyen profilú tanárt – vélhetőleg pont az elmaradottabb kistérségekben –, ott teljes állású **utazó pedagógusok** feladata lehetne bevezetni a tanulókat a pénzügyi világ rejtelmeibe.

A 2020-ban megjelent világméretű pandémia felgyorsította a digitális szolgáltatások penetrációját, nagy valószínűséggel ebben fontos szerepe volt annak, hogy az emberek igyekeztek elkerülni a készpénzes fizetést, mivel a bankjegyek és az érmék fizikai érintésével a kórokozók elterjedhetnek. A „kikényszerített” alkalmazás talán segíthet abban, hogy az elektronikus szolgáltatások nyújtotta gyorsaság, kényelem megszokottá váljon. Ez ösztönözheti a lakosságot - remélhetőleg megfelelő szintű pénzügyi tudással, bizalommal és digitális kompetenciákkal felvértezve -, hogy pénzügyeit megfelelően tudja kezelni rövid- és hosszú távon, biztosítva magának a pénzügyi jóllétet.

## Felhasznált irodalom

AGARWALLA, S. K. – BARUA, S. K. – JACOB. – VARMA, J. R. [2013] Financial literacy among working young in urban India Working Paper No. 2013-10-02, Indian Institute of Management Ahmedabad

[https://faculty.iima.ac.in/~iffm/literacy/2013-10-02-WP\\_literacy-working-young.pdf](https://faculty.iima.ac.in/~iffm/literacy/2013-10-02-WP_literacy-working-young.pdf)  
letöltés dátuma: 2019. augusztus 12.

ALA-MUTKA, K. [2011] Mapping digital competence: Towards a conceptual understanding. Seville: European Commission, JRC-IPTS

<https://www.semanticscholar.org/paper/Mapping-Digital-Competence%3A-Towards-a-Conceptual-Ala-Mutka/6282f40a4146985cfef2f44f2c8d45fdb59c7e9c> letöltés dátuma: 2019. szeptember 18.

ALESSANDRINI, P. – CROCI, M. – ZAZZARO, A. [2005] The geography of banking power: the role of functional distance

<https://ojs.uniroma1.it/index.php/PSLQuarterlyReview/article/view/9858/9740> letöltés dátuma: 2019. július 20.

ALLIANCE FOR FINANCIAL INCLUSION (AFI) [2010] Financial Inclusion Measurement for Regulators: Survey Design and Implementation Bangkok

<https://www.afi-global.org/news/2010/03/afi-policy-paper-financial-inclusion-measurement-regulators-survey-design-and> letöltés dátuma: 2019. augusztus 28.

AMIDŽIĆ, G. – MASSARA, A. – MIALOU, A. [2014] Assessing Countries' Financial Inclusion Standing—A New Composite Index International Monetary Fund Working Paper No. 14/36. Washington, DC.

<https://www.imf.org/external/pubs/ft/wp/2014/wp1436.pdf> letöltés dátuma: 2019. július 28.

ANANIADOU, K. – CLARO, M. [2009] 21st Century Skills and Competences for New Millennium Learners in OECD Countries OECD Education Working Papers No. 41 [https://www.oecd-](https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/218525261154.pdf?expires=1570471857&id=id&accname=guest&checksum=E8FE40CC4412CB86E08273430CF9CC82)

[ilibrary.org/docserver/218525261154.pdf?expires=1570471857&id=id&accname=guest&checksum=E8FE40CC4412CB86E08273430CF9CC82](https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/218525261154.pdf?expires=1570471857&id=id&accname=guest&checksum=E8FE40CC4412CB86E08273430CF9CC82) letöltés dátuma: 2019. szeptember 28.

ANGRISANI, M. – BURKE, J. – LUSARDI, A. – MOTTOLA, G. [2020] The stability and predictive power of financial literacy: evidence from longitudinal Data National Bureau of Economic Research Working Paper 28125

<http://www.nber.org/papers/w28125> letöltés dátuma: 2021. 04. 25.

ANZ BANK [2009] ANZ survey of adult financial literacy in Australia. Accessed March 11, 2009

[https://www.anz.com/Documents/AU/Aboutanz/AN\\_5654\\_Adult\\_Fin\\_Lit\\_Report\\_08\\_Web\\_Report\\_full.pdf](https://www.anz.com/Documents/AU/Aboutanz/AN_5654_Adult_Fin_Lit_Report_08_Web_Report_full.pdf) letöltés dátuma: 2019. augusztus 7.

ARGENTIN, G. – GUI, M. – PAGANI, L. – STANCA, L. [2014] The Impact of Digital Literacy on Educational Outcomes: Evidence from Performance Tests. <http://www.aiel.it/Old/bacheca/Pisa/papers/pagani.pdf> letöltés dátuma: 2019. szeptember 29.

ATKINSON, A. – MESSY, F. [2012] Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study, OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, No. 15, OECD Publishing, Paris 2012 <http://dx.doi.org/10.1787/5k9csfs90fr4-en> letöltés dátuma: 2017. május 8.

BARRETT, A. – MOSCA, I. – WHELAN, B. [2013] (Lack of) Pension Knowledge IZA DP, No. 7596, <http://ftp.iza.org/dp7596.pdf> letöltés dátuma: 2019. augusztus 8.

BAWDEN, D. [2008] Origins and concepts of digital literacy. In C. Lankshear & M. Knobel (Eds.), *Digital literacies: Concepts, policies and practices* (pp. 17–32). New York, NY: Peter Lang. [https://litmedmod.ca/sites/default/files/pdf/bawden-lankshear-knobel\\_et\\_al-digitalliteracies\\_lr.pdf](https://litmedmod.ca/sites/default/files/pdf/bawden-lankshear-knobel_et_al-digitalliteracies_lr.pdf) letöltés dátuma: 2019. szeptember 17.

BAY, C. – CATASÚ, B. – JOHED, G. [2012] Situating financial literacy *Critical Perspectives on Accounting* 25 (2014) 36–45 <http://su.diva-portal.org/smash/get/diva2:1201433/FULLTEXT01.pdf> letöltés dátuma: 2019. augusztus 2.

BECK, T. – DEMIRGUC-KUNT, A. – PERIA, M. S. M. [2007] Reaching out: Access to and use of banking services across countries. *Journal of Financial Economics*, 85 (1), 234–266.

BÉRES, D. [2013] A pénzügyi kultúra - mi is ez valójában? <http://www.penzugyiszemle.hu/vitaforum/a-penzugyi-kultura-mi-is-ez-valojaban> letöltés dátuma: 2017. május 10.

BERNHEIM, D. [1998] *Financial Illiteracy, Education and Retirement Saving In Living with Defined Contribution Pensions*, ed. Olivia S. Mitchell and Sylvester Schieber p. 38-68 Philadelphia: University of Pennsylvania Press <http://pensionresearchcouncil.wharton.upenn.edu/wp-content/uploads/2015/09/0-8122-3439-1-3.pdf> letöltés dátuma: 2019. augusztus 7.

BOWEN, C. F. [2002]: *Financial Knowledge of Teens and Their Parents*, *Financial Counseling and Planning*, Vol. 13, No. 2, p. 93–102 <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.631.362&rep=rep1&type=pdf> letöltés dátuma: 2018. augusztus 13.

BOYD, DM. – ELLISON, NB. [2007] Social network sites: definition, history, and scholarship *Journal of Computer-Mediated Communication* Volume 13, Issue 1, p. 210–230 <https://academic.oup.com/jcmc/article/13/1/210/4583062> letöltés dátuma: 2018. augusztus 13.

BRADFORD, T. – KEETON, WR. [2012] New person-to-person payment method: have checks met their match *Econ Rev* (3rd Quarter) Federal Reserve BANK OF KANSAS

CITY p. 41-77 <https://www.kansascityfed.org/publicat/econrev/pdf/12q3Bradford-Keeton.pdf> letöltés dátuma: 2018. augusztus 21.

BROADBAND COMMISSION [2017] Working group on education—Digital skills for life and work. Paris: UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000259013> letöltés dátuma: 2019. szeptember 28.

CALVANI, A. – CARTELLI, A. – FINI, A. – RANIERI, M. [2008] Models and instruments for assessing digital competence at school. *Journal of E-Learning and Knowledge Society*, 4(3), 183 – 193.

[https://www.researchgate.net/publication/288948663\\_Models\\_and\\_Instruments\\_for\\_assessing\\_Digital\\_Competence\\_at\\_School](https://www.researchgate.net/publication/288948663_Models_and_Instruments_for_assessing_Digital_Competence_at_School) letöltés dátuma: 2019. október 7.

CALVANI, A. – FINI, A. – RANIERI, M. [2010] Digital Competence In K-12: Theoretical models, assessment tools and empirical research. *Anàlisi: quaderns de comunicació i cultura*, 40, 157–171.

<https://ddd.uab.cat/pub/analisi/02112175n40/02112175n40p157.pdf> letöltés dátuma: 2019. október 7.

