

Betaalsegmenten consumenten

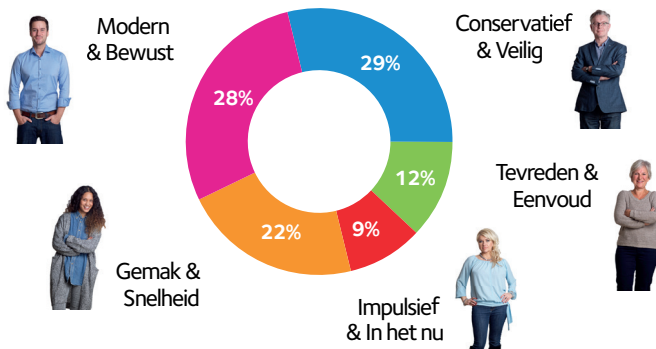
Betaalvereniging Nederland heeft een aantal jaar geleden 5 segmenten ontwikkeld rond de waarden en houdingen ten aanzien van betalen. Op basis daarvan zijn 5 persona's gecreëerd: 5 fictieve personen die representatief zijn voor een groep consumenten. In het betalingsverkeer staan ontwikkelingen niet stil: zo is Apple Pay afgelopen jaar geïntroduceerd en raakt contactloos betalen steeds meer ingeburgerd. Daarom is in maart 2020 het betaalgedrag van de segmenten geüpdatet.

Nauwelijks verschil naar sociale demografie



De segmenten verschillen op waarden en houding ten aanzien van betalen. Deze waarden en houdingen verschillen zeer beperkt op sociaal-demografische kenmerken als leeftijd, geslacht, inkomen en dergelijke. Bij slechts twee segmenten is een verschil naar leeftijd te zien.

Verdeling betaalsegmenten consumenten



Dit is **Bart**,
50, apotheker



Conservatief & Veilig

- Houden van tradities, orde en regelmaat
- Gaan verantwoord met geld om
- Veiligheid is belangrijker dan gemak
- Gebruiken relatief weinig betaalmiddelen, met name de meer gevestigde: vooral contant, pinnen en iDEAL
- Staan niet erg open voor nieuwe betaalmethodes, zo wordt Apple Pay nog nauwelijks gebruikt
- Relatief grote stijging qua gebruik contactloos met pinpas, waarschijnlijk door maatregelen omtrent COVID-19 (want veiliger)
- Zijn iets vaker 60+ en met pensioen zoals Helène, maar ook jongeren zoals Lisette zijn als Bart

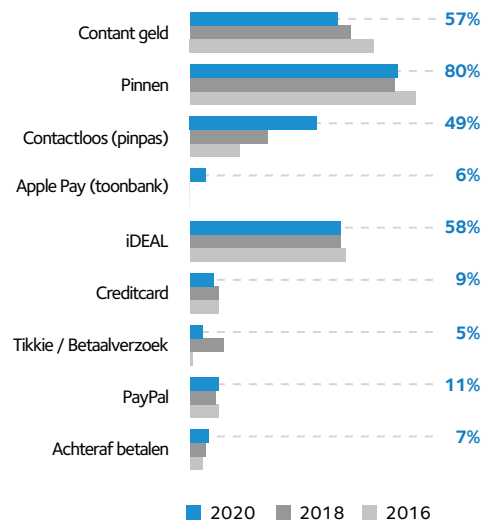


Dit is **Lisette**, 19, volgt opleiding verpleegkunde

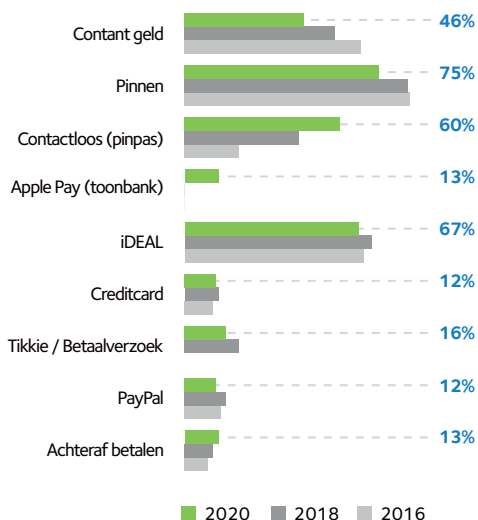


Dit is **Helène**, 60, gepensioneerd

Mensen als Bart gebruiken geregeld:



Mensen als Ineke gebruiken geregeld:



Tevreden & Eenvoud

- Zijn bescheiden, rustig, trouw
- Zijn niet materialistisch, geven niet om uiterlijkheden
- Hoeven niet het allernieuwste
- Maken minder gebruik van mobiele telefoon
- Internetbankieren wel en gebruiken mobiel er steeds meer naast
- Zijn gemiddeld wat betreft betalen
- Hebben contactloos met de pinpas helemaal ontdekt
- Zetten de eerste voorzichtige stappen naar Apple Pay, waarschijnlijk door positieve geluiden uit de omgeving
- Gaan een nieuwe betaalmethode pas echt gebruiken als deze gemeengoed is

Dit is **Ineke**, 60, werkzaam in de zorg



Dit is **Kees**, 40, ambtenaar



Dit is **Jorgen**, 20, studeert fiscaal recht

Dit is **Ria**,
42, makelaar



Impulsief & In het nu

- Plukken de dag
- Letten niet op geld, sparen niet
- Geven weleens geld uit dat ze niet hebben
- Gebruiken relatief weinig verschillende betaalmiddelen; vooral contant, pinnen en iDEAL
- Hebben het idee dat ze sneller geld uitgeven met pinnen dan met contant
- Staan minder open voor nieuwe betaalmiddelen; dat maakt uitgeven nóg gemakkelijker
- Hebben weinig interesse in geldzaken, dus nieuwe ontwikkelingen komen niet snel onder de aandacht
- Blijven nog ver van Apple Pay, vertrouwen het nog niet

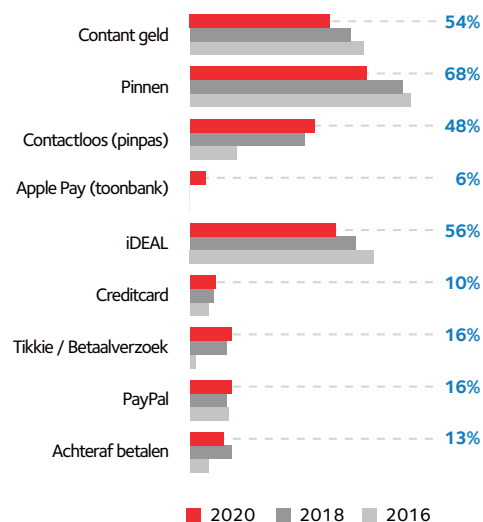


Dit is Cem, 28, verkoper elektronicawinkel

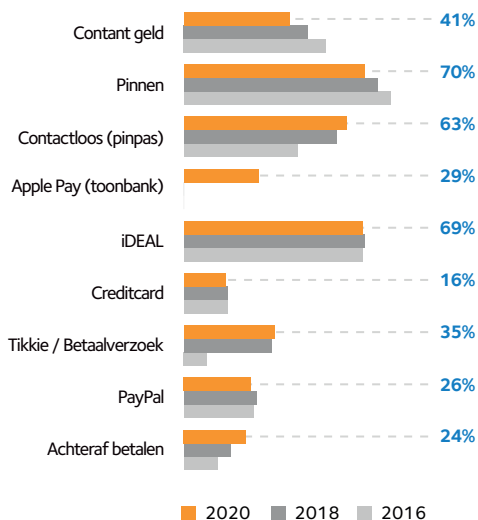


Dit is Jacqueline 56, zit in de bijstand

Mensen als Ria gebruiken geregeld:



Mensen als Nicole gebruiken geregeld:



Gemak & Snelheid

- Volgen de laatste trends, willen niets missen
- Geven makkelijk geld uit, maar niet onverantwoord
- Doen veel mobiel; checken saldo & bankieren ermee
- Gebruiken veel betaalmethoden, kiezen per situatie de gemakkelijkste
- Gaan nieuwe betaalmethoden direct proberen
- Op de hoogte van mogelijkheden, niet de details
- Vinden contactloos een echte verbetering, hebben contactloos met mobiel inmiddels omarmd en hetzelfde geldt voor Apple Pay met mobiel
- Zijn iets vaker jong en student zoals Roan, maar ook ouderen zoals Karel zijn als Nicole

Dit is **Nicole**, 34,
project manager



Dit is Karel, 54, reclamemaker



Dit is Roan, 21, student media & cultuur

Dit is **Chris**, 39,
accountmanager



Modern & Bewust

- Zijn goed geïnformeerd: verdiepen zich in dingen
- Gaan verantwoord met geld om
- Vinden veiligheid net even belangrijker dan gemak
- Doen veel mobiel; checken saldo & bankieren ermee
- Vooruitstrevende betalers: nauwelijks contant, veel pin en bij voorkeur contactloos
- Vinden contactloos betalen een echte verbetering, vooral met de betaalpas
- Staan open voor nieuwe betaalmethoden, maar gaan niet zomaar overal in mee
- Gebruiken Apple Pay, maar zijn nog wat sceptischer over privacy



Dit is Stanley, 61, advocaat



Dit is Sophie, 21, studeert aan de TU

Mensen als Chris gebruiken geregeld:

