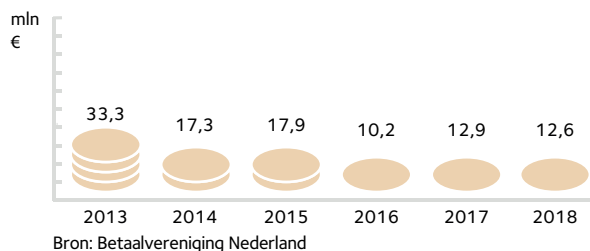


Veiligheidsperceptieonderzoek

Fraude in het betalingsverkeer is al enkele jaren stabiel laag. Enerzijds door maatregelen van banken. Anderzijds doordat consumenten zich meer bewust zijn geworden van risico's en maatregelen die zij zelf kunnen nemen om fraude tegen te gaan. Toch blijft alertheid geboden. Daarom wordt de veiligheidsperceptie bij consumenten in Nederland gemonitord. In 2019 zijn hiervoor N= 1.582 Nederlanders ondervraagd. Waar relevant is hierbij gekeken naar verschillen tussen de betaalsegmenten die de Betaalvereniging onderscheidt.

Fraude afgelopen jaren stabiel



Vingerafdruk voelt veilig



Van de biometrische inlogmethodes wordt de vingerafdruk veilig gevonden (7,3). Over het gebruik van gezichts- en stemherkenning bij bankieren of betalen is men iets minder positief (6,6 en 5,8).

10

7,7

4,4

0

Veiligheidsperceptie onveranderd hoog

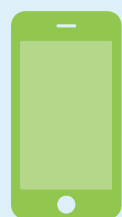
Net als in 2017 is men zeer positief over (digitaal) bankieren en betalen in Nederland. Een gemiddeld rapportcijfer van 7,7 is hoog. Bijna twee derde geeft zelfs een 8 of hoger.

Risicoperceptie is laag

De meeste mensen kennen verhalen uit de omgeving over fraude bij (digitaal) bankieren en betalen. Toch schat men de kans hiervan zelf slachtoffer te worden met een 4,4 vrij laag in, net als in 2017.



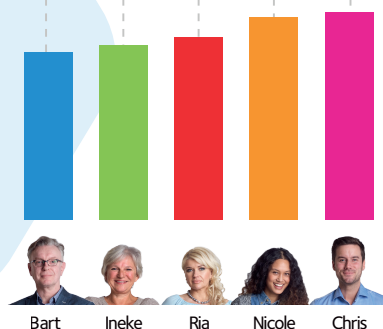
Mensen als Bart en Ria beoordelen de veiligheid van (digitaal) bankieren en betalen iets lager (7,4) maar zijn nog steeds positief.



Mobiel bankieren raakt ingeburgerd

Het mobieltje is niet meer weg te denken uit het betalingsverkeer, ook voor het regelen van bankzaken. Consumenten zijn tevreden over de veiligheid van de mobiel bankieren app, al ligt de waardering met 7,4 iets lager dan de algemene veiligheidsperceptie. Met name de behoudende segmenten – Bart en Ineke – zijn iets terughoudender.

6,6 6,9 7,2 8,0 8,2



Beoordeling
veiligheid mobiel
bankieren

Nog steeds onterechte argwaan contactloos betalen

20%

denkt dat in Nederland de meeste fraude wordt gepleegd met **contactloos betalen met de pinpas**

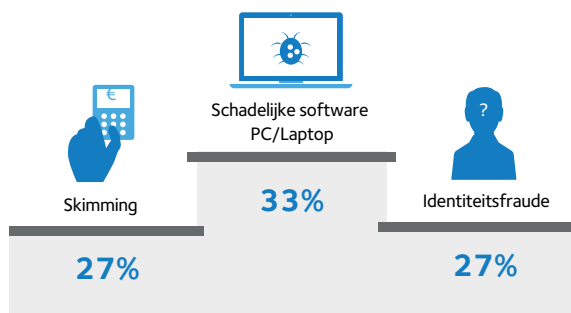


22%

maakt zich hier persoonlijk zorgen over

Hoewel ook het gebruik van contactloos betalen de afgelopen jaren een vlucht heeft genomen is er nog een relatief grote groep die deze manier van betalen niet veilig vindt. Aangezien er in Nederland nog steeds geen gevallen van contactloos zakkenrollen bekend zijn, lijkt het erop dat men de fraudegevoeligheid hiervan niet altijd goed inschat.

Meeste zorgen over schadelijke software



Eenderde van de Nederlanders maakt zich zorgen om fraude met schadelijke software. De fraude met schadelijke software is in werkelijkheid echter zeer laag. Het lijkt erop dat men de risico's van verschillende fraudevormen niet goed kan inschatten.

Pinpasfraude onderschat

Fraudevormen in Nederland	Perceptie meeste fraude	Persoonlijk meeste zorgen
Phishing e-mails	54%	20%
Webwinkel/Marktplaatsfraude	31%	20%
Financieel misbruik ouderen	29%	17%
Skimming	24%	27%
Via Whatsapp, sms, messenger	20%	10%
Shouldering	18%	12%

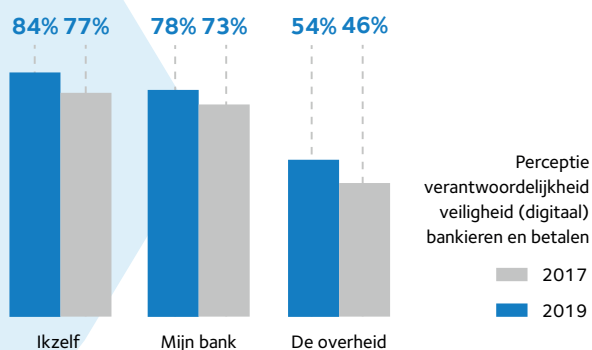
Nederlanders schatten goed in dat phishing één van de meest voorkomende fraudevormen is. Voor skimming en shouldering zitten ze er helemaal naast. Fraude met shouldering is bijna net zo groot als met phishing, terwijl skimming in de EU nagenoeg is uitgebannen.



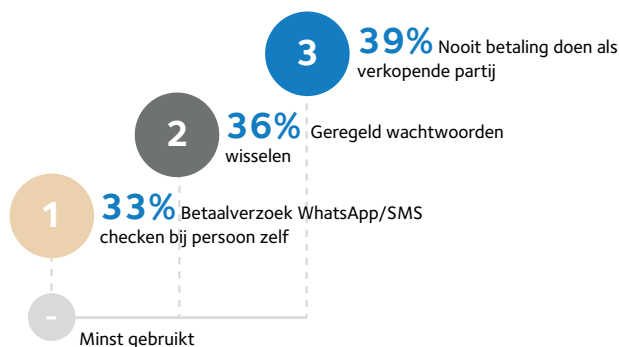
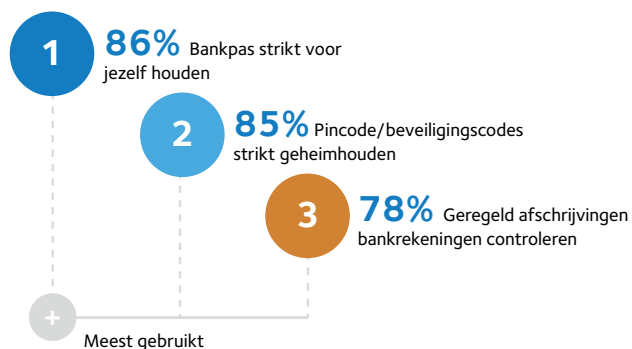
Meer eigen verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid voor de veiligheid van (digitaal) bankieren en betalen zoekt men vaker bij zichzelf. Ook de bank wordt door veel mensen een grote verantwoordelijkheid toebedeeld net als de overheid.

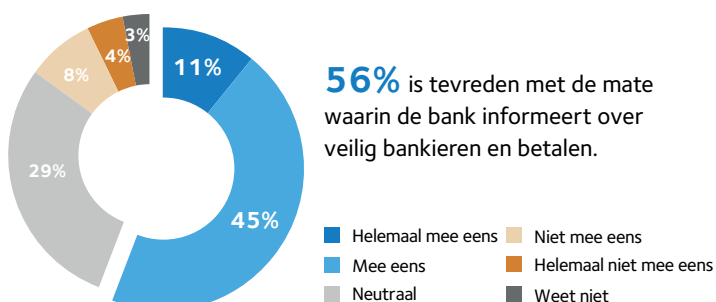
Opvallend is dat jongeren (16-24 jaar) en mensen als Nicole zichzelf ook in grote mate verantwoordelijk achten voor de veiligheid, maar op het gebruik van veel voorzorgsmaatregelen lager scoren dan anderen.



Top 3 gebruikte maatregelen tegen fraude



Informatie veilig bankieren en betalen



Maatregelen voorkomen fraude

