



Resultaten ICT Barometer over internetbankieren

Jaargang 9
31 maart 2009

DISCLAIMER: de kleine lettertjes

De ICT Barometer, een onderzoek van Ernst & Young, is de gerenommeerde 'vinger aan de pols' voor managers. Het onderzoek wordt sinds december 2001 gehouden onder gemiddeld zeshonderd Nederlandse directeuren, managers en professionals uit het bedrijfsleven, onderverdeeld naar productie/industrie, handel/distributie en dienstverlening/financiële instellingen en de (semi)overheid. De ondervraagde groep wordt online geënquêteerd. Het onderzoek is representatief voor directeuren, managers, professionals en/of hoger opgeleide werknemers die beschikken over een internetaansluiting. De ICT Barometer biedt een belangrijk deel 'up to date' informatie door een aantal vaste businessdilemma's te monitoren, aangevuld met actuele vragen. Met Ernst & Young worden de activiteiten bedoeld van Ernst & Young Accountants LLP, Ernst & Young Belastingadviseurs LLP en andere Ernst & Young deelnemingen in Nederland. Ernst & Young Accountants LLP (KvK 24432944, OC335594) en Ernst & Young Belastingadviseurs LLP (KvK 24432939, OC335596) zijn limited liability partnerships gevestigd in Engeland en Wales, statutair gevestigd te Lambeth Palace Road 1, London SE1 7EU, Verenigd Koninkrijk, met haar hoofdvestiging aan Boompjes 258, 3011 XZ Rotterdam, Nederland.

Hoewel bij het redigeren van dit rapport ICT Barometer de grootst mogelijke zorgvuldigheid is betracht, bestaat de mogelijkheid dat sommige informatie na verloop van tijd verouderd of niet meer juist is. Ernst & Young kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de gevolgen van activiteiten die worden ondernomen op basis van informatie in dit rapport. Overname van artikelen is toegestaan, mits integraal en met bronvermelding.

Ernst & Young LLP, Rotterdam, 31 maart 2009

ICT Barometer

Ernst & Young ICT Leadership
Jacob Verschuur, director
Antonio Vivaldistraat 150
1083 HP Amsterdam
The Netherlands

