

Betaalsegmenten consumenten

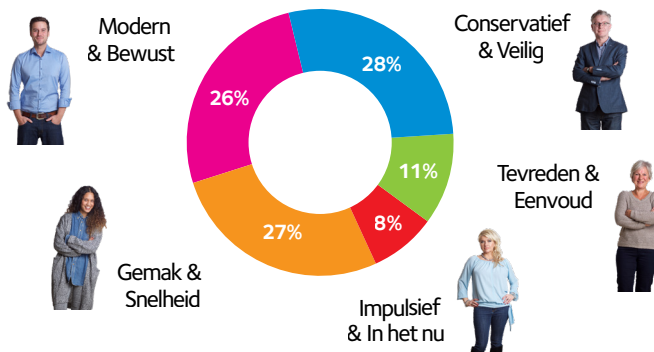
Betaalvereniging Nederland heeft een aantal jaar geleden 5 segmenten ontwikkeld rond de waarden en houdingen ten aanzien van betalen. Op basis daarvan zijn vijf persona's gecreëerd: fictieve personen die representatief zijn voor een groep consumenten. In het betalingsverkeer staan ontwikkelingen niet stil. Ook hebben maatregelen in verband met COVID-19 effect gehad op het gebruik van betaalmethoden. Daarom is in mei 2021 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
- Vinden veiligheid belangrijker dan gemak
- Gebruiken relatief weinig betaalmethoden, met name de meer gevestigde: vooral contant, pinnen en iDEAL
- Zijn nu vooral meer contactloos met pas gaan betalen omdat het veiliger is in verband met COVID-19
- Staan niet erg open voor nieuwe betaalmethoden, zo wordt Apple Pay nauwelijks gebruikt
- Niet op de hoogste 'ins and outs' van betaalmethoden
- Maken relatief vaak (alleen) gebruik van internetbankieren
- Zijn iets vaker 60+ en met pensioen

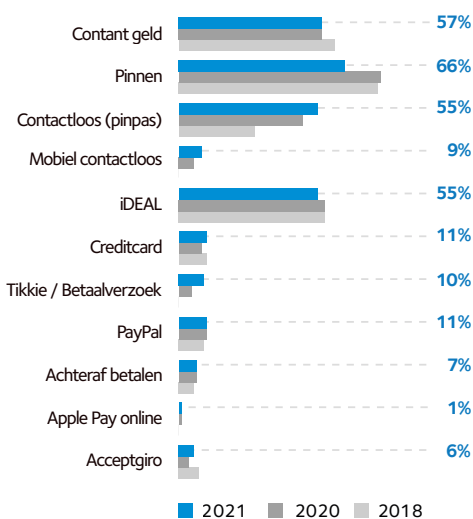


Dit is Lisette, 19, volgt opleiding verpleegkunde

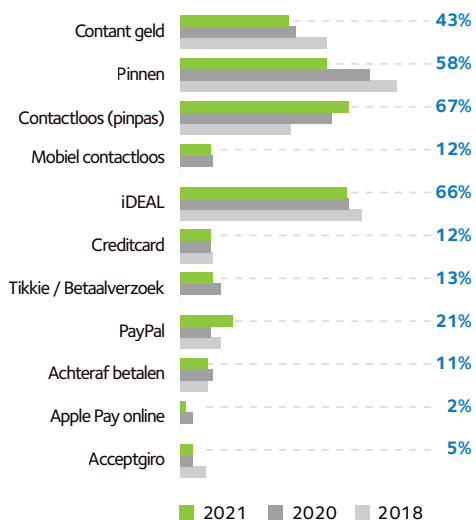


Dit is Helène, 60, gepensioneerd

Mensen als Bart gebruiken geregeld:



Mensen als Ineke gebruiken geregeld:



Tevreden & Eenvoud

- Zijn bescheiden, trouw en geven niet om uiterlijkheden
- Zijn niet materialistisch en hoeven niet het allernieuwste
- Gebruiken mobiel bankieren, maar doen verder weinig met de mobiele telefoon
- Zijn gemiddeld wat betreft betalen
- Hebben contactloos met pinpas helemaal ontdekt; COVID-19 heeft dit nog verder versneld
- Zetten de eerste voorzichtige stappen naar Apple Pay aan de toonbank, 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
- Staan minder open voor nieuwe betaalmiddelen; dat maakt uitgeven nog gemakkelijker
- Zijn beduidend vaker contactloos gaan betalen (zowel met pas als mobiel), mede vanwege COVID-19
- Vallen terug op contant wanneer ze extra op hun uitgaven moeten letten
- Hebben weinig interesse in geldzaken, nieuwe ontwikkelingen komen dus niet snel onder de aandacht
- Hebben weinig vertrouwen in Apple Pay online

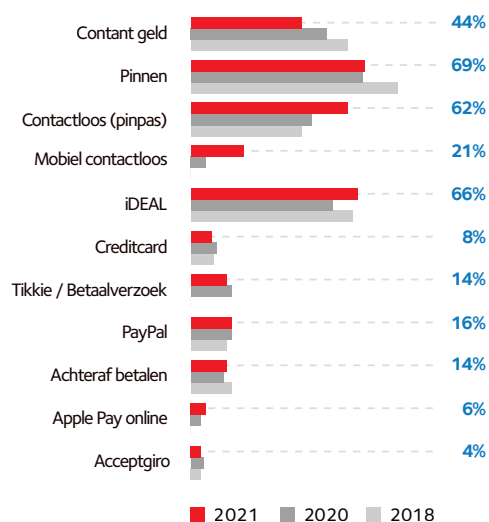


Dit is Cem, 28, verkoper elektronicawinkel

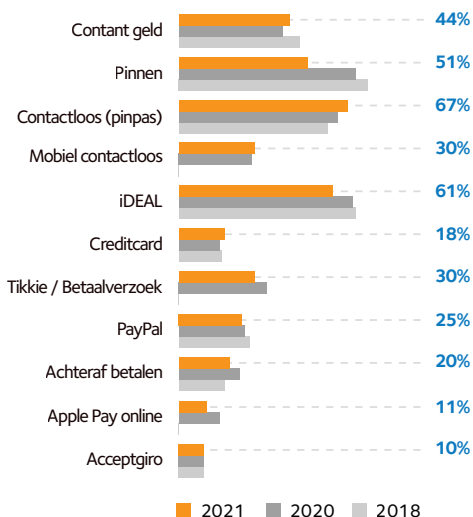


Dit is Jacqueline, 56, zit in de bijstand

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
- Zien hun mobiel als portemonnee; betalen veel contactloos mobiel, veel gebruik mobiel bankieren
- Gebruiken veel betaalmethoden, kiezen per situatie de gemakkelijkste
- Gaan door COVID-19 nog vaker naar de zelfscankassa en pinnen daardoor vaker
- Gaan nieuwe betaalmethoden direct proberen
- Zijn op de hoogte van mogelijkheden, niet de details
- Relatief veel gebruik Apple Pay; gebruikers verkiezen aan de toonbank vaker Apple Pay, online nog steeds iDEAL
- Zijn iets vaker jong en student

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, zowel bankieren als betalen
- Zijn vooruitstrevende betalers: nauwelijks contant, veel pin en bij voorkeur contactloos met betaalpas
- Vanwege COVID-19 is de afname van contant nog sneller gegaan
- Vinden contactloos betalen een echte verbetering
- Staan open voor nieuwe betaalmethoden, maar gaan niet zomaar overal in mee
- Apple Pay wordt aan de kassa relatief veel gebruikt, maar nog nauwelijks online



Dit is Stanley, 61, advocaat



Dit is Sophie, 21, studeert aan de TU

Mensen als Chris gebruiken geregeld:

