

# Internetbankieren nu en in de toekomst

*Betalen via internetbankieren is populair geworden. Volgens het Centraal Bureau van de Statistiek bedroeg het aantal internetgebruikers dat online zijn bankzaken regelt 7,3 miljoen personen in 2006. De komende jaren zullen er nog veel nieuwe gebruikers bijkomen, later zal het groeitempo afnemen. Steeds duidelijker wordt dat bepaalde groepen niet snel zullen overstappen, waaronder ouderen vooralsnog de grootste groep vormen. De afhankelijkheid van toegang tot het internet weerhoudt hen. Een andere drempel betreft de veiligheid. Toekomstige generaties ouderen zullen waarschijnlijk vaker dan de huidige hun betalingen via internet regelen.*

## Inleiding

In korte tijd zijn veel Nederlanders hun betalingen gaan verrichten via internet. Banken stimuleren hun klanten hierbij omdat het voor hun kostenbesparingen oplevert als klanten hun betaalopdrachten online regelen in plaats van geld overmaken via papieren acceptgiro's en overschrijvingsformulieren. Het aantal bankzaken dat klanten online vanaf de pc thuis kunnen regelen neemt nog steeds toe en in de toekomst zal deze ontwikkeling zich naar verwachting voortzetten. Sommige groepen bankklanten stappen minder snel over dan andere. Hierdoor rijzen vragen als hoeveel mensen zullen in de nabije toekomst bankieren via internet, hoeveel zullen dit er op de lange termijn zijn, wat zou de aanleiding voor de huidige niet-gebruikers kunnen zijn om dit bankkanaal te gaan gebruiken en kan de toegankelijkheid van het betalingsverkeer in het geding komen als er alleen nog maar via internetbankieren geld overgemaakt kan worden. Inzicht in deze en andere vraagstukken was aanleiding voor DNB om nader onderzoek te verrichten naar dit nieuwe bankkanaal. DNB heeft in 2006 een enquête gehouden onder ruim 2000 consumenten uit het DNB Householdpanel en hen gevraagd naar hun ervaringen en meningen ten aanzien van online bankieren. Dit panel is representatief voor de Nederlandse bevolking afgezien van het bezit van een internetaansluiting (96% van de respondenten heeft internet terwijl circa 80% van de Nederlandse bevolking dit heeft). De DNB-resultaten over de niet-gebruikers van internetbankieren zijn derhalve niet 100% representatief voor alle Nederlandse niet-internetbankierders. Wel bieden zij een goede indicatie van wat deze groep vindt.

## Ontwikkeling van het bankieren via internet

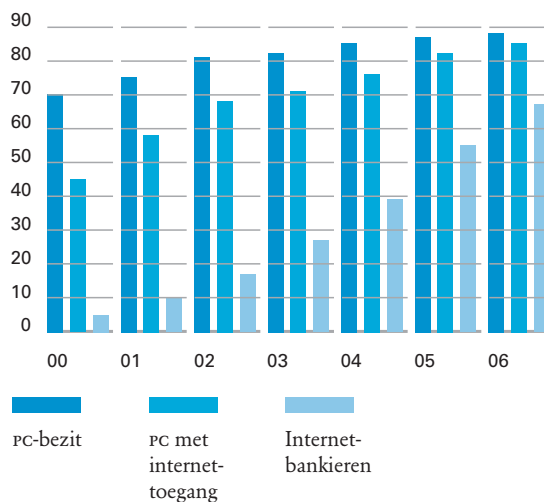
Particuliere bankklanten kunnen steeds meer zaken via internet regelen bij hun bank. Activiteiten gerelateerd aan betalen zoals het bekijken van de betaal- en ontvangsthistorie (94%), het betalen van rekeningen (92%), het overschrijven van geld naar andere personen (84%) en naar andere eigen spaar- en betaalrekeningen (82%) en het inplannen van periodieke overboekingen (49%) worden hierbij het meest gebruikt. Daarnaast heeft een kwart van de respondenten aangegeven dat zij actief bezig is om het saldo op de betaalrekening in absolute zin zo laag mogelijk te houden met het oog op rentekosten bij 'rood staan' en het verhogen van renteopbrengsten in geval van een positief saldo. Een op de tien respondenten gebruikt het voor beleggen.

