

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 962

Vragen van het lid **Inge van Dijk** (CDA) aan de Ministers van Financiën en van Economische Zaken en Klimaat over *het bericht «Resultaten MOB-vergadering 28 november 2023»* (ingezonden 12 december 2023).

Antwoord van Minister **Van Weyenberg** (Financiën) (ontvangen 6 februari 2024). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2023–2024, nr. 617.

Vraag 1 en 2

Heeft u kennisgenomen van de «Bereikbaarheidsmonitor Ondernemers en Geldautomaten 2023» van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) en wat vindt u van de wisselende waardering van ondernemers ten aanzien van zakelijke betaaldiensten?<sup>1</sup>

Bent u als Ministers van Financiën en Economische Zaken en Klimaat bereid een reactie naar de Kamer te sturen op de resultaten van de Bereikbaarheidsmonitor, maar ook op de nadere analyse daarvan die het MOB heeft aangekondigd van deze lage waardering van ondernemers (bijvoorbeeld door beschikbaarheidsproblemen, het afnemende aantal bankkantoren en automaten, de ongewenste effecten van «de-risking» en stijgende tarieven voor betaaldiensten) en naar kwetsbaarheden in de contant geld-keten?

Antwoord 1 en 2

Ja, ik heb kennisgenomen van deze bereikbaarheidsmonitor. Uit de bereikbaarheidsmonitor Ondernemers en Geldautomaten 2023 blijkt dat de normen die zijn afgesproken in het Convenant Contant Geld worden nageleefd, op de beschikbaarheidsnormen en enkele andere normen na, maar dat het algemene cijfer dat ondernemers geven voor de bereikbaarheid van betaaldiensten voor het vierde jaar op rij gedaald is. Ik vind het belangrijk dat het betalingsverkeer voor iedereen veilig, betrouwbaar, toegankelijk en efficiënt is. Daarom vind ik het goed dat het MOB stappen zet naar aanleiding van de uitkomsten van deze bereikbaarheidsmonitor. Zo heeft het MOB Geldmaat opgeroepen om beter aan verwachtingenmanagement te doen richting klanten en laat het MOB een nadere analyse uitvoeren naar de precieze oorzaken van de lage waardering van ondernemers. Daarnaast laat het MOB onderzoek doen naar mogelijke kwetsbaarheden in de contantgeld-keten, zoals het mogelijk ontbreken van buffers qua aantal automaten en het

<sup>1</sup> DNB, 7 december 2023 (<https://www.dnb.nl/nieuws-voor-de-sector/betalingsverkeer-2023/resultaten-mob-vergadering-28-november-2023/>)

aanbod van waardevervoer. Gestreefd wordt naar oplevering van de resultaten in het MOB in het najaar van 2024. Wanneer de uitkomsten hiervan bekend zijn, zal ik uw Kamer informeren over de conclusies. Ik zal dan ook een reactie geven op de bereikbaarheidsmonitor en de nadere analyse van de lage waardering van ondernemers en kwetsbaarheden in de contantgeldketen.

### Vraag 3

Wat is volgens u nodig om de uitrol van bancaire Infopunten in bibliotheken onder het programma «Toegankelijkheid bankieren» te versnellen, aangezien dit nu erg langzaam verloopt, terwijl de digitale ontwikkelingen in rap tempo doorgaan en de noodzaak voor toegankelijke ondersteuning groeit?

### Antwoord 3

In januari 2023 publiceerde De Nederlandsche Bank (DNB) het onderzoek «Digitalisering van het betalingsverkeer: een uitkomst voor de één, een uitdaging voor de ander»<sup>2</sup>, waaruit bleek dat één op de zes Nederlanders niet alle bank- en betaaldiensten zelfstandig uitvoert. Naar aanleiding van dit onderzoek hebben ABN AMRO, ING, Rabobank en de Volksbank een versterkt commitment uitgesproken om de toegankelijkheid van het betalingsverkeer te verbeteren en zijn zij het programma «Toegankelijk Bankieren» gestart. Onderdeel van dit programma is het opzetten van bankinformatiepunten in bijvoorbeeld bibliotheken, buurthuizen en Geldmaatwinkels. Eind 2022 is een pilot gestart met bankinformatiepunten<sup>3</sup> op 19 locaties in 10 gemeentes door heel het land. Deze pilot is eind 2023 geëvalueerd.<sup>4</sup> Uit de evaluatie bleek dat bezoekers positief zijn over de bankinformatiepunten, maar dat deze niet allemaal even goed werden bezocht. Ook bleek dat de hulpvragen en verwachtingen niet altijd in lijn zijn met de aangeboden hulp. Op basis van de uitkomsten is bekeken op welke manier de bankinformatiepunten kunnen worden voortgezet en in welke vorm. Ik heb van de Betaalvereniging Nederland en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) begrepen dat de planning is om in 2024 te starten met de tweede pilot van bankinformatiepunten op 12 fysieke locaties. Daarnaast komt er, in samenwerking met de DigiHulplijn, één telefonisch bankinformatiepunt. Ik vind het goed dat banken zijn gestart met pilots om inzicht te krijgen in het effect van de bankinformatiepunten en hoe de informatiepunten tegemoet kunnen komen aan de vraag van de klant. Wel vind ik het, net als het MOB<sup>5</sup>, belangrijk dat de banken, ook los van hun gezamenlijke acties, stappen blijven zetten om de toegankelijkheid van hun dienstverlening te verbeteren en na de evaluatie van de tweede pilot een beslissing nemen over de opzet van de bankinformatiepunten op de langere termijn.

### Vraag 4

Wanneer verwacht u dat de effecten van doorvoering van de nieuwe standaarden van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) voor risico-gebaseerd klantenonderzoek voor klanten van de bank merkbaar gaan worden, bijvoorbeeld voor verenigingen en stichtingen die nu soms erg lang moeten wachten op dienstverlening?

### Antwoord 4

Ik hoop dat de standaarden zo snel mogelijk hun vruchten afwerpen. De NVB zal zelf de effectiviteit van de standaarden evalueren. De NVB heeft desgevraagd aangegeven dat de sectorstandaarden – waaronder die voor non-profit organisaties – zes maanden na implementatie zullen worden geëvalueerd, gezamenlijk met de specifieke sectoren. De eerste sectorstandaard voor non-profit organisaties zal dit voorjaar worden geëvalueerd. De NVB geeft ook aan dat de risicogebaseerde standaarden zullen worden geëvalueerd, maar dit zal op een later, nog onbekend, moment zijn.

<sup>2</sup> Zie: [https://www.dnb.nl/media/twyi3pla/impact-digitalisering\\_nl\\_web.pdf](https://www.dnb.nl/media/twyi3pla/impact-digitalisering_nl_web.pdf)

<sup>3</sup> Bezoekers kunnen bij een bankinformatiepunt algemene hulp en voorlichting krijgen over dagelijkse bank- en betaalzaken.

<sup>4</sup> Evaluatie pilot bankinformatiepunten eindrapportage, te raadplegen via [toegankelijkbankieren.nl](https://toegankelijkbankieren.nl)

<sup>5</sup> Zie Resultaten MOB-vergadering 28 november 2023.

#### Vraag 5

Is doorvoering van deze nieuwe NVB-standaarden voor banken optioneel of verplicht, en is hiervoor een termijn afgesproken?

#### Antwoord 5

DNB heeft in 2022 een rapport uitgebracht, waarin DNB aangaf dat de aanpak van witwassen meer risicogebaseerd moet.<sup>6</sup> Naar aanleiding van dit rapport is de NVB aan de slag gegaan met de standaarden. De standaarden hebben geen verplichtend karakter. Ze dienen als een hulpmiddel om banken te helpen bij het risico-gebaseerd uitvoeren van de verplichtingen uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

#### Vraag 6

Hoe kijkt u naar de studie van De Nederlandsche Bank (DNB) waaruit blijkt dat banken waarschijnlijk dit jaar betaaldiensten winstgevend kunnen aanbieden, als dat tegelijkertijd betekent dat zij hun tarieven in het betalingsverkeer met 10 tot 20 procent kunnen verhogen, terwijl veel banken het laatste jaar reeds tariefverhogingen tussen de 10 en 50 procent hebben toegepast?

