

De Minister van Financiën  
Mevrouw S.A.M. (Sigrid) Kaag MA, MPhil  
Postbus 20201  
2500 EE DEN HAAG

MOB-secretariaat  
De Nederlandsche Bank N.V.  
Postbus 98  
1000 AB Amsterdam  
+31 20 524 3455  
www.dnb.nl

## Onderwerp

Aanbieden MOB-jaarrapportage 2021

Geachte mevrouw Kaag,

Hierbij bied ik u namens het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) de jaarrapportage aan van het MOB over 2021. Het MOB is een in 2002 opgericht overlegplatform waarin organisaties betrokken bij het aanbieden en afnemen van betaaldiensten zich inzetten voor veilig, betrouwbaar, toegankelijk en efficiënt betalingsverkeer voor iedereen. Uw ministerie neemt als waarnemer aan het MOB deel.

**Datum**  
9 juni 2022

**Ons kenmerk**  
MOB/ T018-1617859681-  
1549

**Bijlagen**  
MOB-jaarrapportage 2021

Net als ieder jaar ontvangt u de MOB-jaarrapportage, dat een overzicht geeft van hetgeen het MOB in 2021 heeft ondernomen om de efficiëntie, veiligheid, betrouwbaarheid en toegankelijkheid van het betalingsverkeer in ons land verder te verbeteren, en welke resultaten daarmee geboekt zijn. Daarnaast bevat de jaarrapportage een overzicht van de MOB-prioriteiten voor 2022. Graag licht ik hieronder de belangrijkste zaken toe die het MOB in 2021 behandeld heeft en die ook dit jaar hun weerslag op het werk van het MOB zullen hebben.

### *Maatschappelijk efficiënte chartale infrastructuur op middellange termijn*

Het aandeel contante betalingen aan de kassa neemt al jarenlang af, waardoor de chartale infrastructuur steeds verder onder druk is komen te staan. In 2021 is daarom in opdracht van DNB en op verzoek van het MOB onafhankelijk onderzoek uitgevoerd naar een maatschappelijke efficiënte – ofwel veilige, bereikbare, duurzame, betrouwbare, bruikbare, robuuste en betaalbare – chartale infrastructuur op middellange termijn. De uitkomsten daarvan waren voor de vier grote banken en Betaalvereniging Nederland, vertegenwoordigers van verschillende groepen consumenten, winkeliers, horeca en tankstations, chartale dienstverleners en DNB aanleiding om nieuwe afspraken voor de komende jaren over de bereikbaarheid, beschikbaarheid en acceptatie van contant geld overeen te komen in een convenant. Dit zodat contant geld als

betaalmiddel aan de kassa goed kan blijven functioneren, ook als geleidelijk steeds meer elektronisch wordt betaald. De partijen zijn daar, ondanks hun verschillende belangen, in geslaagd en hebben het convenant op 7 april jongstleden ondertekend.<sup>1</sup>

**Datum**

9 juni 2022

**Ons kenmerk**

MOB/ T018-1617859681-1549

Het MOB blijft de chartale ontwikkelingen, ook in samenhang met het convenant en het op basis daarvan in opdracht van uw ministerie en DNB uit te voeren onderzoek<sup>2</sup> op welke manier het publiek belang van contant geld qua marktordening en bekostiging het beste geborgd kan worden op lange termijn, met veel interesse monitoren en beoordelen.

*Borgen van toegang tot het betalingsverkeer*

Dit verdient extra aandacht voor mensen in relatief kwetsbare posities. In 2021 uitgevoerd MOB-onderzoek liet zien dat voor de meeste consumenten de toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten goed is. Maar ook kwam daarin naar voren dat een aanzienlijk deel van de mensen in relatief kwetsbare posities (zoals mensen met een beperking, ouderen en/of mensen die niet of minder digitaalvaardig zijn) een achteruitgang bleek te ervaren. Om dit te verbeteren, geeft het MOB uitvoering aan het in mei 2021 overeengekomen actieplan "Toegankelijk Betalingsverkeer".

Bovengenoemd plan wordt in twee jaar uitgevoerd en is erop gericht om de communicatie over – en bekendheid van – bestaande initiatieven van de banken voor genoemde groepen te verbeteren. Maar ook om waar nodig de dienstverlening van de banken via persoonlijke aandacht op lokaal niveau te verbeteren. Daarnaast worden samen met maatschappelijke organisaties de behoeftes van kwetsbare groepen geïnventariseerd en oplossingen bedacht waar die behoeftes nog onvoldoende door bestaande initiatieven worden afgedekt.

Er is in 2021 de nodige voortgang in de uitvoering van het actieplan geboekt. Zo is een pilot gestart met de Bibliotheek Rotterdam waarbij de banken in samenwerking met lokale maatschappelijke organisaties een deel van hun

---

<sup>1</sup> Zie mijn aanbiedingsbrief "Convenant Contant geld", d.d. 7 april 2022, T042-1000851934-1730. Die heeft u, samen met het convenant en een eigen appreciatie, een dag later, op 8 april, aan de Voorzitter van de Tweede Kamer [aangeboden](#).

<sup>2</sup> Het streven is dat dit onderzoek uiterlijk begin 2023 wordt afgerond. Mede op basis van de uitkomsten daarvan kunt u advies over de borging van het publieke belang, de marktordening en de bekostiging uitbrengen aan de Tweede Kamer en kan besluitvorming plaatsvinden.

persoonlijke dienstverlening aanbieden, waaronder cursussen online bankieren. Het succes van de Rotterdamse pilot heeft ertoe geleid dat die wordt voortgezet in andere steden en regio's. Het MOB spant zich in 2022 in voor een goede verdere uitvoering van het actieplan.

**Datum**

9 juni 2022

**Ons kenmerk**

MOB/ T018-1617859681-1549

*Schade door online oplichtingspraktijken aanpakken*

In 2021 nam de schade door online oplichtingspraktijken, zoals bankhelpdeskfraude, net als het jaar ervoor fors toe. Dit vormt een breed maatschappelijk probleem, waartegen in gezamenlijkheid met de betrokken publieke en private partijen een vuist kan worden gemaakt. Het MOB vindt het belangrijk dat de banken, opsporingsdiensten, betrokken ministeries, telecomsector, internetbedrijven, banken en betaalinstanties deze gezamenlijke, integrale aanpak in 2022 verder handen en voeten geven. Daarnaast blijven de koepels die consumenten en bedrijven in het MOB vertegenwoordigen hun achterban over deze en andere actuele fraudevormen onverminderd voorlichten.

Graag verzoek ik u de MOB-jaarrapportage 2021 aan de Tweede Kamer aan te bieden.

Met vriendelijke groet,

Prof. dr. O.C.H.M. (Olaf) Sleijpen  
Directeur Monetaire zaken De Nederlandsche Bank  
Voorzitter van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer