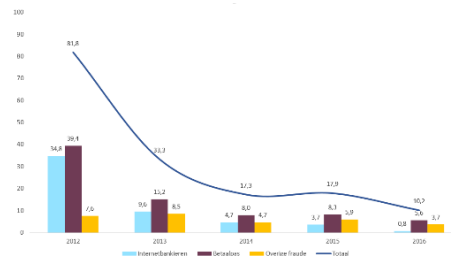


Factsheet Veiligheidsperceptie- onderzoek 2017

Fraude in het betalingsverkeer neemt de afgelopen jaren af. Dit komt enerzijds door maatregelen van banken en de samenwerking van banken met de politie, het OM en andere partijen. En anderzijds doordat consumenten alerter zijn geworden en zelf maatregelen nemen om fraude te voorkomen.



Dit betekent niet dat het zo zal blijven. Er zijn constant ontwikkelingen in het betalingsverkeer en nieuwe vormen van fraude. Maatregelen en alertheid blijven geboden.

In opdracht van Betaalvereniging Nederland heeft Perspective in 2017 onderzoek onder consumenten gedaan naar de manier waarop zij tegen frauderisico's in het betalingsverkeer aankijken, wat zij ervan weten en in hoeverre zij zelf maatregelen nemen om fraude te voorkomen. Het onderzoek bestond uit deskresearch, single interviews, een kwalitatief onderzoek onder 1200 respondenten (16-74) en vier groepsgesprekken.

In deze factsheet staan de belangrijkste resultaten van het onderzoek. Daarbij is gekeken naar verschillen tussen mannen en vrouwen, leeftijdsgroepen en zogenoemde betaalsegmenten (groepen consumenten op grond van de waarden en houdingen die de manier waarop ze tegen betalen aankijken bepalen¹).

“Hoe veilig vindt u (digitaal) bankieren en betalen in Nederland?”

7,8

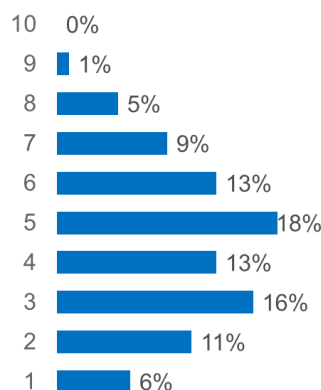


Nederlandse consumenten zijn positief over veiligheid rond bankieren en betalen (rapportcijfer 7,8). Maar het is niet een onderwerp waar men zich heel erg ongerust over maakt (risico-inschatting 4.4 op een schaal van 10). Dit ondanks de verhalen die men oppikt uit de omgeving.

¹Er zijn vijf groepen. De groep 'Conservatief en veilig' is het grootst (33%). Daarna komt de groep 'Modern en bewust' (20%). Voor deze twee groepen is veiligheid belangrijker dan gemak. Twee andere groepen zijn even groot (ieder 18%): 'Gemak & snelheid' en 'Tevreden en eenvoudig'. De kleinste groep (11%) is de groep 'Impulsief en in het nu'. De groepen 'Conservatief en veilig' en 'Tevreden en eenvoudig' zijn behoudend als het gaat om betalen.

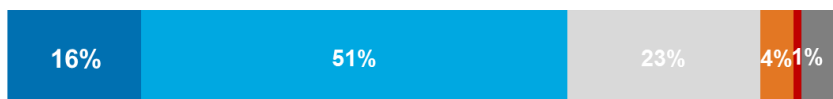
“Hoe groot schat u de kans dat u zelf dit jaar slachtoffer wordt van fraude m.b.t. (digitaal) bankieren en betalen?”

4,4



Er wordt op vertrouwd dat banken veel doen om fraude te voorkomen en het merendeel vindt dat banken voldoende doen aan communicatie over veilig bankieren en betalen. Dit blijkt bijvoorbeeld uit onderstaande stellingen.

