

MOBIEL BANKIEREN ZET OPMARS VERDER

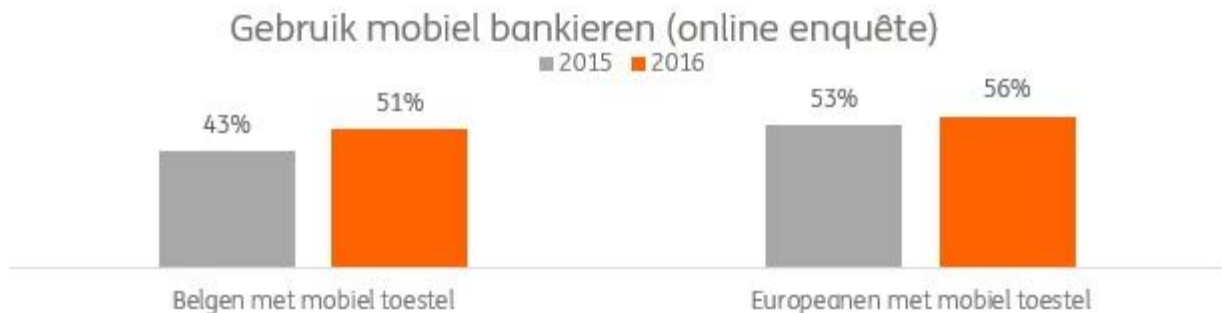


07.07.2016

Je geldzaken regelen met je smartphone of tablet: ING peilde via een **online enquête** in 13 Europese landen (1) naar de houding ten opzichte van mobiel bankieren en nieuwe betaaltechnologieën.

GEBRUIK VAN MOBIEL BANKIEREN STIJGT SNELLER IN BELGIË DAN IN EUROPA

- > Uit de online enquête blijkt dat 51% van de Belgen die een smartphone of tablet hebben, mobiel bankiert. In 2015 was dit maar 43%.
- > Het percentage varieert naargelang de leeftijdsgroep: het gebruik is het hoogst onder de 25- tot 34-jarigen (70%) en het laagst bij de 55-plussers (35%).
- > Nog eens 17% van de Belgen met een smartphone of tablet verwacht dat ze in de komende 12 maanden zullen beginnen met mobiel bankieren.
- > Het aantal Europeanen dat mobiel bankiert, nam ook toe. Maar de stijging is minder sterk: van 53% in 2015 naar 56% in 2016. **België lijkt zijn achterstand dus in te halen.** Spanje en Nederland zijn koplopers: maar liefst 65% van de inwoners met een smartphone of tablet bankiert daar mobiel.



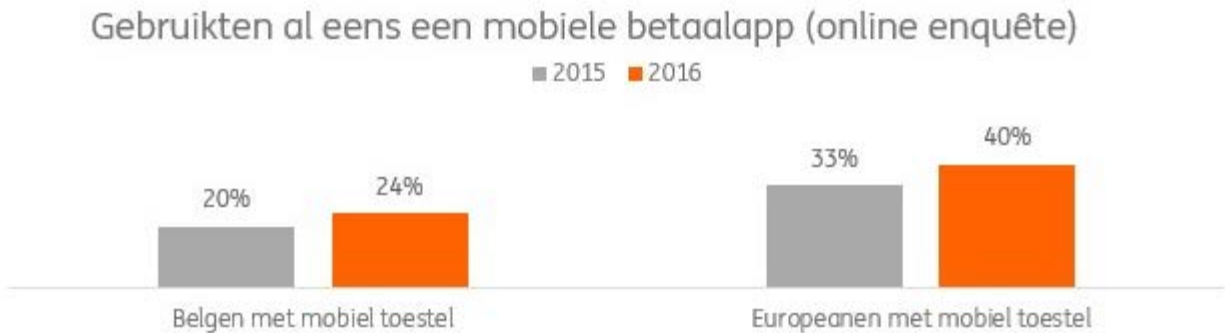
MOBIEL BANKIEREN GEEFT CONTROLE, MAAR NIET IEDEREEN HEEFT ER AL VERTROUWEN IN

- > De helft van de Belgen stelt dat ze meer controle hebben over hun financiën sinds ze mobiel bankieren en 27% wijst erop dat ze hun rekeningen vaker op tijd betalen.
- > Wat houdt Belgen dan tegen om deze dienst te gebruiken? 56% van de respondenten die over een geschikt toestel beschikken maar de stap naar mobiel bankieren nog niet hebben gezet, heeft geen vertrouwen in de veiligheid. Het wantrouwen is het meest uitgesproken bij vrouwen en 18- tot 34-jarigen. 27%, vaker mannen, vindt dat mobiel bankieren geen toevoegde waarde heeft in vergelijking met andere manieren om met de bank in contact te treden.

Volgens Lieven Haesaert, General Manager Digital Channels bij ING België, is dit gebrek aan vertrouwen begrijpelijk, maar niet terecht: *“Mobiel bankieren is even veilig als internetbankieren. Het is echter nieuwer, waardoor nog niet iedereen hiervan overtuigd is.”*

GEBRUIK VAN MOBIELE BETAALAPPS STIJGT SNELLER IN EUROPA DAN IN BELGIË

- Met mobiele betaalapps kan je goederen en diensten kopen en geld overschrijven en ontvangen. Ook digitale portemonnees (zoals Google Wallet of Apple Pay), betaalapps van retailers en mobiele betaalknoppen vallen onder deze term.
- Het aantal Europeanen dat ooit een dergelijke app gebruikte op hun smartphone of tablet evolueerde van 33% in 2015 naar 40% in 2016.
- In België is de stijging minder sterk. In 2015 zei 20% van de Belgen met smartphone of tablet dat ze al een mobiele betaalapp gebruikt hadden. Nu zegt 24% dit.
- Vooral mannen, 18- tot 34-jarigen en mensen die mobiel bankieren, hebben ze al gebruikt.
- 36% van de ondervraagden die over een smartphone of tablet beschikken, denkt dat ze het komende jaar een betaalapp zullen gebruiken. Dit percentage ligt hoger onder Walen en Brusselaars.



NOG NIET IEDEREEN OVERTUIGD VAN DE VOORDELEN VAN MOBIELE BETAALAPPS

- Voor de Belgische gebruikers zijn gemak, snelheid en de mogelijkheid om ze op verschillende locaties te gebruiken de sterkste troeven van mobiele betaalapps.
- Net zoals bij mobiel bankieren, vormt een tekort aan vertrouwen de belangrijkste barrière voor gebruik. Verder belemmeren een gebrek aan gebruiksmogelijkheden en ondersteuning door winkels het gebruik van mobiele betaalapps.
- De aanbieder van de app heeft een sterke invloed op het vertrouwen. 8 op de 10 Belgen met smartphone of tablet geven aan dat ze het meest vertrouwen hebben in mobiele betaalapps aangeboden door hun eigen bank. Slechts 4% beschouwt apps aangeboden door andere groepen (bv. Google, Apple) als het meest betrouwbaar. Voor apps gelinkt aan sociale media zakt dit zelfs tot 2%.

Lieven Haesaert bevestigt dit: "Op het vlak van veiligheid hebben banken een zeer goed imago. Door betaalapps van externe partijen (bijvoorbeeld Bancontact – MisterCash) te integreren in de mobile banking app hebben consumenten meer vertrouwen en is de activering ervan erg makkelijk. Buitenlandse betaalapps zullen sowieso eerst het vertrouwen van de Belgen moeten winnen, voordat deze massaal gebruikt zullen worden."

NAAR EEN CASHLOZE TOEKOMST?

- In de enquête gaf de helft van de Belgen (49%) aan dat ze veel minder cash geld gebruiken dan twaalf maanden geleden. Bovendien denkt 47% dat ze het komende jaar minder vaak zullen betalen met cash geld.
- Belgen die mobiel bankieren lijken meer overtuigd van een cashloze toekomst: 55% van hen zegt veel minder cash geld te gebruiken dan een jaar geleden en 56% denkt minder cash geld te zullen gebruiken in het komende jaar.
- 38% van de smartphonebezitters denkt dat ze meer en meer met hun smartphone zullen betalen, maar 46% is hier niet van overtuigd. In vergelijking met vorig jaar geloven Belgen wel wat meer in dit toekomstbeeld.

"Met je smartphone op zak, kan je vaker je portefeuille thuis laten liggen. Winkelen zonder cash of plastic, met enkel een smartphone, zal over enkele jaren schering en inslag zijn.": aldus Lieven Haesaert.

(1) De online enquête werd uitgevoerd tussen 18 maart en 6 april 2016 door het marktonderzoeksbureau IPSOS bij 1.005 volwassen respondenten in België. De andere onderzochte Europese landen zijn: Duitsland, Frankrijk, Italië, Luxemburg, Nederland, Oostenrijk, Polen, Roemenië, Spanje, Tsjechië, Turkije en het Verenigd Koninkrijk.

Bijkomende links

➤

Meer resultaten vindt u [hier](#).

Voor meer informatie:

Persdienst ING België, 02 547 24 84, pressoffice@ing.be

ING BELGIË

[Geschiedenis](#)
[Missie & strategie](#)
[Structuur en organisatie](#)
[Profiel & fast facts](#)
[Andere Belgische entiteiten](#)
[Aangifte boekhoud/auditfraude](#)
[Algemene info en contact](#)
[FATCA - GIIN](#)

PRESS ROOM

[Home](#)
[Media kit](#)
[Financiële resultaten](#)

ING IN DE MAATSCHAPPIJ

[Duurzaamheid](#)
[Kunst](#)
[Sponsoring](#)

PUBLICATIES

[ING Focus](#)
[ING Focus - Belgian Real Estate](#)
[BeleggersBarometer](#)
[Eurozone Quarterly](#)
[Monthly Economic Update](#)
[Switzerland Quarterly](#)
[Financiële resultaten](#)

INVESTOR INFORMATION

[Ratings ING Belgium SA/NV](#)
[Financial results](#)
[Residential Mortgage Pandbrieven Programme](#)
[Securisations](#)
[FATCA](#)
[Calendar](#)

© 2014 ING Belgium NV, alle rechten voorbehouden

[Gebruiksvoorwaarden](#) | [Privacy](#) | [Social media](#) | [Tarieven en reglementen](#) | [Veiligheid](#) | [Cookies](#) | [Toegankelijk](#)

FOLLOW ING ON

