

# Rapportage 2019





Met een aandeel van 43% was contactloos pinnen aan de toonbank in 2019 het meest populaire betaalproduct.



## Inhoudsopgave

1. Voorwoord	5
2. Samenvatting resultaten in 2019	6
3. Ontwikkelingen in het betalingsverkeer	7
4. Europese ontwikkelingen	10
5. Maatschappelijke efficiency	12
6. Visie op functioneren contant geld	15
7. Toegankelijkheid en bereikbaarheid	17
8. Veiligheid	18
9. Evaluatie MOB	22
10. Prioriteiten 2020	23
Bijlage 1 Missie en organisatie MOB	25
Bijlage 2 Statistische informatie	26
Bijlage 3 Lijst van gebruikte afkortingen	30



## 1. Voorwoord

Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) draagt sinds zijn oprichting in 2002 bij aan de goede werking van het retailbetalingsverkeer. Daartoe streeft het MOB naar een veilig, betrouwbaar, toegankelijk en efficiënt betalingsverkeer. Dat is uitdagend, want het betalingsverkeer verandert voortdurend.

Terugkijkend op de laatste jaren zijn er fundamentele veranderingen in het betalingsverkeer geweest. Denk bijvoorbeeld aan de overgang naar het uniforme Europees betalingsgebied (SEPA) en de verdere opmars van elektronisch betalen, onder meer dankzij de introductie van contactloos en mobiel betalen. In februari 2019 werd de herziene Europese richtlijn betaaldiensten (PSD2) door implementatie in de Nederlandse wetgeving ook hier van kracht. Op basis van PSD2 kunnen derde partijen, met expliciete toestemming van de rekeninghouder, toegang krijgen tot de betaalrekening om voor de rekeninghouder betalingen te initiëren of rekeninginformatiediensten te verrichten. Die nieuwe mogelijkheden zorgen voor een nieuwe dynamiek in de betaalmarkt. Daarbij is het belangrijk dat innovatie tot producten en diensten met toegevoegde waarde leidt. Ook is het van groot belang dat de data- en privacybelangen van de consument goed beschermd zijn.

Het MOB vindt het belangrijk om voor iedereen een goede toegang tot het betalingsverkeer te waarborgen. Dit omvat toegankelijke digitale betaalmethoden zoals betaalapps, maar bijvoorbeeld ook de distributie en acceptatie van contant geld. Het MOB werkt momenteel aan een herziening van zijn standpunt over de rol en het functioneren van contant geld in onze maatschappij, tegen de achtergrond van technologische innovaties.

Het MOB werkt al bijna twee decennia lang aan het goede functioneren van het betalingsverkeer in Nederland en doet dit met alle betrokken partners, op basis van consensus. Het succes hiervan staat of valt met de betrokkenheid en de constructieve inbreng van marktpartijen aan zowel de aanbod- alsook vraagzijde van het betalingsverkeer. MOB-leden beseffen dat in het betalingsverkeer, met betaalketens waar steeds meer partijen deel van uitmaken, samenwerking noodzakelijk is. Tegelijkertijd is het belangrijk dat er voldoende concurrentie tussen de aanbieders is, waardoor zij elkaar scherp houden en hun betaaldiensten blijven verbeteren.

Het MOB moet met zijn tijd mee. Daarom heeft het MOB zijn functioneren in het verslagjaar opnieuw onder de loep genomen. De aanbevelingen uit die evaluatie neemt het MOB over. Voor de prioriteiten van het MOB in de komende jaren verwijs ik graag naar hoofdstuk 10 van dit verslag (bladzijde 23 tot en met 24). Ik hoop dat ook in de komende jaren het regelmatig overleg en goede samenwerking het MOB zijn vruchten zal afwerpen.

Tijdens het opstellen van deze MOB-rapportage nam de coronapandemie ook Nederland in zijn greep. Het elektronische betalingsverkeer bleek robuust en ging vrijwel ongestoord door. Supermarkten en andere winkels vroegen hun klanten om zoveel mogelijk contactloos te pinnen, en handcontact bij contante betalingen te vermijden. Banken verhoogden de limieten voor contactloos betalen (zonder invoering van de pincode) naar EUR 50 per betaling en de cumulatieve limiet naar EUR 100. Deze maatregelen hebben bijgedragen aan de hygiëne bij het betalen aan de toonbank tijdens de coronacrisis. Cash betalen kan veilig als handcontact wordt vermeden.

Ten slotte sta ik stil bij het welbevinden van mijn voorganger en collega Job Swank, die thuis herstelt van de ziekte die hem in juni 2019 trof. Het verenigen van alle krachten in het betalingsverkeer rond de tafel vindt hij een hele mooie "tour de force". Ik bedank hem hartelijk voor al zijn werk en wens hem namens het MOB een zo goed mogelijk herstel toe. ● ● ● ● ●



Olaf Sleijpen  
Voorzitter MOB



## 2. Samenvatting – resultaten in 2019

Het MOB bevordert de goede werking van het elektronische en contante betalingsverkeer voor consumenten, winkeliers en bedrijven. In het verslagjaar is veel aandacht besteed aan de voortschrijdende digitalisering, de invoering van PSD2 in Nederland en innovaties in het betalingsverkeer, waaronder de grootschalige invoering van instant payments.

### Opmars digitaal betalen houdt aan

Al sinds de eeuwwisseling is er een aanhoudende groei van het elektronische betalingsverkeer, en een afname van het contante betalingsverkeer. Het MOB verwacht dat deze maatschappelijke trend zich ook de komende jaren voortzet. De smartphone zorgt er bij velen voor dat zij altijd en overal toegang hebben tot hun betaalrekening. Aan de (fysieke) toonbank werd in 2019 67% van de betalingen via pinnen – met betaalpas en smartphone – gedaan en 32% met eurobankbiljetten en -munten. In 2018 was dat nog 63% respectievelijk 37%. Banken en winkeliers verwachten ernaar dat in 2025 nog slechts 25% of minder van alle toonbanktransacties contant worden afgerekend.

### Het MOB herzielt visie op contant geld

Het MOB analyseert de gevolgen van deze ontwikkelingen en herijkt in deze context zijn visie op het maatschappelijk functioneren van contant geld. Het gaat hierbij om de beschikbaarheid én acceptatie van contant geld. Tot nu toe is deze hoog; 97% van alle winkeliers accepteert contant geld. In 2020 herijkt het MOB haar visie op het maatschappelijk functioneren van cash.

### Het MOB is betrokken bij de invoering van PSD2 in Nederland

In februari 2019 werd de herziene Europese richtlijn betaaldiensten (PSD2) door implementatie in de Nederlandse wetgeving ook hier van kracht. De PSD2 beoogt innovatie, veiligheid en concurrentie op het gebied van betalingsverkeer te bevorderen. De PSD2 beoogt innovatie, veiligheid en concurrentie op het gebied van betalingsverkeer te bevorderen. Het geeft derde partijen de mogelijkheid, mits de rekeninghouder daarvoor expliciet toestemming geeft, om zogeheten betaalinitiatie- en/of rekeninginformatiediensten te verrichten. Momenteel is er in Nederland nog geen sprake van grote marktverschuivingen als gevolg van PSD2, maar het betalingsverkeer kan er op termijn wel door veranderen. Het MOB heeft in het voorjaar van 2019 een publiekscampagne onder de titel "PSD2 Bankieren, Nieuwe mogelijkheden, U beslist" gevoerd om rekeninghouders te informeren over de mogelijke gevolgen van PSD2.

Daarnaast is in de werkgroepen van het MOB aandacht besteed aan diverse PSD2-gerelateerde ontwikkelingen, zoals de eisen voor sterke cliëntauthenticatie (tweefactor-authenticatie) en door banken in te richten dashboards voor het toestemmingsbeheer voor consumenten. Het PSD2-issuesoverleg van het MOB bood de mogelijkheid om algemene problemen die verband hielden met de invoering van PSD2 aan de orde te stellen. Ook is het MOB geïnformeerd over het nationale migratieplan van Betaalvereniging Nederland om per einde 2020 alle (web)winkeliers te laten voldoen aan de PSD2-eisen voor sterke cliëntauthenticatie.

### Instant payments is het "nieuwe normaal" in Nederland

Een belangrijke mijlpaal in 2019 was de invoering van instant payments voor enkelvoudige overschrijvingen via internet- en mobiel bankieren. Bij instant payments kan de ontvanger vrijwel direct na een betaling over zijn geld beschikken en dat 24 uur per dag en alle dagen van het jaar. Mede op aandringen van het MOB zijn de gezamenlijke Nederlandse banken in 2015 gestart met het ontwerp en bouwen van een nieuwe betaalinfrastuur om instant payments mogelijk te maken. Inmiddels is Nederland gewend aan het gemak van instant payments (het "nieuwe normaal" voor giraal betalen).

Ook in Europa zijn instant payments bezig aan een opmars, zij het veelal nog niet op dezelfde schaal als in Nederland. De Europese banken werken aan een initiatief om op basis van instant payments nieuwe Europese betaalmiddelen voor gebruik bij fysieke én online verkooppunten te ontwikkelen.

### Iedereen moet goede toegang houden tot het betalingsverkeer

Om te voorkomen dat de alsmaar verdergaande digitalisering ertoe leidt dat bepaalde groepen consumenten in toenemende mate worden uitgesloten van het betalingsverkeer, heeft het MOB in 2019 een verdiepend onderzoek uitgevoerd naar de mate waarin de meer kwetsbare groepen zelfstandig hun dagelijkse betaalzaken kunnen afhandelen. Dat heeft geleid tot meerdere verbeterpunten die momenteel worden doorgevoerd. Zo wordt er gewerkt aan lokale samenwerking tussen ouderenorganisaties en banken (bijvoorbeeld het verzorgen van cursussen om te leren online bankieren).

### 3. Ontwikkelingen in het betalingsverkeer

#### Betalingsverkeer wordt steeds meer digitaal

In 2019 was er sprake van een verdere groei van elektronisch betalen en afname van contante betalingen. Aan de toonbank vond 67% van de betalingen elektronisch plaats tegen 32% contante betalingen (zie figuur 1 en tabel 7). In 2018 was dit nog 63% elektronisch versus 37% contant. Deze afname van contant betalen lag in 2019 wat hoger dan in voorgaande jaren.

Voor P2P-betalingen wordt ook steeds vaker digitaal betaald. Dat komt door de opmars van Tikkie en andere apps om zogeheten betaalverzoeken tussen ontvangers en betalers uit te wisselen. Naast consumenten gebruiken ook steeds meer ondernemers deze betaalverzoek-apps. Tegelijkertijd blijft ook contant betalen goed mogelijk. 97% van alle fysieke winkels accepteren contante betalingen. Nederland heeft een efficiënt betalingsverkeer, waar de consument keuzevrijheid heeft om te betalen zoals hij of zij wenst.

Het aantal betalingen met de betaalpas (debitcard) groeide in 2019 met 10% tot ruim 4,7 miljard (2018: 4,3 miljard). De aanhoudende groei van pinbetalingen van de laatste jaren is grotendeels op het conto te schrijven van de toenemende populariteit van contactloos betalen (65% van alle pinbetalingen in 2019 vond contactloos plaats; zie figuur 2). Het belangrijkste voordeel van contactloos betalen is het grotere gebruiksgemak voor de pashouders (die veelal voor betalingen tot en met EUR 25 geen

pincode hoeven in te toetsen<sup>1</sup>). Ook de winkeliers zijn blij met contactloos betalen omdat hierdoor de afrekening aan de kassa wordt bekort. Nederlanders betalen nog geen 1% van hun toonbankaankopen met de creditcard. In Nederland wordt de creditcard in winkels vooral gebruikt voor luxe-aankopen.

