

# Veiligheid & Mobiel bankieren

Tomas Rijnbeek - Specialisatie User Experience

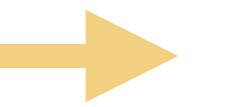


# Motivatie



# Onderzoeksvraag

**Op welke manier heeft veiligheid invloed op de user experience bij mobiel bankieren?**



**Wat is veiligheid?**

# Deelvragen

---

## Hoofdvraag

Op welke manier heeft veiligheid invloed op de user experience bij mobiel bankieren?

1/5

Wat houdt mobiel bankieren in?

2/5

Welke vormen van beveiliging gebruiken banken op een mobiel bankieren app?

3/4

Hoe zorgen banken dat klanten zich veilig voelen tijdens het mobiel bankieren?

4/5

Welke gevoelens roept beveiliging op bij de gebruiker bij mobiel bankieren?

5/5

Heeft de beveiliging invloed op de user flow (het uitvoeren van taken)?



A man in a dark suit and tie is sitting in a train carriage, looking down at a mobile phone held in his hands. The carriage has a brick wall and a window with a sign that says "NEW YORK CENTRAL". The entire image has a yellowish tint.

**Wat is mobiel  
bankieren?**



# Feiten & Cijfers

---

**8,000,000**

Vaste klanten

**2,900,000**

Multi-bankklievers

**36%**



**Welke vormen van beveiliging  
gebruiken banken op een mobiel  
bankieren app?**



Uh... maybe we should hold hands. For safety.





**Wie weet hoeveel soorten  
beveiligingen er worden toegepast?**

# Beveiliging opdelen

---

## Toegang

Cijfercode  
Vingerafdruk  
Gezichtsherkenning  
Stemherkenning  
Beperkte inlogpogingen  
automatische uitlog  
Encryptie

## Validatie

Twee-stap verificatie  
Tan codes  
QR Codes  
Random reader  
Bevestigingscode

## Schadebeperking

Controle  
Daglimieten  
Geld terughalen  
Screenshot beveiliging  
Externe blokkering  
Informatie uitwisseling



# Toegang. 1/3

Cijfercode

Vingerafdruk

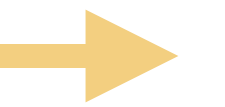
Gezichtsherkenning

Stemherkenning

Beperkte inlogpogingen

automatische uitlog

Encryptie



# Validatie 2/3

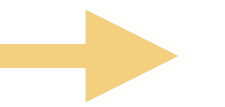
Twee-stap verificatie

Tan codes

QR Codes

Random reader

Bevestigingscode



# Schadebeperking 3/3

Controle

Daglimieten

Geld terughalen

Screenshot beveiliging

Externe blokkering

Informatie uitwisseling



**“ Je hebt de app  
nodig, kennis nodig,  
en de bank nodig.”**

Kees Moens - Lead UX Designer bij ING



**Hoe zorgen banken dat klanten  
zich veilig voelen tijdens het  
mobiel bankieren?**



**“De bank is er heel erg mee bezig om te bewijzen dat zij wel echt zijn wie ze zeggen dat ze zijn”**

Kees Moens - Lead UX Designer bij ING





**“Als het niet veilig zou zijn.  
Zouden we het niet aanbieden”**



**“Schijnheiligheid  
schijnveiligheid.”**

Tomas Rijnbeek - Toekomstig Head of UX bij ING



**Welke gevoelens roept  
beveiliging op bij de gebruiker bij  
mobiel bankieren?**



# Positieve gevoelens 1/2

**Extra beveiliging**

Random reader

App als twee-stap verificatie

**Niet erover nadenken**



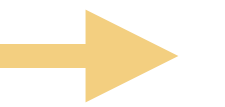
# Negatieve gevoelens 2/2

**Situationeel:**

Irritatie

Angst

**Onbekend netwerk**



**“Als je kwalitatief onderzoek doet merk je dat als mensen gaan doorddenken ze zich onveiliger voelen.”**



Arnoud Snippert - UX Designer bij ING



You've got to feel the flow...

**Heeft de beveiliging invloed op  
de user flow (het uitvoeren van  
taken)?**



# Even terugdenken...

Tancode & bevestigingscode...

Bank vertelt dat je veilig bent...

Je ziet dat de app van de bank is..

Vaker ingelogd...

Met een eigen vingerafdruk...

Zelf ingesteld hoe beschermd je bent...

Eventueel extra bescherming...







**Door de herhaling  
en gemak**



**Geen random reader  
bij de hand**



**Preventie  
beperkingen**



**In conclusie**



**Wat denken jullie?**

**THINK ABOUT IT**