

Rapportage Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer 2011



**Rapportage aan de Minister van Financiën
Mei 2012**

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	4
RESULTATEN 2011	6
NFS is opgericht om SEPA-migratie in goede banen te leiden.....	6
Inrichting betalingsverkeer is afgerond en de Betaalvereniging is opgericht.....	6
Derde evaluatie Overstapservice 2011: Eenvoudig veranderd van betaalrekening.....	6
Het betaalgedrag van Nieuwe Nederlanders in winkels	7
Grensoverschrijdend betaalgedrag door Nederlanders in 2010	7
Oproep aan de betaaldienstverleners betreffende de micropayments voor de creatieve sector.....	7
Eurobiljet app.....	7
Allesoverbetalen.nl vernieuwd	8
Fraudecijfers en aanpak	8
1. INVOERING SEPA IN NEDERLAND	9
MOB richt NFS op om SEPA-migratie in goede banen te leiden	9
NFS stelt Nationaal Migratieplan vast: Nederland per 1 februari 2014 over op SEPA	9
Migratie in Nederland moet nog daadwerkelijk beginnen	13
2. TOEGANKELIJKHEID EN BEREIKBAARHEID	15
De Overstapservice geëvalueerd	15
Werkafpraak bereikbaarheid.....	16
Inventarisatie toegankelijkheidsaspecten in het kader van migratie naar SEPA	17
Follow- up onderzoek: betaalgedrag Nieuwe Nederlanders.....	18
3. EFFICIENCY	19
Aanbeveling van de Europese Commissie over wettig betaalmiddel.....	19
Stimuleren van elektronisch betalen.....	19
Pinnen.....	19
Chippen	20
iDEAL.....	21
Storingen in het betalingsverkeer	21
Verdere optimalisatie bankbiljetteninfrastructuur.....	22
Micropayments	22
4. VEILIGHEID	24
Ontwikkeling valse bankbiljetten	24

Fraudecijfers skimming en internetbankieren	25
Maatregelen fraude skimming en internetbankieren	26
5. PRIORITEITEN 2012	30
Toegankelijk telefonisch bankieren	30
Derde Bereikbaarheidsmonitor 2013.....	30
Inventarisatie en monitoring toegankelijkheidsaspecten in het kader van migratie naar SEPA.....	30
Richtlijnen inrichting betaalautomaten	30
Toegankelijke websites voor internetbankieren	30
Pin-arm.....	31
Mobiel bankieren.....	31
Voortgang Werkafpraak Bereikbaarheid	31
Status Aanbeveling Europese Commissie over wettig betaalmiddel	31
Onderzoek naar sturing betaalgedrag.....	31
Storingen in het betalingsverkeer	32
Nieuwe betaalvormen.....	32
Cybercrime	32
BIJLAGE 1 MISSIE EN ORGANISATIESTRUCTUUR MOB.....	33
Missie en taakopdracht	33
Samenstelling MOB.....	33
Werkgroepen	35
BIJLAGE 2 ORGANISATIE VAN DE SEPA-MIGRATIE IN NEDERLAND	36
BIJLAGE 3 STATISTISCHE INFORMATIE BETALINGSVERKEER IN NEDERLAND.....	38
A. Infrastructuur betalingsverkeer.....	38
B. Gebruik van betaalmiddelen	40
C. Efficiency betalingsverkeer.....	42
BIJLAGE 4 LIJST VAN GEBRUIKTE AFKORTINGEN	43
BIJLAGE 5 BIBLIOGRAFIE.....	44

VOORWOORD



Zowel voor de Nederlandsche Bank als voor het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer betekende 2011 een wisseling van de wacht. Na het vertrek van mijn zeer gewaardeerde voorganger Lex Hoogduin, heb ik de eer om het MOB voor te zitten. Onder het voorzitterschap van Lex Hoogduin heeft de efficiëntere inrichting van het Nederlandse betalingsverkeer verder gestalte gekregen. In dat kader verdient zijn rol tijdens de totstandkoming van de Nadere overeenkomst convenant betalingsverkeer zeker een eervolle vermelding. De eerste vergadering onder het nieuwe voorzitterschap op 1 juli 2011 stond in het teken van de oprichting van het Nationaal Forum SEPA-migratie (NFS). Het forum heeft als doel om de overgang naar de Single Euro Payments Area (SEPA) soepel, efficiënt en succesvol te laten verlopen. Dat is goed nieuws om mee te beginnen want deze overgang vergt dat de

Nederlandse maatschappij de handen ineen slaat om deze klus te klaren. De grote bereidheid van alle betrokken partijen om zich aan dat project te binden is daarvoor een absolute voorwaarde. Gezien de onderlinge interacties is het buitengewoon belangrijk dat ook alle partijen zich aan het nationaal SEPA-migratie plan gecommitteerd hebben. Uiterlijk op de in Europese besluitvorming vastgelegde einddatum van 1 februari 2014 zullen consumenten en bedrijven met Europese overschrijvingen en incasso's betalen en ontvangen, en is iedereen overgegaan op het verlengde rekeningnummer IBAN.

Een mooi moment om nog een keer kort toe te lichten wat SEPA is. In het eurogebied betalen we elkaar met euro's, zowel contant als giraal via de betaalrekening. Contant kunnen we overal met dezelfde bankbiljetten en munten terecht. Giraal hebben we echter nog vooral op nationale leest geschoeide betaalmiddelen die alleen in eigen land te gebruiken zijn. Dat verandert. Er zijn nu ook girale betaalmiddelen die in het hele eurogebied te gebruiken zijn, omdat ze op dezelfde, Europese, leest geschoeid zijn: Europese overschrijvingen en incasso's. Ook de bankpassen krijgen een groot Europees bereik. Voor de inwoners en bedrijven van de eurolanden zijn er over een paar jaar geen verschillen meer tussen betalen in eigen land en in en naar de andere eurolanden. We zijn onderweg naar één grote Europese betaalmarkt, met meer concurrentie en grotere schaalvoordelen in de transactieverwerking dan nationaal mogelijk is. Nu investeren dus in een aanpassingsproces dat zeker voor banken en bedrijven de nodige kosten met zich meebrengt, om daar op termijn de vruchten van te plukken.

In 2011 heeft het MOB kennis genomen van de resultaten van de derde evaluatie van de Overstapservice. Belangrijkste conclusie van de evaluatie is dat de doelstelling van de Overstapservice om veranderen van betaalrekening van de ene naar de andere bank gemakkelijk te maken door er voor te zorgen dat het betalingsverkeer soepel doorloopt, ruim wordt gehaald. De toekomst van de Overstapservice zal uiteindelijk in een Europese context moeten worden gezien, maar afgesproken is dat deze dienst in zijn huidige vorm ook in het SEPA tijdperk voor Nederlandse rekeninghouders beschikbaar is.

Voor het betalen met de magneetstrip op de pinpas was er in Nederland al een einddatum. Het streven was om op 1 januari 2012 over te zijn op de internationale kaartmerken, en dat is op een enkele uitzondering na gehaald. In 2011 is de overgang van “strip” naar “chip” afgerond en Nederland betaalt vanaf januari 2012 met een EMV-chip op de betaalpas. Het nieuwe pinnen met de EMV-chip gaat skimmingfraude tegen, en verhoogt daarmee de veiligheid van het betalingsverkeer.

De veiligheid van het betalingsverkeer blijft overigens een onderwerp dat attentie van alle betrokkenen verdient. Zowel in het pinverkeer als bij het internetbankieren lopen fraudecijfers op, terwijl de fysieke geldstromen van bankbiljetten en munten nog zo omvangrijk zijn dat ook die het doel blijven van criminele activiteiten. Met inzet van aanbieders en gebruikers in het betalingsverkeer, en ook die van opsporings- en vervolgingsinstanties, nationaal maar ook internationaal, kan het efficiënte elektronische betalingsverkeer ook veilig worden gehouden.

In 2011 is de Betaalvereniging Nederland operationeel geworden, die namens de banken en de betaalinstanties de (vele) collectieve taken in het betalingsverkeer zal verzorgen. De MOB-partijen zijn nadrukkelijk betrokken geweest bij de totstandkoming van de Betaalvereniging, en vertrouwen erop dat deze een nuttige en constructieve rol in het Nederlandse betalingsverkeer zal spelen. En uiteraard verwelkom ik de Betaalvereniging als nieuwe deelnemer aan het MOB-overleg.

Dit is goed nieuws om mee te eindigen.

Mr. F. Elderson

Voorzitter

RESULTATEN 2011

NFS is opgericht om SEPA-migratie in goede banen te leiden

Het MOB heeft het Nationaal Forum Single Euro Payments Area (SEPA)-migratie (NFS) opgericht om de overgang op Europese girale betaalmiddelen in Nederland zo efficiënt en soepel mogelijk te laten verlopen. Het NFS brengt, geïnspireerd door de overgang naar de euro, verschillende groepen bij elkaar: aanbieders van betaaldiensten (banken), zakelijke en particuliere gebruikers, softwareleveranciers en andere ondersteunende partijen.

Inrichting betalingsverkeer is afgerond en de Betaalvereniging is opgericht

Op 29 november 2011 is de “Betaalvereniging Nederland” opgericht. De Betaalvereniging vervult een groot aantal collectieve, niet-competitieve taken binnen het Nederlandse betalingsverkeer. Tijdens het totstandkoming van de Betaalvereniging Nederland is het MOB zeer actief betrokken geweest. Twee jaar na oprichting zal de Betaalvereniging haar functioneren evalueren en bespreken in het MOB.

Derde evaluatie Overstapservice 2011: Eenvoudig veranderd van betaalrekening.

In haar najaarsvergadering heeft het MOB geconstateerd dat zowel consumenten als ondernemers tevreden zijn over de overstapdienst. Belangrijkste conclusie van de evaluatie is dat de doelstelling van de Overstapservice om veranderen van betaalrekening van de ene naar de andere bank gemakkelijk te maken, ruim wordt gehaald. De werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid van het MOB heeft als klankbord gefungeerd tijdens het tot stand komen van het rapport. Het rapport is door de minister van Financiën naar de Tweede Kamer gestuurd. Van de kant van het bedrijfsleven en de consumenten blijft de voorkeur uitgaan naar nummerportabiliteit. Wel dient dit vraagstuk in de Europese context te worden gezien.

Inventarisatie toegankelijkheidsaspecten in het kader van migratie naar SEPA

De overgang van nationale naar Europese betaalmiddelen heeft gevolgen voor consumenten en ondernemers. De SEPA-compliant producten zullen voornamelijk via elektronische kanalen worden aangeboden en afgenomen. Om de toegankelijkheidsaspecten voor de kwetsbare groepen te waarborgen heeft het MOB besloten om de SEPA-compliant producten periodiek te monitoren. In het kader daarvan is door de NVB een inventarisatie uitgevoerd en aan het MOB voorgelegd. Belangrijkste conclusie is dat tijdens de migratie naar de SEPA-standaarden, dat zowel banken als bedrijven bij de inrichting van hun contacten met de klant en de technische klant-interface rekening moeten houden met senioren en mensen met een functiebeperking zodat zij zelfstandig hun bankzaken en betalingen kunnen doen.

Het betaalgedrag van Nieuwe Nederlanders in winkels

Het MOB heeft kennis genomen van de uitkomsten van het DNB-onderzoek “Voorkeuren en gewoontes aan de kassa: Hoe betalen nieuwe Nederlanders?” Doel van het onderzoek is enerzijds inzicht te krijgen in het betaalgedrag van nieuwe Nederlanders en anderzijds te analyseren in hoeverre afkomst en generatie naast andere sociaal demografische factoren van invloed zijn op hun betaalkeuze. Het betaalgedrag van nieuwe Nederlanders verschilt in het algemeen niet significant van dat van autochtone Nederlanders. Zowel autochtone als allochtone Nederlanders gebruiken voor circa 2/3 van hun betalingen aan de kassa contant geld. De belangrijkste bevindingen zijn opgenomen in een factsheet.

Grensoverschrijdend betaalgedrag door Nederlanders in 2010

Om inzicht te krijgen in de mate waarin veranderingen in het betalingsverkeer als gevolg van de naderende SEPA consumenten beïnvloeden, onderzoekt DNB het grensoverschrijdende betaalgedrag en de betaalbeleving. De resultaten laten zien dat er steeds minder verschil is tussen binnenlandse en buitenlandse betalingen, zowel in het gebruik van betaalmiddelen als qua waardering. Qua veiligheid is er zelfs geen verschil meer tussen binnen- en buitenland. Het ‘nieuwe pinnen’ heeft niet geleid tot een lagere waardering van het betalen met de pinpas: consumenten zijn juist positiever geworden, vooral wat betreft de veiligheid. De gevolgen van de integratie van de Europese betaalmarkt worden dus steeds beter zichtbaar, maar de bekendheid van SEPA onder consumenten is nog altijd laag. Ook weten de meeste consumenten nog niet waar zij hun IBAN kunnen vinden.