De respondenten die bankieren via internet doen dit over het algemeen heel intensief: 90% regelt hiermee vrijwel al zijn bankzaken en 70% maakt hier minimaal wekelijks gebruik van. Een op de tien gebruikt het hooguit eens in de maand. De meesten beschouwen bankieren via internet als een volwaardig kanaal.

Begin jaren 1990 hebben banken elektronisch bankieren geïntroduceerd. Aanvankelijk moest de thuisbankier in spé hiervoor software op de pc installeren en kon hij zijn betaalopdrachten via de telefoonverbinding doorsturen naar zijn bank. Sinds enige jaren kan hij via internet naar de website van zijn bank gaan en vanaf daar zijn bankzaken regelen. Het bankieren via internet is sindsdien onder het internettende Nederlandse publiek snel toegenomen. Bedroeg het aandeel internetgebruikers in Nederland tussen de 12-74 jaar dat op het web zijn bankzaken regelt in 2000 minder dan 10%, in 2006 was dit aandeel toegenomen tot 67% (zie grafiek 1). Het percentage Nederlanders dat thuis een pc heeft, al dan niet met internetaansluiting ligt rond 90%. Dit cijfer geeft een ruwe indicatie voor het maximale aantal Nederlanders dat op korte termijn zijn bankzaken via internet zou kunnen regelen, gegeven de huidige populatie Nederlanders. Omdat niet iedere internetter online wil bankieren ligt het huidige potentiële aandeel onder de 90%. Gezien het groeicijfer van het afgelopen jaar zal het percentage internetters dat online bankiert de komende jaren waarschijnlijk ruim boven de huidige 67% uitkomen. De groeicijfers zullen wel afvlakken,

**Grafiek 1 Ontwikkeling pc-bezit en internetbankieren in Nederland 2000-2006**

Percentage gebruikers op inwoners (12-74 jaar) in Nederland



Bron: De digitale economie 2006, CBS en DNB.

omdat de harde kern niet-internetbankierders een steeds groter deel zal vormen van de overgebleven niet-gebruikers. Hierbij wordt steeds duidelijker op welk niveau het werkelijke ‘huidige’ maximale percentage online bankklanten zal uitkomen. Dit niveau hoeft overigens niet het lange termijn niveau weer te geven. Als gevolg van demografische ontwikkelingen en innovaties in ICT en online bankieren kan het maximale potentiële aandeel variëren over de tijd.

### Eigenschappen gebruikers en niet-gebruikers

Uit de studie ‘De digitale economie 2005’ van het Centraal Bureau van de Statistiek blijkt dat er een sterke negatieve samenhang bestaat tussen leeftijd en internetervaring. Zo had in 2005 meer dan 90% van de 75-plussers geen ervaring met internet tegen minder dan 10% van de 12-44 jarigen. Verder blijken hoogopgeleiden vaker gebruik te maken van internet dan laagopgeleiden en zijn er meer mannen die internetten dan vrouwen.

Uit het DNB-onderzoek komt naar voren dat in 2006 een kwart van de Nederlanders die internet hadden, geen gebruik maakt van betalen via internetbankieren. Veel van deze mensen prefereren vooralsnog het betalen met papieren acceptgiro’s en overschrijvingen, ondanks het feit dat ze wel al internetten. Leeftijd, geslacht en opleidingsniveau van de internetters blijken van invloed te zijn. De wat oudere internetters maken er relatief weinig gebruik van, evenals vrouwen en laagopgeleiden. Deze factoren bepalen dus niet alleen of men internet, maar ook waarvoor.

De groep particuliere bankklanten die uitsluitend gebruik maakt van de traditionele wijze van bankieren is vrij heterogeen. Enerzijds bestaat zij uit mensen die in potentie gemakkelijk zouden kunnen overstappen maar daar tot nu toe het nut niet van inzagen, anderzijds omvat het personen die behoorlijke barrières ervaren en daarom mogelijk nooit zullen overgaan.