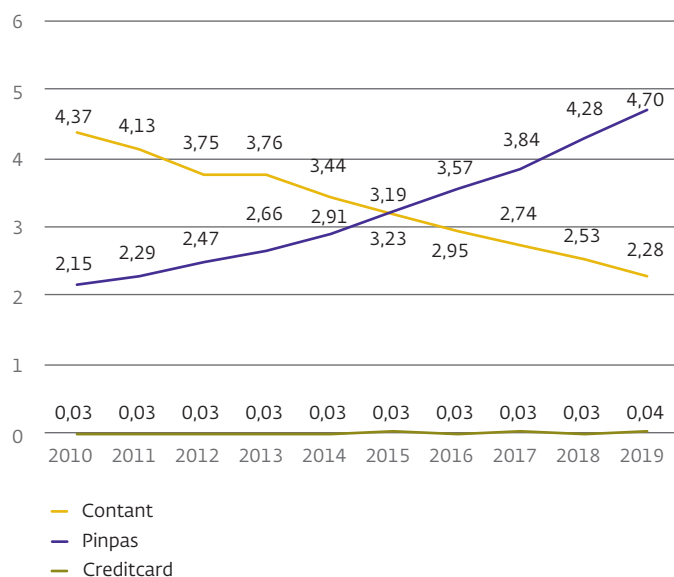
Voor online aankopen blijft iDEAL verreweg het meest gebruikte betaalmiddel. iDEAL groeide in 2019 met 27,3% tot 667 miljoen transacties (2018: 524 miljoen), zie tabel 7. iDEAL wordt naast voor de traditionele online aankopen ook steeds vaker gebruikt voor fundraising (zoals sponsoring voor goede doelen) en het voldoen van P2P-betaalverzoeken. De bestaansmogelijkheden voor de lange termijn van iDEAL in Europa zijn nog onbekend. Dit omdat betalen met iDEAL alleen beschikbaar is voor consumenten en bedrijven die bij de banken in Nederland een betaalrekening aanhouden. Wel bieden steeds meer buitenlandse webwinkels iDEAL als betaalmethode aan, specifiek voor hun klanten uit Nederland.

Opvallend is de opmars van digitaal betalen met de smartphone via wallets (elektronische portemonnees). Vooral de introductie van Apple Pay zorgde vanaf de zomer van 2019 voor een sterk toenemende populariteit

<sup>1</sup> In het voorjaar van 2020 hebben de banken – vanwege de uitbraak van het Coronavirus – de limieten voor contactloos betalen (zonder invoering van de pincode) verhoogd naar EUR 50 per betaling en de cumulatieve limiet naar EUR 100.

**Figuur 1 Totaal aantal toonbankbetalingen**

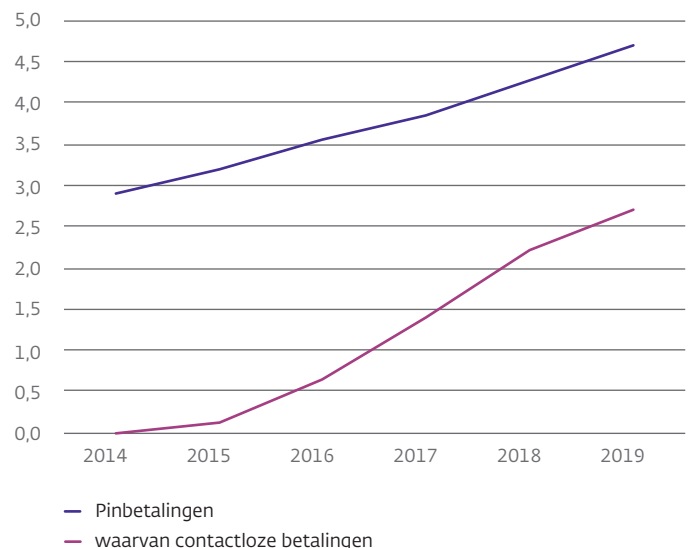
In miljarden



Bronnen: DNB, Betaalvereniging en banken

**Figuur 2 Aantal (contactloze) pinbetalingen**

In miljarden



Bronnen: DNB, Betaalvereniging en banken



van mobiel betalen. Betalen met Android-smartphones was al eerder mogelijk, maar het betalen met Apple Pay trekt ook het betalen met Android-smartphones duidelijk omhoog. Hierdoor is het totale aantal mobiele near-field communication (nfc)-betalingen toegenomen van ruim 14 miljoen in 2018 tot ruim 116 miljoen in 2019. Het gaat hierbij vooral om Maestro- en V PAY-betalingen, debitcardmerken van Mastercard respectievelijk Visa.

In 2019 is het aantal girale overschrijvingen gestegen met 8,2% tot een kleine 1,2 miljard transacties (2018: bijna 1,1 miljard), zie tabel 7. Het gebruik van de automatische incasso kent een stijging van 3,5% tot 1,5 miljard transacties (2018: 1,4 miljard). Door de opkomst van de smartphone vervaagt de grens tussen betalen op afstand en betalen aan de toonbank. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het in een fysieke winkel met de smartphone scannen van een QR-code om vervolgens via iDEAL te betalen. Met de smartphone heeft de consument overal en altijd toegang tot zijn betaalrekening om gemakkelijk geld over te maken. Daar komt bij dat door de invoering van PSD2 er steeds meer betaalapps komen die werken op basis betaalinitiatiediensten (die overschrijvingen initiëren), en die als alternatief voor kaartbetalingen gebruikt kunnen worden.

In het verslagjaar was er een daling van het gebruik van de Overstapservice om van betaalbank te wisselen. Het aantal overstappers daalde van 91.000 in 2018 naar 66.000 in 2019 (zie tabel 1). In 2018 was het aantal betaalrekeningen hoger dan in andere jaren. De minister van Financiën heeft in april 2020 het onderzoeksrapport van DNB, over de mogelijkheden van aliasgebruik van IBANs als alternatief van Europese nummerportabiliteit, naar de Tweede Kamer gestuurd. Uit het onderzoek blijkt dat invoering van een aliansysteem van de IBAN (bijvoorbeeld een telefoonnummer) geen goede weg is om tegemoet te komen aan de maatschappelijke en

politieke wens om overstapdrempels te verlagen bij het wisselen van bank in het betalingsverkeer. Dit omdat invoering van een unieke alias voor elk Nederlands betaalrekeningnummer meer kost dan het oplevert.

#### Invoering van PSD2 in Nederland

PSD2 heeft als doel om de innovatie, veiligheid en concurrentie in het Europese betalingsverkeer verder te stimuleren. Het effect daarvan is zichtbaar in de ontwikkeling van verschillende nieuwe toepassingen, zowel door bestaande als nieuwe marktpartijen. Het tempo van deze ontwikkelingen is in Nederland nog vrij bescheiden te noemen. Daardoor hebben consumenten, winkeliers en andere gebruikers de tijd om aan de nieuwe PSD2-diensten (betaalinitiatie- en rekeninginformatiediensten) te wennen.

Ten aanzien van de zorg van consumenten over de privacy van hun betaalgegevens zijn maatregelen genomen om hen in staat te stellen de toegang tot hun betaalgegevens ook via de eigen bank te beëindigen. Aanbieders van betaalinitiatie- en/of rekeninginformatiediensten hebben te maken met een grote diversiteit in de te gebruiken door banken aangeboden koppelingen voor toegang tot de betaalrekening. Dat komt omdat de wetgeving technologie neutraal is, en geen concrete technische specificaties voorschrijft.

Hoewel de meeste banken die betaalrekeningen aanbieden gebruik maken van de basisstandaard van de Berlin Group, zijn er alsnog veel keuzemogelijkheden voor de inrichting van de benodigde interfaces. Verdere harmonisatie hiervan is wenselijk, maar blijft vooral een zaak van marktwerking. Vanuit de standaardisatie-initiatieven worden hiervoor 'implementation guidelines' ontwikkeld. Ook zijn er "technische service providers (aggregators)" op de markt actief die integratiediensten voor aanbieders van betaalinitiatie- en/of rekeninginformatiediensten bieden.

#### PSD2 voorlichtingscampagne in Nederland

Begin 2019 vond de massamediale publiekscampagne "PSD2 Bankieren, Nieuwe mogelijkheden, U beslist" plaats. De campagne heeft bijgedragen aan kennis over PSD2, maar niet aan waardering en acceptatie daarvan. Zes op de tien consumenten had er na de campagne nog steeds geen vertrouwen in dat "PSD2-bankieren" veilig is. Het overgrote deel van de Nederlandse bevolking is er nog niet aan toe om in dat kader toegang te verlenen aan een

Tabel 1 Gebruik van de Overstapservice

	2015	2016	2017	2018	2019
Aantal gebruikers	103.000	77.000	67.000	91.000	66.000

Bronnen: Betaalvereniging Nederland





derde partij.<sup>2</sup> In aankomend DNB-onderzoek (voorjaar van 2020) worden in dat kader vragen over kennis over – en houding ten opzichte van – PSD2 meegenomen.

### Marktontwikkelingen

In 2019 zijn negen nieuwe aanbieders van betaalinitiatie- en/of rekeninginformatiediensten op de Nederlandse markt actief geworden. Ook kredietinstellingen bieden deze nieuwe diensten aan. De nieuwe diensten betreffen voor ondernemers vooral diensten op het vlak van financiële administratie, boekhouden, centraal geregelde bankdiensten en zakelijke kredietverstrekking. Voor grote organisaties betreft het vooral betaaldiensten voor platformen en marktplaatsen. En voor consumenten gaat het vooral om huishoudboekjes, het bieden van overzicht van de vaste lasten inclusief bemiddeling op tarieven en faciliteren van overstappen tussen aanbieders (zoals tussen energieleveranciers), en beleggen met wisselgeld. Daarnaast bieden verschillende banken hun betaalrekeninghouders in de online bankieromgeving een totaaloverzicht aan van bij aan andere banken aangehouden betaalrekeningen.

Banken die voor het ondersteunen van de nieuwe PSD2-diensten exclusief gebruik maken van speciale interfaces (Application Programming Interface, ofwel API's) zonder een alternatieve fall back mogelijkheid, dienen hiervoor een ontheffing te verkrijgen van de nationaal competente toezichthouder (in Nederland: DNB). Om tot een eenduidige interpretatie van de vereisten hiervoor te komen, heeft de Betaalvereniging met marktpartijen een ondersteunend project uitgevoerd. Hierbij was ook de mogelijkheid om algemene knelpunten in het PSD2-issuesoverleg van het MOB te bespreken en tot gezamenlijke oplossingen te komen. Verder is in de WEE van het MOB de invoering van de PSD2 uitvoerig besproken. Voor het PSD2-issuesoverleg zijn daarbij geen specifieke knelpunten ingebracht.

### Transparantie rekeninginformatiediensten

Het MOB heeft geconstateerd dat consumenten en ondernemers behoefte hebben aan transparantie over rekeninginformatiediensten. Om dit te bevorderen, werkt het MOB aan "good practices". Dit zodat consumenten en ondernemers het verzoek voor toegang tot de

<sup>2</sup> Zo blijkt ook uit het DNB bulletin 'Nederlandse consumenten voelen weinig voor het delen van bankdata', 3 oktober 2019. Zie: <https://www.dnb.nl/nieuws/nieuwsoverzicht-en-archieef/DNBulletin2019/dnb385796.jsp>

betaalrekening van rekeninginformatiedienstaanbieders gemakkelijk en op een eenduidige manier kunnen beoordelen. Vanwege de mededingings- en privacy-aspecten zijn bij de uitwerking van de good practices de Autoriteit Consument en Markt (ACM) en de Autoriteit Persoonsgegevens betrokken.

### Migratieplan sterke cliëntauthenticatie is in uitvoering

In het kader van de invoering van PSD2 moeten alle webwinkels, acquirers<sup>3</sup> en banken eind 2020 klaar zijn om sterke cliëntauthenticatie (strong customer authentication, ofwel 'SCA') voor online betalingen te kunnen faciliteren. Bij iDEAL-betalingen zijn consumenten hier al aan gewend, maar bij creditcardbetalingen wordt deze techniek door webwinkeliers nog niet overal ingezet. Het MOB heeft het door de Betaalvereniging gemaakte projectplan om te zorgen dat Nederland op tijd gereed is met de toepassing van de nieuwe SCA-eisen met instemming beoordeeld. Het plan is gericht op het zonder verstoringen tot stand brengen van de ondersteuning van SCA door banken, acquirers, winkeliers en consumenten in de keten van e-commerce kaartbetalingen. Voor bepaalde betalingen met een relatief laag risico kan van SCA worden afgezien, zoals bij lage bedragen, betalingen naar voor de betaler bekende ontvangers en/of met dynamische transactierisicoanalyse<sup>4</sup>. Deze vrijstellingen vereenvoudigen het doen van de betaling. Voor ondersteuning van de vrijstellingen is in de meeste gevallen een nieuwe versie van het 3DS-protocol<sup>5</sup> nodig. De voortgang van de migratie wordt per kwartaal door DNB gemeten op basis van data die door marktpartijen is samengebracht in het SCA migratieproject van de Betaalvereniging, en aan de Europese Bankautoriteit (EBA) gerapporteerd. ● ● ● ● ●

<sup>3</sup> Een winkelier sluit een contract met een acquirer (dat is een onder PSD2 gereguleerde betaaldienst) om debitcard, creditcard-, iDEAL-, en/of andere soorten betalingen te kunnen accepteren bij zijn fysieke en/of online verkooppunt.

<sup>4</sup> Bij TRA (transactierisicoanalyse) wordt beoordeeld of een betaling een laag risico heeft, conform de onder PSD2 vastgestelde 'Regulatory Technical Standards (RTS) on strong customer authentication and secure communication'. Daarbij moet het fraudepercentage van de aanvragende instelling onder een bepaalde grens blijven, moet het bedrag van de transactie onder bepaalde drempelwaardes zijn en moet de betaling worden gecontroleerd op verschillende aspecten, zoals abnormaal uitgavepatroon, ongebruikelijke software of een ongebruikelijke locatie van de gebruiker.

<sup>5</sup> Het 3D Secure-protocol regelt voor online kaartbetalingen de uitwisseling van transactiebeveiligingsgegevens. Eerdere versies van het protocol hebben daar beperkte functionaliteit voor die enkel sterke cliëntauthenticatie ondersteunt. De meest recente versie (3DS 2.2) ondersteunt ook de vrijstellingen die het mogelijk maken om betalingen zonder SCA te doen indien deze daarvoor in aanmerking komen.

## 4. Europese ontwikkelingen

Nederland is vijf jaar over op de SEPA-standaarden. Op 1 augustus 2019 was het vijf jaar geleden dat het massale girale betalingsverkeer in Europa werd gestandaardiseerd dankzij de invoering van de Single Euro Payments Area (SEPA). In dat kader werd overgeschakeld op het gebruik van Europese rekeningnummers (conform de systematiek van International Bank Account Numbers (IBAN's)). Ook werden binnen SEPA de verschillende nationale betaalproducten voor overschrijvingen en incasso's gestandaardiseerd. Hierbij werd ISO 20022 (XML) als technische standaard voor betaalformaten ingevoerd. SEPA was een grote en complexe operatie waarbij banken en bedrijven hun betaalinfrastructuur moesten vernieuwen en consumenten moesten wennen aan het gebruik van het langere rekeningnummer.

### ERPB-ontwikkelingen

De Euro Retail Payments Board (ERPB), het Europese equivalent van het MOB, draagt in belangrijke mate bij aan de uitbouw en verdieping van het Europese betalingsverkeer. Voorbeelden hiervan zijn *instant payments*, het wegnemen van barrières voor de ontwikkeling van een Europese standaard voor het betaalverzoek en de mogelijke ontwikkeling van een Europese betaaloplossing om aankopen aan de fysieke – en online toonbank af te kunnen rekenen.

In het verslagjaar is in de ERPB veel gesproken over de invoering van instant payments. In Europa is er nog lang niet overal sprake van een massale invoering daarvan zoals in Nederland het geval is. Dit komt doordat instant payments nog niet overal als het "nieuwe normaal" voor girale betalingen wordt beschouwd, maar als een premium dienst (met dito tarieven). Daarnaast zijn nog lang niet alle Europese banken toegetreden, zijn betaalinstructuren veelal nog niet geschikt om grootschalig gebruik van instant payments te faciliteren en zijn die infrastructuren nog niet 100% interoperabel.

In het kader van de Europese betaalstrategie dringen de ECB en de Europese Commissie er bij de Europese banken op aan om meer vaart te maken met grootschalige invoering van instant payments, en daarbij ook om nieuwe betaaloplossingen (gebaseerd op instant payments) te ontwikkelen voor gebruik aan zowel aan de fysieke – als online toonbank. Zij hopen dat hiermee de Europese afhankelijkheid van de internationale kaartmerken kan

worden verminderd en dat fragmentatie als gevolg van de verschillende lokale, veelal landgebonden kaartmerken in Europa kan worden verminderd.

De Europese banken zijn daarop gekomen met het "European Payment Initiative (EPI)" om dat – mits mogelijk – te realiseren. Van doorslaggevend belang hierbij is of er in Europa een business case voor de banken is op basis waarvan een dergelijke propositie ontwikkeld kan worden. De uitgangspositie binnen de diverse Europese landen verschilt op dat vlak. In enkele landen worden instant payments beschouwd als een extra service naast het 'gewone' girale betalingsverkeer. Ook is niet in alle landen de onderliggende betaalinfrastructuur geschikt gemaakt om alle girale betalingen als instant payments af te wikkelen. Een ander verschil in vertrekpunt tussen verschillende Europese landen betreft het al dan niet beschikken over een bestaande domestic infrastructuur voor toonbankbetalingen en e-commerce. Een eventuele consensus houdt in dat er level playing field komt en dat een EPI-infrastructuur gebruik kan maken van dezelfde ruimte voor Multilateral Interchange Fees (MIF's) als de bestaande cardschemes. Intussen lijkt het Directoraat-generaal Mededinging (DG Competition) van de Europese Commissie bereid om wellicht tijdelijk multilaterale interbancaire vergoedingen (multilaterale interchange fees) toe te staan. De dialoog hierover wordt in de komende tijd voortgezet. Verwacht wordt dat de Europese banken in de zomer kunnen aangeven of zij voldoende potentie zien om door te gaan de uitwerking van EPI.

Voorts is in de ERPB gesproken over de opkomst van e-invoicing (digitaal facturen toesturen en betalen) en het zogeheten "Request-to-Pay" (RTP, ofwel het 'betaalverzoek') in Europa. Vooral de ontwikkeling van een Europese standaard voor het betaalverzoek lijkt kansrijk. Hiervoor ontwikkelen de banken in EPC-verband een standaard (vastgelegd in een zogeheten 'Rule Book'), zodat op basis daarvan nieuwe Europese betaalproducten kunnen worden ontwikkeld. Hierbij kan worden gedacht aan zowel P2P-betalapps (zoals Nederland Tikkie en andere betaalverzoekapps kent), aan e-invoicing voor facturen en mobiele betalingen aan de fysieke toonbank (denk aan een te scannen QR-code die een betaalverzoek bevat). Ten slotte wordt er in de ERPB nagedacht over het verder standaardiseren van API's door middel van



een SEPA API Access Scheme voor PSD2-gerelateerde (premium)diensten. Het gaat hier om diensten om derde partijen toegang tot de betaalrekening verlenen, maar ook tot andere klantgegevens zoals met betrekking tot sparen of beleggen.

#### Risico's na de Brexit verschoven naar eind 2020

Nadat eind januari 2020 het Verenigd Koninkrijk (VK) uit de EU is getreden, moeten er nieuwe afspraken worden gemaakt over de handelsrelaties tussen het VK en de EU. Hierdoor zijn de afbreukrisico's van de scheiding verschoven naar eind 2020, als er tegen die tijd geen nieuwe afspraken zijn gemaakt. Op grond van private afspraken zal in elk geval het SEPA-betalingsverkeer worden gecontinueerd. In maart 2019 keurde de EPC de betreffende aanvraag hiervoor goed.

Mocht er eind 2020 toch geen sprake zijn van een nieuwe regeling, dan zal in SEPA het VK de status van een niet-EER-land krijgen, waardoor incassanten bij hun incasso-opdrachten voortaan ook de adres-woonplaatsgegevens moeten meesturen. Marktpartijen zijn hiervan op de hoogte. ● ● ● ● ●



## 5. Maatschappelijke efficiency

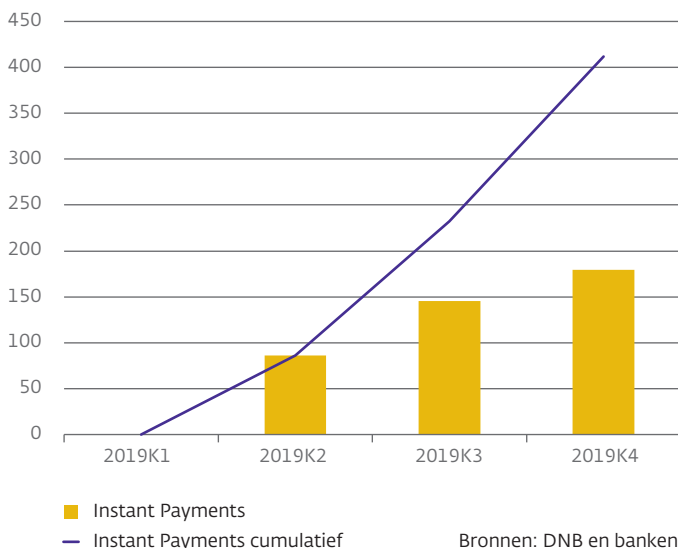
In Nederland zijn instant payments het 'nieuwe normaal'. In de periode vanaf februari tot en met juni 2019 is Nederland geleidelijk overgeschakeld op instant payments als het 'nieuwe normaal' bij enkelvoudige overschrijvingen gedaan via online bankieren en voor elektronische betalingen in de P2P-sfeer. Dat sluit goed aan bij de huidige wensen van consumenten, winkeliers en bedrijven in de 24-uurs economie. In 2019 zijn er ruim 400 miljoen girale betalingen (zie figuur 3) als instant payments uitgevoerd en worden er voor 2020 ruim 1 miljard instant payments voorzien.

Mede op aandringen van het MOB zijn de banken in Nederland in 2015 begonnen met een rigoureuze vernieuwing van de interbancaire betaalinfrastuctuur om massaal gebruik van instant payments mogelijk te maken. Dat project was in juni 2019 afgerond, waardoor Nederland een belangrijke voorhoedefunctie vervult om *instant payments* ook binnen SEPA verder uit te bouwen.

Het MOB heeft haar waardering naar de Nederlandse banken uitgesproken om instant payments te realiseren. In de loop van 2020 wordt per bank bepaald om ook het girale bulkverkeer (waaronder salarisbetalingen, sociale uitkeringen en toeslagen, alsmede incasso's) geleidelijk te laten overgaan op instant payments. Hiermee beschikt Nederland over een moderne betalingsinfrastructuur waarin er ruimte is voor verdere innovaties, én Europese integratie.

**Figuur 3 Instant Payments**

Aantal transacties in miljoen



### Plan van aanpak acceptatie nieuwe debitcard-merken in Nederland

In toenemende mate hebben winkeliers te maken met buitenlandse debitcard-houders die willen betalen met Debit Mastercard (in plaats van het in Nederland gangbare Maestro) of Visa Debit (in plaats van het in Nederland gangbare V-Pay). Debit Mastercard en Visa Debit worden door lang niet alle winkeliers geaccepteerd. Daardoor zijn er de afgelopen jaren – vooral in Amsterdam en op andere plekken waar veel toeristen komen – geldautomaten van commerciële exploitanten bijgeplaatst. Het MOB vindt dat niet de juiste weg om de maatschappelijke efficiency in het betalingsverkeer verder te vergroten.

Een effectievere oplossing is dat winkeliers hun kaart-acceptatie uitbreiden en acquirers hun pakketaanbod (met betrekking tot aan de toonbank te accepteren kaartmerken) aan winkeliers aanpassen. Om dit bereiken, heeft de Betaalvereniging samen met de kaartmaatschappijen en andere relevante marktpartijen een plan van aanpak opgesteld om het acceptatieprobleem voor 2021 op te lossen. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is dat de Nederlandse betaalinfrastuctuur de nieuwe merken debitcards nu vooral verwerkt als creditcards. Om credit- en debit-acceptatie te kunnen ontkoppelen zijn er aanpassingen in de betaalketen nodig, maar ook in de contracten van winkeliers met hun acquirers. Het MOB heeft het betreffende plan van aanpak goedgekeurd. Het MOB zal in 2020 de voortgang van de noodzakelijke activiteiten regelmatig bespreken.

### Beschikbaarheid pinnen, iDEAL en mobiel betalen van groot belang

Voor de maatschappij is het essentieel dat het elektronische betalingsverkeer goed functioneert en er niet geregeld "uit" ligt. De bancaire infrastructuurle beschikbaarheid van pinnen in winkels was in de afgelopen jaren bijna 100% (wettelijke norm sinds begin 2019 is 99,88% in piekuren). Het beeld van beschikbaarheid van iDEAL voor online betalen, alsook van betalen via internetbankieren en mobiele bank app, laat de laatste jaren een meer wisselend beeld zien (figuur 4). Vanaf begin 2018 verbetert de beschikbaarheid van sommige van deze producten. Naast de beschikbaarheid in het bancaire systeemdomein is het belangrijk dat ook in het winkeldomein – denk bijvoorbeeld aan de wifi-verbinding en routers ten behoeve van betaalautomaten – er zo min mogelijk verstoringen zijn.



Het MOB stemde in het verslagjaar in met de door de Betaalvereniging geactualiseerde Robuustheidsanalyse 2018. Deze analyse richt zich op het bevorderen van de beschikbaarheid van kritische betaalproducten en het zo goed mogelijk ondervangen van verstoringen. Altijd 100% beschikbaarheid is vanwege de complexiteit van de betaalketens, de vele betrokken partijen en aanvallen van cybercriminelen (waaronder DDoS-aanvallen) in de praktijk simpelweg niet haalbaar. De analyse wijst uit dat pinnen, iDEAL, internet- en mobiel bankieren een hoge mate van betrouwbaarheid en beschikbaarheid kennen, al blijft er enige ruimte bij sommige betaalproducten voor verdere verbetering.

**Invoering sanctieregime IBAN-discriminatie**

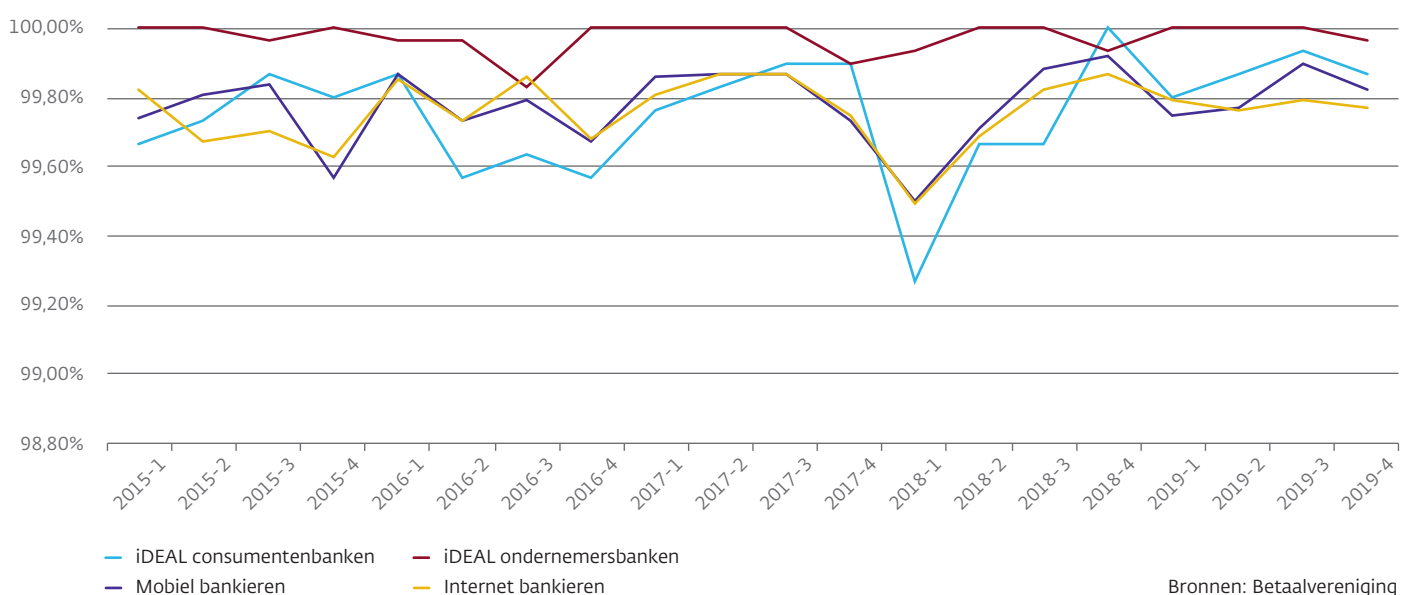
De bestrijding van IBAN-discriminatie gaat een nieuwe fase in nu per 20 januari 2020 het wettelijke Sanctieregime IBAN-discriminatie is ingevoerd. Verwacht wordt dat klachten over IBAN-discriminatie nu effectiever en sneller worden verholpen. IBAN-discriminatie is het fenomeen dat een betaler of ontvanger weigert om een betaling naar of vanaf een buitenlandse IBAN te accepteren. IBAN-discriminatie is op grond van de SEPA-verordening (EU 260/2012) wettelijk verboden, aangezien dit het goede functioneren van SEPA ondermijnt.

Aangezien het MOB geen formele beslissingsbevoegdheid heeft, is per 20 januari 2020 het landelijke Meldpunt IBAN-discriminatie overgedragen aan DNB Oversight. DNB heeft als toezichthouder nu de bevoegdheid om overtreders op grond van de Wft een last onder dwangsom of een boete op te leggen. Potentiële wetsovertreders krijgen een waarschuwing en drie maanden de tijd om klachten over IBAN-discriminatie adequaat te verhelpen, alvorens het sanctietraject wordt ingezet. Klachten over IBAN-discriminatie kunnen via het [formulier](#) op de DNB-website worden ingediend.

**Innovatie in de Nederlandse betaalmarkt**

Nieuwe betaalproducten en -infrastructuren (denk aan die voor *instant payments*) kunnen het betaalgemak van consumenten, winkeliers, bedrijven en instellingen vergroten. Naast de opmars van contactloze betalingen met de smartphone en de nieuwe PSD2-diensten voor toegang tot de betaalrekening is in het verslagjaar ook *tokenisation* bij kaartbetalingen een veelbelovende ontwikkeling. Bij *tokenisation* is het onder meer mogelijk om een variant van het kaartidentificatienummer (Payment Account Number (PAN)) op te slaan in wallets zoals die van Apple Pay of Android, of in wearables zoals horloges om daarmee contactloos te betalen.

**Figuur 4 Beschikbaarheid van diverse betaalproducten**



Bronnen: Betaalvereniging

Toelichting: Deze rapportage heeft betrekking op de "primetime" uren. Dit zijn alle uren behalve tussen 1.00 uur 's nachts en 7.00 uur (werk en zaterdag) of 8.00 uur 's (zon- en feestdagen) ochtends.

### Box 1 – Voorkom IBAN-discriminatie

Sinds medio 2014 heeft het Meldpunt IBAN-discriminatie 670 klachten over IBAN-discriminatie opgelost. Klachten over IBAN-discriminatie hebben betrekking op vrijwel alle sectoren van de economie ben komen in alle SEPA-landen voor. Aan IBAN-discriminatie kunnen diverse oorzaken ten grondslag liggen. Zo kan het zijn dat bedrijven en andere instellingen hun wettelijke verplichtingen daaromtrent niet kennen. Ook kunnen zij technisch niet in staat zijn om IBAN's uit andere SEPA-landen in hun ERP/CRM-systemen te accepteren. En sommige bedrijven en andere instellingen weigeren buitenlandse IBAN's uit angst voor kostbare en tijdrovende verhaalprocedures bij non-betaling. In ons land wordt IBAN-discriminatie vaak in de hand gewerkt door tekortschietende webformulieren die alleen Nederlandse IBAN's accepteren. Aanbieders dienen erop te letten dat de prefix "NL" in het veld waar de IBAN moet worden ingevoerd, niet is toegestaan. Voorst moeten aanbieders zorgen dat de IBAN-veldruimte maximaal 34 posities kan bevatten. Ook de Europese Commissie, ECB en ERPB blijven in 2020 IBAN-discriminatie bestrijden.

Dit bevordert het betaalgemak en een groot voordeel is ook dat de opslag van kaartgegevens in de gehele keten, waaronder bij betaaldienstverleners, winkeliers en in de wallets beter kan worden beveiligd.

#### Digitaal identificeren en -authenticeren bij betalen steeds belangrijker

In februari 2020 heeft de Tweede Kamer het gewijzigde Wetsontwerp digitale overheid aangenomen. Deze richt zich vooral op het publieke domein. Dankzij de

toenemende digitalisering is er steeds meer behoefte aan digitale middelen om de identiteit te kunnen vaststellen, zeker ook in relatie tot het betalingsverkeer. In het MOB is steun om te komen tot het digitaal paspoort, en zou het mogelijk moeten zijn om zowel publieke als private identificatiemiddelen in het economisch verkeer te kunnen gebruiken. Het MOB beziet in 2020 hoe veilig en gemakkelijk digitaal identificeren en betalen kan worden bevorderd. ● ● ● ● ●



## 6. Visie op functioneren contant geld

### Standpunt MOB over contant geld

In 2019 besloot het MOB met het oog op de ontwikkelingen rond contant geld te bezien of het zijn standpunt uit 2015 zou moeten herzien. Eind 2019 stelde het MOB vast dat ook in een omgeving waarin geleidelijk steeds meer elektronisch betaald wordt, het voor de maatschappij belangrijk is dat contant geld goed blijft functioneren als toonbankbetaalmiddel. Hiermee bevestigde het MOB zijn visie uit 2015. In 2020 zal het MOB bezien of het goede functioneren van contant geld aan de markt kan worden overgelaten, dan wel dat bijsturen van de ontwikkelingen wenselijk is, en zo ja hoe dat het beste zou kunnen geschieden.