Mail to: jacob.verschuur@nl.ey.com
www.ey.nl
www.ictbarometer.nl

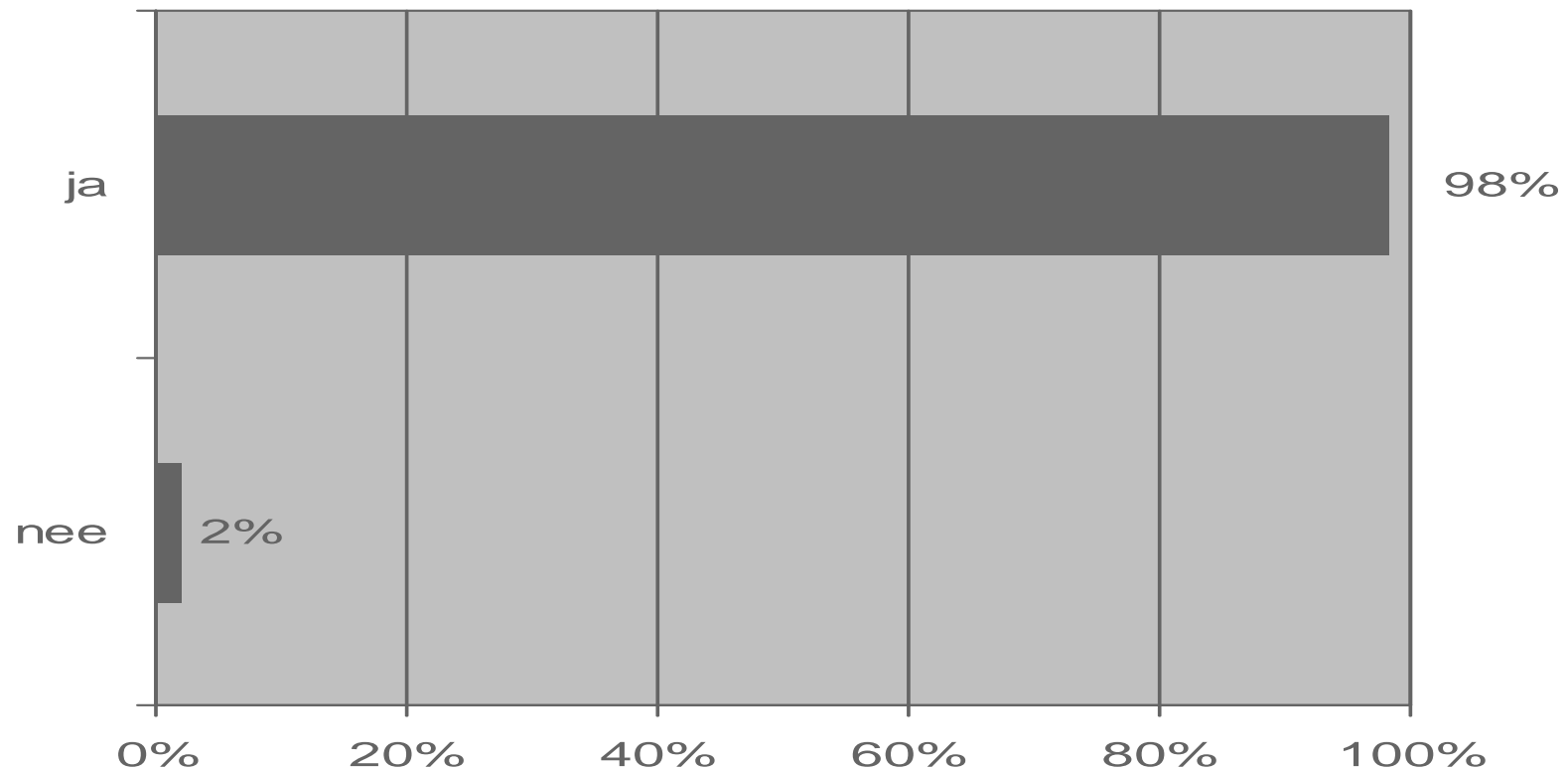
Internetbankieren

- Hoeveel mensen maken gebruik van internetbankieren?
- Welke banken gebruikt men voor internetbankieren en welke bank beschouwt men als primaire bank?
- Hoe worden de banken beoordeeld op (verschillende aspecten van) internetbankieren?
- Zijn er faciliteiten die internetbankieren niet aanbiedt, maar die de klant wel zou willen gebruiken?
- Overweegt men door ongenoegen over de kwaliteit of prijs van internetbankieren van bank te switchen?
- Is men vanwege de bankencrisis van bank veranderd of is men dat van plan?
En is het door internetbankieren makkelijker geworden om van bank te veranderen?
- Heeft men vanwege de bankencrisis geld gespreid over meerdere banken of is men dat van plan?
En is dit makkelijker geworden door internetbankieren?
- Is het vertrouwen in internetbankieren veranderd door ontwikkelingen inzake internetcriminaliteit?

Privé gebruik internetbankieren

Nagenoeg alle ondervraagde managers en professionals maken privé gebruik van internetbankieren.

Maakt u privé gebruik van internetbankieren?



Gebruik banken voor internetbankieren ten opzichte van 2007

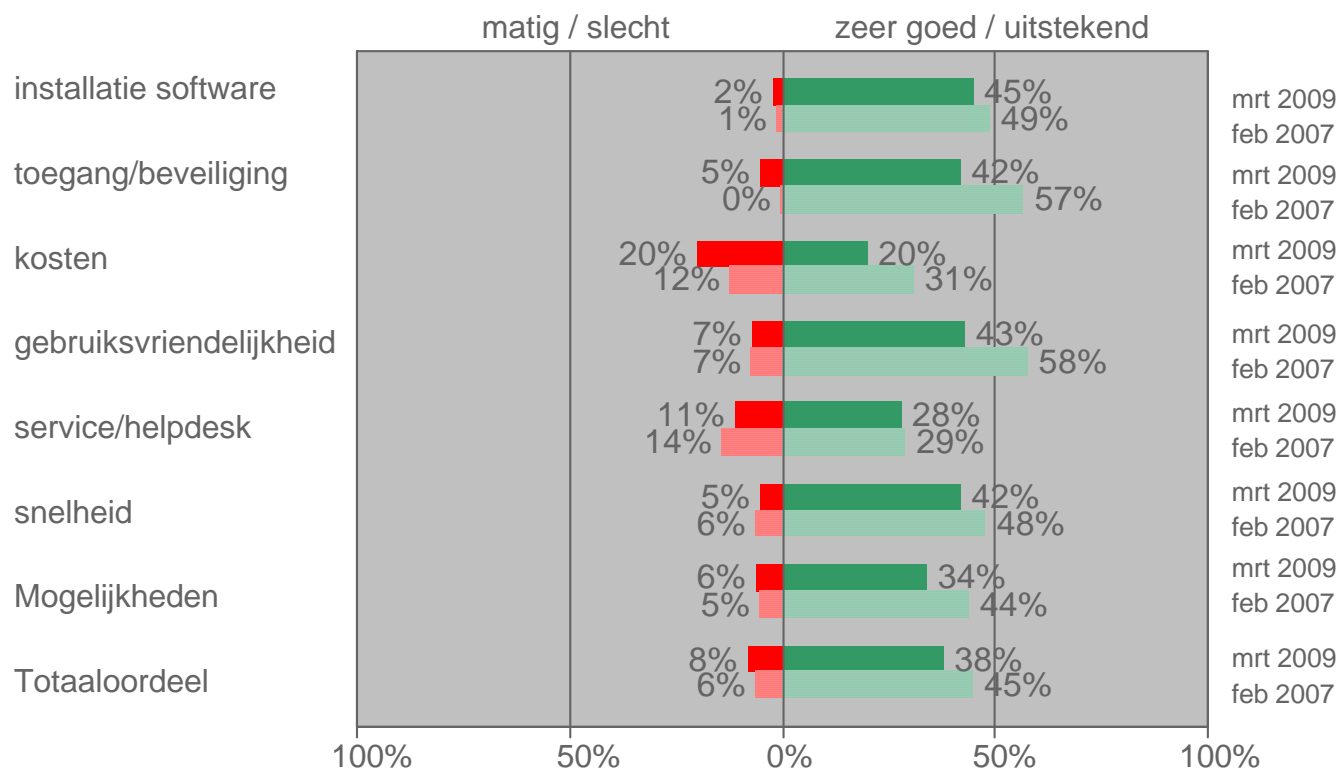
De ondervraagde managers en professionals zijn sinds 2007 bij meerdere banken tegelijk gaan internetbankieren.