CÁMARA, N. – TUESTA, D. [2014] Measuring Financial Inclusion: A Multidimensional Index Working Paper, N 14/26 Madrid, September 2014 [https://www.researchgate.net/publication/291356924\\_Measuring\\_financial\\_inclusion\\_a\\_multidimensional\\_index](https://www.researchgate.net/publication/291356924_Measuring_financial_inclusion_a_multidimensional_index) letöltés dátuma: 2019. július 25.

CARRETERO, S. – VUORIKARI, R. – PUNIE, Y. [2017] DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use, Publications Office of the European Union 2017 [http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC106281/web-digcomp2.1pdf\\_\(online\).pdf](http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC106281/web-digcomp2.1pdf_(online).pdf) letöltés dátuma: 2017. december 15.

CARSWELL, A. T. [2009] Does housing counseling change consumer financial behaviors? Evidence from Philadelphia. *Journal of Family and Economic Issues*, 30(4), 339-356.

[https://www.researchgate.net/publication/225585684\\_Does\\_Housing\\_Counseling\\_Change\\_Consumer\\_Financial\\_Behaviors\\_Evidence\\_from\\_Philadelphia](https://www.researchgate.net/publication/225585684_Does_Housing_Counseling_Change_Consumer_Financial_Behaviors_Evidence_from_Philadelphia) letöltés dátuma: 2019. augusztus 31.

CHAKRABORTY, K. C. [2011] Financial Inclusion: A Road India Needs to Travel. Speech. Mumbai: Reserve Bank of India

<https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/Speeches/PDFs/FICHI121011S.pdf> letöltés dátuma: 2019. augusztus 28.

CHAN, B. S. – CHURCHIKK, D. – CHIU T. K. [2017] Digital literacy learning in higher education through digital storytelling approach. *Journal of International Education Research (JIER)*, 13(1), 1–16. doi:10.19030/jier.v13i1.9907 <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1144564.pdf> letöltés dátuma: 2019. szeptember 28.

CHEN, H. – VOLPE, R. P. [1998] An analysis of personal financial literacy among college students. *Financial Services Review*, 7(2), 107-128. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.392.4650&rep=rep1&type=pdf> letöltés dátuma: 2019. augusztus 31.

CHIN, I. – HABIBULLAH, M. S. – LAW, S. H. – RASHEED, B. [2016] The Role of Financial Inclusion in Financial Development: International Evidence [https://www.researchgate.net/publication/305034166\\_The\\_Role\\_of\\_Financial\\_Inclusion\\_in\\_Financial\\_Development\\_International\\_Evidence](https://www.researchgate.net/publication/305034166_The_Role_of_Financial_Inclusion_in_Financial_Development_International_Evidence) letöltés dátuma: 2019. július 17.

CONSULTATIVE GROUP TO ASSIST THE POOR (CGAP) [2013] Advancing Financial Inclusion to Improve the Lives of the Poor: Strategic Directions FY2014–FY2018. Washington, DC [https://www.cgap.org/sites/default/files/organizational-documents/CGAP\\_Annual\\_Report\\_FY16.pdf](https://www.cgap.org/sites/default/files/organizational-documents/CGAP_Annual_Report_FY16.pdf) letöltés dátuma: 2019. augusztus 28.

COURCHANE, M. [2005] Consumer literacy and creditworthiness. Proceedings, Federal Reserve Bank of Chicago [https://www.researchgate.net/publication/5042561\\_Consumer\\_literacy\\_and\\_creditworthiness](https://www.researchgate.net/publication/5042561_Consumer_literacy_and_creditworthiness) letöltés dátuma: 2019. augusztus 3.

DE MEZA, D. – IRLLENBUSCH, B. – REYNIERS, D. [2008] Financial Capability: A Behavioural Economics Perspective, London: Financial Services Authority, <https://www.fca.org.uk/static/fca/documents/research/fsa-crpr69.pdf> letöltés dátuma: 2019. augusztus 19.

DENG, H-T. – CHI, L-C. – TENG, N-Y. – TANG, T-C. –CHEN, C-L. [2013] Influence of Financial Literacy of Teachers on Financial Education Teaching in Elementary Schools, *International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, Vol. 3, No. 1, p. 68–72 DOI: 10,7763 / IJEEEE.2013.V3.195 letöltés dátuma: 2018. május. 12.

DIGITÁLIS JÓLÉT PROGRAM [2016] Magyarország digitális oktatási stratégiája <https://www.kormany.hu/download/0/cc/d0000/MDO.pdf> letöltés dátuma: 2018. április 10.

ESHET-ALKALAI, Y. [2004] Digital Literacy: A conceptual framework for survival skills in the digital era. *Journal of Educational Multimedia and Hypermedia*, 13 (1), 93–106. [https://www.openu.ac.il/personal\\_sites/download/Digital-literacy2004-JEMH.pdf](https://www.openu.ac.il/personal_sites/download/Digital-literacy2004-JEMH.pdf) letöltés dátuma: 2019. szeptember 20.

ESHET-ALKALAI, Y. [2009] Real-time thinking in the digital era. In M. Khosrow-Pour (Ed.), *Encyclopedia of Information Science and Technology* (2nd ed., pp. 3219–3223). USA: Information Resources Management Association. doi:10.4018/978-1-60566-026-4.ch514 [https://www.academia.edu/11619308/Digital\\_Competence\\_in\\_the\\_Knowledge\\_Society](https://www.academia.edu/11619308/Digital_Competence_in_the_Knowledge_Society) letöltés dátuma: 2019. szeptember 20.

EUROPEAN PARLIAMENT and the COUNCIL of the EUROPEAN UNION (EPCEU) [2006] Recommendation of the European Parliament and of the Council of 18 December 2006 on key competences for lifelong learning. Official Journal of the European Union, L394, 10-18.

[https://eur-](https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:394:0010:0018:en:PDF)

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:394:0010:0018:en:PDF](https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:394:0010:0018:en:PDF)

letöltés dátuma: 2019. szeptember 20.

FALAHATI, L. – SABRI, M. F. [2015] An Exploratory Study of Personal Financial Wellbeing Determinants: Examining the Moderating Effect of Gender Asian Social Science Vol. 11, No. 4; 2015 p. 33-42 DOI: 10.5539/ass.v11n4p33 [https://www.researchgate.net/profile/Mohamad\\_Fazli\\_Sabri/publication/273298940\\_An\\_Exploratory\\_Study\\_of\\_Personal\\_Financial\\_Wellbeing\\_Determinants\\_Examining\\_the\\_Moderating\\_Effect\\_of\\_Gender/links/56fb192f08ae8239f6dad9fc.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Mohamad_Fazli_Sabri/publication/273298940_An_Exploratory_Study_of_Personal_Financial_Wellbeing_Determinants_Examining_the_Moderating_Effect_of_Gender/links/56fb192f08ae8239f6dad9fc.pdf) letöltés dátuma: 2019. szeptember 2.

FALAHATI, L. – PAIM, L. Hj. [2011] Gender Differences in Financial Literacy among College Students Journal of American Science 2011, Vol.7 (6) p. 1180-1183 [https://www.academia.edu/1330207/Gender\\_Differences\\_in\\_Financial\\_Literacy\\_among\\_College\\_Students](https://www.academia.edu/1330207/Gender_Differences_in_Financial_Literacy_among_College_Students) letöltés dátuma: 2019. szeptember 2.

FERNANDES, D. – LYNCH, J. G. – NETEMEYER, Jr. R. G. Netemeyer [2013] Financial Literacy, Financial Education and Downstream Financial Behaviors Management Science DOI: 10.1287/mnsc.2013. 1849 [https://www.researchgate.net/publication/259763070\\_Financial\\_Literacy\\_Financial\\_Education\\_and\\_Downstream\\_Financial\\_Behaviors](https://www.researchgate.net/publication/259763070_Financial_Literacy_Financial_Education_and_Downstream_Financial_Behaviors) letöltés dátuma: 2019. augusztus 22.

FERRARI, A. [2012] Digital competence in practice: An analysis of frameworks (p. 92). Luxembourg: Publications Office of the European Union. doi:10.2791/82116 [http://jiscdesignstudio.pbworks.com/w/file/fetch/55823162/FinalCSReport\\_PDFPARA\\_WEB.pdf](http://jiscdesignstudio.pbworks.com/w/file/fetch/55823162/FinalCSReport_PDFPARA_WEB.pdf) letöltés dátuma: 2019. szeptember 12.

GALLARDO-ECHENIQUE, E. E. – de OLIVEIRA, J. M. – MARQUÉS-MOLIAS, L. – ESTEVE-MON, F. [2015] Digital Competence in the Knowledge Society MERLOT Journal of Online Learning and Teaching Vol. 11, No. 1, March 2015 [https://www.researchgate.net/publication/273945449\\_Digital\\_Competence\\_in\\_the\\_Knowledge\\_Society](https://www.researchgate.net/publication/273945449_Digital_Competence_in_the_Knowledge_Society) letöltés dátuma: 2019. augusztus 15.