### Recente ontwikkelingen rond contant geld

Al een aantal jaren daalt het gebruik van contant geld in het toonbankbetalingsverkeer, zowel in absolute als relatieve zin (zie figuur 1 op pagina 7). Ook in 2019 heeft deze trend zich voortgezet. In 2019 betaalden consumenten in Nederland 32% van hun aankopen - ruim 2,3 miljard transacties - in winkels, horeca en dergelijke met contant geld, ruim 67% met hun pinpas en minder dan 1% met hun creditcard. Ook bij onderlinge betalingen van consumenten neemt het gebruik van contant geld af. Nederlanders deden in 2018 bijna 600 miljoen onderlinge betalingen, waarvan 59% contant en 38% elektronisch.

De acceptatie van cash in het toonbankbetalingsverkeer is in het algemeen hoog. Onderzoek uit 2019 laat zien dat circa 97% van de ondervraagde bedrijven contant geld accepteert. Bij 87% kan met de pinpas worden betaald en bij 43% met de creditcard. In specifieke sectoren staat de acceptatie van cash echter onder druk, zoals – om veiligheidsredenen – in het openbaar vervoer. Van de instellingen die contant geld accepteren, schat ruim 13% de kans dat zij dat over vijf jaar niet meer doen op 50% of meer; bijna twee derde van de instellingen acht die kans nihil. Dit was voor de coronacrisis (zie hierna).e aantallen en het gebruik van geldautomaten nemen gestaag af. In 2019 werd 248 miljoen keer geld opgenomen voor een totale waarde van EUR 38 miljard. In 2015 was dit 351 miljoen respectievelijk 46 miljard (zie tabel 6 en 7). Eind 2019 waren er in Nederland 5.990 geldautomaten om contant geld op te nemen (eind 2009: 9.304) en 1.685 geldautomaten om te storten (eind 2009: 2.320). Ondanks deze teruggang, blijft de bereikbaarheid van de automaten goed (zie volgend hoofdstuk). Vanwege het risico op plofkraken zijn medio december 2019 tijdelijk een aantal geldautomaten buiten werking gesteld (zie hoofdstuk 8).

Een structurele verandering in het beheer van de geldautomaten vloeit voort uit het Geldmaatinitiatief van de drie grootste banken. In 2017 besloten zij hun contant-gelddienstverlening op afstand te plaatsen en samen te voegen in de joint venture Geldmaat. Doel hiervan is om contant geld op de lange termijn beschikbaar, bereikbaar, betaalbaar en veilig te houden. Daarmee ontstaat één gezamenlijk netwerk van geldautomaten voor alle rekeninghouders in plaats van drie voor de eigen rekeninghouders (wel met onderling gastgebruik) en verdwijnt de contant-gelddienstverlening uit de bankkantoren. Achtergrond van het initiatief is dat een gezamenlijk netwerk tot lagere exploitatiekosten zal leiden door het weghalen van de automaten die naast of dichtbij elkaar staan ('ontdubbelen'). Door tevens enige automaten te plaatsen op nieuwe plekken en te investeren in de veiligheid kunnen de banken een goed bereikbaar en veilig netwerk aanbieden. Doel is om de migratie naar een gezamenlijk netwerk omstreeks eind 2020 af te ronden. Geldmaat heeft namens haar aandeelhouders in het MOB toegezegd de dekkinggraad te handhaven op het niveau van 2016 (99,67%, gemeten op basis van een straal van vijf kilometer).

Winkeliers kunnen, behalve hun contanten direct af te storten via een geldautomaat, ook gebruikmaken van een waardevervoerder. Ruim de helft van alle stortingen door retailers bij banken wordt zo verricht. Vooral het grootwinkelbedrijf en tankstations maken van deze methode gebruik. Het waardevervoer in Nederland wordt grotendeels door één partij<sup>6</sup> verzorgd sinds het faillissement van concurrent SecurCash begin 2019.

In maart 2020 kreeg Nederland te maken met de coronapandemie en werd het openbare leven vrijwel stilgelegd. De coronacrisis had direct effect op het betaalgedrag van consumenten. Om afstand te houden en handcontact te vermijden verzochten veel winkels hun klanten contactloos, in plaats van contant te betalen. Om dat te faciliteren, hebben de banken tijdelijk de limieten van contactloos pinnen verhoogd. Hierbij kunnen klanten hun aankopen tot EUR 50 in plaats van EUR 25 per transactie contactloos betalen en cumulatief is de limiet tijdelijk verhoogd van EUR 50 naar EUR 100. Degelijke maatregelen zijn ook in andere Europese landen genomen.

<sup>6</sup> Dat betreft G4S. In februari 2020 maakte de Amerikaanse firma Brink's (The Brink's Company) bekend dat zij het geldtransport van G4S in zeventien landen over zal nemen, onder andere in Nederland en België. Naast G4S/Brink's verricht RCCS een klein deel van het waardentransport en zijn hier en daar kleine (regionale) transporteurs actief.



### Toekomstverwachting

Het MOB verwacht dat het gebruik van contant geld (in lijn met internationale ontwikkelingen) de komende jaren verder zal afnemen, mogelijk versterkt door de coronacrisis. Zo gaat de digitalisering van het toonbank- en onderlinge betalingsverkeer voort, mede onder invloed van de toegenomen concurrentie tussen aanbieders van betaaldiensten. Daarbij komt dat retailorganisaties en banken ernaar streven om de relatieve verhouding cash/pinnen verder terug te brengen tot 25%/75% in 2025. Onderzoek onder consumenten wijst in dezelfde richting. Van de ondervraagden verwachtte 48% over vijf jaar minder dan nu, en 21% helemaal geen contant geld meer te zullen gebruiken.

### Maatschappelijke functies van contant geld

Ook indien geleidelijk steeds meer gepind zal worden, meent het MOB dat het belangrijk is voor de maatschappij dat contant geld goed blijft functioneren.

Contant geld heeft namelijk een aantal maatschappelijke functies:

- Contant geld is voor diverse groepen in de samenleving een voorwaarde om zelfstandig de eigen financiën te kunnen regelen (inclusiviteit). Dit betreft mensen met een beperking, mensen die geen of onvoldoende digitale vaardigheden (meer) hebben, laaggeletterden en mensen die vanwege financiële problemen hun budget actief moeten beheren.
- Contant geld is publiek geld. Het is een vordering op de centrale bank en daarmee een betrouwbaar alternatief voor giraal (digitaal) geld, dat een vordering op een particuliere bank behelst. Hiermee kunnen mensen desgewenst een deel van hun financiële middelen buiten het bankwezen aanhouden.
- Contant geld biedt de burger – zowel de particulier als de ondernemer/ winkelier – de zelfstandige beschikkingsmacht over zijn (of haar) geld, onafhankelijk van zijn bank en haar systemen.
- Contant geld kan dienen als middel om waarde aan te houden (oppotmiddel). Deze functie neemt wereldwijd in belang toe. Oppotten is, met de huidige lage spaarrentes, een van de verklaringen voor het feit dat de hoeveelheid eurobiljetten in omloop toeneemt, terwijl het gebruik van contant geld aan de toonbank afneemt.
- Contant geld biedt de burger een alternatief voor digitaal betalen en daarmee de keuzevrijheid om te betalen zoals hij of zij wil. Hiermee kan de burger aankopen doen zonder digitale sporen achter te laten en zo zijn anonimiteit behouden.

- Contant geld kan dienen als terugvaloptie voor het geval het digitale betalingsverkeer niet functioneert. Het contante en elektronische toonbankbetalingsverkeer vormen gezamenlijk één van de vitale processen voor de financiële kerninfrastructuur in Nederland.

Het ligt in de rede dat met de voortgaande digitalisering sommige functies van contant geld op termijn door andere betaalmiddelen kunnen worden overgenomen, maar vooralsnog is dit niet het geval. Zowel cash als non-cash betaalinstrumenten voldoen aan specifieke behoeften; zolang die niet veranderen zijn beide nodig om aan het spectrum van gebruikersbehoeften te voldoen. Vooralsnog lijkt een cashloze samenleving niet wenselijk. Dit kan op termijn veranderen wanneer er volwaardige alternatieven komen voor contact geld. In dit verband kan worden gewezen op de initiatieven die verschillende centrale banken, waaronder ook DNB en de ECB, nemen om zogenoemd digitaal centrale bankgeld<sup>7</sup> te onderzoeken.

### Vooruitblik

Om bovenstaande redenen meent het MOB dat het voor de maatschappij belangrijk is dat contant geld goed blijft functioneren als toonbankbetaalmiddel, ook al neemt het gebruik ervan ten opzichte van pinnen af. Daarmee zal, gegeven een relatief vaste chartale infrastructuur bij banken, waardevervoerders en winkelbedrijven, op enig moment overcapaciteit ontstaan. In 2020 werkt het MOB uit wat het goede functioneren van contant geld in concreto inhoudt, en hoe met de genoemde overcapaciteit en de kosten daarvan kan worden omgegaan. Ook zal het MOB bezien of de marktontwikkelingen kunnen worden bijgestuurd en zo ja, op welke wijze. ● ● ● ● ●

<sup>7</sup> Zie ook het halfjaarlijkse Overzicht Financiële Stabiliteit dat DNB in het voorjaar van 2020 zal publiceren.



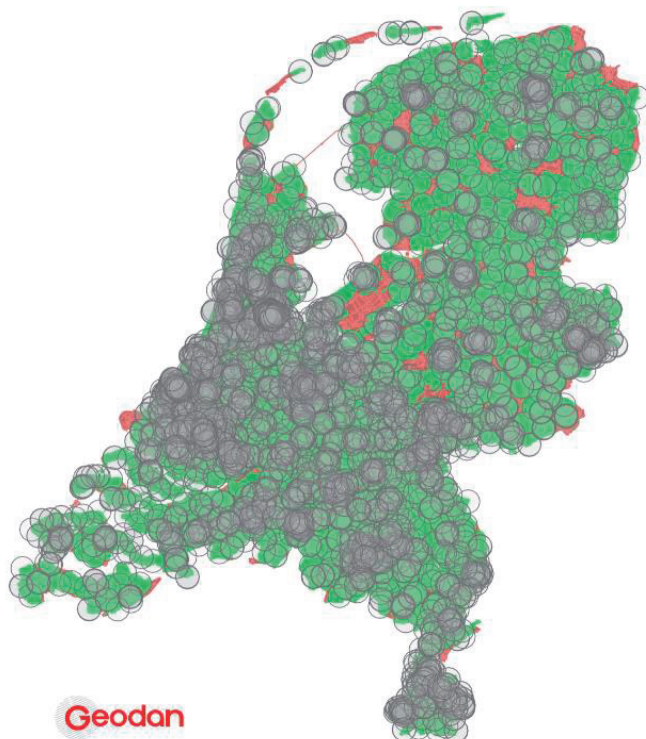
## 7. Toegankelijkheid en bereikbaarheid

### Bereikbaarheid van geldautomaten en afstortfaciliteiten

Het aantal geldautomaten van banken neemt door de opmars van digitalisering geleidelijk af. Hierdoor kan de bereikbaarheid van geldautomaten onder druk komen te staan, zodat burgers verder moeten reizen om contant geld op te nemen. Klachten van inwoners van kleine kernen hierover en zorgen in de Tweede Kamer waren voor het MOB vanaf 2014 aanleiding om de bereikbaarheid van geldautomaten jaarlijks te inventariseren. Deze zorgen zijn nog steeds actueel mede vanwege de stijging van het aantal plofkraken in 2019 en de (tijdelijke) maatregelen die banken hebben moeten nemen om dit tegen te gaan. Sinds 2017 kijkt het MOB ook naar de bereikbaarheid van automaten waar ondernemers contant geld kunnen afstorten. Als gevolg van plofkraken hebben de banken ook bij afstortautomaten begin april 2020 de dienstverlening tijdelijk moeten beperken.

### Figuur 5 Bereikbaarheid van geldautomaten

Medio 2019



Toelichting: Bovenstaande kaart geeft de bereikbaarheid van geldautomaten per 6-posities postcodegebied weer. In de groen en grijs gekleurde gebieden zijn een of meer geldautomaten aanwezig. Een gebied is rood gekleurd als het geografische midden ervan hemelsbreed meer dan vijf kilometer verwijderd is van de dichtstbijzijnde geldautomaat.

Uit de Tussenrapportage 2019 blijkt dat de landelijke dekking van geldautomaten nog steeds hoog is (zie figuur 5). Medio 2019 woonde 99,50% van de huishoudens binnen een straal van vijf kilometer van een geldautomaat.

Medio 2018 was dat 99,55%. Ook de dekking van afstortfaciliteiten blijft hoog. Medio 2019 had 96,82% (in 2018: 96,91%) van de ondernemers binnen een straal van vijf kilometer toegang tot een automaat om contant geld af te storten.

### Vervolg verdiepend onderzoek onder kwetsbare groepen

Met de toenemende digitalisering van het betalingsverkeer en het verminderen van het aantal bankkantoren in Nederland is toegang tot het betalingsverkeer niet altijd vanzelfsprekend voor ouderen, gehandicapten en laaggeletterden. Het MOB heeft daarom verdiepend onderzoek gedaan naar de vraag in hoeverre mensen in een kwetsbare positie zelfstandig gebruik kunnen maken van basis betaaldiensten en of die zelfstandigheid in de afgelopen jaren is veranderd. Een punt van zorg is de uitkomst dat mensen die geen gebruik maken van online betaaldiensten een achteruitgang ervaren in het zelfstandig kunnen gebruiken van alle onderzochte betaaldiensten.

Het MOB heeft geconstateerd dat banken in het algemeen zeker rekening houden met de belangen van klanten in kwetsbare posities en bereid zijn om op dit vlak stappen te blijven zetten. Een uitdaging is echter om deze groepen daadwerkelijk te bereiken. Om de toegankelijkheid voor hen verder te verbeteren heeft het MOB een aantal aanbevelingen gedaan. Denk aan de aanbeveling om bij het ontwerp van betaalproducten en -diensten al vanaf het begin vertegenwoordigers van mensen in kwetsbare posities te betrekken en om meer samen te werken met bijvoorbeeld (lokale) ouderenorganisaties om deze groep daadwerkelijk te kunnen bereiken om tot oplossingen te komen. ● ● ● ● ●



## 8. Veiligheid

Fraude in het elektronische betalingsverkeer gestegen  
Hoewel de Nederlandse fraudecijfers in Europees perspectief nog steeds laag zijn, is de fraudeschade is in 2019 ten opzichte van 2018 fors toegenomen van 12,6 miljoen naar 24,1 miljoen euro<sup>8</sup>. Hierbij zijn betaalpasfraude en phishing de belangrijkste schadeposten.

Fraude met internetbankieren is met een totale schade van € 8,4 miljoen meer dan verdubbeld ten opzichte van 2018 (€ 3,9 miljoen). Phishing veroorzaakte vrijwel de gehele schade binnen deze categorie, namelijk € 7,9 miljoen<sup>9</sup>.

Ook social engineering technieken<sup>10</sup> worden veel gebruikt om mensen te misleiden, zoals bij Marktplaatsfraude

<sup>8</sup> De gerapporteerde cijfers betreffen directe en daadwerkelijk geleden bancaire schade. Schade geleden door consumenten of zakelijke klanten die onder valse voorwendselen zijn verleid tot het doen van betalingen is hier niet in meegenomen.

<sup>9</sup> Phishing gebeurt per e-mail, SMS (smishing) of aan de telefoon (vishing, voice phishing). Het bericht of de beller lijkt van een betrouwbare, bekende organisatie afkomstig te zijn, bijvoorbeeld van een bank. Het uiteindelijke doel van de fraudeur is om vertrouwelijke persoonsgegevens of bancaire beveiligingscodes van het doelwit te bemachtigen. Er kan worden gevraagd om die gegevens of codes in te vullen op een valse website, om ze op te sturen in een e-mail of tekstbericht, of om ze mondeling aan de telefoon door te geven.

<sup>10</sup> Social engineering is het misbruiken van menselijke eigenschappen zoals nieuwsgierigheid, vertrouwen, hebzucht, angst en onwetendheid. Social engineering is zo oud als de mensheid en kent vele vormen (bron: [www.veiligbankieren.nl](http://www.veiligbankieren.nl)).

waarbij de klant denkt 1 eurocent over te maken voor verificatiedoeleinden, maar feitelijk de internetcrimineel toegang geeft tot zijn betaalrekening. Ook misleidende betaalverzoeken via o.a. Whatsapp worden steeds vaker gebruikt.

Van de totale fraude is 45% ontstaan door fraude met bankpassen (€ 10,9 miljoen), waarbij de categorie 'gestolen of verloren passen' met € 6,6 miljoen het grootste deel vormt. Deze schade is meer dan verdubbeld ten opzichte van 2018, wat vooral veroorzaakt is door pas-opstuurfraude. Daarbij worden consumenten via e-mail of sms gemaand hun pas om "veiligheidsredenen" te vervangen en naar een recycle-adres op te sturen. Dit alles nadat consumenten zijn verleid gegevens, waaronder de pincode van de pas, in te vullen op een phishing website.

Bij de categorie "overige fraude" (€4,8 miljoen) is "card not present" fraude met €2,1 miljoen de belangrijkste categorie. Dit gaat om creditcardbetalingen op afstand, zoals bij internetaankopen.

De Betaalvereniging heeft publieksvoorlichting ontwikkeld op Veiligbankieren.nl, zoals eerder met "Hang op, klik weg, bel uw bank". Dit materiaal kan door de MOB leden ten behoeve van de eigen achterban worden gebruikt.

Tabel 2 Financiële schade als gevolg van fraude

in EUR miljoen

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Giraal</b>	<b>5,4</b>	<b>6,3</b>	<b>1,2</b>	<b>2,7</b>	<b>4,3</b>	<b>9,4</b>
<i>waarvan internetbankieren</i>	4,7	3,7	0,8	1,2	3,9	8,4
<b>Betaalpas</b>	<b>8</b>	<b>8,3</b>	<b>5,6</b>	<b>7,3</b>	<b>4,9</b>	<b>10,9</b>
<i>waarvan door skimming</i>	1,3	1,7	1,3	1,5	1,2	1,4
<i>waarvan door diefstal of verlies pas</i>	3,3	4,7	3,2	3,5	3,3	6,6
<b>Creditcard</b>	<b>3,9</b>	<b>3,3</b>	<b>3,3</b>	<b>2,8</b>	<b>3,4</b>	<b>3,8</b>
<b>Totale schade</b>	<b>17,3</b>	<b>17,9</b>	<b>10,2</b>	<b>12,9</b>	<b>12,6</b>	<b>24,1</b>

Bron: Betaalvereniging

Toelichting: Deze cijfers betreffen 96 á 97% van het door banken in Nederland verwerkte retailbetalingsverkeer.

Omdat restcategorieën zijn weggelaten, tellen de bedragen niet op.

Minister Grapperhaus van Justitie en Veiligheid heeft op 15 november 2019 de Tweede Kamer geïnformeerd over de aanpak van internetoplichting<sup>11</sup>. Daarin werken banken en de politie samen om fraudeurs op te sporen, zoals binnen de samenwerking tussen banken en het Landelijk Meldpunt Internet Oplichting (LMIO) en binnen de Electronic Crime Taskforce (ECTF).

**Uniforme Veiligheidsregels Particulieren aangepast**  
Met de invoering van PSD2 zijn de Uniforme Veiligheidsregels voor particulieren in overleg met de Consumentenbond aangepast. De Uniforme veiligheidsregels gelden sinds 2014 en zijn van toepassing op elektronisch bankieren en betalen. In de nieuwe Uniforme veiligheidsregels geldt er – conform de Nederlandse wetsimplementatie van de PSD2 – geen eigen risico meer voor de betaler bij een niet-toegestane betaaltransactie.

Ook mag op grond van PSD2 een betaalrekeninghouder (bankklant) de beveiligingscodes voor online bankieren van zijn bank in bepaalde gevallen invoeren op de website of in de app van een door DNB geautoriseerde derde partij, ten behoeve van een betaalinitiatie- of rekeninginformatiedienst.



Onder allerlei voorwendselen wordt u gebeld, gemaild of aangesproken door mensen die achter uw persoonlijke gegevens aanzitten. Marc van Veilig Bankieren TV vertelt u in een serie korte online video's wat de meest voorkomende trucs zijn en hoe u zich hiertegen kunt wapenen. Bekijk ze snel, dan weet u voortaan direct wanneer de alarmbellen moeten gaan rinkelen. Ga vandaag nog naar [veiligbankieren.nl](https://veiligbankieren.nl)



<sup>11</sup> Zie kamerstuk 29911-260: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-29911-260.html>.



**Tabel 3 Vervalsing contant geld**

in EUR miljoen en percentages

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Aantal vervalsingen</b>	<b>48.700</b>	<b>66.500</b>	<b>47.200</b>	<b>43.200</b>	<b>38.900</b>	<b>38.900</b>
<i>waarvan 50-eurobiljetten (%)</i>	67	60	72	72	79	63
<i>waarvan 20-eurobiljetten (%)</i>	24	27	13	14	8	14
<b>Schade (EUR miljoen)</b>	<b>2,5</b>	<b>4,2</b>	<b>3,5</b>	<b>3,8</b>	<b>3,5</b>	<b>2,95</b>

Bron: DNB

**Aantal vervalste eurobiljetten stabiel**

In 2019 werden in Nederland 38.900 valse eurobiljetten uit omloop gehaald. Dit aantal ligt op hetzelfde niveau als in 2018 (zie tabel 3). De financiële schade daalde met 15% tot EUR 2,95 miljoen. Wereldwijd nam het aantal valse eurobiljetten af met 0,7% tot 559.000. Vergeleken met de 24 miljard eurobiljetten die wereldwijd in omloop zijn, is het aantal aangetroffen vervalsingen gering. Hoewel de EUR 50 biljet nog het meest vervalste biljet is, heeft er een verschuiving plaatsgevonden naar de lagere coupures. Het betreft vervalsingen van een relatief lage kwaliteit die eenvoudig van echt te onderscheiden zijn. Dat kan handmatig met behulp van de kijk, voel, kantel-methode. Winkeliers checken eurobankbiljetten steeds vaker met behulp van detectieapparaten die door de ECB zijn gecertificeerd.

