

ING Digitale Monitor 2023

Onderzoek naar trends en gebruik van digitaal bankieren en betalen in Nederland

65% van de Nederlanders is bewust bezig met de eigen uitgaven en inkomsten. Dit komt door de forse prijsstijgingen van het afgelopen jaar, zegt de helft van die groep. Ongeveer 40% vindt zichzelf nu bewuster bezig met hun financiële situatie dan een jaar geleden. Dat blijkt uit de nieuwe Digitale Monitor van ING, een structureel onderzoek naar trends in betalen en digitaal bankieren in Nederland. De Digitale Monitor laat zien dat voor 59% van de consumenten de mobiel bankieren app hun meer financieel inzicht geeft. Respondenten die gebruik maken van de functies die banken bieden om financieel inzicht te hebben voelen zich ook vaker zekerder over hun financiële situatie.

Mobiel bankieren

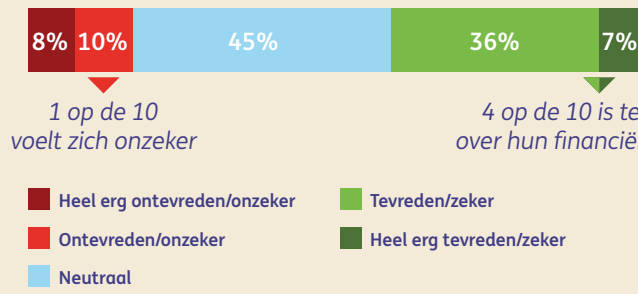
Mobiel bankieren en internetbankieren biedt inzicht in de financiële situatie

Mobiel bankieren biedt meer financieel inzicht:

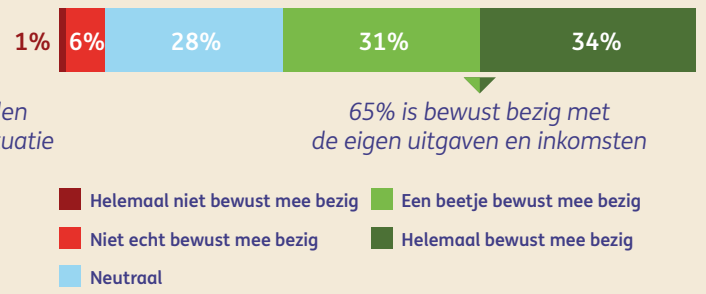


Financiële zekerheid en positie in de komende 12 maanden:

Financiële zekerheid toekomst:



Bewust bezig met financiële situatie:

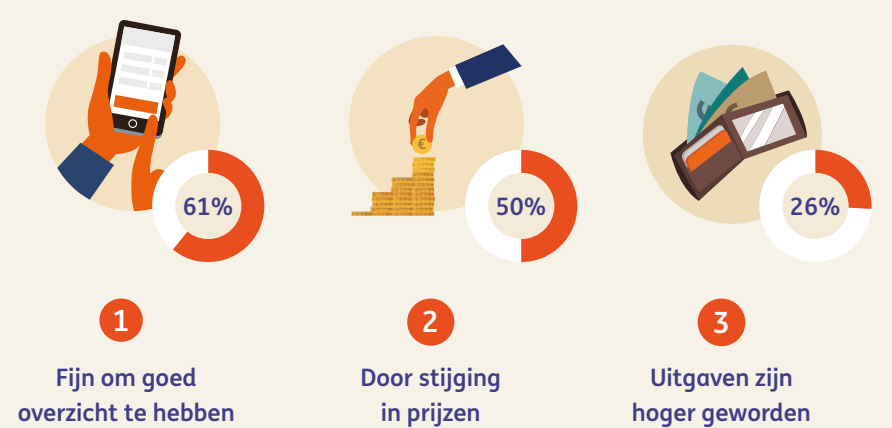


Meer bezig met financiële situatie in afgelopen jaar



Mensen met een minder zeker gevoel over hun financiële situatie voor het komende jaar, ervaren ook minder plezier met het mobiel- en internetbankieren. Mogelijk komt dit doordat ze de negatieve emoties van hun financiële zorgen verbinden aan het bankieren.

Waarom is men bewuster bezig met financiën:

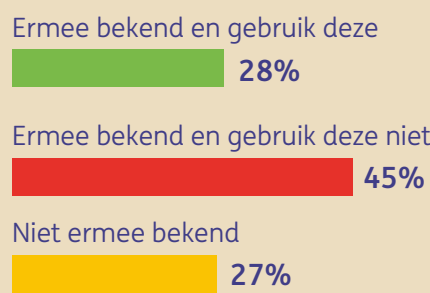


App functionaliteiten:

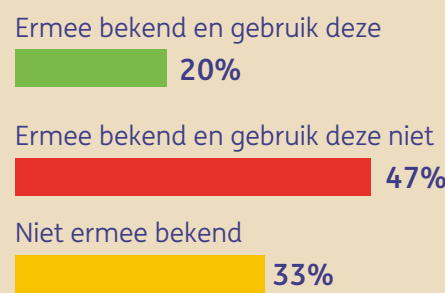
Tenminste twee derde van de respondenten die via internet of de mobiel bankieren, is bekend met de functies die hun bank via digitaal bankieren aanbiedt om financieel inzicht te krijgen.



Inzicht (in uitgaven en inkomsten)



Uitgaven categoriseren



Vooruitkijken



Respondenten die gebruik maken van de functies die banken bieden voelen zich ook vaker zekerder over hun financiële situatie voor de komende 12 maanden.



Betaalverzoeken

Betaalverzoeken worden sneller verstuurd én betaald

Het aantal verstuurd ING-betaalverzoeken is gestegen:



Vier op de tien mensen betaalt direct na ontvangst een betaalverzoek en bijna iedereen betaalt het verzoek op dezelfde dag.



Een klein deel (13%) stuurt betaalverzoeken sneller uit dan een jaar geleden. In 21% van de gevallen zijn de hoge prijzen hiervoor de motivatie

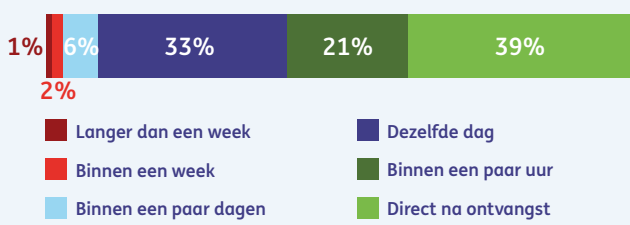


93% betaalt een betaalverzoek dezelfde dag nog



Bijna één op de tien betaalt het betaalverzoek van anderen sneller terug dan een jaar geleden

Snelheid - terugbetalen:



Het gemiddelde aantal betaalde ING-betaalverzoeken per maand is 7 miljoen

Waarvoor worden betaalverzoeken gebruikt:



'Als ik snel een betaalverzoek stuur hoeft ik er later niet meer aan te denken en heb ik een beter overzicht van mijn financiën.'

18 tot 34-jarigen gebruiken betaalverzoeken het meest frequent, waarbij bijna een op de tien dagelijks

Slechts 1 op de 20 65-plussers gebruiken betaalverzoeken wekelijks

In bijna 70% van de gevallen ligt een betaalverzoek tussen de vijf en 30 euro



In 80% van de gevallen wordt een betaalverzoek gedeeld via WhatsApp

'Ik betaal snel een betaalverzoek omdat het toch makkelijk gaat via mijn mobiel, én zo heb ik geen schulden openstaan en dus een goed overzicht van mijn financiën.'

