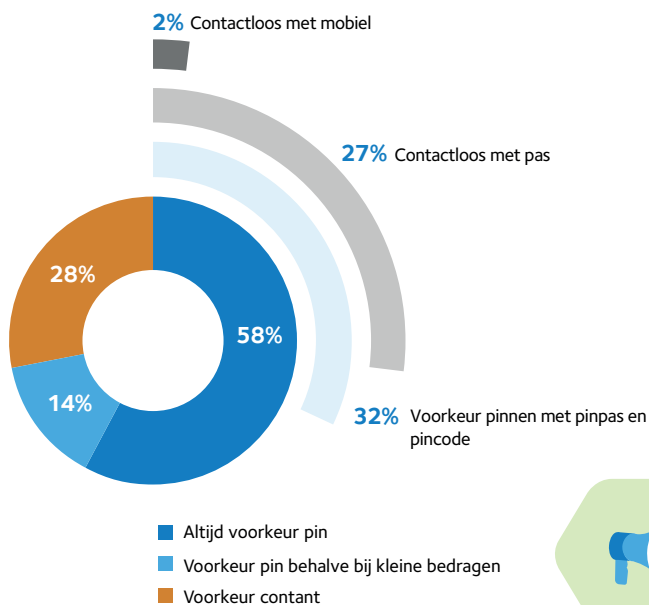


Pinperceptie onderzoek 2019

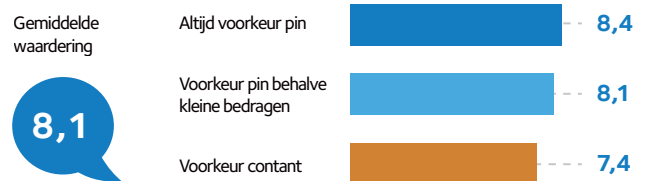
Betaalvereniging Nederland monitort sinds 2003 de perceptie van pinnen in Nederland. Oorspronkelijk alleen de perceptie van pinnen met pinpas en pincode. De laatste jaren ook van de 'nieuwe' pinvormen, zoals de verschillende vormen van contactloos pinnen, dip & go en Retourpinnen. Ook de veiligheid van pinnen is een belangrijk onderdeel van het onderzoek. In juni 2019 zijn hiervoor N= 1.193 Nederlanders in de leeftijd van 12 tot 74 jaar ondervraagd.

De meeste mensen betalen bij voorkeur met pin



Waardering pin is hoog

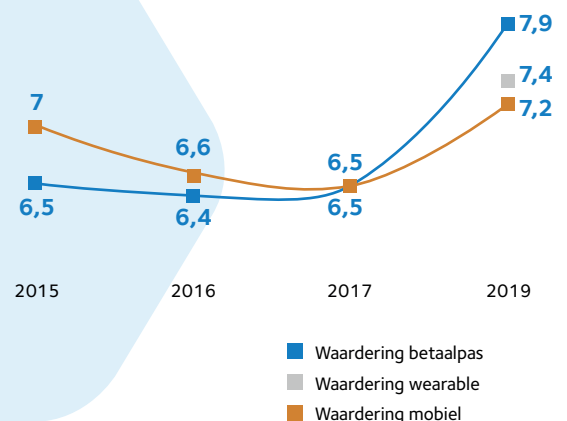
De algemene waardering voor pin met een 8,1 is – zeker naar Nederlandse begrippen – zeer hoog. Opvallend is dat ook degenen met een voorkeur voor contant het gebruik van pin positief waarderen.



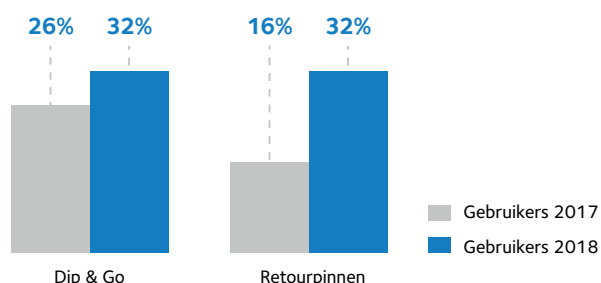
Nederland is steeds meer pin 'minded'. De focus op gebruik contant neemt af. Anno 2019 heeft 'slechts' 38% (bijna) altijd contant geld op zak, terwijl 5 jaar geleden twee derde zonder contant de deur niet uitging.

Contactloos betalen fors toegenomen

De afgelopen jaren zijn verschillende manieren van pinnen geïntroduceerd, van contactloos met de pinpas, met een mobiele telefoon en meer recent, met een wearable. Sindsdien neemt het aantal mensen dat contactloos betaald aanzienlijk toe. Contactloos met de pinpas is inmiddels mainstream. Alle contactloze pinvormen worden door de gebruikers positief gewaardeerd. Dit is de afgelopen twee jaar sterk toegenomen.