Gemiddeld bankiert men bij 1,44 banken via internet in 2009, ten opzichte van 1,38 banken in 2007

Algemene beoordeling banken

De respondenten zijn over het algemeen tevreden. De totale tevredenheid is wel afgenomen ten opzichte van 2007. Sindsdien is het aantal tevreden respondenten 16% afgenomen en het aantal ontevreden klanten met 33% toegenomen.

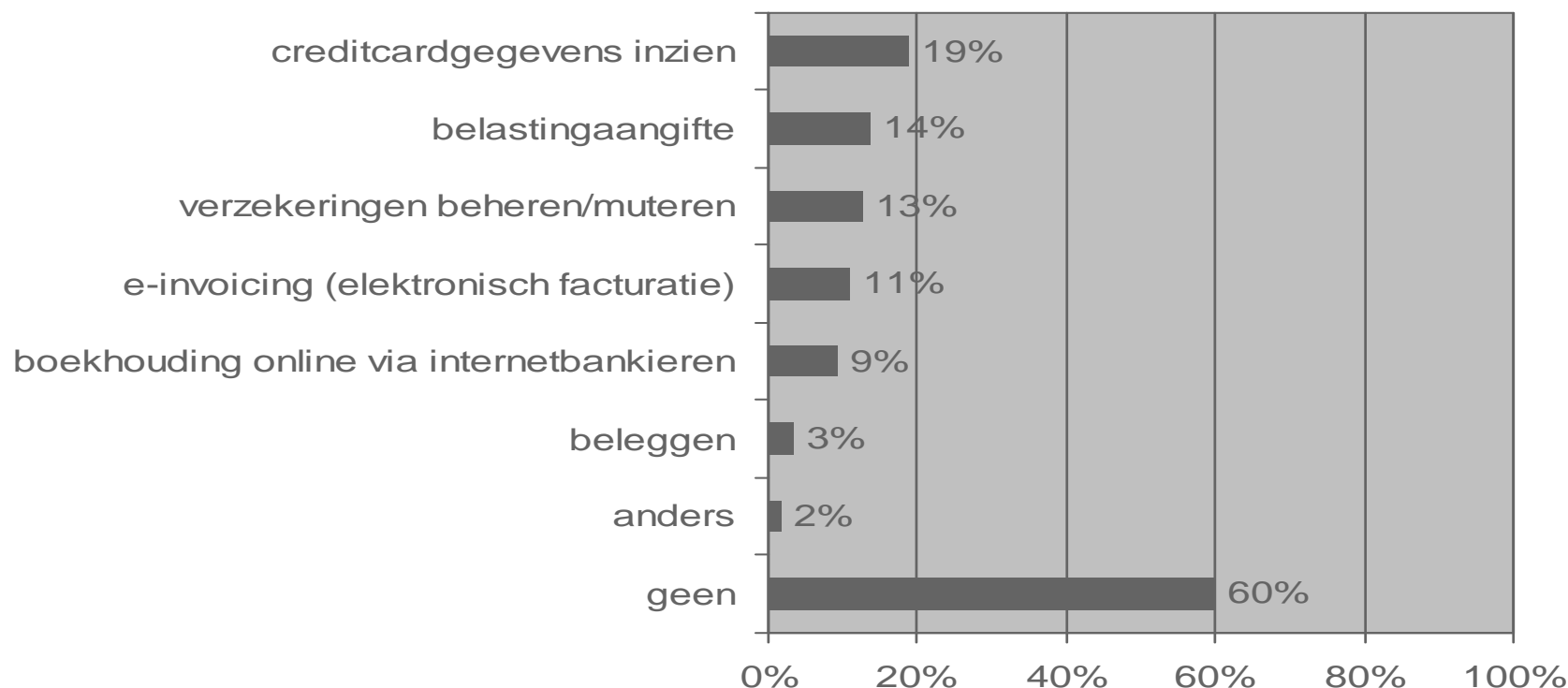
Kunt u voor de volgende aspecten van internetbankieren aangeven hoe u uw bank daarop beoordeelt?



Behoefte aan extra faciliteiten

Vier op de tien respondenten hebben behoefte aan faciliteiten die hun bank niet aanbiedt. De meest genoemde faciliteiten zijn creditcardgegevens inzien, belastingaangifte doen en verzekeringen beheren/muteren.

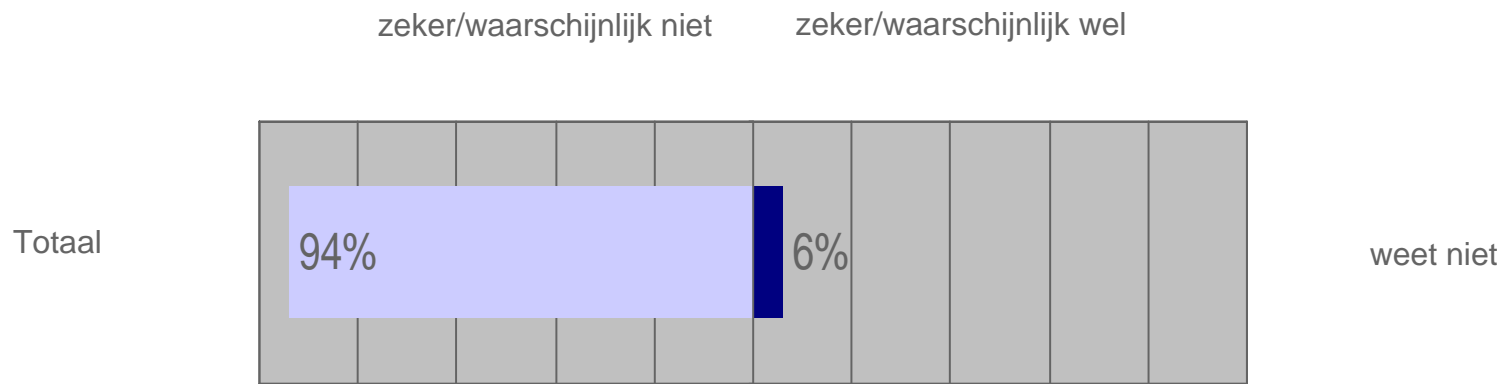
Zijn er mogelijkheden of faciliteiten die uw bank niet aanbiedt via internetbankieren die uw wel graag zou willen gebruiken?



Internetbankieren – Switchgedrag

Niet iedereen is tevreden over de aspecten van internetbankieren bij de huidige bank. Daardoor is 6% van plan om van bank te veranderen.

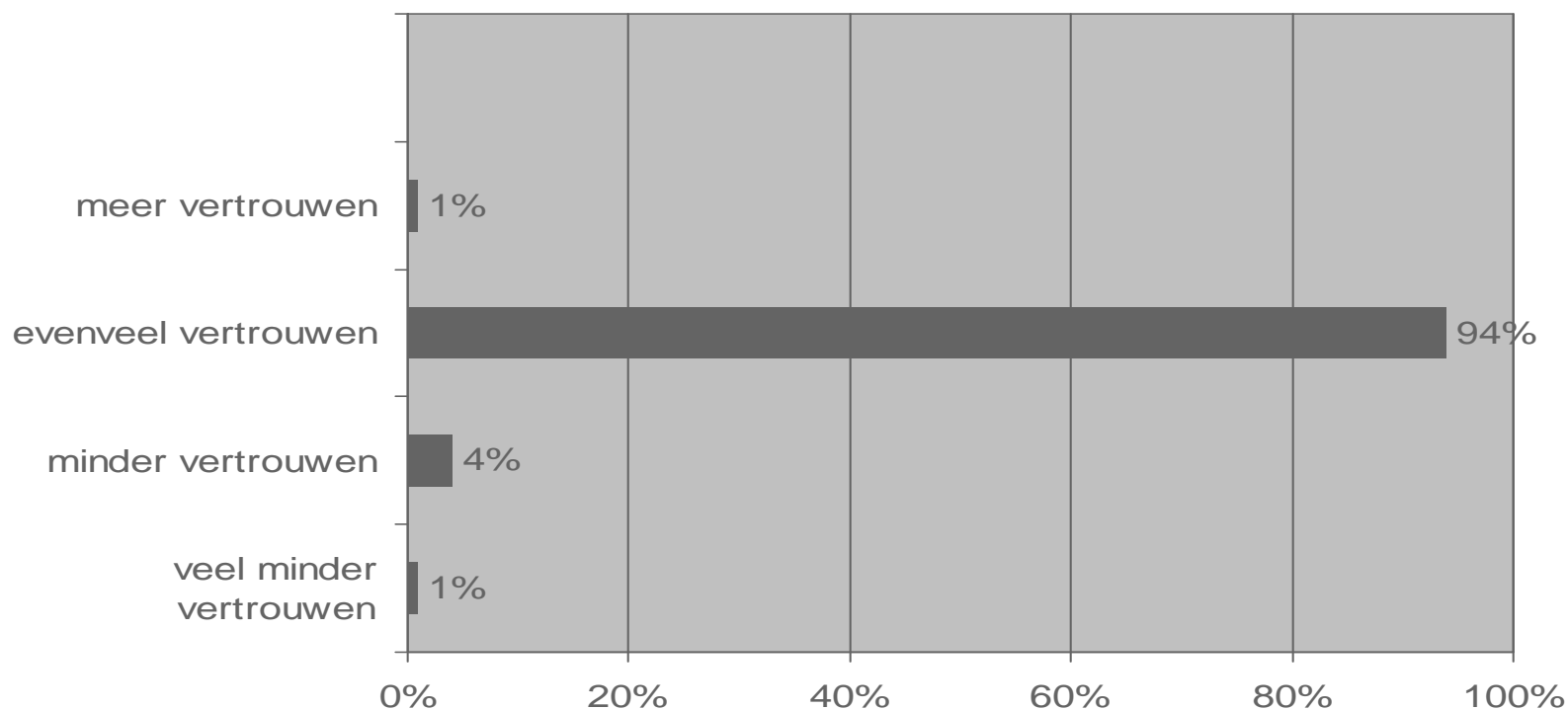
Overweegt u vanwege ontevredenheid met de kwaliteit of de prijs van internetbankieren van bank te veranderen?



Vertrouwen in internetbankieren sinds bankencrisis

De bankencrisis lijkt het vertrouwen ten aanzien van internetbankieren weinig te hebben benadeeld: in totaal heeft 5% (veel) minder vertrouwen in internetbankieren sinds de crisis. Voor de rest heeft bijna iedereen minstens evenveel vertrouwen.