GODHE, A-L. [2018] Digital Literacies or Digital Competence: Conceptualizations in Nordic Curricula Media and Communication (ISSN: 2183–2439) 2019, Volume 7, Issue 2, p. 1-11 DOI: 10.17645/mac.v7i2.1888 [https://www.researchgate.net/publication/333532077\\_Digital\\_Literacies\\_or\\_Digital\\_Compentence\\_Conceptualizations\\_in\\_Nordic\\_Curricula](https://www.researchgate.net/publication/333532077_Digital_Literacies_or_Digital_Compentence_Conceptualizations_in_Nordic_Curricula) letöltés dátuma: 2019. szeptember 11.

GOLDSTEIN, D. G. – JOHNSON, E. J. – HERRMANN, A. – HEITMANN, M. [2008] Nudge your customers toward better choices. Harvard Bus Rev, 86(12), p. 99-105



[http://bear.warrington.ufl.edu/williams/MAR\\_6930/Bonus!\\_files/Nudge%20Your%20Customers.pdf](http://bear.warrington.ufl.edu/williams/MAR_6930/Bonus!_files/Nudge%20Your%20Customers.pdf) letöltés dátuma: 2019. szeptember 3.

GOMBER, P. – KOCH, J. – SIERING, M. [2017] Digital Finance and FinTech: current research and future research directions, *Journal of Business Economics*, Volume 87, Issue 5, p. 537-580 <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2Fs11573-017-0852-x.pdf> letöltés dátuma: 2017. október 20.

GOURLAY, L. – HAMILTON, M. – LEA, M. R. [2013] Textual practices in the new media digital landscape: Messing with digital literacies. *Research in Learning Technology*, 21, 21438.

<https://oro.open.ac.uk/39372/2/Messing%20with%20digital%20literacies.pdf> letöltés dátuma: 2019. szeptember 29.

HAYNES-BORDAS, R. – KISS, D. E. – YILMAZER, T. [2008] Effectiveness of financial education on financial management behavior and account usage: Evidence from a “second chance” program. *Journal of Family and Economic Issues*, 29 (3), p.362-390 [https://www.researchgate.net/publication/5150621\\_Effectiveness\\_of\\_Financial\\_Education\\_on\\_Financial\\_Management\\_Behavior\\_and\\_Account\\_Usage\\_Evidence\\_from\\_a\\_Second\\_Chance\\_Program](https://www.researchgate.net/publication/5150621_Effectiveness_of_Financial_Education_on_Financial_Management_Behavior_and_Account_Usage_Evidence_from_a_Second_Chance_Program) letöltés dátuma: 2019. augusztus 13.

HILGERT, M. – HOGARTH, J. – BEVERLEY, S. [2003] Household financial management: The connection between knowledge and behavior Technical report p.309-322 *Federal Reserve Bulletin*

<https://www.federalreserve.gov/pubs/bulletin/2003/0703lead.pdf> letöltés dátuma: 2019. augusztus 7.

HOGARTH, J. M.– HILGERT, M. A. [2002] Financial Knowledge, Experience, and Learning Preferences: Preliminary Results from a New Survey on Financial Literacy Consumer Interest Annual, Proceedings of the American Council on Consumer Interests 2002 Annual Conference, March, 2002.

[https://www.consumerinterests.org/assets/docs/CIA/CIA2002/hogarth-hilgert\\_financial%20knowledge.pdf](https://www.consumerinterests.org/assets/docs/CIA/CIA2002/hogarth-hilgert_financial%20knowledge.pdf) Letöltés dátuma: 2019. július 12.

HOLDEN, K. – KALISH, C. – SCHEINHOLZ, L. – DIETRICH, D. – NOVAK, B. [2009] Financial Literacy Programs Targeted on Pre-School Children: Development and Evaluation <https://minds.wisconsin.edu/handle/1793/36314> letöltés dátuma: 2019. augusztus 23.

HONOHAN, P. [2008] Cross-Country Variation in Household Access to Financial Services. *Journal of Banking and Finance* 32: pp. 2493–2500. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.170.9339&rep=rep1&type=pdf> letöltés dátuma: 2019. július 25.

HUBBARD, R. G. – SKINNER, J. – ZELDES, S. [1995] Precautionary Savings and Social Insurance. *Journal of Political Economy* 103(2) p. 360–399 <https://www.nber.org/papers/w4884.pdf> letöltés dátuma: 2019. szeptember 2.

- HUNG, A. – PARKER, A. M. – YOONG, J. K. [2009] Defining and Measuring Financial Literacy WR-708 September 2009  
[https://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/working\\_papers/2009/RAND\\_WR708.pdf](https://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/working_papers/2009/RAND_WR708.pdf)  
letöltés dátuma: 2019. augusztus 7.
- HUSTON, S. J. [2010]: Measuring Financial Literacy, *The Journal of Consumer Affairs*, Vol. 44, No. 2, p. 296–316 <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1745-6606.2010.01170.x> letöltés dátuma: 2019. augusztus 12.
- JONES-KAVALIER, B. R., – FLANNIGAN, S. L. [2006] Connecting the Digital Dots: Literacy of the 21st Century. *Educase Quartely*, 2, 8–10.  
<https://er.educause.edu/articles/2006/1/connecting-the-digital-dots-literacy-of-the-21st-century> letöltés dátuma: 2019. szeptember 20.
- KABAKOVA, O. – PLAKSENKOV, E. [2018] Analysis of factors affecting financial inclusion: Ecosystem view *Journal of Business Research* 89 (2018) 198–205  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.01.066> letöltés dátuma: 2019. szeptember 20.
- KADOYA, Y. – KHAN, M. S. R. [2019] What determines financial literacy in Japan? *Journal of Pension Economics and Finance* (2019), p. 1–19  
[doi:10.1017/S1474747218000379](https://doi.org/10.1017/S1474747218000379) letöltés dátuma: 2019. július 16.
- KAGAN, J. [2019] Financial Technology – Fintech  
<https://www.investopedia.com/terms/f/fintech.asp#what-is-financial-technology--fintech> letöltés dátuma: 2019. december 10.
- KAINTH, G. S. [2011] Developing an index of financial inclusion  
<https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-en-paper-developing-an-index-of-financial-inclusion-dec-2011.pdf> letöltés dátuma: 2019. július 29.
- KAJDI, L. – SIN, G. – VARGA, L. [2019] A lakossági pénzforgalom árazási problémái  
<https://www.mnb.hu/kiadvanyok/szakmai-cikkek/penzforgalom/kajdi-laszlo-sin-gabor-varga-lorant-a-lakossagi-penzforgalom-arazasi-problemai-i> letöltés dátuma: 2020. szeptember 12.
- KERÉNYI, Á. – MOLNÁR, J. – MÜLLER, J. [2018]: Veszedelemes viszonyok a bankok és a fintechek között? *Gazdaság és Pénzügy*, 2018(1): 86–97.  
<http://www.bankszovetseg.hu/Public/gep/2018/088-99ig%20kerenyi-molnar-muller.pdf>. Letöltés ideje: 2021. 04. 18.
- KERÉNYI, Á. – MÜLLER J. [2019] Szép új digitális világ? – A pénzügyi technológia és az információ hatalma *Hitelintézeti Szemle*, 18. évf. 1. szám, 2019. március, 5–33. o.  
<https://hitelintezetiszemle.mnb.hu/letoltes/hsz-18-1-t1-kerenyi-muller.pdf> letöltés dátuma: 2021. 04. 10.
- KIM, J. [2001]: Financial Knowledge and Subjective and Objective Financial Well-being, *Consumer Interests Annual*, Vol. 47, No. 1–3  
[https://www.researchgate.net/publication/271316355\\_The\\_Relation\\_between\\_Financi](https://www.researchgate.net/publication/271316355_The_Relation_between_Financi)

al\_Literacy\_Financial\_Wellbeing\_and\_Financial\_Concerns letöltés dátuma: 2018. augusztus 15.

KLAPPER, L. – LUSARDI, A. – PANOS, G. A. [2012] Financial Literacy and the Financial Crisis

<http://documents.worldbank.org/curated/en/750211468156257746/Financial-literacy-and-the-financial-crisis> letöltés dátuma: 2019. május 30.

KOVÁCS, E. [2014] Többváltozós adatelemzés Budapesti Corvinus Egyetem [http://etananyag.ttk.elte.hu/FiLeS/downloads/14\\_KOVACS\\_E\\_Tobbvalt\\_adatelemzes.pdf](http://etananyag.ttk.elte.hu/FiLeS/downloads/14_KOVACS_E_Tobbvalt_adatelemzes.pdf) letöltés dátuma: 2020. január 12.

KOVÁCS, L. [2015] A pénzügyi kultúra kutatása és aktuális feladataink <https://bankszovetseg.hu/Public/gep/2015/Kovacs-Levente-79-88.pdf> letöltés dátuma: 2019. június. 13.

KOVÁCS, L. – TERTÁK, E. [2016]: Financial Literacy (Panacea or placebo? – A Central European Perspective) Verlag Dashöfer, Bratislava <https://bankszovetseg.hu/Content/Publikaciok/Financial-literacy-20161122-Kov%C3%A1cs.pdf> letöltés dátuma: 2021. 03. 24.

KOVÁCS, P. – CSERI, CS. – ORSZÁG, G. [2015]: Econventio teszt – Célcsoportok összehasonlítása 2015 <http://econventio.hu/letoltheto-dokumentumok/econventio-teszt-2015-tanulmányok> letöltés dátuma: 2018. szeptember 27.

KOVÁCS, S. ZS. [2018] Város–vidék-kapcsolat a magyar pénzügyi hálózatban *Területi Statisztika* 57:(5) pp. 495-511 <http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/terstat/2017/05/ts570502.pdf> letöltés dátuma: 2019. június 9.

LEE, S. [2015] Fintech and Korea's financial investment industry, KCMI—Capital Market Opinion p. 1-6 [https://www.kcmi.re.kr/en/publications/pubend\\_view?year=2015&zcd=002001002&zn o=1065&cno=3525](https://www.kcmi.re.kr/en/publications/pubend_view?year=2015&zcd=002001002&zn o=1065&cno=3525) letöltés dátuma 2018. augusztus 3.

LEE, T. – KIM, H.-W. [2015] An Exploratory Study on Fintech Industry in Korea: Crowdfunding Case 2nd International conference on Innovative Engineering Technologies (ICIET'2015) August 7-8, 2015 Bangkok (Thailand) p. 58-62 [http://iieng.org/images/proceedings\\_pdf/7333E0815045.pdf](http://iieng.org/images/proceedings_pdf/7333E0815045.pdf) letöltés dátuma: 2018. augusztus 8.

LEYSHON, T. [1995] Geographies of Financial Exclusion: Financial Abandonment in Britain and the United States *Transactions of the Institute of British Geographers New Series*. 20: pp. 312–341.

[https://onlinelibrary.wiley.com/pb-assets/assets/14755661/A\\_Leyshon.pdf](https://onlinelibrary.wiley.com/pb-assets/assets/14755661/A_Leyshon.pdf) letöltés dátuma: 2019. július 10.

LUSARDI, A. – MICHAUD, P-C. – MITCELL, OS. [2017] Optimal financial knowledge and wealth inequality. *Journal of Political Economy* 125, p. 431–477

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5445941/>. letöltés dátuma: 2019. szeptember 1.

LUSARDI, A. – MITCHELL, O. S. [2007] Financial Literacy and Retirement Preparedness: Evidence and Implications for Financial Education Business Economics January 2007 p. 35-44

[https://www.dartmouth.edu/~alusardi/Papers/Financial\\_Literacy.pdf](https://www.dartmouth.edu/~alusardi/Papers/Financial_Literacy.pdf) letöltés dátuma: 2019. augusztus 7.

LUSARDI, A. – MITCHELL, O. S. [2011] Financial literacy and retirement planning in the United States. Journal of Pension Economics and Finance 10(4) p. 509–525

<http://documents.worldbank.org/curated/en/750211468156257746/pdf/WPS5980.pdf>

letöltés dátuma: 2019. augusztus 7.

LUSARDI, A. – MITCHELL, OS. – CURTO, V [2010] Financial literacy among the young: evidence and implications for consumer policy. The Journal of Consumer Affairs 44, p. 358–380 <https://www.nber.org/papers/w15352> letöltés dátuma: 2019. augusztus 1.

LUSARDI, A. – TUFANO, P. [2008] Debt literacy, financial experiences, and overindebtedness. Dartmouth Working Paper

[http://www.dartmouth.edu/~alusardi/Papers/lusardi\\_tufano.pdf](http://www.dartmouth.edu/~alusardi/Papers/lusardi_tufano.pdf) letöltés dátuma: 2019. augusztus 7.

LUSARDI, A. [2008] Financial literacy: An essential tool for informed consumer choice? Dartmouth College Working Paper

[https://www.dartmouth.edu/~alusardi/Papers/Lusardi\\_Informed\\_Consumer.pdf](https://www.dartmouth.edu/~alusardi/Papers/Lusardi_Informed_Consumer.pdf) letöltés dátuma: 2019. augusztus 7.

LUSARDI, A. [2012]: Numeracy, Financial Literacy, and Financial Decision-Making, Numeracy, Vol. 5, No. 1, Article 2. DOI: <http://dx.doi.org/10.5038/1936-4660.5.1.2>

<https://www.nber.org/papers/w17821> letöltés dátuma: 2018. január 15.

MAGYAR NEMZETI BANK (MNB) [2008] Együttműködési megállapodás a pénzügyi kultúra fejlesztéséről (MNB és PSZÁF), 2012, Budapest, MNB, PSZÁF

<https://www.mnb.hu/letoltes/0415mnbpszafmegallpodaspenzugyi-kultura-fejleszte.pdf>

letöltés dátuma: 2019. augusztus 22.

MAGYAR NEMZETI BANK (MNB) [2017] Innováció és stabilitás FinTech körkép Magyarországon <https://www.mnb.hu/letoltes/konzultacios-dokumentum.pdf> letöltés dátuma: 2021. 04. 23.

MAGYAR NEMZETI BANK (MNB) MNB [2018] Növekedési jelentés 2018 p. 79-84 <https://www.mnb.hu/letoltes/novekedesi-jelentes-2018-digitalis.pdf> letöltés dátuma: 2020. szeptember 6.

MAGYAR NEMZETI BANK (MNB) [2020] FinTech és digitalizációs jelentés <https://www.mnb.hu/letoltes/fintech-es-digitalizacios-jelente-s-final.pdf> letöltés dátuma: 2021. március 20.

MANDELL, L. [2008] The financial literacy of young american adults Results of the 2008 National JumpStart Coalition Survey of High School Seniors and College Students For the JumpStart Coalition® for Personal Financial Literacy <https://www.stockmarketgame.org/assets/pdf/2008%20JumpStart%20Financial%20Literacy%20Survey.pdf> letöltés dátuma: 2019. augusztus 8.

MANDELL, L. – KLEIN, L. S. [2009] The Impact of Financial Literacy Education on Subsequent Financial Behavior <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ859556.pdf> letöltés dátuma: 2019. augusztus 22.

MARTIN, A. – GRUDZIECKI, J. [2006] DigEuLit: Concepts and tools for digital literacy development. *ITALICS, Innovation in Teaching and Learning in Information and Computer Sciences*, 5(4), 249–267. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.11120/ital.2006.05040249> letöltés dátuma: 2019. szeptember 17.

MARTIN, A. [2005] DigEuLit – a European framework for digital literacy: A progress report. *Journal of eLiteracy*, 2, 130–136. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.469.1923&rep=rep1&type=pdf> letöltés dátuma: 2019. szeptember 20.

MARTIN, A. [2008] Digital literacy and the digital society. In C. Lankshear & M. Knobel (Eds.), *Digital literacies: Concepts, policies and practices* (vol. 30, pp. 151-176). New York: Peter Lang. [https://www.researchgate.net/publication/291334632\\_Digital\\_Literacies\\_Concepts\\_Policies\\_and\\_Practices\\_Cover\\_plus\\_Introduction](https://www.researchgate.net/publication/291334632_Digital_Literacies_Concepts_Policies_and_Practices_Cover_plus_Introduction) 2019. szeptember 17.

MARTIN, A. [2009] Digital literacy for the third age: Sustaining identity in an uncertain world. *eLearning Papers*, (12), 1–15. <https://pdfs.semanticscholar.org/c7e3/ee4aee40aa07718a7f5d1123ba074a604e78.pdf> letöltés dátuma: 2019. szeptember 20.

MERCADO, R. V. – PARK, C-Y. [2018] Financial inclusion, poverty, and income inequality *The Singapore Economic Review* 63 (1) DOI:10.1142/S0217590818410059 [https://www.researchgate.net/publication/274010255\\_Financial\\_Inclusion\\_Poverty\\_and\\_Income\\_Inequality](https://www.researchgate.net/publication/274010255_Financial_Inclusion_Poverty_and_Income_Inequality) letöltés dátuma: 2019. július 17.

MOORE, D. [2003] Survey of Financial Literacy in Washington State: Knowledge, Behavior, Attitudes, and Experiences Technical Report p.. 03-39, Social and Economic Sciences Research Center, Washington State University [https://www.researchgate.net/publication/265728242\\_Survey\\_of\\_Financial\\_Literacy\\_in\\_Washington\\_State\\_Knowledge\\_behavior\\_Attitudes\\_and\\_Experiences](https://www.researchgate.net/publication/265728242_Survey_of_Financial_Literacy_in_Washington_State_Knowledge_behavior_Attitudes_and_Experiences) letöltés dátuma: 2019. augusztus 7.