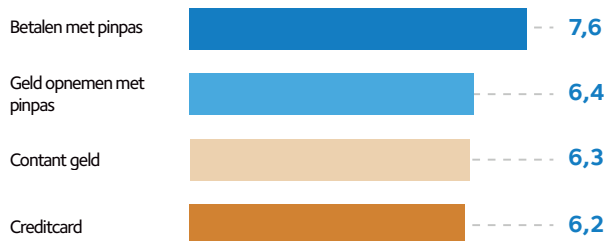
Andere pinvormen ook steeds meer omarmd



De waardering, bekendheid en het gebruik van de andere pinvormen – dip & go en Retourpinnen – is in de afgelopen 2 jaar tevens toegenomen. Retourpinnen wordt steeds meer als goede ontwikkeling gezien en het aantal gebruikers is de afgelopen twee jaar zelfs verdubbeld. Het aantal gebruikers van dip & go is eveneens toegenomen. Daarnaast wordt dip & go nu met een 7,3 gewaardeerd, terwijl dit in 2017 'slechts' een 5,9 was.

Pin nog steeds gezien als meest veilige betaalmethode aan de toonbank

De veiligheid van alle toonbankbetaalmiddelen wordt positief beoordeeld. Vooral betalen met de pinpas wordt als zeer veilig gezien. Geld opnemen met de pinpas vindt men even (on)veilig als contant geld. Dit komt met name doordat men bang is dat het net opgenomen contante geld gestolen wordt.

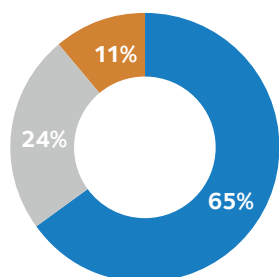


Nederlanders positief over veiligheid verschillende pinvormen

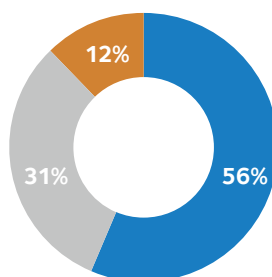


De kans op pinfraude wordt iets lager ingeschat dan 2 jaar geleden. Nederlanders 'liggen minder vaak wakker' van mogelijke fraude bij pinnen.

Risicobewustzijn pingedrag onverminderd hoog



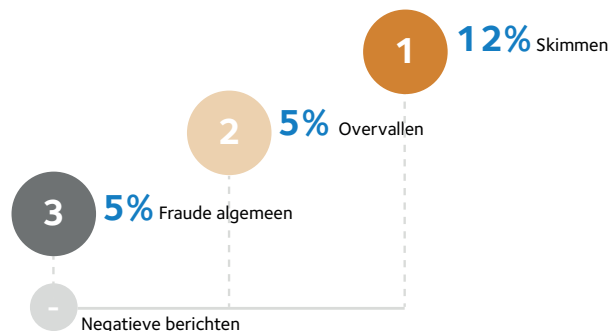
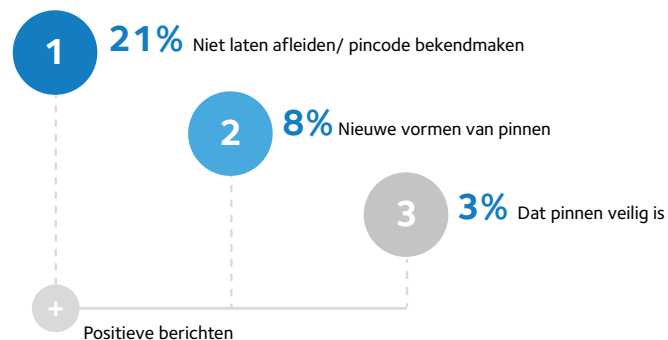
65% zorgt er altijd voor dat niemand de pincode kan zien bij het betalen met de pinpas in een winkel



56% let altijd heel goed op de omgeving bij geld opnemen¹

■ Mee eens
■ Neutraal
■ Mee oneens

Top 3 mediaherinneringen (on)veiligheid pinnen



Het is opvallend dat 'skimmen' - het klonen van de betaalpas - nog steeds het meest genoemd wordt als onderwerp van negatieve berichtgeving, terwijl dit in Nederland nagenoeg niet meer voorkomt. Blijkbaar is het een soort verzamelnaam voor verschillende vormen van pasfraude geworden.

¹ De percentages tellen niet op tot 100 i.v.m. afrondingsverschillen