Oproep aan de betaaldienstverleners betreffende de micropayments voor de creatieve sector

De afgelopen tien jaar is in de mediabranche op het gebied van koop en verkoop van producten veel veranderd. In de jaren negentig kocht men cd's in de muziekwinkel, maar van begin 2000 verschoof dat naar het kopiëren van cd's en het distribueren van de muziek via internet. Voor het legaal aanschaffen van muziek, beeld of games is een snel, eenvoudig en betaalbaar betaalsysteem noodzakelijk. Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer vraagt hier aandacht voor en doet een algemene oproep aan de betaaldienstaanbieders om in de behoefte te voorzien.

Eurobiljet app

Sinds december vorig jaar biedt DNB voorlichting over de eurobankbiljetten en de echtheidskenmerken ook via smartphones aan. Daarvoor is een applicatie ontwikkeld waarmee de smartphone-gebruiker in vier stappen het eurobiljet kan verkennen en controleren. De 'Eurobiljet App' is gratis te verkrijgen via de App-stores voor Apple en Android.

Allesoverbetalen.nl vernieuwd

De website Alles over betalen bevat een uitgebreide hoeveelheid aan informatie over het betalingsverkeer in Nederland. Bezoekers vinden er informatie over betaalproducten, maar ook achtergrondinformatie over de efficiency, veiligheid en toegankelijkheid van betalingsverkeer. Op 1 juli 2011 is een geheel vernieuwde versie van de website gelanceerd om bezoekers naar de wensen van deze tijd informatie te bieden. Bezoek de website via: www.allesoverbetalen.nl

Fraudecijfers en aanpak

De schade in het betalingsverkeer als gevolg van fraude was in 2011 in totaal EUR 92 miljoen. De twee belangrijkste trends zijn de stijging als gevolg van fraude bij het internetbankieren en skimming (het kopiëren van de magneetstrip van de betaalpas en de pincode afkijken).

De schade als gevolg van skimming is bijna verdubbeld ten opzichte van 2011 (EUR 39 miljoen) en de schade met internetbankieren is bijna 3,5 keer zoveel als het jaar daarvoor (EUR 35 miljoen). In december is het Landelijk Skimmingpoint ingesteld, waar Politie, Justitie en marktpartijen samenwerken. Het Skimmingpoint werkt ook samen met het Electronic Crimes TaskForce (ECTF). Het ECTF is een samenwerkingsverband tussen opsporingsautoriteiten en de banken, opgericht begin 2011.

1. INVOERING SEPA IN NEDERLAND

MOB richt NFS op om SEPA-migratie in goede banen te leiden

Vooruitlopend op de Europese SEPA-Verordening die op 30 maart 2012 is gepubliceerd, heeft het MOB in haar vergadering van 1 juli 2011 het Nationaal Forum SEPA-migratie opgericht. Het NFS is de nationale projectorganisatie van stakeholders en financiële autoriteiten om de overgang naar de Single Euro Payments Area soepel, efficiënt en succesvol te laten verlopen. Het gaat hierbij om de invoering in het binnenlandse betalingsverkeer van de Europese overschrijving en de Europese incasso, en daarmee ook het langere bankrekeningnummer (IBAN).

Met de dwang van de naderende SEPA-Verordening en het besef dat de SEPA-migratie een groot en complex proces is, waarbij er tal van onderlinge afhankelijkheden zijn tussen economische sectoren en marktpartijen, was duidelijk geworden dat sturing en nationale coördinatie gewenst was. In het NFS werken aanbieders, gebruikers, softwareleveranciers en ondersteunende partijen nauw met elkaar samen om de overgang naar SEPA zo goed mogelijk te laten verlopen. De Nationaal Forum-aanpak is ook bij de invoering van de euro in 2002 succesvol gebleken. Nederland heeft geen tijd te verliezen gezien de relatief krappe tijd en omvang van de migratie die mede door de invoering van IBAN veel verder gaat dan het betalingsverkeer en vrijwel alle zakelijke gebruikers in het hart raakt van hun bedrijfsvoering. Het is cruciaal dat ook consumenten vertrouwd raken met IBAN en de veranderingen in het betalingsverkeer. Voor een overzicht van het NFS wordt verwezen naar bijlage 2 'Organisatie van de SEPA-migratie in Nederland'.

NFS stelt Nationaal Migratieplan vast: Nederland per 1 februari 2014 over op SEPA

Het NFS heeft met inachtneming van de voorlopige uitgangspunten van de SEPA-Verordening in november 2011 het Nationaal Migratieplan opgesteld. Inmiddels is de SEPA-Verordening aangenomen door het Europees Parlement en de Raad. Het NFS heeft geen aanleiding gezien om het migratieplan op onderdelen te amenderen. Op 17 februari 2012 is het definitieve SEPA Migratieplan Nederland vastgesteld en gepubliceerd. Op 31 maart 2012 is de SEPA-verordening officieel van kracht geworden.

Aanbieding SEPA-Migratieplan: Nederland gaat flink aan de slag!



Op de foto de officiële aanbieding van het Nationaal SEPA Migratieplan d.d. 27 februari 2012 door DNB SEPA-programmamanager Bernard Juffermans (midden) aan Hans Biesheuvel (voorzitter MKB-Nederland, links) en Bernard Wientjes (voorzitter VNO-NCW, rechts).

Het migratieplan beschrijft hoe, conform de wettelijke Europese einddatum, Nederland per 1 februari 2014 zal zijn overgeschakeld naar IBAN, de Europese overschrijving en de Europese incasso. Om dit te kunnen realiseren is het essentieel dat banken eind 2012 het basisassortiment van betaalproducten gereed hebben en dat op 1 oktober 2012 de softwareleveranciers ERP- en CRM-software hebben aangepast voor SEPA. Het basisassortiment betaalproducten bestaat uit:

- de Europese overschrijving via internet
- het standaardoverschrijvingsformulier
- de periodieke Europese overschrijving
- de Europese incasso (papieren machtiging).

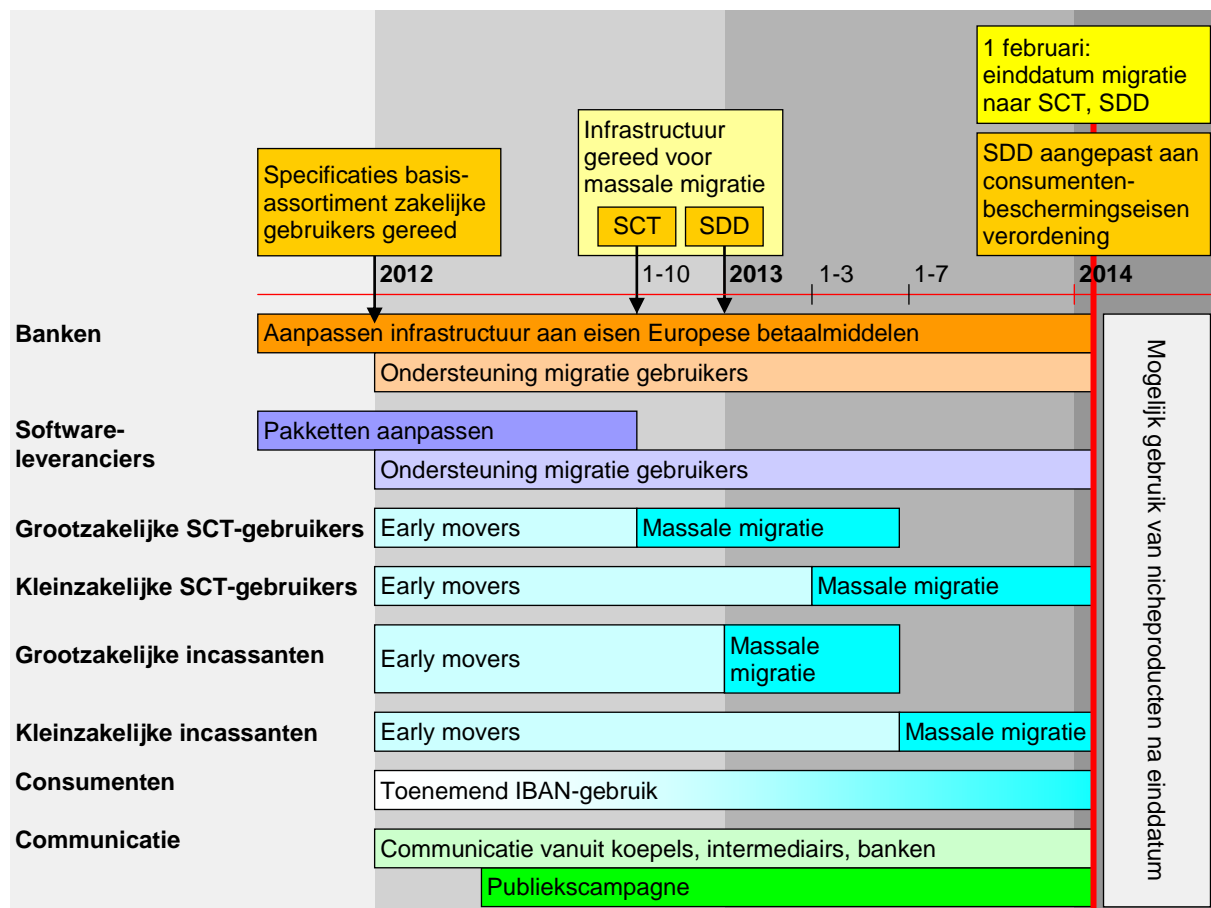
De SEPA-overgang of toekomst van producten uit het aanvullende assortiment zoals de Acceptgiro, iDEAL, digitale nota (FiNBOX), de kansspelincasso en de business-to-business incasso en de spoedbetaling worden binnenkort ook bepaald.

Uit oogpunt van risicobeheersing en om de continuïteit van het betalingsverkeer veilig te kunnen stellen is een gefaseerde overgang van klantgroepen van banken naar SEPA gewenst. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen early movers en de massale migratie.

De nieuwe betaalproducten brengen een ingrijpende wijziging met zich mee in de technische formaten waarin betaalopdrachten worden aangeleverd en betaalinstrumenten wordt verstrekt. Voortaan zal (bulk)aanlevering van Europese betaal- en incassoproducten via XML-taal (ISO 20022/PAIN) en de reporting via XML/MT 940 (CAMT) standaarden gebeuren.

Figuur 1 geeft een samenvatting van de planning van de migratie voor de verschillende groepen. . Voor de zakelijke gebruikers is aangegeven wanneer de daadwerkelijke migratie plaatsvindt. Hieraan voorafgaand vinden uiteraard voorbereidingen plaats. De massale migratie is vooral in 2013 voorzien. In 2012 zullen enkele grote marktpartijen, waaronder UWV, migreren naar de Europese overschrijving. Voorts heeft de rijksoverheid zich gecommitteerd om per 31 december 2012 de Europese overschrijving in te voeren. Consumenten zullen steeds meer vertrouwd raken met het gebruik van IBAN. De publiekscampagne start in mei 2012. Sinds 1 maart 2012 is zowel voor bedrijven als consumenten de website www.overopIBAN.nl in de lucht.

Figuur 1 SEPA Migratieplan Nederland



BOX 1 De IBAN/SEPA communicatiecampagne

Drietrapsraket

In het MOB is een drietrapsraket afgesproken voor de voorlichtingsaanpak over SEPA/invoering IBAN: er komt een landelijke campagne gericht op bedrijven en consumenten (trap 1), de koepelorganisaties informeren de eigen achterban (trap 2) en bedrijven en organisaties informeren de eigen klanten/relaties (trap 3). Organisaties kunnen voor hun communicatie gebruik maken van een toolkit die centraal beschikbaar wordt gesteld.

Centrale campagne

In de campagne staat het handelingsperspectief centraal: wat gaat er concreet veranderen voor bedrijven en consumenten. De campagne bestaat uit 3 hoofdfasen:

- 1) wake-up call voor bedrijven, overheidsgebruikers en andere zakelijke gebruikers,
- 2) bedrijven en consumenten informeren en activeren en
- 3) aftellen naar de einddatum.

Zowel voor consumenten als voor bedrijven wordt een mix van PR/free publicity en betaalde media ingezet, online en offline. OveropIBAN vormt de vlag voor de gehele campagne, zowel voor bedrijven als consumenten.

