



Het openen van de bankapp verloopt **soepel**. Het logo van de bank is **herkenbaar**. De app is met één klik geopend.



De **code onthouden** kan **moeilijk** zijn. Bij sommigen zit de code in het hoofd. Anderen schrijven de code ergens op (digitaal of op papier) of kiezen een makkelijke code, zoals een geboortedatum. Het geeft **stress** omdat ze niet te vaak een foute code willen invoeren of dat anderen hun pincode achterhalen.



Men **begrijpt** dat er eerst een **bedrag** ingegeven moet worden en dat ze dit zelf in kunnen **toetsen** door te **klikken** op het **lege vak**.



Het voelt **logisch** om op de **spaarrekening** te klikken als men daar geld op wil storten. De knop '**inleggen**' of '**overboeken**' is helder, maar voor sommigen zijn de termen onduidelijk.



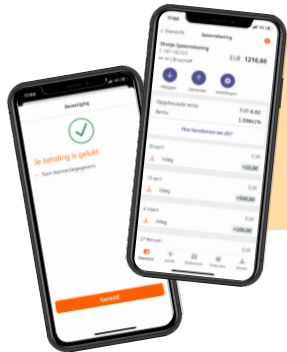
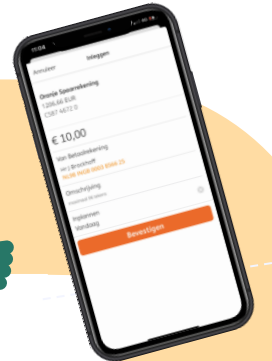
Het **onderscheid** tussen de **betal-** en **spaarrekening** is **herkenbaar** door de titels.



De term '**valuta**' brengt laaggeletterde digistarters in de war: het klinkt **vreemd** en **onbekend**. Onbekendheid kan een direct **afhaakmoment** zijn. Men wordt dan te bang om fouten te maken.



Hoewel het overmaken van geld naar de spaarrekening **spannend** is, is het wel **goed te doen**. Men **checkt** meerdere malen van welke rekening het geld afgaat en waar het naartoe gaat. Dat het geld bij henzelf blijft, maakt dat het wel **veilig** genoeg voelt.



De **bevestiging in tekst** (bijv. 'Je betaling is gelukt') en direct in de spaarrekening uitkomen, is heel belangrijk. Men kan direct **checken** of de overschrijving goed is gegaan. Het geeft een gevoel van **opluchting** als het geld goed is overgemaakt.



Het is fijn dat men ter bevestiging nogmaals de **pincode** moet **invullen**, zodat het geld **niet per ongeluk** wordt overmaakt.



Fraudewaarschuwingen in de app geven **stress**. In plaats van waakzaamheid zorgt het ervoor dat men stopt uit voorzorg. Het voelt te spannend.



ROADMAP BEDRAG OVERMAKEN VAN BETAAL- NAAR SPAARREKENING:
WAT GAAT ER GOED EN WAT KAN ER BETER?