Ik denk dat mijn bank voldoende maatregelen neemt om fraude te voorkomen:



Mijn bank informeert mij voldoende over veilig bankieren en betalen:

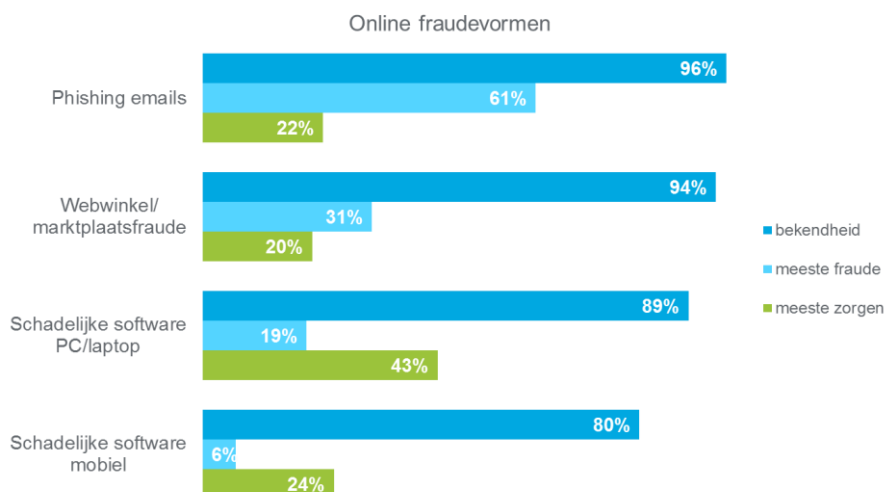


■ helemaal mee eens
 ■ mee eens
 ■ neutraal
 ■ niet mee eens
 ■ helemaal niet mee eens
 ■ weet niet

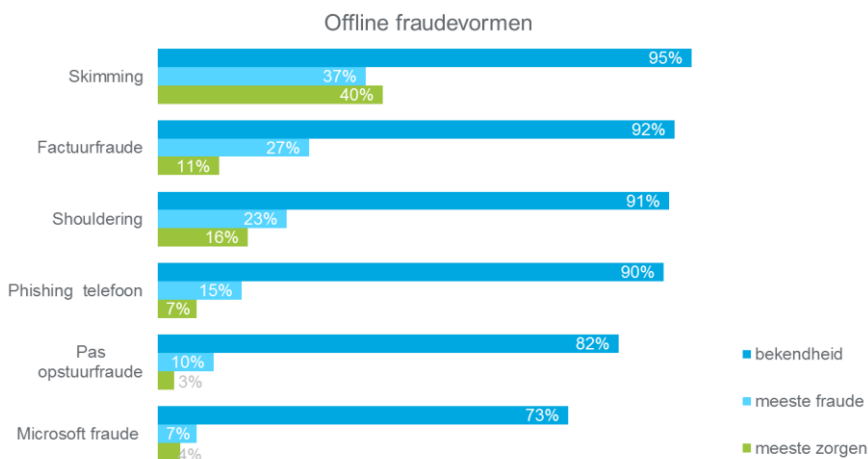
■ weet niet
 ■ helemaal niet mee eens
 ■ niet mee eens
 ■ neutraal
 ■ mee eens
 ■ helemaal mee eens

Over het algemeen is men redelijk goed op de hoogte van welke vormen van fraude met (digitaal) bankieren en betalen gepleegd kunnen worden. We maken onderscheid tussen online fraudevormen en offline fraudevormen. Wat betreft online fraudevormen zijn onderwerpen als phishing en hacken/malware goed bekend. Kijken we naar waar men de meeste zorgen over heeft, dan springt schadelijke software daaruit.

Factsheet Veiligheidsperceptie- onderzoek 2017

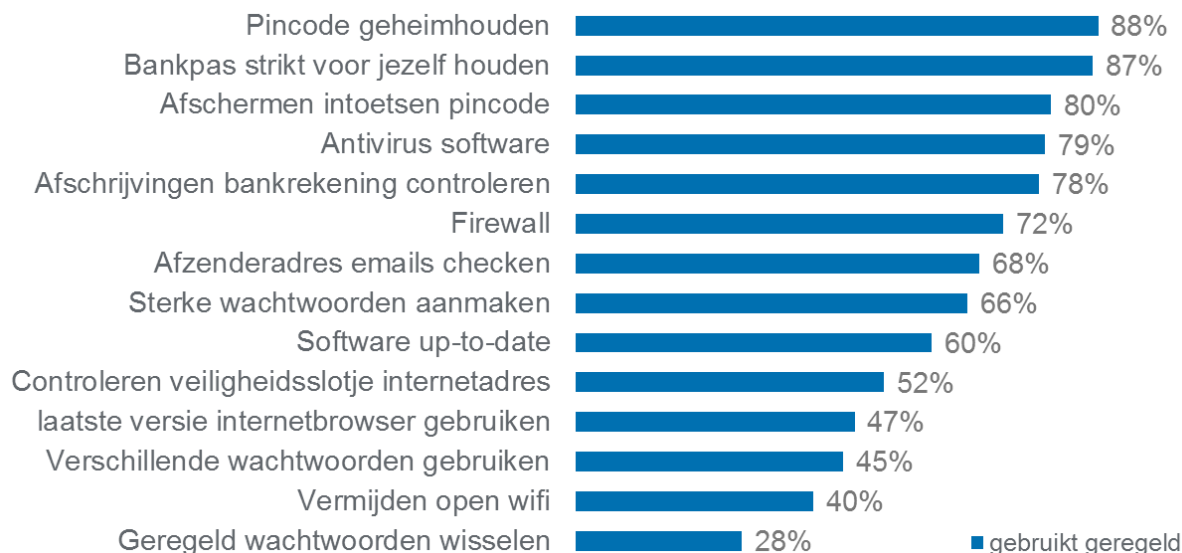


Wat betref offline fraudevormen zijn consumenten goed bekend met diverse vormen van fraude. Bezorgd zijn ze vooral voor skimming. Dit ondanks het feit dat skimming nog maar weinig gebeurt sinds de invoering van *het nieuwe pinnen* met de EMV-chip. Uit nadere analyse is gebleken dat consumenten de term 'skimming' gebruiken voor allerlei soorten fraude met betaalkaarten.



Consumenten weten ook vrij goed wat ze moeten doen om fraude te voorkomen. De bekendheid met maatregelen ligt tussen de 98% en 100%. Maar er is wel een verschil tussen weten en doen. Gaat het om online activiteiten, dan zijn de omgang met wachtwoorden, het vermijden van bankieren via een open wifi-verbinding en het updaten van de internetbrowser maatregelen die men kent, maar zeker niet altijd neemt. Ditzelfde geldt voor het checken van het afzenderadres van (bank)emails. Gaat het om maatregelen tegen offline fraudevormen, dan constateren we dat het advies om de pincode af te schermen bij het intoetsen (en daarmee voorkomen van shouldering) goed bekend is, maar dat de alertheid niet altijd optimaal is.

Factsheet Veiligheidsperceptie- onderzoek 2017



Dit zijn gemiddelde scores. Het betaalsegment dat gericht is op gemak en snelheid (18% van de consumenten) is zich bijvoorbeeld redelijk bewust van frauderisico's, maar neemt vrij weinig maatregelen om fraude te voorkomen. Deze groep scoort bijvoorbeeld op 'pincode geheimhouden' 76% en op afschermen intoetsen pincode 66%.

Consumenten zijn zich ervan bewust dat er voortdurend nieuwe of betere varianten van fraudevormen bij komen (phishing wordt bijvoorbeeld steeds geraffineerder) en dat het daarom van belang is toch alert te zijn. Men verwacht van banken dat zij criminelen voor blijven door te blijven innoveren.

Er bestaan veel misverstanden over de veiligheid van contactloos betalen en mobiel bankieren. Men is niet goed op de hoogte van de manier waarop de veiligheid van deze middelen is geregeld en schat de risico's hiermee hoger in dan op grond van de feiten reëel zou zijn. Een gebrek aan kennis zorgt ervoor dat een substantiële groep consumenten deze betaalvormen niet gebruikt. Dit zou door meer voorlichting kunnen verbeteren.

In het onderzoek is specifiek gekeken naar ouderen. Ouderen van 70-80 jaar voelen zich niet per definitie minder veilig en vinden juist jongeren te achteloos of 'echte' ouderen weerloos. Ze zijn voorzichtig (binnen contant opnemen) en wagen zich nog niet aan iets nieuws als de bank-app. Internetbankieren vinden zij al mooi genoeg. Zij blijken ook een heilig vertrouwen te hebben in bedrading; achter je eigen PC lijkt veel senioren veiliger dan via de eigen Wifi of op je telefoon.

In het algemeen weten consumenten overigens niet dat fraude in Nederland door de jaren heen is gedaald. Wat uit gesprekken met consumenten blijkt, is dat hun grootste angst is dat hun computer of telefoon zomaar ongemerkt gehackt kan worden en dat daardoor allerlei gegevens of sommen geld verdwijnen.