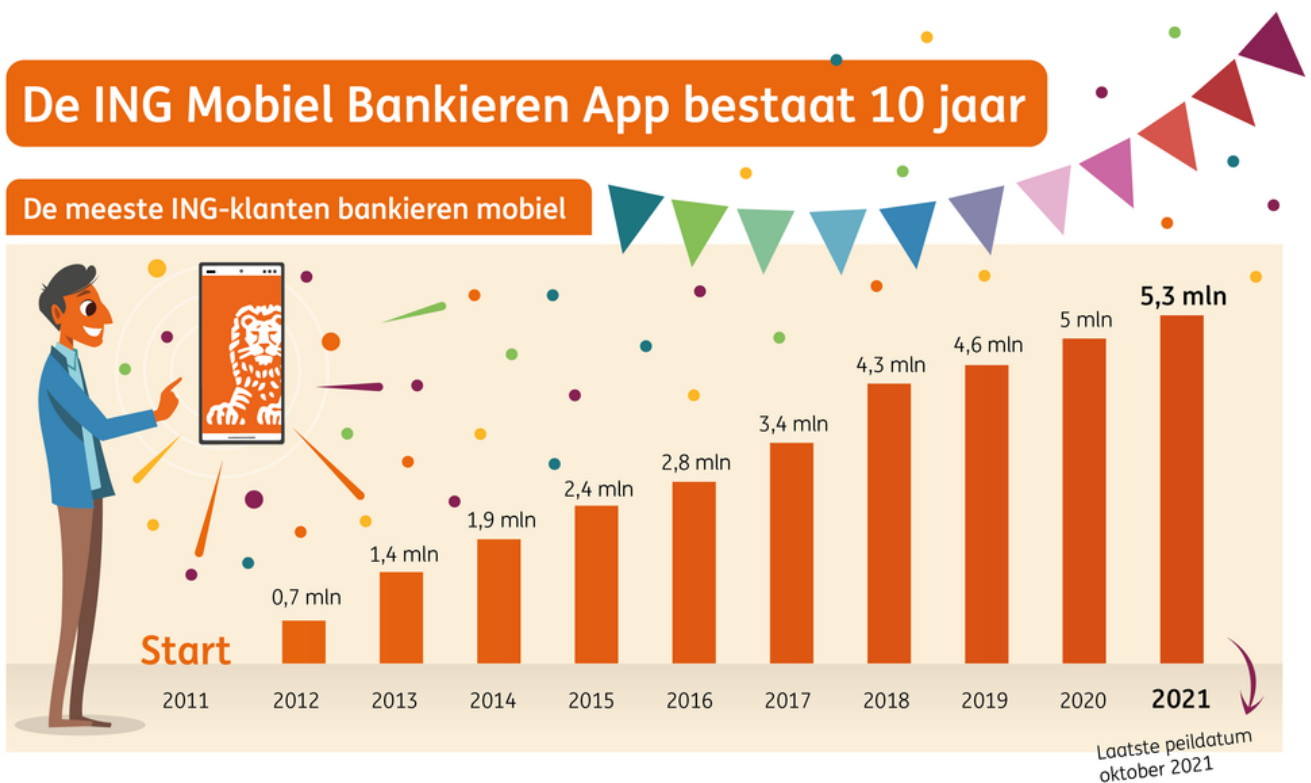


Mobiel bankieren populairder dan ooit

De meeste ING-klienten bankieren met hun mobiel

Vandaag is het alweer 10 jaar geleden dat de ING Mobiel Bankieren App werd gelanceerd. Tien jaar na de introductie van de app in 2011 is het aantal gebruikers in 2021 gestegen naar 5,3 miljoen. Voor ING-klienten is de app al jaren het vertrekpunt voor het doen van hun bankzaken. Dagelijks wordt er zo'n 7,1 miljoen keer ingelogd op de app. Wekelijks worden er zo'n 5,3 miljoen betalingen via de app gedaan, wordt het Betaalverzoek zo'n 2,4 miljoen keer gebruikt, en wordt zo'n 9,5 miljoen keer met de mobiel in winkels betaald. Deze groei zal naar verwachting ook de komende jaren verder doorzetten en geldt niet alleen voor ING-klienten. Voor het eerst gebruiken de meeste Nederlanders een mobiel bankieren app voor het regelen van bankzaken (57%). Dat blijkt uit de nieuwe Digitale Monitor van ING, een onderzoek naar digitaal bankieren onder ruim 1500 Nederlanders.



Mobiel bankieren heeft echt een plek in ons dagelijks leven ingenomen. Wij geloven dat digitale oplossingen het leven ook makkelijker maken en mensen in staat stellen om regie te houden over hun bankzaken. Daarom is de Mobiel Bankieren App een van de speerpunten in de strategie van ING en blijven we continu investeren in het verbeteren en vernieuwen van de app. Het is mooi om te zien dat onze app al tien jaar zo populair is en door miljoenen klanten dagelijks gebruikt wordt.

— Ruud van Dusschoten, CEO ING in Nederland

Al jaren is het startpunt van ING om klanten met de app toegang te geven tot al onze diensten en producten. Zo'n 150 engineers en customer journey experts verspreid over Nederland, België en Duitsland werken samen aan de ontwikkeling van onze app. Op basis van de behoefte van onze klanten en de trends in de markt blijven we de app vernieuwen om daarmee aan te sluiten bij de mobiele levensstijl van onze klanten. Zo zorgen we ervoor dat klanten met de ING Mobiel Bankieren App alles zelf in de hand hebben.