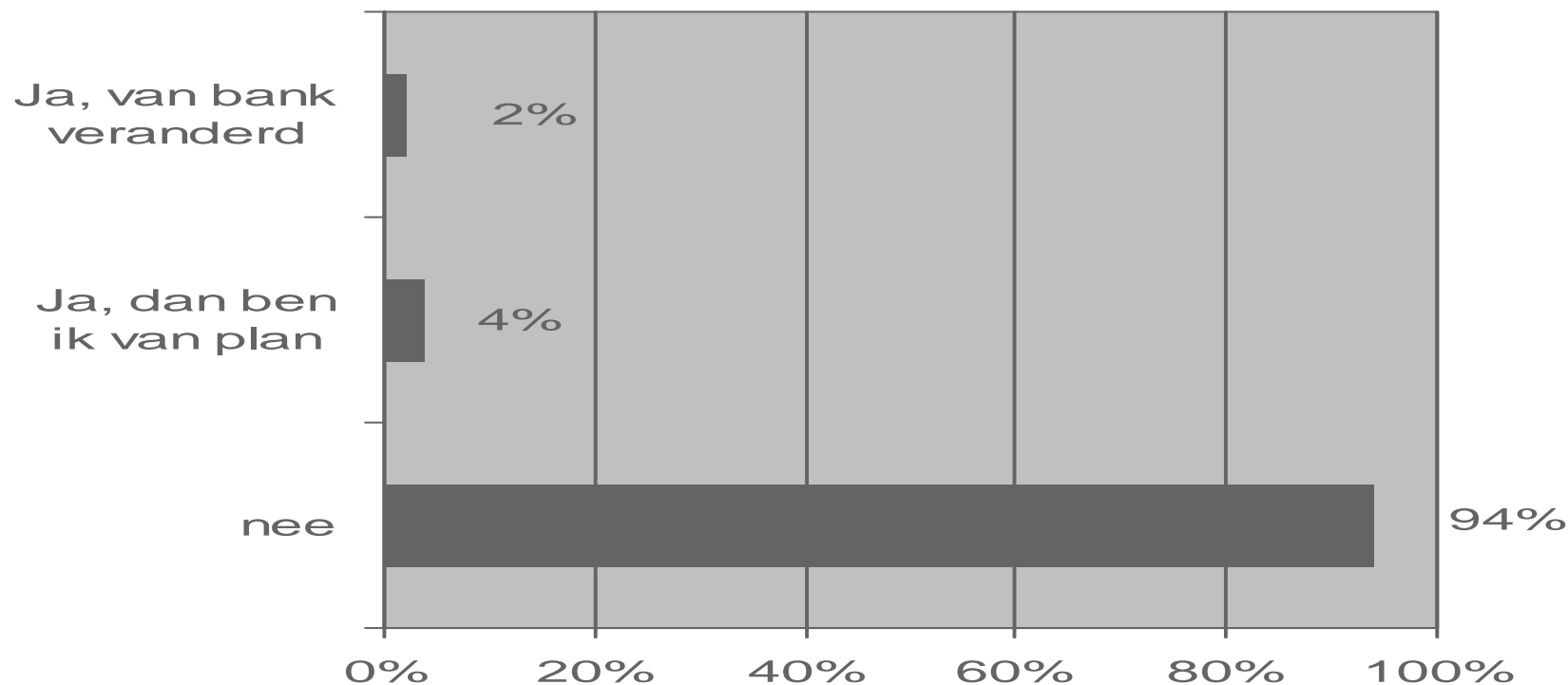
Is uw vertrouwen in internetbankieren sinds de bankencrisis veranderd?



Switchen van bank vanwege crisis

6% van de ondervraagden is vanwege de crisis van plan om van bank te veranderen of heeft dat reeds gedaan.

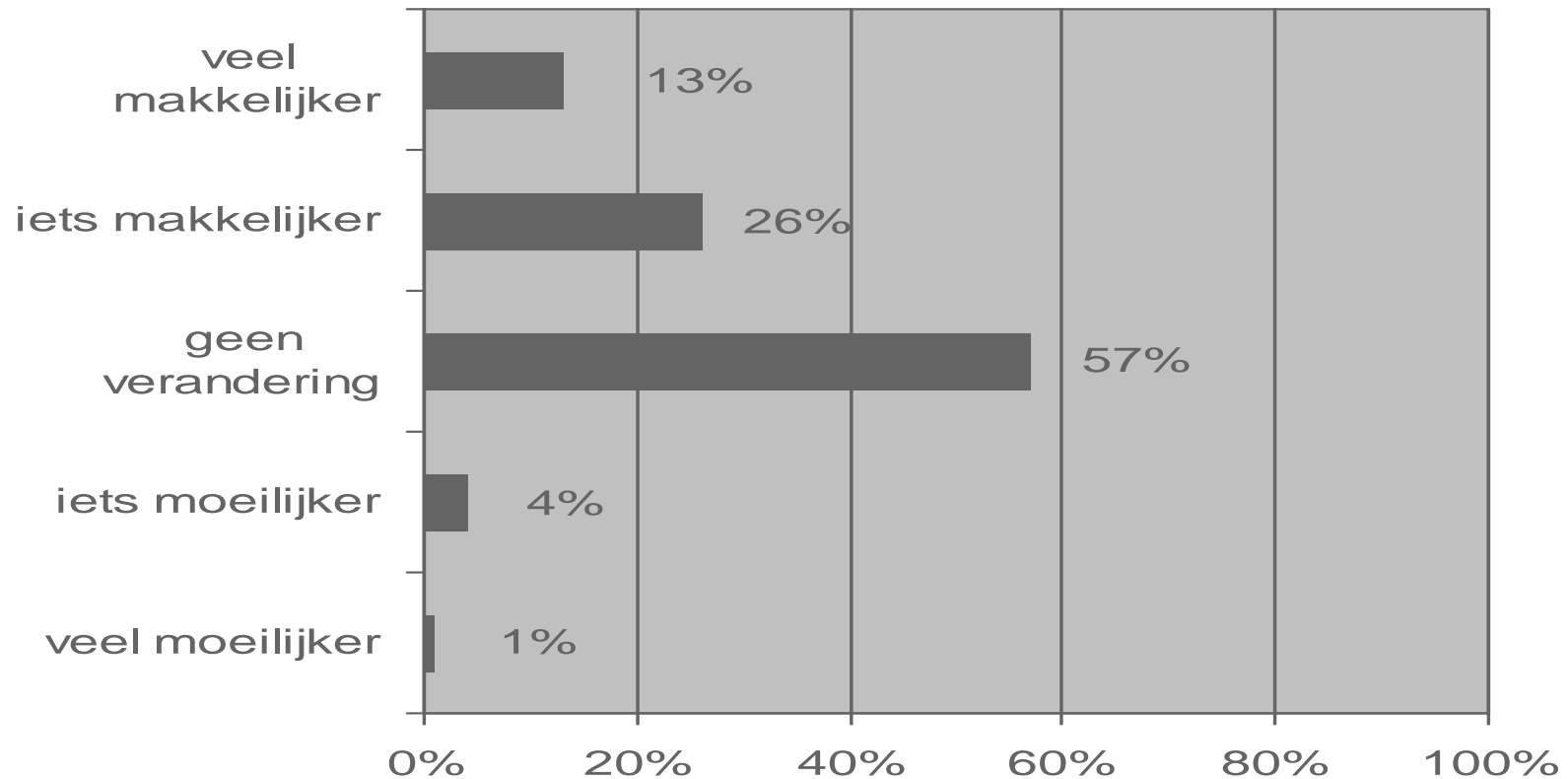
Bent u vanwege de bankencrisis van bank veranderd of bent u dat van plan?



Gemak om van bank te veranderen door internetbankieren

Door internetbankieren is het makkelijker geworden om van bank te switchen.

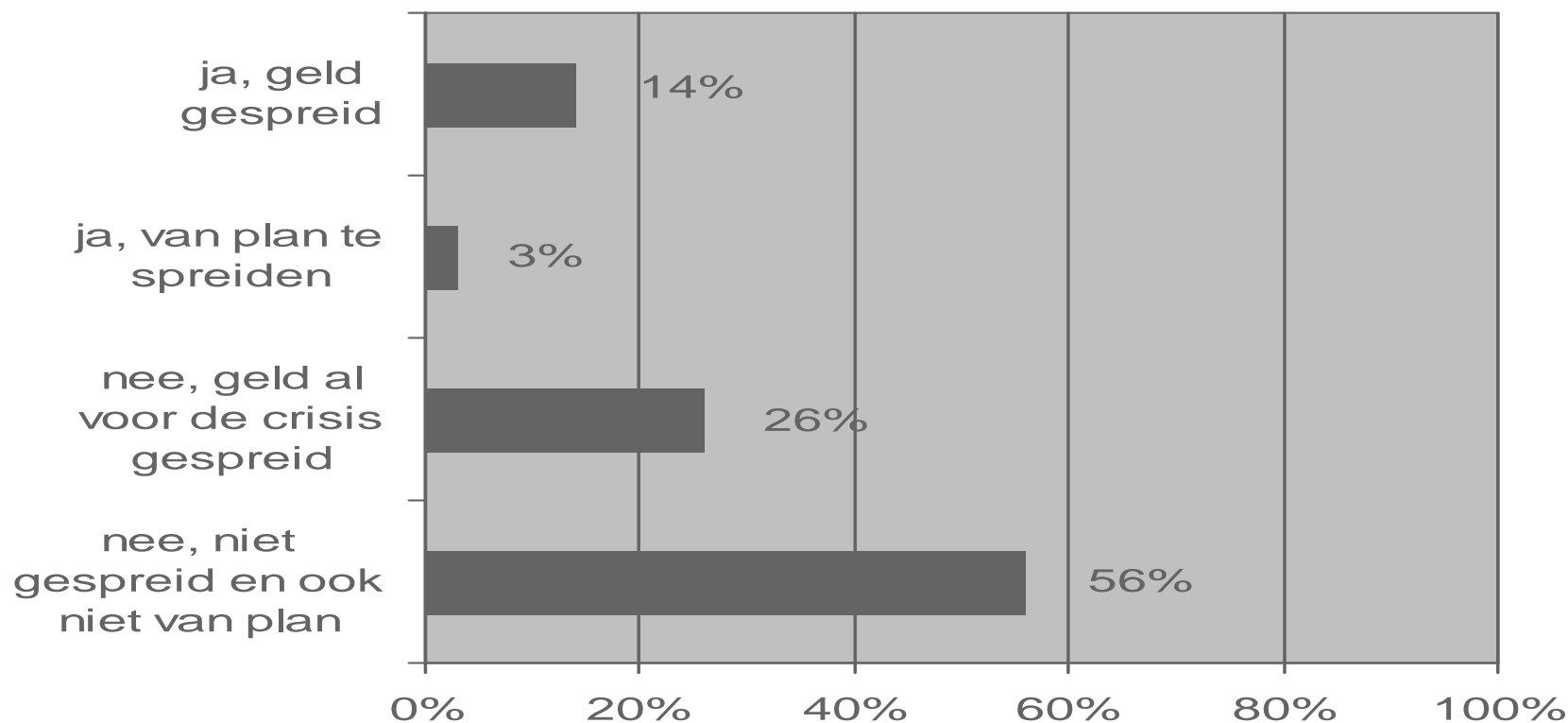
Is het door internetbankieren makkelijker geworden om van bank te veranderen?