NAWAZ, A. – KUNDI, G. M. [2010] Digital literacy: An analysis of the contemporary paradigms. *Journal of Science and Technology Education Research*, 1(2), 19-29. <https://academicjournals.org/journal/IJSTER/article-full-text-pdf/68579321822> letöltés dátuma: 2019. szeptember 20.

OECD [2009] Financial Literacy and Consumer Protection: Overlooked Aspects of the Crisis, OECD Publishing <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/a1fad77c-en.pdf?expires=1566309175&id=id&accname=guest&checksum=6C48D6A8EAE7BC788A66FD7A6BD68FAA> letöltés dátuma: 2019. augusztus 8.

OECD [2016a]: OECD/INFE International Survey of Adult Financial Literacy Competencies <http://www.oecd.org/finance/oecd-financial-literacy-study-finds-many-adultsstruggle-with-money-matters.htm> letöltés dátuma: 2019. szeptember 12.

OECD [2016b] Skills for a digital world: Policy brief on the future of work. Paris: OECD. [www.oecd.org/els/emp/Skills-for-a-Digital-World.pdf](http://www.oecd.org/els/emp/Skills-for-a-Digital-World.pdf) letöltés dátuma: 2019. szeptember 12.

OECD [2019] PISA 2018 Financial Literacy Framework, in PISA 2018 Assessment and Analytical Framework, Chapter 5. PISA 2018 Financial literacy framework p. 119-165 OECD Publishing, Paris <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/a1fad77c-en.pdf?expires=1566295030&id=id&accname=guest&checksum=946F965A6749BE188B4A766FC12824DF> letöltés dátuma: 2019. augusztus 8.

PACFL [2008] (President's Advisory Council on Financial Literacy) 2008 Annual Report to the President Executive Summary [https://www.treasury.gov/about/organizational-structure/offices/domestic-finance/documents/exec\\_sum.pdf](https://www.treasury.gov/about/organizational-structure/offices/domestic-finance/documents/exec_sum.pdf) letöltés dátuma: 2019. augusztus 7.

POTÓCZKI, J. [2017] A magyar lakosság pénzügyi kultúrájának szintje az öngondoskodás tükrében – nemzetközi és hazai kutatási eredmények In: Farkas Beáta – Pelle Anita (szerk.) 2017: Várakozások és gazdasági interakciók. JATEPress, Szeged, 157–170. o. [http://acta.bibl.u-szeged.hu/49707/1/gtk\\_2017\\_157-170.pdf](http://acta.bibl.u-szeged.hu/49707/1/gtk_2017_157-170.pdf) letöltés dátuma: 2019. szeptember 10.

PÉNZIRÁNYTÚ ALAPÍTVÁNY [2015] A Pénziránytű Alapítvány által lebonyolított pénzügyi kultúra kutatás fő eredményeinek bemutatása [https://www.penziranytu.hu/sites/default/files/csatolmany/oecd\\_kutatasi\\_eredmenyek\\_2015\\_11\\_02.pdf](https://www.penziranytu.hu/sites/default/files/csatolmany/oecd_kutatasi_eredmenyek_2015_11_02.pdf) letöltés dátuma: 2017. december 14.

POTRICH, A. C. G. – VIERA, K. M. – MENDES-DA-SILVA, W. [2016] Development of a financial literacy model for university students Management Research Review, Vol. 39 Iss 3 p 356 – 376 [https://www.researchgate.net/publication/292984864\\_Development\\_of\\_a\\_financial\\_literacy\\_model\\_for\\_university\\_students](https://www.researchgate.net/publication/292984864_Development_of_a_financial_literacy_model_for_university_students) letöltés dátuma: 2019. augusztus 23.

PYTKOWSKA, J. – KORYNSKI, P. [2016] Measuring Financial Inclusion in the EU: Financial Inclusion Score Approach [https://www.researchgate.net/publication/301659312\\_Measuring\\_Financial\\_Inclusion\\_in\\_the\\_EU\\_Financial\\_Inclusion\\_Score\\_Approach](https://www.researchgate.net/publication/301659312_Measuring_Financial_Inclusion_in_the_EU_Financial_Inclusion_Score_Approach) letöltés dátuma: 2019. július 17.

RANGARAJAN COMMITTEE [2008] Report of the Committee on Financial Inclusion The Government of India <http://www.sciepub.com/reference/13681> letöltés dátuma: 2019. július 23.

REMUND, D. L. [2010]: Financial Literacy Explicated: The Case for a Clearer Definition in an Increasingly Complex Economy, *The Journal of Consumer Affairs*, Vol. 44, No. 2, p. 276–294 <https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2010.01169.x> letöltés dátuma: 2017. augusztus 1.

RIZZA, C. [2014] Digital Competences Comp. by: THAMIZHVEL V Stage: Galleys Chapter No.: 731 Title Name: EQLR Date:11/1/13 Time:07:27:44 p. 1-7 [https://www.researchgate.net/publication/264309994\\_Digital\\_Competerences](https://www.researchgate.net/publication/264309994_Digital_Competerences) letöltés dátuma: 2019. szeptember 11.

ROBB, C. A. – WOODYARD, A. S. [2011] Financial Knowledge and Best Practice Behavior [https://www.researchgate.net/publication/256019663\\_Financial\\_Knowledge\\_and\\_Best\\_Practice\\_Behavior](https://www.researchgate.net/publication/256019663_Financial_Knowledge_and_Best_Practice_Behavior) letöltés dátuma: 2019. augusztus 22.

ROJAS-SUAREZ, L. [2010] Access to Financial Services in Emerging Powers: Facts, Obstacles, and Policy Implications OECD Global Development Background Papers / SSRN Electronic Journal 2010/ [https://www.researchgate.net/publication/260479493\\_Access\\_to\\_Financial\\_Services\\_in\\_Emerging\\_Powers\\_Facts\\_Obstacles\\_and\\_Recommendations](https://www.researchgate.net/publication/260479493_Access_to_Financial_Services_in_Emerging_Powers_Facts_Obstacles_and_Recommendations) letöltés dátuma: 2019. július 29.

ROJAS-SUAREZ, L. [2011] Financial Inclusion in Latin America: Facts, Obstacles and Central Banks' Policy Issues [researchgate.net/publication/305221313\\_Financial\\_Inclusion\\_in\\_Latin\\_America\\_Facts\\_Obstacles\\_and\\_Central\\_Banks'\\_Policy\\_Issues](https://www.researchgate.net/publication/305221313_Financial_Inclusion_in_Latin_America_Facts_Obstacles_and_Central_Banks'_Policy_Issues) Letöltés dátuma: 2019. szeptember 2.

SAHAY, R. – ČIHÁK, M. – N'DIAYE, P. – BARAJAS, A. – BI, R. – AYALA, D. – GAO, Y. – KYOBE, A. – NGUYEN, L. – SABOROWSKI, C. – SVIRYDZENKA, K. – YOUSEFI, S. R. [2015] Rethinking Financial Deepening: Stability and Growth in Emerging Markets IMF STAFF DISCUSSION NOTE 2015 may <https://www.imf.org/external/pubs/ft/sdn/2015/sdn1508.pdf> letöltés dátuma: 2019. július 23.

SARMA, M. [2008] Index of Financial Inclusion. Indian Council for Research on International Economic Relations Working Paper No. 215. [http://icrier.org/pdf/Working\\_Paper\\_215.pdf](http://icrier.org/pdf/Working_Paper_215.pdf) letöltés dátuma: 2019. július 28.

SERVON, L. J. – KAESTNER, R. [2008]: Consumer Financial Literacy and the Impact of Online Banking on the Financial Behavior of Lower-Income Bank Customers, *The Journal of Consumer Affairs*, Vol. 42, No. 2, p. 271–304 <https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2008.00108.x> letöltés dátuma: 2019. augusztus 7.

SHANNON, S. [2017] Teacher Perceptions of Digital Literacy in an L2 Classroom. <https://muep.mau.se/bitstream/handle/2043/23380/EnesThesis90%20BS.pdf?sequence=2> letöltés dátuma: 2019. augusztus 12.

SINCLAIR, S. P. [2001] Financial exclusion: An Introductory Survey. Report of Centre for Research in Socially Inclusive Services Heriot-Watt University, Edinburgh [https://www.academia.edu/7086629/Financial\\_Exclusion\\_An\\_Introductory\\_Survey](https://www.academia.edu/7086629/Financial_Exclusion_An_Introductory_Survey) letöltés dátuma: 2019. július 29.

SPANTE, M. – HASHEMI, S. S. – LUNDIN, M. – ALGERS, A. [2018] Digital competence and digital literacy in higher education research: Systematic review of concept use [https://www.researchgate.net/publication/327508594\\_Digital\\_competence\\_and\\_digital\\_literacy\\_in\\_higher\\_education\\_research\\_Systematic\\_review\\_of\\_concept\\_use](https://www.researchgate.net/publication/327508594_Digital_competence_and_digital_literacy_in_higher_education_research_Systematic_review_of_concept_use) letöltés dátuma: 2019. július 25.