Bedrijven

Voor bedrijven staan naast de veranderingen voor het rekeningnummer ook de veranderingen voor overschrijvingen en incasso's centraal. Er is een checklist ontwikkeld met punten waar bedrijven rekening mee moeten houden:

- 1) Stel een plan van aanpak op
- 2) Bepaal de overgangdatum
- 3) Informeer medewerkers, klanten en leveranciers
- 4) Maak tijdig afspraken met uw softwareleverancier
- 5) Bepaal de consequenties voor uw overschrijvingen en incasso's

Consumenten

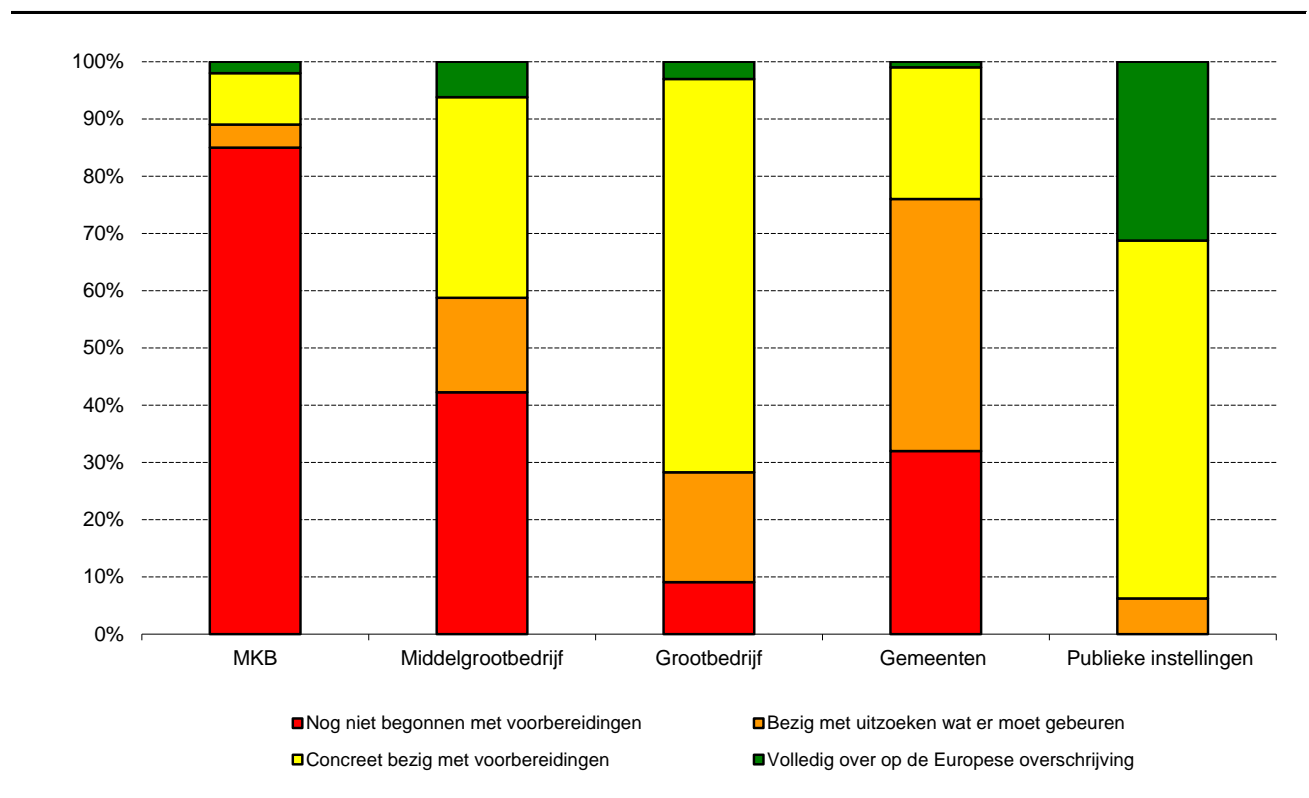
De campagne voor consumenten draait om IBAN: wat is IBAN, waarom wordt het ingevoerd en waar is het te vinden. Consumenten worden erop gewezen dat ze steeds meer gevraagd zullen worden om IBAN te gaan gebruiken. Hierbij worden ze geholpen door banken, die adresboeken voor internetbankieren automatisch om zullen zetten. In de campagne is speciale aandacht voor kwetsbare groepen, zoals ouderen en gehandicapten. Zo is de campagnewebsite www.overopIBAN.nl ook toegankelijk gemaakt voor mensen met een visuele beperking en worden in samenwerking met belangenorganisaties voor deze doelgroepen IBAN-ambassadeurs ingezet.

Migratie in Nederland moet nog daadwerkelijk beginnen

DNB meet ieder halfjaar het SEPA-bewustzijn, de voorbereidingen, alsmede het concrete gebruik van de Europese betaalproducten door zakelijke gebruikers. Uit de in het voorjaar van 2012 gehouden vijfde SEPA-monitor blijkt dat vergeleken met de vorige monitor het SEPA-bewustzijn over de gehele linie is gestegen en dat vooral bij grootzakelijke bedrijven en publieke instellingen de mate van voorbereidingen licht is toegenomen.

Niettemin blijft het feitelijk gebruik van de Europese overschrijving nog altijd laag en is een belangrijk aandachtspunt dat het merendeel (75%) van het midden- en kleinbedrijf (MKB) nog niet beseft dat SEPA voor de deur staat. De campagne voor publiek en bedrijven en de extra inspanningen van de in het NFS deelnemende organisaties zullen hier naar verwachting snel verandering in brengen.

Figuur 2 Status migratie naar Europese overschrijving (voorjaar 2012)



Ook de Nederlandse consumenten zijn nog niet zo bekend met SEPA, zo blijkt uit het vijfde onderzoek van DNB naar de beleving van grensoverschrijdend betalen. Het onderzoeksrapport is geplaatst op de MOB-pagina's op de website van DNB (<http://www.dnb.nl/betalingsverkeer/mob/publicaties/index.jsp>). 35% geeft aan eerder iets over SEPA gehoord te hebben. De meeste consumenten staan er neutraal (55%) of positief (30%) tegenover. Van

de ondervraagde Nederlanders weet 45% de eigen IBAN en 30% de IBAN van de tegenpartij niet te vinden. Veel consumenten realiseren zich niet dat SEPA grote invloed heeft op het binnenlandse betalingsverkeer. Positief punt is dat de Nederlanders aangeven vaker te (kunnen) pinnen in het buitenland en hierover meer tevreden te zijn dan bij de vorige meting.

2. TOEGANKELIJKHEID EN BEREIKBAARHEID

De Overstapservice geëvalueerd

De Overstapservice is een initiatief van de gezamenlijke banken in Nederland. Deze service maakt veranderen van betaalrekening van de ene naar de andere bank eenvoudiger en zorgt ervoor dat het betalingsverkeer soepel doorloopt. Zowel particulieren als ondernemers kunnen van Overstapservice gebruik maken. In 2011 is een evaluatie van de dienst uitgevoerd.

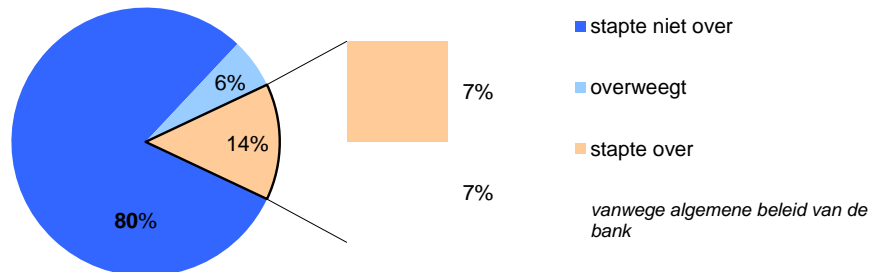
Ten behoeve van het onderzoek heeft de werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) van het MOB als klankbord gefungeerd. De onderzoeksopzet, de resultaten en de conclusies zijn besproken met de leden van de WTB, en het MOB heeft de conclusies onderschreven.

De doelstelling van de Overstapservice om veranderen van betaalrekening van de ene naar de andere bank gemakkelijk te maken door er voor te zorgen dat het betalingsverkeer soepel doorloopt, wordt ruim gehaald: gebruikers geven de service gemiddeld een 8,5 en de belangrijkste beweegreden om van de service gebruik te maken is het gemak. Informatie over de Overstapservice, zowel schriftelijk als mondeling, wordt door 9 van de 10 gebruikers als goed gekwalificeerd.

Jaarlijks is er een stabiel aantal gebruikers in de bandbreedte van 80.000 à 100.000 gebruikers. Het aandeel zakelijke gebruikers – voornamelijk klein-MKB en ZZP'ers – daarin wordt geschat op 10%. De belangrijkste beweegreden om een nieuwe betaalrekening bij een andere bank te openen blijkt niet zozeer de (betaal)service/dienstverlening maar het (gepercipieerde) algemene beleid van een bank (figuur 3), bijvoorbeeld ten aanzien van beleggingen of bonussen. Bijna 50% van de respondenten gaf dit aan.

De evaluatie geeft ook enkele verbeteringsuggesties. Wat gebruikers betreft hebben de verbeteringsuggesties betrekking op de verstrekte informatie. Voor gebruikers is het belangrijk om te weten wat de Overstapservice precies wel of niet voor hen doet. Zo eisen sommige instanties, zoals de Belastingdienst of werkgevers, dat een wijziging van een rekeningnummer persoonlijk wordt doorgegeven. Ook dient voor een gebruiker expliciet te zijn dat het eventueel aanhouden van de oude rekening dubbele kosten met zich meebrengt. Banken moeten er dus voor zorgen dat de gebruikers daar nadrukkelijk op geattendeerd worden. Ook wordt de suggestie gedaan of het haalbaar is om nog meer zaken in de Overstapservice op te nemen, zoals periodieke overboekingen via internetbankieren, of om na 6 maanden een herinneringsbericht te krijgen. Het is belangrijk om informatie over de Overstapservice gemakkelijk te kunnen vinden. Het rapport is door de minister van Financiën naar de Tweede Kamer gestuurd.

Figuur 3 Gebruik overstapservice in detail, 2009-2011



Werkafpraak bereikbaarheid

Om lokale bereikbaarheidsknelpunten op te lossen, hebben het MOB, de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen (LVKK) in 2007 de Werkafpraak Bereikbaarheid gemaakt. Deze beschrijft hoe deze partijen gezamenlijk knelpunten op het gebied van bereikbaarheid in het betalingsverkeer aanpakken waarbij zij zich hebben gecommitteerd zich tot het uiterste in te spannen om deze in redelijkheid op te lossen. Indien de knelpunten niet lokaal worden opgelost, kunnen partijen deze melden bij het speciaal hiervoor ingestelde meldpunt bereikbaarheid@nvb.nl.

In 2011 zijn geen meldingen in de zin van de Werkafpraak bij het bereikbaarheidsmeldpunt binnengekomen. Andere zorgpunten met raakvlakken aan bereikbaarheid en toegankelijkheid, die consumenten direct bij in het MOB deelnemende organisaties hebben gemeld zijn daar opgepakt. Deze organisaties hebben in samenwerking met de desbetreffende banken en consumenten actie ondernomen om de punten, waar wenselijk en noodzakelijk, op te lossen.

In verband met het toegenomen belang van internetbankieren in het betalingsverkeer, is binnen de WTB, in aanvulling op de werkafpraak, afgesproken dat meldingen op dit punt in de WTB aan de orde zullen worden gesteld. De NVB kan deze melding dan indien nodig doorgeven aan de betreffende bank.

Inventarisatie toegankelijkheidsaspecten in het kader van migratie naar SEPA

De SEPA betekent dat binnen de Eurolanden er niet alleen één munt is, maar ook gelijke betaalmiddelen kunnen worden gebruikt. De verwachting is dat –gelijk met het huidige productaanbod/-afname – SEPA-compliant producten voornamelijk via elektronische kanalen zullen worden aangeboden en afgenomen. Aangezien het gebruik van schriftelijke overschrijvingen, automatische incasso en telefonische overboekingen onder senioren en mensen met een functiebeperking hoger is dan bij particulieren jonger dan 50 jaar en zonder handicap is binnen het MOB besloten om de toegankelijkheidsaspecten van de SEPA-compliant producten in het kader van de SEPA migratie periodiek te monitoren. De NVB heeft een inventarisatie uitgevoerd en aan het MOB voorgelegd. Dit leverde de volgende aandachtspunten op:

- **Telefonisch bankieren:** mogelijk een toekomstige issue; de analoge telefoon mist een directe invoermogelijkheid voor niet-numerieke karakters. Momenteel is het nog niet bekend of individuele telefoon services zullen wijzigen. Daarmee is nog niet vast te stellen of daar specifieke toegankelijkheidsaspecten in het geding zijn.
- **Acceptgiro:** Gezien de relatief beperkte volumes zal mogelijk aanpassing in de verlengde overgangperiode plaatsvinden. Op korte termijn treden er geen wijzigingen op in de beschikbaarheid van het huidige formulier, waarmee de toegankelijkheid onveranderd blijft.
- **Overboekingformulieren:** De ontwikkeling in het kader van de invoering van SEPA, van een meer gestandaardiseerd overschrijvingsformulier is een goede gelegenheid om rekening te houden met zaken als lettergrootte, (uniforme) indeling, contrast, etc. Ook een uniforme schrijfwijze van IBAN is hier onderdeel van. Banken zullen bij de uitwerking een toegankelijkheidstoets uitvoeren. Bij wijziging of vervanging zal er aandacht uitgaan naar de specifieke doelgroepen.
- **Incassomachtiging:** Met de komst van de SEPA zullen de rechten niet veranderen. Om gebruik van incasso eenvoudiger te maken, biedt het terugbrengen van variaties in incassomachtigingen vanuit een toegankelijkheidsperspectief mogelijkheden. De standaardisatie van formulieren is daarbij van belang.