**Plofkraken en aanpak daarvan**

Een concreet gevaar vormen aanvallen op geldautomaten en sealbagautomaten, waarbij criminelen steeds zwaardere explosieven inzetten om die te beroven (zogenoemde plofkraken). Zie tabel 4 voor het aantal plofkraken per jaar. Vooral het risico op fysiek letsel bij mensen die boven of naast geld- en sealbagautomaten wonen, baart hier grote zorgen. Daarom werken banken, Geldmaat, Openbaar Ministerie, politie en DNB samen aan nieuwe maatregelen. Om de schade en risico's voor omwonenden te beperken, zijn deze maatregelen erop gericht de potentiële buit te verlagen en de pakkans voor de daders te vergroten. Tegelijkertijd moet de toegang tot contant

**Tabel 4 Aantal plofkraken per jaar**

aantal \* 1

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Plofkraken	44	56	79	65	42	71

Bron: Nederlandse vereniging van banken  
<https://www.bankinbeeld.nl/thema/veiligheid/>

geld zo goed mogelijk gewaarborgd blijven.

### Box 2 – Maatregelen tegen plofkraken

De genomen maatregelen tegen plofkraken zijn:

- Banken en Geldmaat ontwikkelen een effectief geldontwaardingsstelsel, waarvan de toepassing in de loop van 2020 wordt gestart.
- Banken en Geldmaat verplaatsen automaten met een verhoogd risico voor omwonenden naar veiliger locaties (vanaf april 2020), rekening houdend met de verlangde beschikbaarheid van contant geld.
- De opsporing van daders wordt onverminderd voortgezet en de samenwerking tussen de sector, politie en Justitie is geïntensiveerd.
- Vanaf medio december 2019 hebben de banken en Geldmaat – als tijdelijke oplossing – hun geldautomaten van 23:00 tot 07:00 uur buiten werking gesteld. Deze nachtsluiting blijft naar verwachting tot het eerste kwartaal van 2021 in stand. Tussentijds zal het sluitingsvenster van automaten met een relatief hoog aantal geldopnames 's nachts worden verkort (van 02:00 tot 07:00 uur) om de overlast voor het publiek zoveel mogelijk te beperken.
- Op 7 april 2020 hebben banken en Geldmaat – na een aantal opeenvolgende plofkraken op afstortautomaten – uit voorzorg circa tweederde van het aantal afstortautomaten (sealbagautomaten) tijdelijk afgesloten<sup>12</sup>.

<sup>12</sup> Zie ook: <https://www.nvb.nl/nieuws/banken-nemen-noodzakelijke-veiligheidsmaatregel-met-sealbagautomaten/>.

### Plan van aanpak witwassen en acceptatie EUR 500 bankbiljet

Om witwassen beter aan te pakken, heeft het kabinet besloten om het betalen met het EUR 500 bankbiljet te ontmoedigen, en de grens van contante betalingen op EUR 3.000 te maximeren. De ECB en nationale centrale banken geven sinds 2018 het EUR 500 biljet niet meer uit. De in omloop zijnde EUR 500 biljetten behouden voornamelijk hun status van wettig betaalmiddel. Het MOB bespreekt of en hoe zij het ingezette ontmoedigingsbeleid zou kunnen ondersteunen. ● ● ● ● ●

## 9. Evaluatie MOB

### Zelfevaluatie MOB in 2019

In 2019 vond de tweede MOB-zelfevaluatie plaats (de eerste was in 2015). De evaluatie is uitgevoerd via een online enquête, gevolgd door bilaterale gesprekken door het MOB-secretariaat met vertegenwoordigers van de partijen die in het MOB vertegenwoordigd zijn. Doel van de zelfevaluatie was om te beoordelen of het MOB naar wens functioneert en of er eventuele aanpassingen wenselijk zijn in bijvoorbeeld het mandaat, de samenstelling of de werkwijze. Daarnaast zijn de resultaten van de tweede zelfevaluatie gebruikt om de MOB-prioriteiten voor komende jaren beter te bepalen, om voortgang meer zichtbaar te maken en resultaten te evalueren.

In de evaluatie kwam naar voren dat de MOB-leden en -waarnemers tevreden zijn over het functioneren van het MOB en de rol van DNB. Het MOB voorziet in een behoefte en brengt een structuur en zekere mate van rust in de maatschappelijke dialoog over betalingsverkeer. Men ervaart, in grote lijnen, de structuur met de drie MOB-werkgroepen als efficiënt. De taakopdracht wordt als adequaat beschouwd en als zodanig breed genoeg om bestaande en nieuwe activiteiten te beslaan.

De MOB-partijen zien een aantal ontwikkelingen in en rond het betalingsverkeer die relevant zijn voor het MOB. Zoals de opkomst van nieuwe betaalvormen – inclusief het daarmee gepaard gaande teruglopend gebruik van contant geld – door de steeds verdergaande digitalisering. De digitalisering, maar ook de PSD2 en de Europeanisering van het betalingsverkeer leiden ertoe dat nieuwe partijen toetreden tot de betaalmarkt, waardoor de complexiteit van het betalingsverkeer toeneemt, terwijl de eigen handelingsruimte op onderdelen op nationaal niveau afneemt.

Het MOB moet zich aan deze ontwikkelingen aanpassen om ook in de toekomst te blijven bijdragen aan een efficiënt, veilig, betrouwbaar en toegankelijk betalingsverkeer in Nederland. Dit zal het MOB doen door onder andere de toegankelijkheid voor nieuwe partijen te vergroten om een bijdrage te leveren op specifieke thema's binnen de werkgroepen van het MOB. In 2020 besteedt het MOB onder meer aandacht aan het verder monitoren van toegang tot de betaalrekening, innovaties, de toegankelijkheid van het betalingsverkeer in een wereld die steeds meer digitaal wordt, en de herziening van de visie op cash. Tevens wordt aandacht besteed aan de implementatie van de European Accessibility Act in Nederland op het gebied van betalingsverkeer.

### Follow-up MOB-evaluatie

Op basis van de resultaten van de zelfevaluatie heeft het MOB ingestemd met de volgende aanbevelingen:

1. Belangrijke onderwerpen voor het MOB blijven toegankelijkheid, veiligheid, betrouwbaarheid en efficiëntie.
2. Focus de inspanningen van het MOB inzake Europa op coördineren en informeren en laat de Europese lobby en inbreng van (stand)punten over aan de koepels.
3. Maak het MOB toegankelijker voor nieuwe partijen aan vraag-, aanbod- en institutionele zijde door hen tijdelijk te betrekken, via consultatie of eenmalige deelname, in werkgroepen en ad hoc task forces.
4. Verbeter de "onboarding" van nieuwe MOB-leden en de vindbaarheid van documenten van het MOB op de DNB-website.
5. Maak heldere afspraken over wie waarvoor verantwoordelijk is bij eventuele mediacampagnes die het MOB voert.

In 2020 wordt het MOB over de opvolging van deze aanbevelingen door het MOB-secretariaat geïnformeerd. ● ● ● ● ●

## 10. Prioriteiten 2020

### Algemeen

De effecten van de invoering van PSD2 worden naar verwachting pas in 2020 echt zichtbaar. Daarnaast is er een aantal andere ontwikkelingen voor het MOB van belang. De opkomst van nieuwe betaalmiddelen en – vormen dankzij de alomteverdergaande digitalisering, de opkomst van meer en nieuwe spelers in het betalingsverkeer en toenemende Europeanisering. Tegen deze achtergrond heeft het MOB zes prioriteiten voor 2020 bepaald.

### Toegang tot de betaalrekening/invoering PSD2

Het MOB blijft de toepassing van de interfaces voor de toegang tot de betaalrekening door derde partijen (die betaalinitiatie en/of rekeninginformatiediensten leveren) monitoren en begeleiden om zo de veiligheid en betrouwbaarheid van het betalingsverkeer te waarborgen. Het zo min mogelijk ondervinden van obstakels voor genoemde derde partijen om toe te treden tot de Nederlandse betaalmarkt en voldoende begrip bij consumenten waar zij toestemming voor geven, zijn doelen waar het MOB binnen haar mandaat ook naar streeft.

### Innovatie in een veranderend betaallandschap

PSD2 en *instant payments* kunnen innovaties in het betalingsverkeer bevorderen. Het MOB staat daar in beginsel positief tegenover. Innovaties worden beoordeeld aan de hand van het beoordelingskader dat in mei 2015 is vastgesteld (met criteria zoals efficiency, veiligheid en toegankelijkheid). Ook zal het MOB de toegankelijkheid tot deelname aan het MOB voor nieuwe partijen aan vraag-, aanbod en institutionele zijde makkelijker maken door hen meer te betrekken in werkgroepen en ad hoc taskforces.

### Toegankelijkheid van het betalingsverkeer blijft belangrijk

Om te voorkomen dat verdergaande digitalisering tot gevolg heeft dat bepaalde groepen consumenten worden uitgesloten van het betalingsverkeer, heeft het

MOB in januari 2020 een workshop georganiseerd met banken en verschillende organisaties om te verkennen of lokale samenwerking mogelijk is. De uitkomst van deze workshop, waarin wordt voorgesteld over te gaan op het uitvoeren van een drietal ideeën uit deze workshop, wordt in de mei-vergadering van het MOB besproken. Ook zal in 2020 weer de Bereikbaarheidsmonitor worden uitgevoerd om meer inzicht te verkrijgen in de bereikbaarheid en toegankelijkheid van het betalingsverkeer voor consumenten en ondernemers.

### Visie op contant geld in ontwikkeling

Het MOB herzielt zijn visie op contant geld tegen de achtergrond van een trendmatige daling van het gebruik ervan aan de kassa. Naast zijn rol aan de toonbank heeft cash een aantal maatschappelijke functies. Zo is het een alternatief voor mensen die niet digitaal kunnen (inclusiviteit) of willen (privacy) betalen, biedt het financiële beschikkingsmacht onafhankelijk van banken, en kan het dienen als terugvaloptie bij storting in het elektronische toonbankbetalingsverkeer. Het MOB zal dit laatste en de diverse beleidsopties onderzoeken, waaronder onderlinge afspraken over de acceptatie en bereikbaarheid van contant geld en bijbehorende diensten.

### Veiligheid en privacy

Het MOB besteedt in 2020 aandacht – ook in Europees verband – aan de ontwikkeling van authenticatiemethoden en veiligheidsaspecten van nieuwe betaalmethoden. Het MOB zal ook de ontwikkelingen op het gebied van fraude in het betalingsverkeer nauwlettend blijven volgen. *Instant payments* zullen in 2020 ook voor giraal bulkbetalingsverkeer worden ingevoerd. Ook voor *instant payments* volgt het MOB nauwlettend de ontwikkelingen, vooral inzake eventuele fraude- en veiligheidsissues. In 2020 worden vanuit PSD2 de nieuwe door de EBA ontwikkelde richtsnoeren ('guidelines') voor frauderapportage van kracht, het hoe en wat zal ook zeker aandacht krijgen in het MOB.



## Europa

Voor wat het retailbetalingsverkeer betreft zullen de ECB en de Europese Commissie zich in 2020 richten op het verder ontwikkelen van een Europese betalingsverkeerstrategie en het stimuleren van het gebruik van instant payments. Nederland heeft voor dat laatste al grote stappen gezet. De ECB en Europese Commissie moedigen een door de markt te ontwikkelen (op instant payments-gebaseerde) betaaloplossing aan waarmee zowel in fysieke - als online winkels kan worden afgerekend. Voorts wil de ECB binnen SEPA grensoverschrijdende digitale P2P-betalingen via de "SEPA Proxy Lookup Service"<sup>12</sup> stimuleren, en

grensoverschrijdende betalingen van en naar landen buiten Europa sneller en goedkoper maken. Ook wordt via de EPC gewerkt aan standaardisering van 'Request-to-Pay' (RTP, ofwel het 'betaalverzoek'). RTP kan bijvoorbeeld worden ingezet ten behoeve van P2P-betalen, e-commerce en e-invoicing.

Het MOB zal haar leden informeren en, indien gewenst, de input van Nederlandse marktpartijen in Europese gremia coördineren, maar laat de Europese lobby en inbreng van punten over aan de koepels. ● ● ● ●

<sup>12</sup> In 2018 is een Europees systeem ("SEPA Proxy Lookup (SPL) service") ingericht, dat het mogelijk maakt om IBAN-proxy's (ofwel: aliasen) die in verschillende nationale P2P-betaalsystemen in gebruik zijn, onderling met elkaar te verbinden. Dat maakt het binnen SEPA mogelijk om via nationale P2P-betaalsystemen grensoverschrijdend te betalen, mits deze op de SPL-service zijn aangesloten.





## Bijlage 1 Missie en organisatie MOB

### Missie en taakopdracht MOB

Het MOB is in 2002 door de minister van Financiën ingesteld en heeft als opdracht bij te dragen aan een maatschappelijk efficiënte inrichting van het Nederlandse retailbetalingsverkeer door:

- periodiek te overleggen over knelpunten en maatschappelijke gevolgen van ontwikkelingen in het betalingsverkeer;
- samen te werken bij het verzamelen, analyseren en publiceren van cijfermatige, niet-concurrentiegevoelige gegevens;
- principeafspraken te maken over efficiëncymaatregelen en maatregelen op het terrein van veiligheid, toegankelijkheid en bereikbaarheid in het betalingsverkeer en standaardisatie (bijvoorbeeld gezamenlijke campagnes om gebruik van efficiënte betaalproducten te stimuleren);
- open en vrij van gedachten te wisselen met betrekking tot beleidsvraagstukken in het betalingsverkeer.

### Samenstelling en werkwijze MOB

Het MOB is breed samengesteld en bestaat uit instanties die aanbieders en gebruikers van het betalingsverkeer vertegenwoordigen. DNB zit het MOB voor en verzorgt tevens het secretariaat. Het MOB komt twee keer per jaar bijeen.

### Deelnemers

- Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen
- Betaalvereniging Nederland
- BOVAG/Vereniging Nederlandse Petroleum Industrie/ BETA
- Consumentenbond
- Detailhandel Nederland
- Gebruikersplatform Betalingsverkeer
- Ieder(in)
- KBO-PCOB, NVOG en NOOM (ouderenorganisaties)
- Koninklijke Horeca Nederland
- MKB-Nederland
- Nederlandse Vereniging van Banken
- Oogvereniging
- Thuiswinkel.org
- Verenigde Betaalinstellingen Nederland
- Verenigde Groot Incassanten

### Waarnemers

- Ministerie van Economische Zaken
- Ministerie van Financiën

Het MOB heeft drie werkgroepen: de Werkgroep Efficiency en Europese zaken (WEE), de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) en de Werkgroep Veiligheid (WV). Sinds begin 2019 bestaat ook de Task Force Review visie contant geld om de MOB-visie uit 2015 te herijken. ● ● ● ● ●



## Bijlage 2 Statistische informatie

**Tabel 5 Aanbieders van betaaldiensten**

Aantallen (jaarultimo)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Centrale bank</b>											
Aantal kantoren	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Banken</b>											
Banken	88	81	77	74	66	52	50	45	44	41	41
Bankkantoren <sup>1</sup>	3.186	2.917	2.700	2.513	2.182	1.863	1.759	1.672	1.614	1.487	1.260
<b>Overige in Nederland geregistreerde aanbieders van betaaldiensten</b>											
Geregistreerde wisselinstellingen	12	13	10	7	7	7	7	8	6	7	9
Creditcardmaatschappijen	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2
Elektronischgeldinstellingen	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	5
Betaalinstellingen <sup>2</sup>	0	3	23	31	37	36	38	38	38	38	37

Bronnen: DNB en banken.

<sup>1</sup> Algemene en coöperatieve banken.

<sup>2</sup> Met ingang van 1 november 2009 is de EU Richtlijn Betaaldiensten (PSD) in de Wft geïmplementeerd.

De PSD voorziet in een apart type betaaldienstverlener: de betaalinstelling.



Tabel 6 Betaalpas- en creditcardinfrastructuur

Aantallen

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Pinnen</b>											
Geldautomaten <sup>1</sup>	9.304	8.356	9.012	8.795	8.633	8.811	8.319	8.066	7.847	7.113	5.990
Betaalautomaten PIN	340.160	258.585	289.901	296.614	298.789	322.197	326.993	346.097	361.033	371.872	378.337
<i>waarvan contactloos</i>						56.000	122.738	221.738	286.855	343.018	374.500
Betaalpassen (miljoenen)	24,4	24,4	24,4	24,7	24,5	25,6	26,2	25,7	26,0	26,5	27,8
<i>waarvan contactloos</i>						8	15	19	23	24	27
<b>Creditcards</b>											
Creditcards (miljoenen)	5,8	5,8	6,0	5,8	5,9	6,4	6,2	6,3	6,4	6,5	6,6

Bronnen: DNB, banken, Currence (voorheen Interpay) en creditcardmaatschappijen.

<sup>1</sup> Inclusief de automaten van niet-bancaire aanbieders en overige gelduitgiftepunten.



**Tabel 7 Aantallen transacties**

(miljoenen)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Giraal <sup>1</sup></b>	<b>2.697</b>	<b>2.716</b>	<b>2.775</b>	<b>2.886</b>	<b>3.056</b>	<b>2.914</b>	<b>2.834</b>	<b>2.924</b>	<b>3.276</b>	<b>2.511</b>	<b>2.649</b>
Overschrijvingen	1.513	1.572	1.543	1.600	1.707	1.558	1.484	1.540	1.881	1.076	1.164
<i>waarvan via mobiel apparaat</i>					85	139	229	300	392	517	643
Incasso-opdrachten	1.184	1.144	1.232	1.286	1.349	1.356	1.350	1.384	1.395	1.434	1.485
<b>Online betaalmethoden</b>											
iDEAL-transacties	45	69	93,9	117,7	142,5	180,2	222,1	282,6	378,2	523,8	666,9
<b>Toonbank (niet-contant)</b>	<b>1.981</b>	<b>2.189</b>	<b>2.324</b>	<b>2.512</b>	<b>2.699</b>	<b>2.953</b>	<b>3.271</b>	<b>3.620</b>	<b>3.903</b>	<b>4.393</b>	<b>4.788</b>
Pinnen	1.946	2.154	2.285	2.474	2.661	2.913	3.226	3.567	3.843	4.326	4.712
<i>waarvan contactloos</i>						8	135	630	1.543	2.244	3.015
Creditcard <sup>2</sup>	35	35	39	38	38	40	45	53	60	67	76
<b>Chartaal</b>											
Contante transacties <sup>3</sup>		4.400	4.100	3.800	3.800	3.400	3.200	2.950	2.740	2.530	2.275
Opnames bij geldautomaten <sup>4</sup>	455	434	437	419	395	379	351	328	302	276	248
Opnames aan balie	10	7	6	5	6	2	1	0	0	0	0

Bronnen: DNB, banken, Betaalvereniging Nederland/Currence, creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen.

<sup>1</sup> Cijfers voor girale transacties en onderdelen daarvan wijken af van die van voorgaande publicaties  
Is gevolg van een nieuwe wijze van reeksbreukcorrectie.

<sup>2</sup> Gebruik door Nederlandse kaarthouders in Nederland.

<sup>3</sup> Schattingen DNB.

<sup>4</sup> Geldopnames van Nederlandse kaarthouders met credit- en debetkaarten in Nederland.



Tabel 8 Waarde van transacties

(EUR miljard)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Giraal <sup>1</sup></b>	<b>5.595</b>	<b>5.680</b>	<b>5.273</b>	<b>5.287</b>	<b>5.337</b>	<b>5.069</b>	<b>4.779</b>	<b>4.885</b>	<b>19.188</b>	<b>14.300</b>	<b>13.995</b>
Overschrijvingen	5.305	5.407	4.992	4.997	5.048	4.814	4.536	4.639	18.944	14.050	13.738
<i>waarvan via mobiel apparaat</i>					29	36	49	64	88	145	201
Incasso-opdrachten	290	273	281	290	289	255	243	247	244	250	257
<b>Online betaalmethoden</b>											
iDEAL-transacties	3	5	6,9	8,7	10,8	14,1	18,1	23,7	33,1	42,9	54,6
<b>Toonbank (niet-contant)</b>	<b>80</b>	<b>85</b>	<b>87</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>93</b>	<b>98</b>	<b>103</b>	<b>107</b>	<b>118</b>	<b>124</b>
Pinnen	76	81	83	84	85	89	93	97	101	112	117
<i>waarvan contactloos</i>						0	1	7	20	33	50
Creditcard <sup>2</sup>	4	4	5	5	4	5	5	6	6	6	7
<b>Chartaal</b>											
Contante transacties <sup>3</sup>		52	52	50	47	42	40	38	35	25	32
Opnames bij geldautomaten <sup>4</sup>	54	52	52	49	47	46	46	45	43	41	38
Opnames aan balie	11	6	5	5	5	3	4	1	1	1	1

Bronnen: DNB, banken, Betaalvereniging Nederland/Currence, creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen.

<sup>1</sup> Cijfers voor girale transacties en onderdelen daarvan wijken af van die van voorgaande publicaties als gevolg van een nieuwe wijze van reeksbreukcorrectie.

<sup>2</sup> Gebruik door Nederlandse kaarthouders in Nederland.

<sup>3</sup> Schattingen DNB.

<sup>4</sup> Geldopnames van Nederlandse kaarthouders met credit- en debetkaarten in Nederland.



## Bijlage 3 Lijst van gebruikte afkortingen

API	Application Programming Interface
DDoS	Distributed Denial of Service
DG COMP	Directoraat-generaal Mededinging
DNB	De Nederlandsche Bank
EBA	European Banking Authority
ECB	Europese Centrale Bank
EER	Europese Economische Ruimte
EPC	European Payments Council
EPI	European Payment Initiative
ERPb	Euro Retail Payments Board
EU	Europese Unie
IBAN	International Bank Account Number
MOB	Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer
NFC	Near-field communication
PAN	Payment Account Number
PSD2	Payment Services Directive 2
RTP	Request-to-Pay
RTS	Regulatory Technical Standards
SCA	Strong Customer Authentication
SCT	SEPA Credit Transfer
SEPA	Single Euro Payments Area
SMS	Short Message Service
TRA	Transaction Risk Analysis
VK	Verenigd Koninkrijk
WEE	Werkgroep Efficiency en Europese zaken
WTB	Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid
WV	Werkgroep Veiligheid