STANGO, V. – ZINMAN, J. [2009] Exponential Growth Bias and Household Finance. *Journal of Finance* Vol. 64. Issue 6. p. 2807–2849 <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-6261.2009.01518.x> letöltés dátuma: 2019. augusztus 9.

SZOBONYA, R. [2019] Digitális tudás a pénzügyi kultúrán belül In: Németh, Erzsébet (szerk.) *ANNALES TOMUS XI: A (köz) pénzügyi kultúra – nemzeti és határon túli kutatási eredmények* Budapest, Magyarország: Budapesti Metropolitan Egyetem, (2019) pp. 15-26., 12 p.

TRUONG, O. [2016] How FinTech industry is changing the world Thesis Centria University of Applied Sciences Degree Programme in Business Management letöltés dátuma: 2018. augusztus 10.

VARGHESE, G. – VISWANATHAN, L. [2018] Financial inclusion: opportunities, issues and challenges *Theoretical Economics Letters*, 2018, 8, p. 1935-1942 [https://www.researchgate.net/publication/326515777\\_Financial\\_Inclusion\\_Opportunities\\_Issues\\_and\\_Challenges](https://www.researchgate.net/publication/326515777_Financial_Inclusion_Opportunities_Issues_and_Challenges) letöltés dátuma: 2019. július 17.

VASS, P. [2017] Pénzügyi ismeretekkel összefüggő aktuális kutatási eredmények (In.: A pénzügyi kultúra aktuális kérdései, különös tekintettel a banki szolgáltatásokra Szerkesztette: Pál Zsolt, Miskolc 2017. konferencia-kiadvány: 81-96.) <http://gtk.unimiskolc.hu/files/11368/aPKAK.pdf> Letöltve: 2017. 04. 25.

VASS, P. – KOVÁCS, L. [2019] A pénzügyi szektor szabályozásának kihívásai az Európai Unióban (2019-2024) *Gazdaság és Pénzügy* 6. évf. 4. sz. p. 413-430 DOI: 10.33926/GP.2019.4.3 <http://real.mtak.hu/105702/1/413-430Kovacs-Vass.pdf> letöltés dátuma: 2020. szeptember 04.

WILLIS, L. [2008a] Evidence and Ideology in Assessing the Effectiveness of Financial Literacy Education Faculty Scholarship. Paper 197.



[http://scholarship.law.upenn.edu/faculty\\_scholarship/197](http://scholarship.law.upenn.edu/faculty_scholarship/197) letöltés dátuma: 2019. augusztus 2.

WILLIS, L. [2008b] Against Financial Literacy Education Faculty Scholarship. Paper 199. [http://scholarship.law.upenn.edu/faculty\\_scholarship/199](http://scholarship.law.upenn.edu/faculty_scholarship/199) letöltés dátuma: 2019. augusztus 2.

WORLD BANK [2007] Access to finance and development: theory and measurement <https://www.semanticscholar.org/paper/Access-to-Finance-and-Development-%3A-Theory-and/e00bfc4abcfbdcbbec5834e127c053314d1bfcd> letöltés dátuma: 2019. július 29.

WORLD BANK [2014] Global Financial Development Report: Financial Inclusion. Washington, DC  
<http://documents.worldbank.org/curated/en/225251468330270218/pdf/825560PUB0REPL1010Box379862B00OOU090.pdf> letöltés dátuma: 2018. október 10.

WORLD BANK [2018] The Little Data Book on Financial Inclusion 2018. World Bank, Washington, DC. © World Bank.  
<https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/29654> License: CC BY 3.0 IGO letöltés dátuma: 2019. július 29.

YOONG, J. [2011] Financial illiteracy and stock market participation: Evidence from the RAND American Life Panel. In Olivia S. Mitchell and Annamaria Lusardi. Financial Literacy: Implications for Retirement Security and the Financial Marketplace. Forthcoming, Oxford University Press DOI:10.1093/acprof:oso/9780199696819.003.0005  
[https://repository.upenn.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1215&context=prc\\_papers](https://repository.upenn.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1215&context=prc_papers) letöltés dátuma: 2019. augusztus 7.

ZAVOLOKINA, L. – DOLATA, M. – SCHWABE, G. [2016] FinTech – What's in a Name? In: Thirty Seventh International Conference on Information Systems, Dublin, Ireland, 11 December 2016 - 14 December 2016. <https://doi.org/10.1186/s40854-016-0036-7>  
[http://www.zora.uzh.ch/id/eprint/126806/1/FinTech\\_Research\\_Paper\\_revised.pdf](http://www.zora.uzh.ch/id/eprint/126806/1/FinTech_Research_Paper_revised.pdf) letöltés dátuma 2018. 08. 07.

ZSÓTÉR, B. [2015] Alma a fájától... A fiatalok pénzügyi szocializációját befolyásoló intergenerációs hatások a családban  
[http://phd.lib.uni-corvinus.hu/947/1/Zsoter\\_Boglarka\\_dhu.pdf](http://phd.lib.uni-corvinus.hu/947/1/Zsoter_Boglarka_dhu.pdf) letöltés dátuma: 2019. augusztus 13.

## Adatforrások

EUROPEAN COMMISSION [2020] (EC) Shaping Europe's digital future A digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató, 2020 Magyarország <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-hungary> letöltés dátuma: 2021. 04. 03.

INTERNET WORD STAT (2019)

<https://www.internetworldstats.com/stats4.htm#europe> letöltés dátuma: 2020. szeptember 10.

KSH 2.1.2. A 15–64 éves népesség gazdasági aktivitása nemenként (1998–)

[http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat\\_eves/i\\_qlf002.html](http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_qlf002.html) letöltés dátuma: 2020. október 8.

KSH 2.2.3.4. Az egy főre jutó éves kiadások részletezése COICOP-csoportosítás, jövedelmi tizedek (decilisek), régiók és a települések típusa szerint (2010–) [forint]

[http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat\\_eves/i\\_zhc021b.html?down=35222](http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_zhc021b.html?down=35222) letöltés dátuma: 2020. november 2.

KSH 2.6.8. Gimnáziumi nevelés és oktatás (1990–)

[http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat\\_eves/i\\_zoi004.html](http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_zoi004.html) letöltés dátuma: 2020. október 8.

KSH 2.6.12. Felsőfokú alap- és mesterképzés (1990–)

[http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat\\_eves/i\\_zoi008.html](http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_zoi008.html) letöltés dátuma: 2020. október 8.

KSH A továbbszámított népesség száma népességnagyság-kategória szerint

<http://statinfo.ksh.hu/Statinfo/haViewer.jsp> letöltés dátuma: 2019. szeptember 12.

MAGYAR NEMZETI BANK (MNB) Pénzforgalmi táblakészlet

<https://www.mnb.hu/statisztika/statisztikai-adatok-informaciok/adatok-idosorok/xiv-penzforgalmi-adatok/penzforgalmi-tablakeszlet> letöltés dátuma: 2021. március 19.

## **Mellékletek**

1. melléklet Digitalizáció és pénzügyi kultúra felmérés (kérdőív)..... 209
2. melléklet Pénzügyi kultúra terén elért eredmények az egyes digitális..... 215  
eszközök használatával összefüggésben, %
3. melléklet Digitális kompetenciák terén elért eredmények az egyes digitális... 216  
eszközök használatával összefüggésben, %

## 1. melléklet Digitalizáció és pénzügyi kultúra felmérés

Tisztelt Válaszadó!

Doktori kutatásomban e kérdőív segítségével a digitalizáció és a magyar felnőttek pénzügyi tudása és szokásai közötti kapcsolatot vizsgálom. Kérem, válaszaival járuljon hozzá a felmérés sikerességéhez. A kérdőív kitöltése önkéntes.

Szeged, 2019. július 29.

Szobonya Réka

**A havonta felmerülő közüzemi számláinak leggyakoribb kiegyenlítési módja: a megfelelő helyre tegyen X-t!**

Postai csekk	
Készpénzfizetés a szolgáltató telephelyén	
Havi átutalás	
Csoportos beszédési megbízás	
Bankautomatán keresztüli bankkártyás fizetés	
Mobiltelefonos fizetés	

**Döntse el, hogy az alábbi állítások igazak vagy nem Önre! A megfelelő helyre tegyen X-t!**

Állítás	Igaz	Hamis
Pénzügyeim kezelése szempontjából fontosnak tartom a pénzügyi termékkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos információk ismeretét.		
Megfelelően tudom kezelni mindennapi és hosszú távú pénzügyeimet.		
Figyelem a pénzügyi világ hazai és nemzetközi híreit.		

**Rendelkezik-e Ön személyesen az alábbi digitális eszközökkel?**

Eszköz	Igen	Nem
Mobiltelefon (billentyűzettel)		
Érintőképernyős okostelefon		
Tablet		
Laptop/notebook		
Személyi számítógép		

**Hol használja leginkább az alábbi digitális eszközökkel? Tegyen X-et a megfelelő hely(ek)re!**

Megnevezés	Otthon	Munkahelyen	Egyéb helyen
Érintőképernyős okostelefon			
Tablet			
Laptop/notebook			
Személyi számítógép			

**Általános tájékozódás, ismeretszerzés céljából használja-e az alábbi eszközöket? A megfelelő hely(ek)re tegyen X-t!**

Eszköz	Igen	Nem
Érintőképernyős okostelefon		
Tablet		
Laptop/notebook		
Személyi számítógép		

**Termék vásárlásához, szolgáltatás igénybevételéhez használja-e az alábbi eszközöket? A megfelelő hely(ek)re tegyen X-t!**

Eszköz	Igen	Nem
Érintőképernyős okostelefon		
Tablet		
Laptop/notebook		
Személyi számítógép		

**Milyen rendszerességgel használja az alábbi lehetőségeket? A megfelelő helyre tegyen X-t!**

Eszköz / Lehetőség	Gyakran	Alkalmanként	Soha	Nem ismerem
Telebank				
Netbank				
Mobilbank				
Paypass				
Mobil pénztárca				
Mobilfizetés				

**Rendelkezik Ön az alábbi termékekkel? A megfelelő hely(ek)re tegyen X-t!**

Termék	Igen	Nem
Folyószámla		
Bankkártya		
Hitelkártya		
Gépjármű CASCO		
Lakásbiztosítás		
Életbiztosítás		
Nyugdíj-előtakarékossági termék		
Megtakarítás		
<b>Ha van megtakarítása, akkor az alábbiak közül rendelkezik</b>		
Lekötött betét		
Állampapír		
Részvény/kötvény		
Készpénz		

**A településén elérhetők az alábbiak? Ha nem, milyen távol van legközelebb? Milyen módon szokta elérni? A megfelelő válaszokhoz tegyen X-t!**

Megnevezés	Igen	Nem	10 km alatt	11-25 km	26 km felett	Gyalog / Kerékpár	Tömegközlekedés	Autó
Bankfiók								
Biztosító ügyfélszolgálat								
ATM								

**Ha kizárólag készpénzzel fizet, mi a legfőbb motivációja? Jelölje X-szel!**

Sok helyen csak így lehet fizetni.	
Gyors.	
Könnyebben nyomon tudom követni a bevételeimet és a kiadásaimat.	
Nem bízom az elektronikus fizetési módokban.	
Biztonságos.	

**Ha használja az elektronikus fizetési módokat, miért teszi? Tegye sorrendbe a válaszokat! (Leginkább:1; legkevésbé:4)**

Nem kell készpénzt hordanom, biztonságosabb.	
Kapok értesítést a tranzakciókról, így nyomon követhetek minden pénzügyi	
Nem kell a készpénzfelvételért fizetnem, az üzlet fizeti a banki költségeket.	
Nem számolom el magam fizetéskor, a megfelelő összeget vonják le.	

**Ön 10 000 Ft-ot szeretne eurora váltani. A megfelelő számítási mód mellé tegyen X-t!**

Az átváltáshoz ismert euro árfolyamok				Kapott összeg számítása	Helyes válasz
Deviza		Valuta		10 000 / 319,41	
Eladási	Vételi	Eladási	Vételi	10 000 / 317,23	
319,41	317,23	324,51	311,79	10 000 / 324,51	
				10 000 / 311,79	
				nem tudom	

**Igazak-e az alábbi állítások? Válaszait X-szel jelölje a megfelelő rovatban!**

Állítás	Igaz	Hamis	Nem
Bankkártya letiltása intézhető telefonon keresztül is.			
Internetes bankolás az interneten keresztül végrehajtott banki művelet.			
Az Ön bankkártyájával fizethet bármelyik rokona.			
Magyarországon a most aktív munkavállalók aktuális befizetéseiből fizetik a jelenlegi nyugdíjasok járandóságát.			
Az önkéntes nyugdíjpénztárba befizetett összegek és hozamaik kiegészítik az állami nyugdíj összegét.			
Biztosítási önrész az a tétel, amit a biztosító kártérítés címén kifizet a biztosítási szerződés alapján, amit magára vállal a kár részéből.			
A mások vagyonában okozott károokra és személyi sérülésekre minden gépjármű üzemben tartója vagy tulajdonosa köteles gépjármű-felelősségbiztosítást (röviden: KGFB) kötni és annak díját fizetni.			
Fix lekötési idő lejártá előtt a kivett összegre az előre meghatározott kamatnál kisebb kamat jár.			
Egy évre 2%-os kamattal lekötött összeg éves 2,5%-os infláció mellett a lejárat időpontjában 0,5%-os hozamot biztosít.			
A futamidő a hitel felvétele és a lejárat közötti időtartamot jelöli.			

**Mekkora összeg alatt nem kell a PIN-kódot megadni érintéses fizetésnél? A helyes válasz mellé tegyen X-t!**

5 000 Ft		10 000 Ft		15 000 Ft		nem tudom	
----------	--	-----------	--	-----------	--	-----------	--

**Ön megtakarított 100 000 Ft-ot. A legjobb ajánlat, amit talált, éves fix 4% kamat. Három év múlva mekkora lesz a befektetés összege? A helyes válaszhoz tegyen X-t!**

Érték	104 000	112 486	112 000	Egyik sem helyes
Számítás	$100.000+(100.000*0,04)$	$100\ 000*1,04^3$	$100\ 000+(100\ 000*3*0,04)$	
Választás				

**Ön szerint melyik állítás a legfontosabb jellemzője egy kedvező hitelnek? A megfelelő válaszhoz tegyen X-t!**

Gyors hitelbírálat után közvetlenül folyósítják a kért összeget.	
Alacsony THM (teljes hiteldíjmutató) jellemző a hiteltermékre.	
Nem kérnek munkáltatói igazolást a jövedelemről.	
Nem tudom.	

**Párosítsa össze az adott célokat és hitelfajtákat! A megfelelő helyekre tegyen X-t!**

Cél / Hitel fajtája	Jelzálog-hitel	Folyószámla-hitel	Személyi kölcsön
Tartós műszaki cikk vásárlása, nyaralás			
Ingtatlan felújítása, korszerűsítése			
A számlán levő összegnél nagyobb érték			

**Digitális eszközein használja-e az alábbi védelmi funkciókat? Jelölje X-szel a megfelelő(ke)t!**

Módozat	Igaz	Hamis	Nem tudom
Jelszó (kód), alakzat belépéskor			
Ujjlenyomat olvasó			
Arcfelismerő			
Többlépcsős azonosítás			
Nincs biztonsági ellenőrzési funkció az eszközeimen			

**Döntsön az alábbiak állításokról! Jelölje X-szel a megfelelő(ke)t!**

Állítás	Igaz	Hamis	Nem tudom
Telefonos ügyintézés során megadom személyes adataimat a szolgáltatóval kötött szerződésben rögzített, az ügyintéző által beolvasott ellenőrző kód helyessége esetén.			
Közösségi oldalamba posztolom, hogy éppen mikor és hol nyaralok.			
Bankkártyám PIN-kódját egy cédulára felírva őrzöm a pénztárcámban a kártya mögött.			
Elektronikus úton történő megkeresésre semmilyen körülmények között nem adom meg bankkártyám számát és PIN-kódját együtt.			
Vásárlásaimról és készpénzfelvételeimről kapok értesítő SMS-t.			
Mindenhol ugyanaz a PIN-kódom és a belépési jelszavam.			

**Háztartási költségvetéssel kapcsolatosan melyik állítás igaz Önre? A megfelelő helyre tegyen X-t!**

Meghatározások	Igaz	Hamis
Nem követem a bevételem és kiadásaim alakulását.		
Nem vezetek költségvetést, de figyelek a kiadásokra és a		
Tranzakcióimról kapott SMS segítségével követem a pénzügyi		
Nagy összegű kiadásaim előtt végzek kalkulációt.		
Rendszeresen vezetek költségvetést, mégpedig		
	papíron	
	excelben	
	mobilapplikációval	

**Karikázza be, hogy melyik megfogalmazás illik leginkább Önre?**

a.	A személyesen kapott pénzügyi tanácsokat követem leginkább.
b.	Senkitől sem fogadok el pénzügyi tanácsadást, elég okos vagyok hozzá, ránézésre tudok dönteni mindenben.
c.	Segítséggel tudom értelmezni a bankok online felületein található információkat
d.	Rendszeresen használok online szolgáltatásokat; kiváló befektetési lehetőségről kapott információt online közösségem tagjaival azonnal megosztom.
e.	Személyesen járok utána minden pénzügyi módozatnak.

**Összegyűlt annyi pénze, amelyre a jelenben nincs szüksége, de egy év múlva - további takarékoskodás mellett - egy Önnek kedves tárgyat szeretne megvásárolni. A pénzét addig félretenné, és szeretné megtudni a megtakarítás során elérhető betéti kamatot. Karikázza be, melyik lehetőséget választja!**

a.	Interneten segítséggel utánanézek számlavezető bankom kínálatának.
b.	Felkeresem több pénzintézet honlapját.
c.	Besétálok bankom legközelebbi fiókjába és érdeklődöm egy ügyintézőtől.
d.	Több bank fiókját meglátogatva elolvasom a hirdetményeket.
e.	Személyi kölcsön felvételével megveszem a kívánt tárgyat.

**Javíthatatlanná válik a hűtőszekrénye a legmelegebb nyári hónapban. Nincs annyi megtakarítása, amennyiből egy újat beszerezhetne. Rokonoktól, barátoktól, ismerősöktől, munkahelytől nem számíthat anyagi segítségre. Milyen módon szerez információkat a hitellehetőségekről? Karikázza be az Önre leginkább illő választ!**

a.	Több bank ügyintézője által kínált lehetőségekből készíték egy kihajtható táblázatot.
b.	Excel táblába foglalom az internetről összegyűjtött, különböző pénzintézetek hiteleinek feltételeit.
c.	Bankfiókokban a kifüggesztett hirdetményekből felírogatom a kamatnagyságokat.
d.	A banki ügyintéző(k)től telefonon szerzett információkat excel táblázatba foglalom.
e.	Nem vásárolok romlandó élelmiszert.

**Nem** férfi  nő

**Születési év**

**Születési hely, megye**

**Családi állapot** Hajadon/nőtlen  Házastársi/élettársi kapcsolat  Elvált/özvegy

**Háztartásában**

Egyedül él	igen	<input type="checkbox"/>	nem	<input type="checkbox"/>
Gyermekkel/gyermekkel közös háztartásban él	igen	<input type="checkbox"/>	nem	<input type="checkbox"/>
Szülővel/szülőkkel közös háztartásban él	igen	<input type="checkbox"/>	nem	<input type="checkbox"/>
Nagyszülővel/nagyszülőkkel közös háztartásban él	igen	<input type="checkbox"/>	nem	<input type="checkbox"/>
Háztartásának létszáma Önnel együtt		<input type="checkbox"/>	fő	<input type="checkbox"/>

**Lakóhely településének jellege**

főváros	megye jogú város	város	egyéb település
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**Legmagasabb iskolai végzettsége**

Legfeljebb 8 általános  
 Középiskola érettségi nélkül  
 Középiskola érettségivel  
 Felsőfok


Gazdasági jellegű

igen  nem **Van-e nyelvvizsgálója? (Amennyiben több van, a legmagasabb szintűt jelölje!)**

Nincs  Alapfok  Középfok  Felsőfok

**Foglalkozás**

Tanul  
 Fizikai munka  
 Szellemi munka  
 Nyugdíjas  
 Nem dolgozik (gyermekgondozás, munkanélküli stb.)


**Rendszeres jövedelme**van  nincs **Havi fizetésének/járandóságának érkezési módja**

Készpénz	Folyószámla átutalás	Vegyes

**Egy főre jutó nettó jövedelem a háztartásában (tegyen X-t a megfelelő helyre!):**

Összeg	
- 50 000	
50 001 - 100 000	
100 001 - 150 000	
150 001 - 200 000	
200 001 - 250 000	
250 001 - 300 000	
300 001 - 350 000	
350 001 -	
Nem tudom	
Nem szeretném megadni	

**Gépjárművel Ön rendelkezik?**

Családjában van gépjármű?

igen		nem	
van		nincs	

2. melléklet Pénzügyi kultúra terén elért eredmények az egyes digitális eszközök használatával összefüggésben, %

Digitális pénzügyi eszköz használata/Kompetencia-terület		Pénzügyi ismeretek	Megtakarítás	Hitel	Biztosítás	Nyugdíj	Egyéb pénzügyi ismeret	Digitális pénzügyi termékek	Válaszadók aránya *
PAYPASS	Nem ismerem	46,69	46,30	55,25	54,63	52,78	22,22	39,35	10,49%
	Sosem használom	61,92	51,12	72,28	60,39	59,83	44,66	64,89	34,56%
	Alkalmanként használom	76,57	62,37	84,14	76,61	59,68	60,48	92,34	12,04%
	Gyakran használom	76,90	61,24	84,31	75,79	68,33	63,12	89,25	42,91%
NETBANK	Nem ismerem	38,16	37,50	48,96	40,63	38,54	16,67	31,77	9,32%
	Sosem használom	59,97	47,35	70,60	58,72	56,67	39,49	66,03	37,86%
	Alkalmanként használom	76,06	61,11	83,33	76,59	67,06	58,73	89,29	24,47%
	Gyakran használom	83,38	70,32	89,61	83,22	75,00	75,00	92,29	28,35%
MOBILBANK	Nem ismerem	53,86	50,78	62,79	58,14	53,49	31,40	52,03	16,70%
	Sosem használom	68,31	55,31	77,76	65,79	60,37	53,10	76,70	62,72%
	Alkalmanként használom	79,52	62,42	87,27	80,91	66,36	69,09	91,82	10,68%
	Gyakran használom	82,66	65,36	85,95	88,24	89,22	62,75	94,61	9,90%
TELEBANK	Nem ismerem	55,13	51,22	64,03	59,15	53,66	37,20	52,44	15,92%
	Sosem használom	69,45	55,04	78,10	69,02	63,54	52,74	78,82	67,38%
	Alkalmanként használom	78,95	66,17	85,82	78,36	73,13	67,16	87,31	13,01%
	Gyakran használom	72,30	66,67	84,21	60,53	50,00	52,63	85,53	3,69%
MOBIL-FIZETÉS	Nem ismerem	49,94	44,31	61,18	52,44	45,12	28,66	49,09	15,92%
	Sosem használom	69,82	55,56	78,92	68,80	63,68	54,27	78,21	68,16%
	Alkalmanként használom	82,54	73,33	85,28	85,83	76,67	67,50	94,17	11,65%
	Gyakran használom	78,71	66,67	84,85	72,73	75,00	63,64	90,91	4,27%
MOBIL-PÉNZTÁRCA	Nem ismerem	59,41	50,94	69,01	62,32	53,52	37,68	63,73	27,57%
	Sosem használom	71,62	58,20	79,93	70,03	65,88	57,04	80,18	70,29%
	Alkalmanként használom	82,90	50,00	91,67	100,00	62,50	75,00	100,00	0,78%
	Gyakran használom	84,21	71,43	85,71	85,71	85,71	78,57	92,86	1,36%

\* Összes válaszadóból

Forrás: Saját számítás

3. melléklet Digitális kompetenciák terén elért eredmények az egyes digitális eszközök használatával összefüggésben, %

Digitális pénzügyi eszköz használata/Kompetencia-terület		Kommunikáció és együttműködés	Digitális információ-szerzés	Digitális eszköz-biztonság	Digitális adat-védelem	Digitális kompetenciák együtt	Válaszadók aránya **
PAYPASS	Nem ismerem	0,00	3,13	21,88	76,39	25,36	5,58%
	Sosem használom	6,35	20,63	26,59	75,67	32,32	29,30%
	Alkalmanként használom	9,02	36,48	38,11	92,36	44,01	14,19%
	Gyakran használom	7,08	41,78	42,58	88,44	44,99	50,93%
NETBANK	Nem ismerem	2,27	13,64	25,00	56,05	24,25	5,12%
	Sosem használom	6,62	13,97	22,61	75,25	29,63	31,63%
	Alkalmanként használom	7,54	34,13	40,08	91,28	43,28	29,30%
	Gyakran használom	6,85	51,71	46,92	91,79	49,33	33,95%
MOBILBANK	Nem ismerem	4,46	16,52	27,68	78,57	31,82	13,02%
	Sosem használom	6,53	28,17	29,85	85,21	37,46	62,33%
	Alkalmanként használom	6,36	53,18	49,55	86,67	48,96	12,79%
	Gyakran használom	10,78	51,96	63,73	85,63	53,04	11,86%
TELEBANK	Nem ismerem	2,73	22,73	34,55	79,39	34,86	12,79%
	Sosem használom	6,68	33,56	34,85	84,25	39,85	67,91%
	Alkalmanként használom	10,94	37,50	44,92	92,19	46,41	14,88%
	Gyakran használom	5,26	31,58	30,26	78,96	36,53	4,42%
MOBIL-FIZETÉS	Nem ismerem	0,00	12,50	21,00	74,00	26,89	11,63%
	Sosem használom	7,38	29,11	34,06	84,57	38,80	69,30%
	Alkalmanként használom	8,33	59,17	52,92	91,68	53,04	13,95%
	Gyakran használom	9,09	54,55	52,27	89,40	51,35	5,12%
MOBIL-PÉNZTÁRCA	Nem ismerem	6,02	19,44	28,24	80,56	33,58	25,12%
	Sosem használom	6,91	36,41	38,26	85,75	41,85	72,33%
	Alkalmanként használom	0,00	50,00	31,25	91,68	43,23	0,93%
	Gyakran használom	14,29	60,71	64,29	90,47	57,46	1,63%

\*\* Digitális eszközzel rendelkezők közül

*Forrás: Saját számítás*