Het belang van leeftijd bij toegang tot internet en bij internetbankieren geeft aan dat het aandeel online bankklanten zal toenemen met de tijd. Uit verscheidene studies over betaalgedrag is namelijk naar voren gekomen dat betaalgedrag vaak generatiegebonden is, ofwel jong geleerd is oud gedaan. Een groot deel van de huidige groep mensen van middelbare leeftijd dat nu online bankiert behoort over enkele decennia tot de groep ouderen. Hun toekomstige wijze van betalen en bankieren zal waarschijnlijk weinig verschillen van hun huidige, waardoor op de lange termijn relatief meer

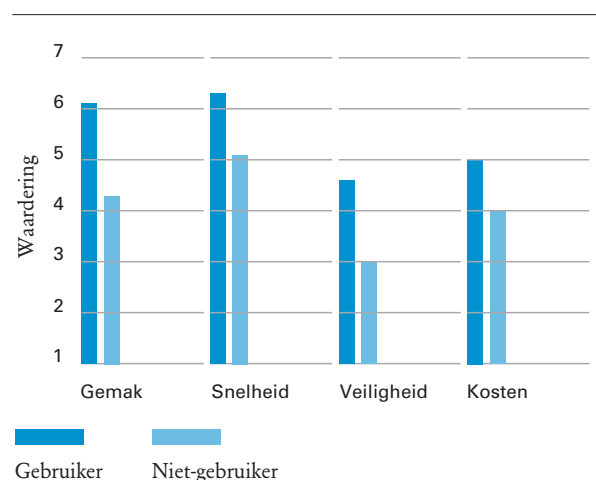
ouderen, en daarmee meer Nederlanders, internetbankieren dan nu.

### Voor- en nadelen volgens gebruikers en niet-gebruikers

In het onderzoek is aan de respondenten gevraagd wat zij de voor- en nadelen vinden van bankieren via internet. Hieruit blijkt dat de gebruikers vooral het gemak ervan waarderen, zoals het er altijd gebruik van kunnen maken, het er niet de deur voor uit hoeven en tijdsbesparing. Verder noemden zij hierbij de extra functionaliteiten, zoals het zelf bepalen van de betaaldatum, een duidelijker overzicht over geldstromen, het eenvoudiger overboeken van geld tussen eigen betaal- en spaarrekeningen en de snellere verwerking van de betaling. Een kwart van de gebruikers heeft aangegeven het afhankelijk zijn van de computer en de internetverbinding als nadeel te ervaren, 18% ondervindt hinder van technische problemen van het programma en 11% maakt zich zorgen over de veiligheid.

Bij de niet-gebruikers is veiligheid een groter punt van zorg (zie grafiek 2). Om op een meer systematische wijze de verschillen in waardering van gebruikers van internetbankieren en van niet-gebruikers in kaart te brengen is alle respondenten gevraagd om internetbankieren op vier factoren (gebruiksgemak, snelheid, veiligheid en kosten) te waarderen met een cijfer. Hierbij staat 1 voor een zeer slechte, 4 voor een voldoende en 7 voor een uitstekende beoordeling. Gebruikers blijken gemiddeld heel tevreden te zijn met

**Grafiek 2 Waardering internetbankieren op vier factoren**



het gebruiksgemak en de snelheid, maar veiligheid geven zij maar net een voldoende. Niet-gebruikers waarderen de veiligheid gemiddeld zelfs maar met een drie, een onvoldoende dus. Respondenten blijken bang te zijn voor fraude of voor de mogelijkheid dat onbekenden betalingen kunnen verrichten via hun rekening. Ook vrezen zij dat hun eigen pc danwel het systeem van hun bank onvoldoende is beveiligd tegen kwaadwillenden.

Verder blijken niet-gebruikers het gemak veel lager te waarderen dan de huidige gebruikers. Daarnaast ervaren zij de tijdsbesparing lager en de kosten hoger. Om zicht te krijgen op de drempels die niet-gebruikers ervaren is hen gevraagd aan te geven waarom zij niet online bankieren en wat voor hen aanleiding zou zijn om dit wel te gaan doen.

Het merendeel van de groep 'oudere niet-gebruikers' geeft aan hier helemaal geen behoefte aan te hebben, omdat zij tevreden zijn over hun huidige wijze van bankieren. Bij niet-gebruikers jonger dan 65 jaar is dit de helft, waarbij een substantieel deel aangeeft dat het er 'gewoon nog niet van gekomen is', maar het wel te willen gaan doen. Voordelen van online bankieren zoals tijdsbesparing en op elk moment van de dag de bankzaken kunnen regelen, hebben voor ouderen ook relatief weinig waarde, terwijl het leren omgaan met de pc en met nieuwe software hen meer moeite kost dan anderen. Verder blijkt dat het geven van financiële prikkels, zoals het in rekening brengen van kosten bij gebruik van overschrijvingsformulieren, maar bij 10% van de oudere respondenten aanleiding zou zijn om hun betaalgedrag te veranderen.

Deze resultaten geven aan dat een groot gedeelte van de groep jonger dan 65 jaar die nu nog niet online betaalt dit binnen enkele jaren zou kunnen gaan doen. Bij de huidige generatie oudere niet-gebruikers ligt dit anders, zij willen vast blijven houden aan de traditionele manier van betalen. Toch kan internetbankieren ook voor ouderen voordelen bieden boven de traditionele manier van betalen, waarbij men de deur uit moet voor het op de post doen van acceptgiro's en overschrijvingsformulieren. Voor mensen die slecht ter been zijn kan internetbankieren een uitkomst zijn en er juist voor zorgen dat het betalingsverkeer toegankelijk blijft. Een kwart van de ouderen die niet internetbankiert heeft dan ook aangegeven dit als een reden te zien om thuis vanaf de pc bankzaken te gaan regelen. Bovenstaande gemakken kunnen ervoor zorgen dat de huidige jonge generaties gebruikers dit zullen blijven doen als zij eenmaal 65-plusser zijn.

## Veiligheid: perceptie en werkelijkheid

Een derde van de niet-gebruikers geeft aan dat het door hen beleefde gebrek aan veiligheid een reden is om geen gebruik te maken van online bankieren. Veiligheid wordt door mensen onder de 65 jaar in ruwweg dezelfde mate als een hindernis ervaren als door 65-plussers.

Banken in Nederland hebben hun internetbankierwebsite beveiligd door middel van zogeheten twee factor authenticatie. Deze dubbele methode van beveiliging zorgt ervoor dat het beveiligingsniveau in Nederland van het internetbankieren internationaal gezien hoog is. Twee factor authenticatie houdt in dat transacties vanuit de internetbankieromgeving alleen maar kunnen worden gedaan aan de hand van een kenissenmerk en een bezitskenmerk. De meeste grote banken gebruiken als kenissenmerk de pincode en als bezitskenmerk de pinpas met paslezer. De Postbank hanteert als kenissenmerk de gebruikersnaam en wachtwoord en als bezitskenmerk TAN-codes die onder meer via sms-berichten aan de mobiele telefoon worden toegestuurd. Het komt voor dat consumenten zogeheten *phishing mail* ontvangen. Dit is e-mail die kwaadwillenden versturen om persoonlijke gegevens te bemachtigen, zoals gebruikersnamen en wachtwoorden, die nodig zijn voor internetbankieren. De afgelopen jaren zijn meerdere malen phishing mails verstuurd aan Nederlandse consumenten. Het is belangrijk dat zij hier alert op zijn.

## Tot slot

Het internetbankieren is door particuliere bankklanten in korte tijd breed geaccepteerd en het aantal gebruikers ervan zal de komende jaren verder toenemen. Banken zullen het gebruik van dit kanaal nog verder willen uitbreiden om kostenbesparingen te realiseren. Het is daarbij wel zaak om de toegankelijkheid van het pakket aan bankdiensten voor de samenleving als geheel in de gaten te houden. Het blijkt namelijk dat sommige groepen niet snel zullen of kunnen overgaan op internetbankieren. Het gaat hierbij voornamelijk om miljoenen rekeninghouders. Een groot gedeelte van deze groep bestaat uit laagopgeleide ouderen.

De veronderstelde onveiligheid van bankieren via het internet vormt nog een belangrijke drempel. Ook zien velen voornamelijk geen reden om over te stappen omdat zij tevreden zijn met de papieren acceptgiro's en overschrijvingsformulieren.

Een volledige overgang op internetbankieren en uit-

fasering van papieren betaalopdrachten op korte termijn zou de toegankelijkheid van het betalingsverkeer voor een grote groep Nederlanders doen afnemen. Het naast elkaar bestaan van een elektronische betaalinstructuur en een papieren is evenwel kostbaar en het op lange termijn volledig overgaan op het regelen van bankzaken via internet zal de efficiency van het betalingsverkeer op een hoger niveau brengen. Het toegankelijkheidsvraagstuk zal dan veel kleiner van omvang zijn omdat ook onder ouderen het gebruik van internet zal zijn toegenomen. Met maatwerkoplossingen kan de toegankelijkheid van het betalingsverkeer voor de toekomstige groep niet-gebruikers gewaarborgd worden.