#### Antwoord 6

De DNB-studie «Banken in beweging – Kansen en uitdagingen in tijden van hogere rente, digitalisering en verduurzaming»<sup>7</sup> concludeert onder andere dat de winstgevendheid van Nederlandse banken de afgelopen jaren is verbeterd en dat de meeste Nederlandse grootbanken waarschijnlijk dit jaar betaaldiensten winstgevend kunnen aanbieden. De verbeterde winstgevendheid is met name het gevolg van de gestegen rente. In een in oktober 2022 verschenen onderzoek van Betaalvereniging Nederland, uitgevoerd door McKinsey, werd echter nog geconcludeerd dat vrijwel nergens in Europa het betalingsverkeer zo efficiënt en goedkoop is voor de gebruiker als in Nederland en dat het Nederlandse betalingsverkeer voor financiële instellingen verlieslatend is.<sup>8</sup> Ook liet een eerdere studie van DNB in 2021 zien dat de winsten van banken onder druk zouden staan bij een langdurig lage rente.<sup>9</sup> In algemene zin vind ik het belangrijk dat het betalingsverkeer voor iedereen toegankelijk is. Dit betekent ook dat de kosten voor consumenten en zakelijke gebruikers van hun betaalrekeningpakketten redelijk blijven, net als eventuele kostenverhogingen voor klanten. Banken bepalen zelf welke tarifiering zij toepassen. Ik vind het wel belangrijk dat banken transparant zijn over hun tarieven en eventuele tariefstijgingen kunnen uitleggen en onderbouwen.

#### Vraag 7

Deelt u de mening dat de overheid meer kosten voor haar rekening zou moeten nemen als het gaat om investeren in een veilig, robuust, efficiënt en toegankelijk betalingsverkeer, dat ook betaalbaar blijft voor mensen, aangezien iedereen afhankelijk is van toegang tot betalingsverkeer om deel te nemen aan de maatschappij?

#### Antwoord 7

Ik vind het belangrijk dat het betalingsverkeer voor iedereen toegankelijk is en dat de tarieven betaalbaar blijven. Banken hebben een maatschappelijke verantwoordelijkheid om te zorgen voor het goed functioneren van het betalingsverkeer. Op dit moment zie ik geen reden om gebruik te maken van overheidsbijdragen om banken te stimuleren om de veiligheid, robuustheid, efficiëntie en toegankelijkheid van zowel het girale als het chartale betalingsverkeer te verbeteren. Ik vind dat dit primaire taken zijn van banken, die passen bij hun maatschappelijke rol en functie. Daarnaast zijn de bankwinsten, die in de afgelopen jaren verder zijn gegroeid, in mijn ogen voldoende hoog om eventuele verliezen in het girale en chartale betalingsverkeer op te kunnen vangen. Indien nodig kan de veiligheid, robuustheid, efficiëntie en

<sup>6</sup> Aanpak van witwassen moet gericht (dnb.nl)

<sup>7</sup> Zie: <https://www.dnb.nl/media/r3mldqij/dnb-studie-bancair-verdienmodel.pdf>

<sup>8</sup> Onderzoek naar de kosten en baten van het betalingsverkeer voor financiële instellingen in 2021, Betaalvereniging Nederland (2022).

<sup>9</sup> DNB (2021), Rente en verandervermogen: een scenario-analyse van de winstgevendheid van Nederlandse banken, Occasional Studies volume 19–05, 2021

toegankelijkheid van betalingsverkeer ook op andere manieren geborgd worden, bijvoorbeeld via regelgeving. Zo heeft mijn ambtsvoorganger aan uw Kamer aangegeven dat het kabinet werkt aan een wetsvoorstel om het aanbod van chartale diensten te waarborgen.<sup>10</sup> Ten slotte wordt op EU-niveau onderzocht of de introductie van een digitale euro kan bijdragen aan een beter betalingsverkeer.

#### Vraag 8

Bent u daarnaast voornemens om naast de reeds ingezette stappen tot «de-risking» nog verder met de banken te kijken waar processen efficiënter kunnen en kosten bespaard kunnen worden?

#### Antwoord 8

Het is primair aan banken zelf om te bepalen hoe zij hun processen inrichten en op welke manier zij kosten kunnen besparen. Wel bespreek ik regelmatig de werking van het betalingsverkeer in het MOB, waarbij ook wordt gesproken over de efficiëntie van het betalingsverkeer.

---

<sup>10</sup> Kamerstuk 27 863, nr. 137