Geld spreiden vanwege bankencrisis

17% van de ondervraagden heeft in de crisis geld over meerdere banken gespreid of heeft daar plannen toe. Een kwart heeft dat vóór de crisis al gedaan.

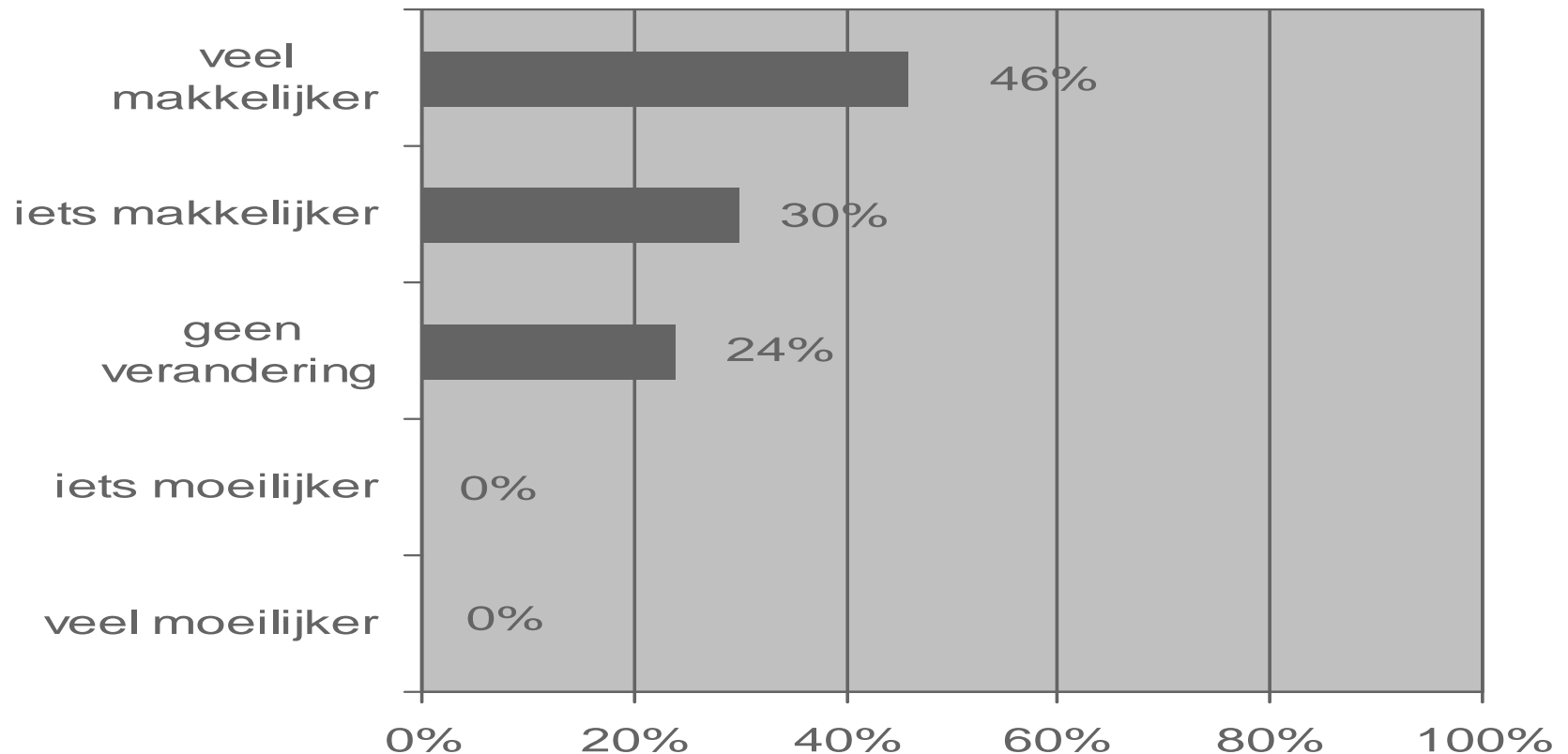
Heeft u vanwege de bankencrisis uw geld gespreid over meerdere banken of bent u dat van plan?



Gemak om geld te spreiden door internetbankieren

Door internetbankieren is het makkelijker geworden om geld te spreiden over banken.