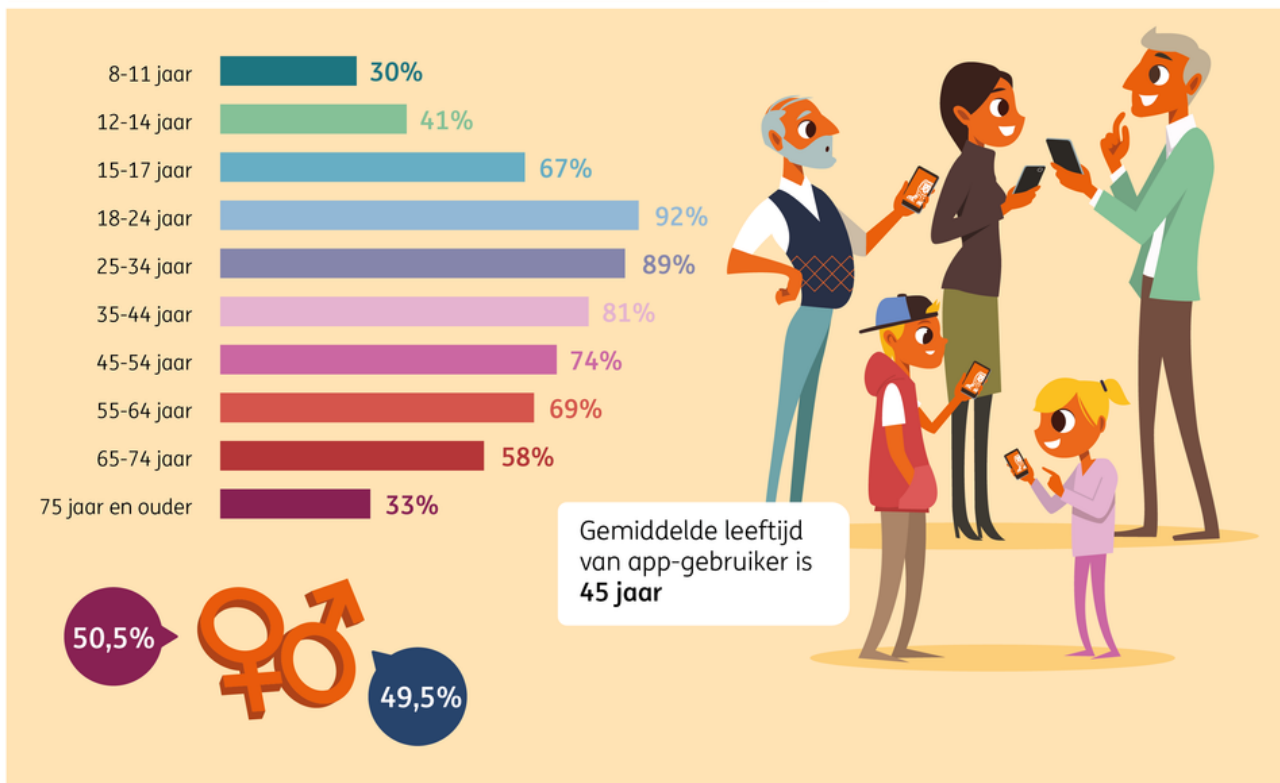
— Maartje Geven, manager IT Digital Channels ING Nederland

De app is populair onder alle leeftijden

De gemiddelde leeftijd van de app-gebruiker bij ING is 45 jaar. Onder alle leeftijdscategorieën groeit het gebruik van de ING-app in populariteit. In de leeftijdscategorie 65-74 jaar maakt zo'n 58% van de klanten gebruik van de app. Dit aantal is in een jaar tijd met zo'n 8% gestegen (2020: 50%). Het afgelopen jaar is het gebruik het meest gestegen onder jongeren van 15-17 jaar (+10%). 18-24-jarigen maken op dit moment heeft meest gebruik van de ING Mobiel Bankieren App (92%).

Ook uit de Digitale Monitor blijkt dat onder Nederlandse consumenten het regelen van bankzaken via mobiel bankieren het grootst is onder 18-49 jarigen. Ten opzichte 2019 is het gebruik van de mobiel bankieren app het hardst gestegen onder 50+'ers (+21%).

De app is populair onder verschillende leeftijdscategorieën



Mobiel bankieren is handig, gemakkelijk en snel

Ongeveer driekwart (72%) van de associaties die men heeft met mobiel bankieren zijn positief, blijkt uit de Digitale Monitor. Men vindt de app handig, gemakkelijk en snel. Voor meer dan de helft van de Nederlanders maakt mobiel bankieren het doen van bankzaken zelfs leuker (56%). Men gebruikt een mobiel bankieren app voornamelijk voor het checken van het saldo (67%), het checken van af- en bijschrijvingen (60%) en voor het betalen van rekeningen (53%).

Ongeveer twee derde (65%) vindt dat mobiel bankieren ervoor zorgt dat ze meer inzicht hebben in hun financiën. Door het snel kunnen checken van saldo en bij- en afschrijvingen hebben consumenten meer grip op hun geldzaken. In 2016 introduceerde ING 'Kijk vooruit' waardoor klanten inzicht kregen in toekomstige afschrijvingen. Kijk Vooruit wordt op dit moment wekelijks zo'n 920.000 keer geraadpleegd.

ING trakteert

De Mobiel Bankieren App van ING is een succes mede dankzij de feedback van ING-klanten. ING wil de gebruikers van de app bedanken en geeft daarom een cadeautje. Alle 5,3 miljoen app-gebruikers die Punten sparen krijgen 1000 punten cadeau om te besteden in de **ING-winkel**.

Over het onderzoek

De ING Digitale Monitor is een onderzoek naar trends en gebruik op het gebied van digitaal bankieren in Nederland. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau DVJ Insights onder een representatieve steekproef van 1496 Nederlanders van 18 jaar of ouder, gehouden in oktober 2021.



ING