Follow- up onderzoek: betaalgedrag Nieuwe Nederlanders

In 2010 heeft het MOB de eerste resultaten van het onderzoek naar het betaalgedrag van nieuwe Nederlanders ontvangen waarbij gekeken was naar het gebruik van en de perceptie over betaalmiddelen aan de toonbank en op afstand. De conclusie luidde dat er grote gelijkenissen waren in voorkeuren en gewoontes van nieuwe Nederlanders en andere kwetsbare groepen Nederlanders, zoals ouderen. De vraag was of de nieuwe Nederlanders als separate kwetsbare groep gezien moesten worden. Naar aanleiding van die vraag heeft DNB een verdiependonderzoek gedaan. In 2011 heeft het MOB kennis genomen van de resultaten van het follow-up onderzoek: betaalgedrag Nieuwe Nederlanders.

Doel van het onderzoek is enerzijds inzicht te krijgen in het betaalgedrag van nieuwe Nederlanders en anderzijds te analyseren in hoeverre afkomst en generatie naast andere sociaal demografische factoren van invloed zijn op hun betaalkeuze. Centraal staat de vraag in welke mate de betaalkeuze van nieuwe Nederlanders aan de kassa verschilt van die van autochtone Nederlanders en in hoeverre deze wordt beïnvloed door betaalgewoontes verworven in het land van herkomst. De resultaten laten zien dat betaalgewoontes verworven in het land van herkomst in sterke mate het betaalgedrag beïnvloeden ná migratie: mensen afkomstig uit cash georiënteerde landen betalen nog steeds significant vaker met contant geld in Nederland dan de rest van de Nederlandse bevolking. Het gevonden *home country effect* verdwijnt namelijk na één generatie: tweede generatie allochtonen hebben hetzelfde betaalgedrag als mensen met een Nederlandse achtergrond. Betaalgedrag wordt dus niet doorgegeven tussen generaties, maar juist gevormd door de betaalgewoontes in het land waar men geboren is. Resultaten zijn gepubliceerd op de MOB-pagina's op de website van DNB (<http://www.dnb.nl/betalingsverkeer/mob/publicaties/index.jsp>).

3. EFFICIENCY

Aanbeveling van de Europese Commissie over wettig betaalmiddel

De Europese Commissie vindt in een Aanbeveling uit maart 2010 dat er geen beperkingen mogen worden gesteld aan het gebruik van eurobankbiljetten en – munten als wettig betaalmiddel. Dit is in bepaalde gevallen strijdig met de in Nederland om efficiency- en of veiligheidsredenen gehanteerde praktijkafspraken. Zo kennen we in Nederland onder meer de afronding van contante betalingen op eenheden van vijf cent aan de kassa en het niet overal accepteren van hoge coupures bankbiljetten. Beide praktijken worden aangegeven via een sticker op de winkeldeur of bij de kassa.

De Aanbeveling bindt de huidige Nederlandse wet- en regelgeving en praktijkafspraken niet, maar het MOB houdt rekening met mogelijke initiatieven om de Aanbeveling in de toekomst om te zetten in bindende wetgeving na de geplande evaluatie in 2013. Het MOB richt zich op de uitleg van de Nederlandse praktijk. Hiertoe hebben vertegenwoordigers van de NVB en Detailhandel Nederland een tweetal gesprekken gehad met de voorzitter van de werkgroep die deze Aanbeveling heeft opgesteld, er wordt gewerkt aan een best practices document.

Stimuleren van elektronisch betalen

Het MOB richt zich op het bevorderen van de maatschappelijke efficiency van het Nederlandse betalingsverkeer. Verlaging van de maatschappelijke kosten kan worden bereikt door vervanging van contante betalingen door elektronische betalingen. Eind 2005 hebben banken en toonbankinstellingen dan ook de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen opgericht die zich voornamelijk richt op het stimuleren van betalingen met de pinpas. Voorbeelden van activiteiten in 2011 verricht ter bevorderen van het gebruik van de pinpas zijn: de georganiseerde pinkampioenschappen voor toonbankinstellingen; vijf grote bedrijven hebben meegedaan aan de “alleen pinnen” campagne; in de tankstation branche is de campagne “liever pin dan contant” georganiseerd; een aparte campagne voor de horeca en ten slotte deelname aan de “Week van de veiligheid” Daarnaast is de subsidieregeling voor de slimme pinpakketten in 2011 gecontinueerd en zijn er vijf 100% pingebeden bijgekomen.

Pinnen

Eind mei 2009 ondertekenden toonbankinstellingen, de NVB en banken een Nadere Overeenkomst bij het in 2005 afgesloten Convenant Betalingsverkeer. Dit maakte voor Nederland de weg vrij om onderdeel te worden van de Europese ‘pinmarkt’ in SEPA, met een hogere graad van veiligheid en – naar verwachting ook - efficiëntie. Met de Nadere Overeenkomst van 2009 wordt dit Convenant aangepast aan de ontwikkelingen richting SEPA.

De afspraken van 2009 zorgen voor een snellere overgang van magneetstrip- naar veiliger chiptechnologie (EMV), de standaardtechnologie in SEPA, en omvatten plannen en financiële middelen voor het bevorderen van de efficiëntie van het betalingsverkeer in Nederland.

In 2011 werd in Nederland 2,29 miljard keer met een betaalpas aan de kassa afgerekend met een totale waarde van EUR 82,5 miljard (zie figuur 4). Dat is een stijging in aantal transacties van 6,1% ten opzichte van 2010. Op basis van het Convenant Betalingsverkeer is Nederland in snel tempo overgeschakeld op “het nieuwe pinnen”. Eind 2011 waren vrijwel alle geldautomaten en betaalautomaten zonder grote problemen gereed gemaakt voor het betalen met de chip op de pas en vond 95% van alle pintransacties plaats via het nieuwe pinnen. Op 31 december 2011 om 24:00 uur precies hield het ‘oude’ merk PIN officieel op te bestaan.

Een van de branches waar het pinnen het sterkst groeide was de supermarktbranche. Het gemiddelde gepinde bedrag nam in 2011 weer iets verder af van EUR 37,58 in 2010 tot EUR 36,11 in 2011. Dit betekent dat een toename heeft plaatsgevonden in het afrekenen van kleine bedragen met de pinpas. Uit onderzoek is gebleken dat in 2010 nog 65% van alle aankopen over de toonbank contant werd afgerekend, in waarde is dit 38 % van de totale uitgaven aan de toonbank¹. Met de pinpas wordt 58% van de uitgaven aan de toonbank afgerekend.

Chippen

Het aantal Chipkniptransacties is in 2011 gedaald met 3,7% tot 172 miljoen (zie figuur 4). De totale waarde van de aankopen met Chipknip was EUR 428 miljoen. Het gemiddeld bedrag per chipkniptransactie is van EUR 2,61 gedaald ten opzichte van 2010 tot EUR 2,5. Met de komst van het nieuwe pinnen en de al langer lopende campagne “Klein bedrag? Pinnen mag!” loopt de acceptatie van Chipknip in winkels steeds verder terug. De Chipknip wordt vooral gebruikt in het parkeersegment, catering en bij snoep- en drankautomaten.

¹ Bron: DNB Occasional Studies, Cash usage in the Netherlands: How much, where, when, who and whenever one wants?

In winkels is het aantal betaalautomaten wat de chipknip accepteert in 2011 teruggelopen van 33.249 naar 11.533 blijkt uit cijfers van Currence/Betaalvereniging.

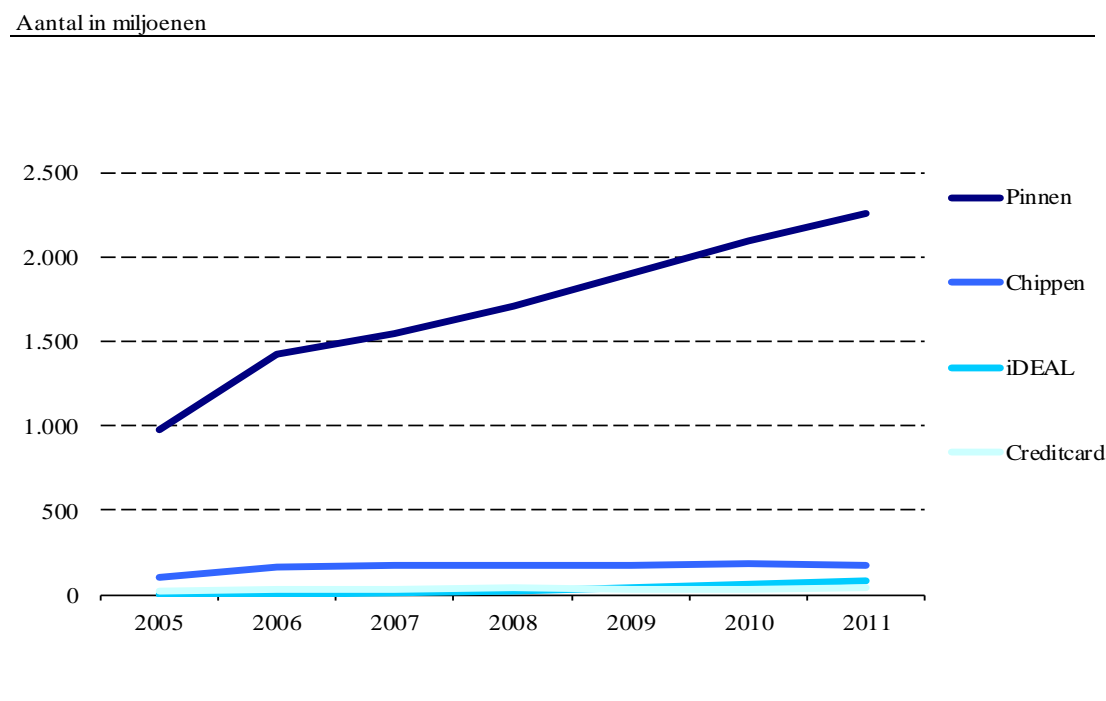
iDEAL

In 2011 is het aantal iDEAL betalingen gestegen met 36% naar 94 miljoen (zie figuur 3). Het totaal van de aankopen die met iDEAL zijn betaald, bedroeg ruim EUR 6 miljard. De waarde van een gemiddelde iDEAL-betaling is in 2011 gestegen van circa EUR 73 naar circa EUR 74. Op 15 december 2011 is, sinds de start van iDEAL in oktober 2005, de 250 miljoenste transactie verricht. iDEAL is het meest gebruikte online betaalmiddel en wordt als katalysator gezien voor de snelle ontwikkeling van de Nederlandse e-commerce.

Storingen in het betalingsverkeer

In de laatste maanden van 2011 en in januari 2012 is een aantal storingen in het betalingsverkeer opgetreden. De storingen betreffen pinstoringen en storingen bij internetbetalingen. In het Convenantteam (overleg tussen banken en toonbankinstellingen) worden mogelijke oplossingen besproken om het aantal storingen te reduceren en een alternatief te bieden wanneer een storing optreedt. Het MOB monitort de voortgang.

Figuur 4 Ontwikkeling toonbankbetalingen



Bron: Currence, Creditcardmaatschappijen en NVB.

Verdere optimalisatie bankbiljetteninfrastructuur

Op 1 oktober 2011 is Geldservice Nederland (GSN) opgericht. GSN gaat voor aangesloten banken de geldverwerking verzorgen en de chartale logistiek aansturen. Dat betekent dat de geldactiviteiten van de huidige drie aangesloten grootbanken geconcentreerd worden in drie locaties in plaats van de bestaande 11. Daarnaast verzorgt GSN de planning en aansturing van het bevoorraden van de geldautomaten en het ophalen van geld bij de retail klanten en afstortautomaten van de aangesloten banken. Nadat de processen voor de drie aandeelhoudende banken zijn ingericht, zal GSN ook haar diensten aanbieden aan andere banken. Door de markt wordt inmiddels twee miljard eurobankbiljetten gecontroleerd, terwijl DNB nog circa 500 miljoen biljetten per jaar ter verwerking binnenkrijgt. Voor de maatschappij als geheel is deze verschuiving efficiëntie verhogend en kosten reducerend. Niet alleen banken brengen bankbiljetten opnieuw in omloop, maar ook een groeiend deel van de recirculatie wordt verzorgd door winkeliers. Winkeliers verstrekken steeds vaker via door henzelf gevulde geldautomaten bankbiljetten aan het publiek. Voor de betrouwbaarheid van het chartale betalingsverkeer is het essentieel dat bij het recirculeren alleen biljetten die echt en schoon zijn weer in omloop worden gebracht. De controles op echtheid en geschiktheid moeten daarom plaatsvinden volgens door de ECB opgestelde richtlijnen, DNB voert het toezicht hierop uit.

Micropayments

Online wordt een verscheidenheid aan producten en diensten verkocht. Producten die per post worden opgestuurd, maar ook producten die digitaal blijven, door te downloaden of waarbij alleen een code wordt verkregen, zoals bij een vliegticket. Muziek en films worden op cd en dvd verkocht, dit wordt echter steeds meer in digitale vorm aangeboden, zowel legaal als illegaal. Eén van de door de regering geïdentificeerde ‘topsectoren’, de creatieve industrie, ondervindt op dit gebied een knelpunt op het gebied van betalen. Eén van de knelpunten in het online betalen van mediacontent zijn de kosten van een betaling. De verschillende betaalmogelijkheden hebben hun eigen kosten. Enkele betaalmogelijkheden kosten meer dan EUR 1, dat is gelijk aan de kosten van bijvoorbeeld een muzieknummer. Minimale gemiddelde kosten liggen rond EUR 0,50. Dit kan 10 tot 25 % van de prijs per product betekenen. iDeal wordt bijvoorbeeld te duur geacht voor de betaling van deze producten. Bovendien kunnen media-aanbieders niet altijd direct onderhandelen over de prijs van een betaalproduct, omdat andere partijen daar als schakel tussen zitten. Voor het ontwikkelen van nieuwe verdienmodellen die gebaseerd zijn op het legaal gebruiken van muziek, beeld of games is een snel, eenvoudig en betaalbaar betaalsysteem (in verhouding tot betalingen van EUR 0,01 tot EUR 5) noodzakelijk. Een ander obstakel ligt in het betaalproces. De voornaamste reden is dat bij de aanschaf van bijvoorbeeld een film, de klant dat product direct wil kijken of downloaden. De betaling dient daarom zo gemakkelijk en snel mogelijk uitgevoerd te kunnen worden.

Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer vraagt hier aandacht voor en doet een algemene oproep aan de betaaldienstaanbieders om in de behoefte te voorzien. De media-industrie wordt gevraagd om over haar eisen en wensen met betaaldienstaanbieders in gesprek te gaan.

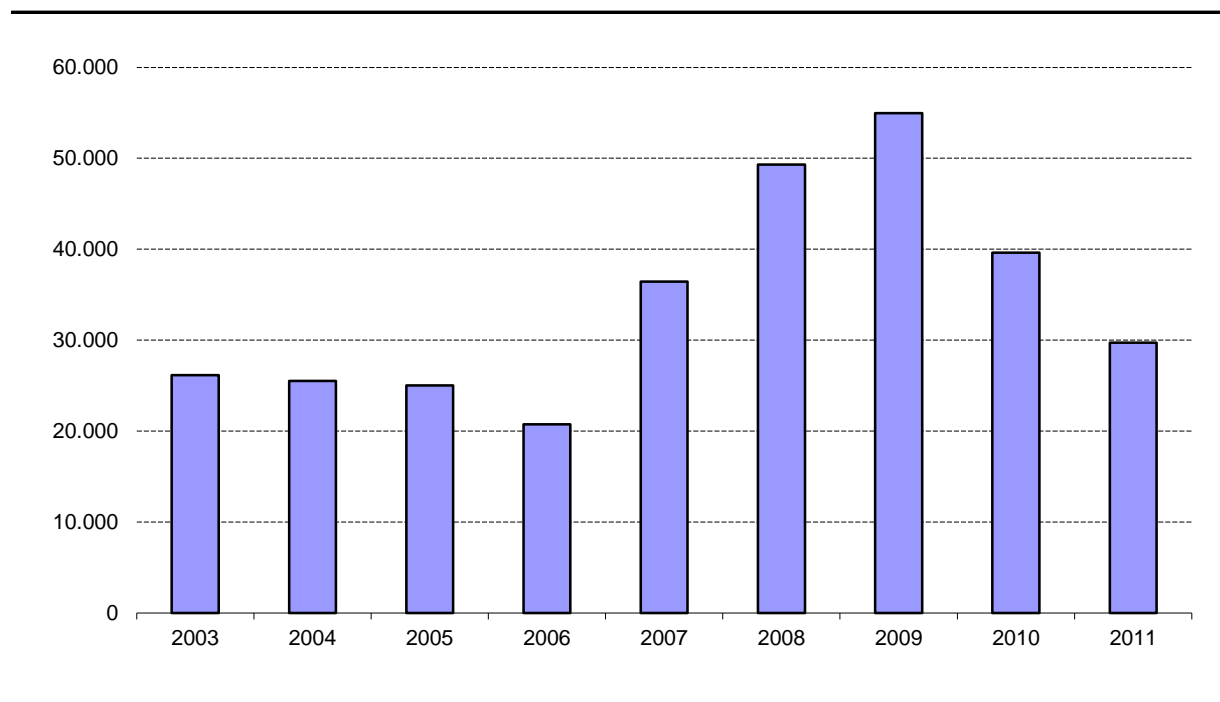
4. VEILIGHEID

Ontwikkeling valse bankbiljetten

In 2011 is het aantal in Nederland aangetroffen valse eurobiljetten opnieuw afgenomen (zie figuur 5). In totaal werden 29.700 valse eurobiljetten onderschept, 25% minder de 39.600 stuks in het jaar daarvoor. De totale fictieve waarde van de valse eurobiljetten, EUR 1,5 miljoen, was eveneens 25% lager dan in 2010. Hoewel een exacte verklaring voor deze ontwikkeling niet kan worden gegeven, hebben alerte toonbankinstellingen en de verhoogde inzet van politie en justitie bijgedragen aan de strijd tegen deze vorm van criminaliteit. In Nederland bleef de EUR 50 met 63% het meest vervalste biljet, op afstand gevolgd door de EUR 20 met 27% (zie tabel 1).

Ook wereldwijd nam het aantal valse eurobiljetten af. In totaal werden 606.000 valse eurobiljetten onderschept, een afname van 19% ten opzicht van 2010.

Figuur 5 Aantal aangetroffen valse biljetten in Nederland



Tabel 1 Aandeel vervalsingen per coupure (als % van alle aangetroffen vervalsingen in 2011)

Denominatie	EUR 5	EUR 10	EUR 20	EUR 50	EUR 100	EUR 200	EUR 500
Nederland	0	1	27	63	6	3	0
Eurogebied	1	1	45	34	16	2	1

Bron: DNB, ECB.

Fraudecijfers skimming en internetbankieren

Op 26 maart 2012 heeft de NVB de fraudecijfers over 2011 gepubliceerd. De totale schade in het betalingsverkeer als gevolg van fraude was in 2011 in totaal EUR 92 miljoen. De twee belangrijkste trends zijn de stijging als gevolg van fraude bij het internetbankieren en skimming (het kopiëren van de magneetstrip van de betaalpas en de pincode afkijken). De schade als gevolg van skimming is bijna verdubbeld ten opzichte van 2011 (EUR 39 miljoen) en de schade met internetbankieren is bijna 3,5 keer zoveel als het jaar daarvoor (EUR 35 miljoen).

Fraude met betaalpassen: skimming

In Nederland zijn zo'n 22 miljoen betaalpassen in omloop. In 2011 zijn daarvan ruim 87.000 geskimd. In 2011 zijn er bijna 45.700 incidenten geregistreerd, waarbij met een geskimde pas daadwerkelijk geld werd bemachtigd.

Met de overschakeling op de EMV-chip per 1 januari 2012 hebben criminelen in 2011 alles op alles gezet om nog zoveel mogelijk passen te skimmen en deze te verzilveren. Hierdoor is de schade fors opgelopen naar bijna EUR 39 miljoen. Afgezet tegen de omzet door betaalpassen (EUR 138 miljard in 2011) bedraagt dit 0,03%. De verwachting is dat in de loop van 2012 de voorraad geskimde passen zal opdrogen en de schade aanmerkelijk terugloopt.

Fraude met internetbankieren

Inmiddels doen circa 11 miljoen klanten hun bankzaken via het internet en wordt ongeveer 93% van de overboekingen via het internet gedaan. Ook criminelen hebben hun werkkterrein aangepast aan de digitale omgeving.

In 2011 zijn cybercriminelen er in geslaagd om in 7.500 gevallen daadwerkelijk geld te bemachtigen. De totale schade hiervan bedroeg in 2011 ruim EUR 35 miljoen. Afgezet tegen de totale omzet bij het internetbankieren (EUR 3,2 biljoen) is dit overigens slechts 0,0011%

Maatregelen fraude skimming en internetbankieren

Inrichting Landelijk Skimming Point

Per 1 december 2011 is officieel het Landelijk Skimming Point (LSP) van start gegaan. Het LSP is een samenwerkingsverband tussen Politie, Justitie en Equens namens de Betaalvereniging. Het punt is bedoeld om informatie van politie en Openbaar Ministerie centraal te beleggen, te analyseren en te combineren met de centraal opgeslagen bancaire informatie bij Equens. Met deze gecentraliseerde aanpak en samenwerking willen de partners bereiken dat er een effectievere aanpak van skimming wordt gerealiseerd. Het Skimming Point is in nauw contact met internationale partners. Dit is zeer belangrijk omdat de geskimde betaalpassen veelal in het buitenland worden misbruikt en omdat de daders ook vaak uit het buitenland afkomstig zijn. In 2011 zijn 156 arrestaties geweest en is een belangrijke dadergroep in Roemenië opgepakt. Dit legt een goede basis voor de daling van skimmingfraude. Het Landelijk Skimming Point, zal een belangrijke positieve bijdrage leveren.

Standpunt betaalpassen chip-only

Nederland is in 2011 volledig overgegaan op het pinnen met de EMV-chip (het nieuwe pinnen). Dit is een belangrijke maatregel in de strijd tegen het skimmen. Het is namelijk niet meer mogelijk om met een (gekopieerde) magneetstrip in Nederland te betalen. Echter de magneetstrip zit nog altijd op de pas. Dat betekent dat die gegevens geskimd kunnen worden en vervolgens met een kopie-pas geld kan worden buit gemaakt in niet EMV-landen. Een mogelijkheid is om de magneetstrip van de betaalpas te halen en alleen passen met chip uit te geven, om skimfraude te voorkomen. Het MOB heeft geconcludeerd dat de Nederlandse banken voorlopig voldoende maatregelen hebben getroffen tegen skimmen. Het wordt niet nodig geacht om versneld betaalpassen uit te geven zonder magneetstrip, dan wel het uitschakelen van de magneetstrip. Er zijn nog meerdere landen, ook binnen Europa, waar de Nederlandse betaalpashouders de magneetstrip nodig hebben om te kunnen betalen of geld op te nemen. Voor de klant geldt het advies om altijd de pincode bij het intoetsen goed af te schermen. Dit is niet alleen ter voorkoming van schade door skimming, maar ook om te voorkomen dat de pincode wordt afgekeken en vervolgens de pas wordt gestolen ('shouldering').

Electronic Crimes Taskforce

Om de fraude met internetbankieren terug te dringen, hebben het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD), het Landelijk Parket en de banken de handen ineen geslagen. Hiertoe is op 14 april 2011 een convenant getekend, waarmee de Electronic Crimes Taskforce (ECTF) werd opgericht. Deze samenwerking is een uitwerking van de Nationale Cyber Security Strategie, opgesteld door het Ministerie van Veiligheid en Justitie. In dit 'bankenteam' waarin experts vanuit de banken en de

KLPD zijn gedetacheerd, wordt door middel van betere analyses en versterking van de informatiepositie de aanpak van cybercrime geïntensiveerd. Afsproken is dat de opsporing en vervolging een hoge prioriteit zullen krijgen. Na een jaar wordt de samenwerking geëvalueerd.

Voorlichtingscampagnes

Sinds 2007 geeft de NVB met media campagnes voorlichting aan gebruikers hoe zij veilig kunnen blijven internetbankieren. Met de in oktober 2011 gestarte voorlichtingscampagne ‘Veilig Bankieren’ worden klanten onder meer geïnformeerd over het fenomeen phishing (‘Nepmail, daar trapt u niet in’ en ‘Bankgegevens en inlogcodes: hou ze geheim’) en worden adviezen gegeven hoe de kans te verkleinen dat computers worden besmet met malware. Zie www.veiligbankieren.nl



Reclamespot NVB Campagne Phishing

In het kader van de aanpak van geldezels is de NVB met de politie Amsterdam Amstelland een campagne gestart om jongeren te informeren nooit hun rekening ter beschikking te stellen om frauduleus geld op te laten binnenkomen. Fraudeurs zijn altijd op zoek naar geldezels, zodat zij zelf anoniem kunnen blijven. Deze geldezels worden gezien als medeplegers van een fraude en als zodanig in het interbancaire waarschuwingssysteem geregistreerd. Daarnaast wordt het frauduleus verkregen bedrag (inclusief onderzoekskosten) op hen verhaald. Zie www.pasopjepas.nl

Trends

Digitale fraude via internet, door bijvoorbeeld phishing, malware of op grote schaal stelen van betaalgegevens (bijv. database met creditcardgegevens) blijft groeien. Het raakt zowel consumenten, banken als webwinkeliers.

Phishing en malware

Fraude bij internetbankieren kent verschillende verschijningsvormen. Zoals 'phishing' van (inlog)gegevens. Een andere gebruikte methode is het sturen van (bulk)mail waarbij criminelen zich voordoen als een betrouwbare instantie/bank om klanten te verleiden persoonlijke informatie af te

geven of op een knop te drukken en zo de computer te besmetten. Deze methode wordt ook veelvuldig gebruikt om creditcardgegevens te ontfutselen, door namens de creditcardmaatschappijen emails te versturen.

Een andere opkomende vorm van fraude wordt gepleegd doordat computers besmet zijn met malware (malware is een verzamelnaam voor malafide software, dit zijn kwaadaardige en/of schadelijke programma's).

Zodra een computer is besmet met malware is op verschillende manieren misbruik te plegen door cybercriminelen, variërend van het stelen van persoonlijke gegevens van de computer tot het onderdeel laten uitmaken van een zogeheten botnet van besmette computers om bijvoorbeeld spam te versturen of een website plat te leggen. Een deel van deze criminele praktijken richt zich er ook op om fraude met internetbankieren te kunnen plegen. Fraudeurs manipuleren door middel van malware het internetbankieren van de klant om zo heimelijk extra transacties in te leggen. Deze zijn onzichtbaar voor de klant maar worden wel door het invullen van de autorisatiecodes meegestuurd. Niet alleen consumenten kunnen de dupe worden van deze praktijken maar ook bedrijven. In principe vergoeden banken de schade bij deze aanvallen op het internetbankieren.

DDoS-aanvallen

Een Distributed Denial of Service (DDoS)-aanval kan websites (of systemen) platleggen doordat in korte tijd een zeer grote hoeveelheid dataverkeer naar een website komt. Meestal gebeurt dit doordat een netwerk van computers geautomatiseerd een constante stroom aanvragen naar een website sturen (botnetaanval). Deze website wordt overstromd door aanvragen en kan daarom niet meer laden.

Vervolgens kan dit tot resultaat hebben dat de website in zijn geheel ophoudt. Verschillende websites zijn in 2011 op deze manier aangevallen. Bekend zijn de aanvallen op de website van Stichting Brein en de rijksoverheid.

In februari en mei 2011 werd ook Rabobank internetbankieren getroffen door DDoS-aanvallen.

Hierdoor werd het internetbankieren van de Rabobank verstoord doordat de website en de internetbankiertoepassing niet bereikbaar was. In de gevallen van Rabobank had het ook effect op de werking van iDEAL, waardoor iDEAL deels niet bruikbaar was en transacties niet konden worden verwerkt. Het is onbekend wie er achter de aanvallen op Rabobank internetbankieren zit. Het online betalingsverkeer bleek op deze momenten te worden verstoord door dergelijke DDoS-aanvallen. De aanval en het herstel van de incidenten bij Rabobank heeft ervoor gezorgd dat het 1 á 2 dagen duurde voordat de websites weer bereikbaar waren voor regulier gebruik. Criminelen die DDoS-aanvallen uitvoeren zijn over het algemeen niet uit op financieel gewin. De schade voor de aangevallen bedrijven en klanten is wel fors.

Data-inbraak

Steeds vaker blijken websites kwetsbaar te zijn voor data-inbraak. In 2011 waren er bijvoorbeeld de incidenten bij onder meer het online gamesnetwerk van Playstation en website Cheaptickets.nl.

Daarbij zijn de persoons- en creditcardgegevens van miljoenen klanten gestolen. De veiligheid van persoons- en betaalgegevens voor de consument is dus niet altijd gewaarborgd, en dit kan financiële schade en identiteitsfraude tot gevolg hebben.

GOVCERT (per januari 2012 overgegaan in het Nationale Cyber Security Centrum) geeft in het Cybersecuritybeeld Nederland (december 2011) aan dat bij websites vaak op basis van standaardsoftware een specifieke webapplicatie wordt gebouwd. Er wordt geconstateerd dat nog steeds onveilige websites worden opgeleverd en dit leidt geregeld tot datalekken of erger, zowel in het bedrijfsleven als bij de overheid. In het Nationaal Dreigingsbeeld wordt verwezen naar recent Amerikaans onderzoek waaruit is gebleken dat 80 procent van de onderzochte websites kwetsbaar waren voor de tien belangrijkste beveiligingsrisico's voor websites. Uit de resultaten kan worden geconcludeerd dat deze websites daarmee ook niet voldoen aan de normen die gelden voor de betalingsindustrie.

5. PRIORITEITEN 2012

Toegankelijk telefonisch bankieren

Het MOB zal op basis van een gesprek met bancaire kanaalexperts eventuele ontwikkelingen voor de verdere toekomst van het telefonisch bankieren in beeld brengen. Voorts zal het MOB, wanneer eenmaal precies duidelijk is wanneer en hoe Nederland overgaat naar SEPA, monitoren of de toegankelijkheid van betalingsverkeer geborgd is.

Derde Bereikbaarheidsmonitor 2013

De werkgroep Toegankelijkheid en bereikbaarheid is bezig om een plan van aanpak op te stellen voor de volgende bereikbaarheidsmonitor. In haar plan van aanpak zal er ook veel aandacht voor nieuwe kanalen zijn. Het doel van de Bereikbaarheidsmonitor is: enerzijds het toetsen van veranderingen in de generieke bereikbaarheid van (basis) betaaldiensten in Nederland ten opzichte van de nulmeting in 2007 anderzijds het in kaart brengen van de ontwikkelingen en trends op het gebied van bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten zoals (technologische) substituten voor activiteiten die voorheen op een bankfiliaal plaatsvonden.

Inventarisatie en monitoring toegankelijkheidsaspecten in het kader van migratie naar SEPA

De toegankelijkheidsaspecten van de SEPA-compliant producten wegens de SEPA migratie is een doorlopend aandachtspunt en een prioriteit voor de werkgroep Toegankelijkheid en bereikbaarheid. In het kader daarvan zal de werkgroep de nieuwe ontwikkelingen betreffende de betaalproducten blijven monitoren en beoordelen.

Richtlijnen inrichting betaalautomaten

Het nieuwe pinnen levert in de praktijk, niet voorziene, problemen op voor mensen met een visuele beperking en anderen die de display niet kunnen aflezen (kleine mensen of mensen in een rolstoel). Door het gebruik van de chip is de vaste handelingsvolgorde, die er in de oude situatie was, verdwenen. Als gevolg van de internationalisering is er minder uniformiteit. De verschillende apparaten hebben een eigen volgorde van handelen. Samen met de stakeholders zal het MOB zich voor dit vraagstuk inspannen.

Toegankelijke websites voor internetbankieren

Omdat steeds meer bankzaken via internetbankieren worden geregeld, is het buitengewoon belangrijk dat de websites voor iedereen toegankelijk zijn en blijven. Internetsites van banken zijn niet altijd goed toegankelijk voor klanten met diverse beperkingen. Vooral met updates wordt er niet altijd rekening gehouden met mensen met visuele beperking. Als gevolg daarvan kunnen die klanten soms niet

internetbankieren en moeten weer hun heil zoeken in een bezoek aan een bankkantoor met een kasfunctie. Het MOB wil een factsheet ontwikkelen die voor banken als geheugensteun kan dienen.

Pin-arm

De ‘pin-armen’ zijn hulpmiddelen die gebruikt worden ter bevordering van het betaalgemak van mensen met een beperking, doordat de betaalautomaat gemakkelijk voor iedereen bereikbaar en te bedienen is. De bekende pin-armen zijn getest door consumenten met een functiebeperking: mensen met een visuele beperking, mensen in een handbewogen en elektrische rolstoel, kleine mensen, en mensen met een beperkte handfunctie. De bevindingen zijn gepubliceerd in een rapport².

Een pin-arm maakt pinnen makkelijker, maar het kan nog beter. Het MOB wil samen met de stakeholders verder kijken hoe de verbeteringen gerealiseerd kunnen worden.

Mobiel bankieren

De vraag naar mobiel en contactloos betalen worden steeds groter. De populariteit van de smartphone en apps blijft toenemen. Eén van de nieuwste functionaliteiten is dat er ook via een app mee kan worden betaald. Het MOB wil de vinger aan de pols houden wat betreft de toegankelijk van mobielbankieren.

Voortgang Werkafspraken Bereikbaarheid

Juiste afhandeling van de via het meldpunt binnengekomen knelpunten en desgewenst actief bijdragen aan (lokale) oplossingen.

Status Aanbeveling Europese Commissie over wettig betaalmiddel

Het MOB zal een best practices notitie over de Nederlandse praktijkafspraken opstellen die zal worden aangeboden aan de Europese Commissie. Daarnaast zal DNB contact opnemen met overige centrale banken om aandacht voor dit onderwerp te vragen.

Onderzoek naar sturing betaalgedrag

Onderdeel van de afspraken gemaakt in het Convenant betalingsverkeer 2005 was dat de betrokken partijen (banken en toonbankinstellingen) plannen zouden ontwikkelen voor een efficiënter en veiliger betalingsverkeer voor ondernemers en consumenten. Dit betekent onder meer het verder stimuleren van elektronische betalingen en het terugdringen van contante betalingen. In dit kader is een onderzoeksopdracht uitgezet naar de vraag hoe het betaalgedrag van de consument door middel van

² ‘Het Rapport Pin-arm’: CG-Raad en Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen

voorlichting en het geven van prikkels kan worden beïnvloed. Het onderzoek wordt uitgevoerd door Centerdata. De resultaten komen aan de orde in het MOB.

Storingen in het betalingsverkeer

In de laatste maanden van 2011 en in januari 2012 is een aantal storingen in het betalingsverkeer opgetreden. De storingen betroffen pinstoringen en storingen bij internetbetalingen. In het Convenantteam (overleg tussen banken en toonbankinstellingen) worden mogelijke oplossingen besproken om het aantal storingen te reduceren en een alternatief te bieden wanneer een storing optreedt. Het MOB monitort de voortgang en zal een discussiebijeenkomst organiseren waarbij de WME-leden, de Betaalvereniging en oversight DNB worden uitgenodigd om te bespreken wat er wordt gedaan om de kans op storingen te verkleinen, wat er wordt gedaan indien wel een storing plaatsvindt en welke handhavingsmogelijkheden er zijn.

Nieuwe betaalvormen

Het MOB zal de in hoog tempo komende nieuwe betaalvormen, namelijk betalen en bankieren via mobiele apparaten en andere nieuwe internetbetaalmethodes, onderzoeken en analyseren waar adviezen nodig zijn. Elke nieuwe betaalvorm brengt zijn eigen, nieuwe risico's mee. Daarbij vervagen de grenzen steeds meer tussen de online-wereld en offline-wereld, zoals het betalen van een product of dienst in de winkel via de mobiele telefoon. Het is zaak dat consumenten en (web)winkeliers bekend zijn met de mogelijke risico's en waar nodig daarop inspelen.

Cybercrime

Digitale fraude via internet, door bijvoorbeeld phishing, malware of op grote schaal stelen van betaalgegevens (bijv. database met creditcardgegevens) blijft groeien. Het raakt zowel consumenten, banken, als ondernemers zoals webwinkeliers. Het MOB zal de samenwerking tussen alle betrokken partijen steunen in maatregelen tegen deze digitale financiële criminaliteit.

BIJLAGE 1 Missie en organisatiestructuur MOB

Missie en taakopdracht

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 (bijv. gezamenlijke campagnes om gebruik efficiënte betaalproducten te stimuleren);
- tijd te reserveren voor een open en vrije gedachtewisseling met betrekking tot beleidsvraagstukken in het betalingsverkeer.

Samenstelling MOB

Het MOB is breed samengesteld en bestaat uit instanties die aanbieders en gebruikers van het betalingsverkeer vertegenwoordigen. De Nederlandsche Bank zit het MOB voor en verzorgt tevens de secretariaatsfunctie. Het MOB komt twee keer per jaar bijeen.

Deelnemers:

ANBO voor 50-plussers
Centrale Samenwerkende Ouderenorganisaties
Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland
Consumentenbond
Detailhandel Nederland
Gebruikersplatform Betalingsverkeer
Koninklijke Horeca Nederland
MKB-Nederland
Nederlandse Vereniging van Banken
Nederlandse Thuiswinkel Organisatie
Vereniging Nederlandse Petroleum Industrie
Viziris

Waarnemers:

Ministerie van Financiën
Ministerie van Economische Zaken

Currence

Procedure deelname MOB

Instellingen en organisaties kunnen een aanvraag indienen om deel te nemen aan het MOB.

Deelnemer kunnen zijn organisaties of instellingen die:

- *optreden namens vragers of aanbieders in het betalingsverkeer*; dat wil zeggen die de belangen vertegenwoordigen van een bepaalde achterban (banken, ondernemers als aanbieder, consumenten, specifieke of kwetsbare groepen, ondernemers als afnemers);
- *representatief* zijn, dat wil zeggen:
 - koepelorganisaties/brancheorganisaties die een achterban in het betalingsverkeer vertegenwoordigen;
 - groepen die in dit verband al elders vertegenwoordigd zijn in meer algemene zin maar niet ten aanzien van het specifieke belang dat zij vertegenwoordigen;
- *een professionele bijdrage* leveren aan het tot stand brengen van maatschappelijk efficiënt ingericht betalingsverkeer. Deze bijdrage moet blijken uit:
 - inbreng van expertise in de werkgroepen;
 - een professionele/beleidsmatige/inhoudelijke bijdrage aan het overleg.

Ook kunnen er waarnemers deelnemen aan het MOB. Voor waarnemers geldt dat zij, gelet op de maatschappelijk relevante positie die zij vervullen en de taakopdracht die zij in het betalingsverkeer hebben:

- een *beleidsmatig* belang dienen te hebben om als waarnemer deel te nemen in het MOB; en
- indien nodig, *inbreng leveren* om zodoende de doelstelling van het MOB – maatschappelijk efficiënt betalingsverkeer - te ondersteunen.

Organisaties die zich wensen aan te melden bij het MOB dienen dit schriftelijk te doen bij de voorzitter van het MOB, met een onderbouwing waarom vertegenwoordiging of deelname als waarnemer in het MOB gerechtvaardigd is. Een verzoek tot een beslissing over deelname wordt voorbereid door de kerngroep van het MOB die als taak heeft de voortgang van de MOB activiteiten te bewaken en de coördinatie daarvan te verzorgen. Over verzoeken tot deelname beslist de voorzitter.

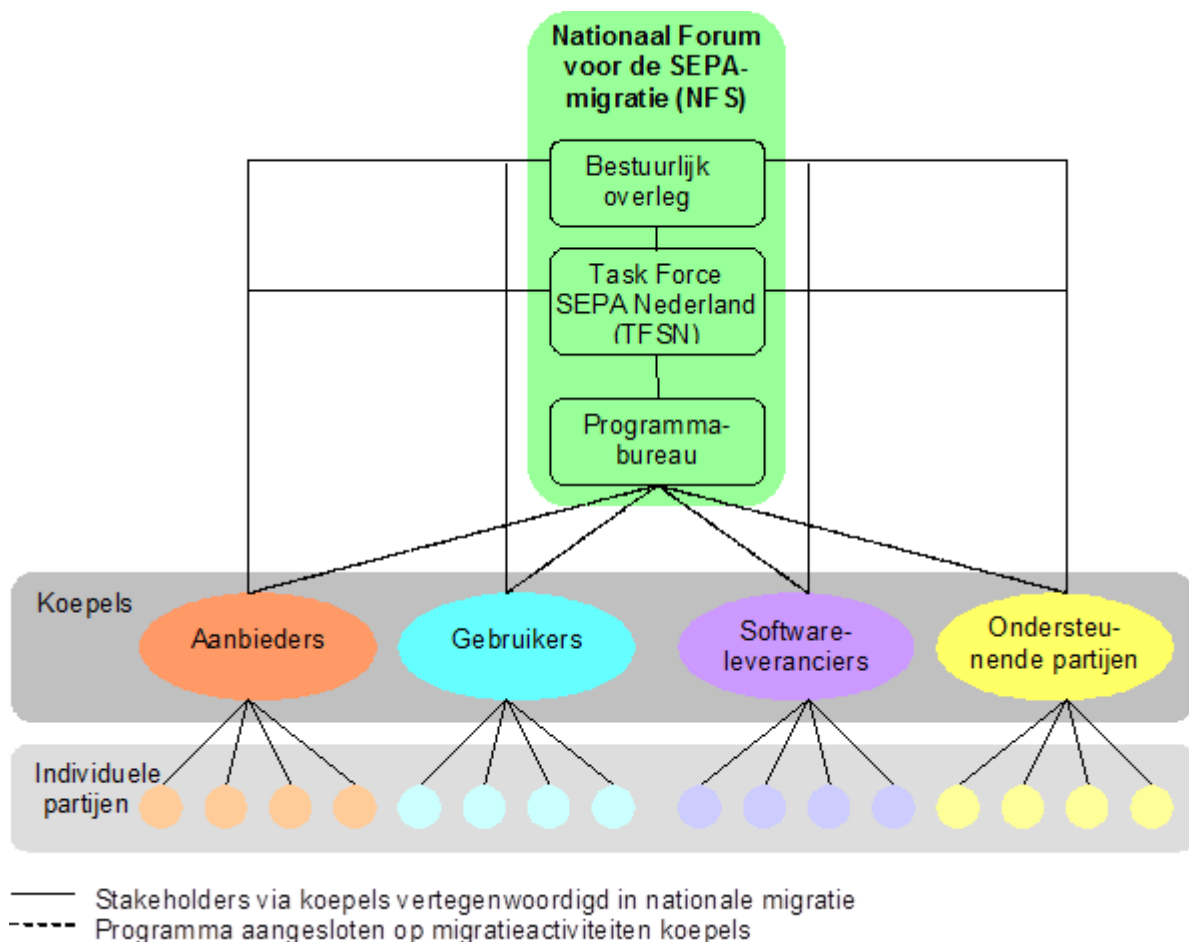
Werkgroepen

De taken van het MOB zijn verdeeld over vier werkgroepen.

- De *Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid* heeft als taak te bezien hoe de fysieke toegankelijkheid en bereikbaarheid van het betalingsverkeer voor consumenten en ondernemers gewaarborgd en verbeterd kan worden.
- De *Werkgroep Maatschappelijke Efficiency* beziet, mede in het licht van technologische en maatschappelijke ontwikkelingen, hoe de maatschappelijke efficiency in het betalingsverkeer kan worden verbeterd. Gekeken wordt naar kostenstructuren en effectiviteit van prikkels voor efficiënt betaalgedrag.
- De *Werkgroep Veiligheid* heeft als taak te bezien hoe de veiligheid van het betalingsverkeer gewaarborgd kan worden, mede in het licht van het vergroten van de maatschappelijke efficiency. Het werkteerrein betreft zowel de persoonlijke veiligheid als de veiligheid van betaalproducten.
- De *Werkgroep Statistiek* heeft als opdracht het structureel verzamelen en publiceren van cijfermatige niet-concurrentiegevoelige gegevens over het Nederlandse betalingsverkeer.

BIJLAGE 2 Organisatie van de SEPA-migratie in Nederland

Onderstaand organogram geeft van de SEPA-migratie in Nederland weer. Het Nationaal Forum voor de SEPA-migratie (NFS) is opgericht door de stakeholders uit de girale betaalketen om de migratie van het Nederlandse betalingsverkeer naar Europees betalingsverkeer soepel, efficiënt en succesvol te laten verlopen. Leden van het NFS zijn koepelorganisaties van aanbieders en gebruikers van betalingsdiensten, leveranciers van softwarepakketten voor de verwerking van betalingen en migratie-ondersteunende partijen. Het NFS komt bijeen op bestuurlijk en op technisch niveau (in de Task Force SEPA Nederland – TFSN) om afspraken te maken over de voorbereiding, afstemming en uitvoering van de migratie. Het bij DNB gevestigde SEPA-programmabureau ondersteunt het NFS, onder andere door de voortgang van de migratie te monitoren, eventuele substantiële maatschappelijke migratieproblemen te signaleren en bij te dragen aan de oplossing hiervan. Hiertoe houdt het Programmabureau een lijst bij met migratie-issues aangedragen door de verschillende stakeholders.



Zoals afgesproken in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer is elke individuele aanbieder, gebruiker, softwareleverancier en migratie-ondersteunende partij zelf verantwoordelijk om tijdig gereed te zijn voor SEPA, binnen de kaders die worden gesteld door de relevante wetgeving en de

afspraken gemaakt in het Forum. Afgesproken is ook dat koepels vertegenwoordigd in het Forum een regiefunctie vervullen bij de migratie van hun achterban. Zij dragen er bovendien zorg voor dat het Forum goed aangesloten is bij de migratie-activiteiten van hun achterban. Ten slotte dragen zij de afspraken gemaakt in het Forum actief uit naar hun achterbannen.

De volgende organisaties nemen deel aan het NFS:

ANBO

Betaalvereniging Nederland

Centrale Samenwerkende Ouderenorganisaties

Chronisch Zieken en Gehandicapten Raad

Consumentenbond

Currence

De Nederlandsche Bank

Detailhandel Nederland

Equens

Gebruikersplatform Betalingsverkeer

ICT~Office

Koninklijke Horeca Nederland

Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie

Ministerie van Financiën

MKB-Nederland

Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants

Nederlandse Thuiswinkel Organisatie

Nederlandse Vereniging van Banken

Pensioenfederatie

Verbond van Verzekeraars

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Vereniging Nederlandse Petroleum Industrie

Viziris

VNO-NCW

Het NFS wordt ondersteund door het Programmabureau SEPA Nederland. Het Programmabureau is te bereiken via email: ProgrammabureauSEPA@dnb.nl en telefoonnummer: 020-5242552.

BIJLAGE 3 Statistische informatie betalingsverkeer in Nederland

A. Infrastructuur betalingsverkeer

Tabel A1										
Aantallen jaarultimo	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Centrale bank										
kantoren	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
Banken										
banken	102	102	103	103	99	95	93	88	81	77
bankkantoren ¹	3.121	2.877	2.980	3.452	3.469	3.560	3.473	3.186	2.917	2.700
overige kantoren & geldpunten ²	1.490	1.617	1.368	807	660	546	878	810	1.100	1.174
Overige in Nederland geregistreerde aanbieders van betaaldiensten										
creditcardmaatschappijen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
elektronischgeldinstellingen ³	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2
aantal betaalinstellingen ⁴								0	3	23

Bron: DNB en banken

- 1 Algemene en Coöperatieve banken. Begin nieuwe reeks per 2005 als gevolg van Rapportage Nieuwe Stijl. Vanaf dan zijn hier de postkantoren en agentschappen opgenomen.
- 2 Geregistreerde geldtransactiekantoren, geldpunten en tot 2005 tevens de postkantoren en postagentschappen.
- 3 Vanaf 2007 register Wft.
- 4 Met ingang van 1 november 2009 is in de Wet op financieel Toezicht (Wft) de Richtlijn betaaldiensten (PSD) geïmplementeerd. In de PSD is ook een mogelijkheid opgenomen voor een nieuwe type betaaldienstverlener: de betaalinstelling.

Tabel A2

Aantal (mln) waarde (€ mrd)	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Equens 1										
Aantal transacties	2.631,7	2.785,6	2.940,8	3.083,7	3.332,4	3.593,3	3.823,2	4.057,9	4.275,7	3.819,8
Waarde transacties	1.655	1.760	1.817	1.922	2.098	2.035	1.992	1.935	1.984	2.030
CCVpay										
Aantal transacties	46	43	44	42	42	45	59	84	133	195
Waarde transacties	2,25	2,39	2,82	2,79	3,01	3,44	5,31	5,16	7,96	11,60
TOP/TARGET2 2										
Aantal transacties	4,5	4,7	4,8	4,5	4,5	7,1	9,0	8,6	7,9	8,3
Waarde transacties	20.802	21.360	23.520	24.443	25.286	30.619	40.569	73.476	77.458	79.204

Bron: Equens (voorheen Interpay), CCV en DNB

1 De productiegegevens van Equens zijn exclusief gastgebruiktransacties van geldautomaten en buitenlandse transacties

2 Op 18 februari 2008 is TOP overgegaan in TARGET2

Vanaf 1 jan 2009 hanteert de ECB een nieuwe definitie voor transacties volgens het statistical framework TARGET2

Tabel A3

Aantallen	2002	2003	2004	2005 ¹	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Pinnen										
geldautomaten	7.530	7.556	7.889	7.446	8.114	8.546	8.654	8.506	7.919	7.799
betaalautomaten PIN	177.168	186.272	194.966	206.392	214.474	223.981	234.389	244.240	258.585	279.612
pinpassen (in mln)	21,6	21,7	22,0	25,4048	25,5	25,3	25,2	24,4	24,4	24,4
Chippen										
betaalautomaten chip ²	164.863	180.106	192.255	98.386	105.052	99.364	88.704	82.200	68.266	42.509
chipknippen (in mln)	17,3	17,6	18,0	17,5	18,2	18,1	18,2	24,1	23,8	24,0
oplaadpunten chipknip ³	4.258	5.062	5.401	4.054	4.154	4.192	4.187	4.134	3.763	2.905
Creditcards										
creditcards (in mln)	5,1	5,7	5,8	6,1	6,3	6,1	5,8	5,8	6,0	6,0

Bron: DNB, banken, Currence (voorheen Interpay) en creditcardmaatschappijen

1 Begin nieuwe reeks per 2005 als gevolg van Rapportage Nieuwe Stijl.

2 Vanaf 2005 Actieve combi- en Chip-only automaten; voordien de gecontracteerde Combi automaten.

3 Opschoning bestand in 2001 (oplaadpunten die zijn opgeheven of de laatste 2 maanden van 2001 niet actief zijn geweest)

B. Gebruik van betaalmiddelen

Tabel B1											
Miljoenen	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
Giraal (betalen op afstand) 1	2.208	2.272	2.316	2.374	2.557	2.644	2.751	2.829	2.942	3.018	
overschrijvingen (excl. iDEAL)	1.261	1.271	1.264	1.315	1.413	1.452	1.498	1.512	1.563	1.584	
<i>wv acceptgiro</i>	241	231	217	231	209	209	205	195	187	177	
incasso-opdrachten	947	1.001	1.051	1.059	1.139	1.177	1.226	1.272	1.310	1.340	
Online betaalmethoden				0	4,4	14,9	27,9	45,4	68,8	93,9	
iDEAL transacties				0	4,4	14,9	27,9	45,4	68,8	93,9	
Toonbank (niet-contant)	1.186	1.296	1.407	1.510	1.647	1.797	1.969	2.158	2.370	2.501	
pinnen	1.069	1.157	1.247	1.334	1.451	1.588	1.756	1.946	2.154	2.285	
chippen	87	109	127	147	165	175	176	177	178	177	
creditcard 2	31	30	33	30	32	34	37	35	37	39	
cheques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Totaal niet-contant betalen	3.394	3.568	3.723	3.884	4.204	4.442	4.721	4.987	5.312	5.518	
Chartaal											
opname geldautomaat 3	493	494	484	471	475	469	473	455	434	437	
opname balie 1				16	14	13	12	10	7	6	

Bron: DNB, banken, Currence, creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen

Tabel B2

Miljarden euro's	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Giraal (betalen op afstand) ¹	3.551	3.926	4.559	5.270	5.782	5.936	5.851	5.584	5.687	5.633
overschrijvingen (excl. iDEAL)	3.364	3.714	4.340	5.039	5.527	5.664	5.548	5.303	5.394	5.329
<i>wv acceptgiro</i>	48	47	46	53	54	59	62	62	67	71
incasso-opdrachten	188	211	219	231	254	270	301	278	289	297
Online betaalmethoden				0,0	0,4	1,2	2,3	3,4	5,1	6,9
iDEAL transacties				0,0	0,4	1,2	2,3	3,4	5,1	6,9
Toonbank (niet-contant)	54	58	61	63	68	74	80	80	86	87
pinnen	51	54	57	60	64	70	75	76	81	83
chippen	0,2	0,3	0,4	0,4	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
creditcard ²	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
cheques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal niet contant betalen	3.606	3.983	4.620	5.333	5.850	6.010	5.930	5.664	5.773	5.720
Chartaal										
opname geldautomaat ³	53	51	51	55	55	56	55	54	52	52
opname balie ¹				16	15	16	16	11	6	5

Bron: DNB, banken, Currence (voorheen Interpay), creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen

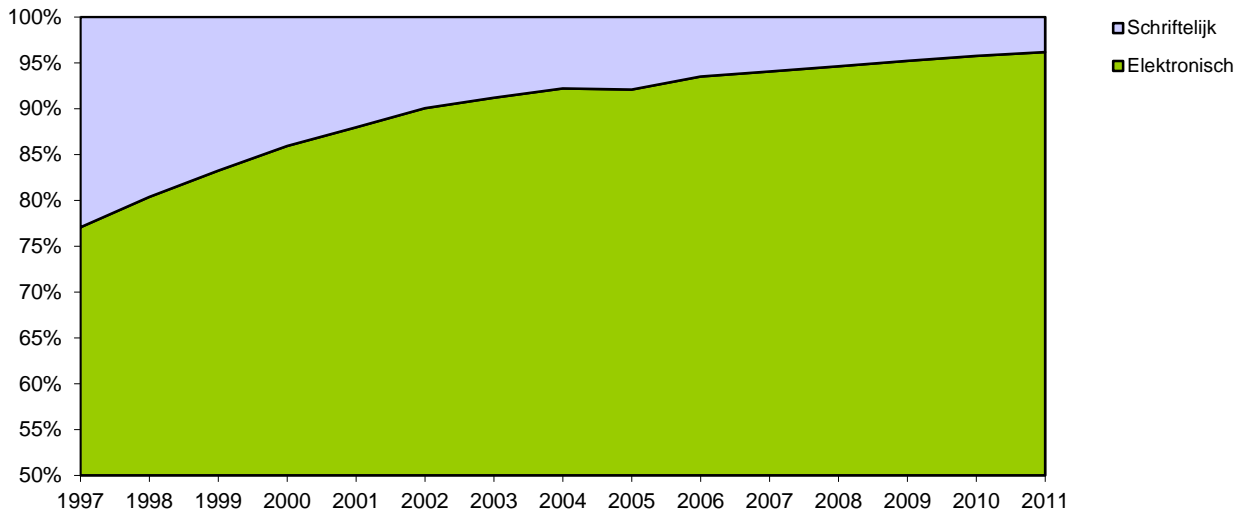
¹ Begin nieuwe reeks per 2005 als gevolg van Rapportage Nieuwe Stijl. Giraal is incl. iDEAL

² Gebruik Nederlandse kaarthouders in Nederland.

³ Geldopnames van Nederlandse kaarthouders met credit- en debetkaart in Nederland

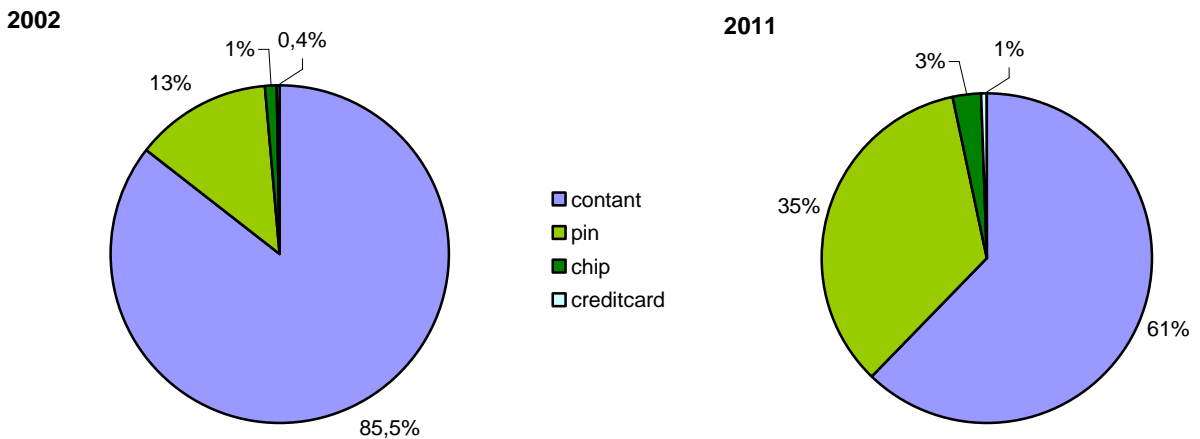
C. Efficiency betalingsverkeer

Percentage transacties in het totaal volume



Toelichting: Uitgangspunt bij deze papierratio is de maatschappelijke efficiency. Deze ratio wordt berekend als het aandeel van het totale aantal overschrijvingsformulieren en acceptgiro's in het totaal aantal schriftelijke en elektronische overboekingen

Aandeel in totaal aantal toonbanktransacties



BIJLAGE 4 Lijst van gebruikte afkortingen

BIC	Bank Identifier Code
CAMT	Bank to Customer Cash Management rapportering (afgekort CAMT)
CMI	Centraal Meld- en Informatiepunt Identiteitsfraude
CRM	Customer relationship management
DNB	De Nederlandsche Bank
DDOS	Distributed denial-of-service aanvallen (ddos-aanvallen)
ECB	Europese Centrale Bank
ECTF	Electronic Crime Task Force
EER	Europese Economische Ruimte
EMV	Europay, MasterCard, VISA
EPC	European Payments Council
ERP	Enterprise Resource Planning
EU	Europese Unie
GOVERT	Het Computer Emergency Response Team (CERT) van de Nederlandse overheid
GSN	Geldservice Nederland
IBAN	International Bank Account Number
ISO	International Organization for Standardization
LVKK	Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen
MOB	Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer
NFS	Nationaal Forum SEPA-migratie
NVB	Nederlandse Vereniging van Banken
PAIN	Pain.001.001.02 is de huidige versie credit transfer message
SEPA	Single Euro Payments Area
SCT	SEPA Credit Transfer
SDD	SEPA Direct Debit
TFSN	Task Force SEPA Nederland
UWV	Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten
WME	Werkgroep Maatschappelijk Efficiëntie
WTB	Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (MOB)
WV	Werkgroep Veiligheid (MOB)
XML	Extensible Markup Language

BIJLAGE 5 Bibliografie

MOB-Publicaties 2011

[MOB Derde SEPA migratiemonitor, juli 2011 \(PDF: 187,4 Kb\)](#)

[MOB Vierde SEPA migratiemonitor, najaar 2011](#)

[Grensoverschrijdend betaalgedrag door Nederlanders in 2010](#)

[Het betaalgedrag van Nieuwe Nederlanders in winkels](#)

[DNB onderzoek Contante betalingen geteld 2010 \(PDF: 2 Mb\)](#)

[Tips voor webwinkeliers veiligheid creditcardbetalingen op internet, MOB, november 2010](#)

[Inzicht in de wereld van creditcards](#)

[Rapportage Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer 2010](#)

[Creditcards acceptatie en gebruik van toeslagen door winkeliers](#)

[Voorkeuren en gewoontes: Hoe betalen nieuwe Nederlanders in winkels en op afstand?](#)

Websites

www.allesoverbetalen.nl

www.consumentenbond.nl

www.nvb.nl

www.dnb.nl/betalingsverkeer/mob/index.jsp (de MOB-pagina's)

www.dnb.nl/betalingsverkeer/sepa/index.jsp (SEPA-pagina's DNB)

www.ibanbicservice.nl

www.sepanl.nl

www.currence.nl

www.dedetailhandel.nl

www.digibewust.nl

www.dnb.nl

www.ecb.int

www.efficientbetalen.nl

www.govcert.nl

www.laatjeniethacken.nl

www.mkb.nl

www.thuiswinkel.org

www.anbo.nl

www.cg-raad.nl

www.viziris.nl

www.hetnieuwepinnen.nl
www.veiligbankieren.nl
www.veiliginternetten.nl
www.cmi-identiteitsfraude.nl
www.wordgeenmoneymule.nl
www.3xkloppen.nl
www.overopIBAN.nl
www.betalvereniging.nl