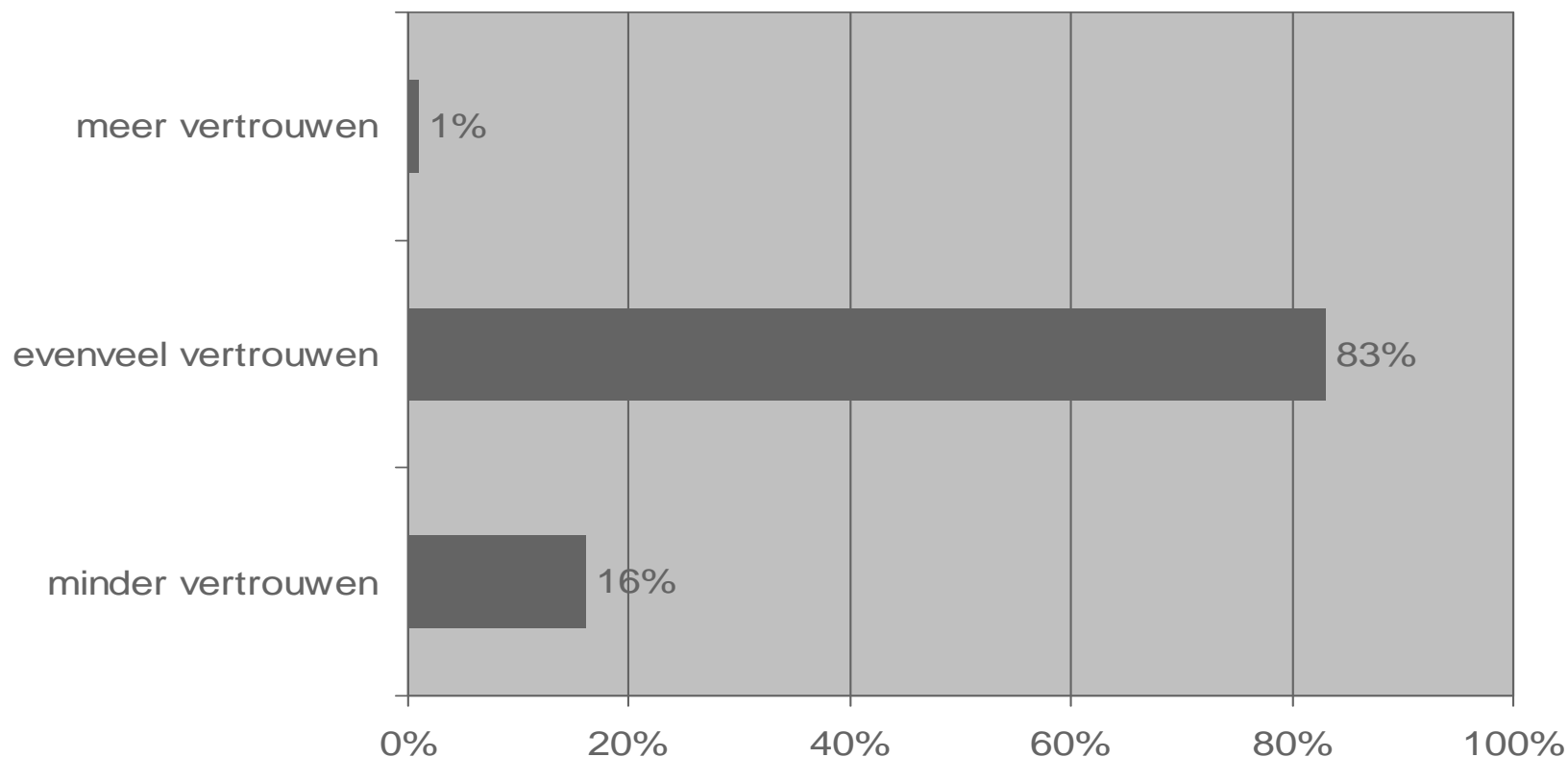
Is het door internetbankieren makkelijk geworden om geld te spreiden over meerdere banken?



Vertrouwen in internetbankieren n.a.v. internetcriminaliteit

Internetcriminaliteit heeft het vertrouwen in internetbankieren deels aangetast: 16% heeft hierdoor minder vertrouwen.

Is uw vertrouwen in internetbankieren veranderd door ontwikkelingen op het gebied van internetcriminaliteit?



Internetbankieren – Samenvatting

- Vrijwel alle managers en professionals maken privé gebruik van internetbankieren.
- Over het algemeen is men tevreden met het internetbankieren. De totale tevredenheid is wel afgenomen ten opzichte van 2007. Sindsdien is het aantal tevreden respondenten is 16% afgenomen en het aantal ontevreden klanten is met 33% toegenomen.
- De bankencrisis heeft wel het vertrouwen in de grote banken aangetast, maar niet het vertrouwen in internetbankieren. Wel heeft internetbankieren ervoor gezorgd dat het gemakkelijker is om van bank te veranderen en/of geld te spreiden over meerdere banken.
- Internetbankieren heeft meer last van internetcriminaliteit dan van de bankencrisis: 16% heeft minder vertrouwen in internetbankieren door ontwikkelingen op het gebied van cybercrime.

Bijlage – Beoordeling internetbankieren

Bij de beoordeling van het internetbankieren maken we gebruik van Top 2 en Bottom 2 scores met de volgende indeling. Voor deze indeling geldt de volgende normering:

Top 2 lager dan 30%	→	matige score
Top 2 tussen 30% en 50%	→	goede score
Top 2 hoger dan 50%	→	zeer goede score
Bottom 2 hoger dan 10%	→	verbeterruimte

