

Rapportage Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer 2013



Rapportage aan de Minister van Financiën
April 2014

Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer



Nationaal Forum SEPA-migratie

1. Inhoudsopgave

| | | |
|----|--|----|
| 1. | Inhoudsopgave..... | 3 |
| 2. | Voorwoord..... | 5 |
| 3. | Resultaten 2013..... | 7 |
| | Nederland over op IBAN | 7 |
| | Consumenten en MKB in 2013 tevreden over bereikbaarheid betaaldiensten | 7 |
| | Ontwikkeling nieuwe overschrijvingsformulieren..... | 7 |
| | Daling fraudecijfers | 8 |
| | Uniforme veiligheidsregels betalingsverkeer | 8 |
| | In Nederland is sprake van een robuust betalingsverkeer | 8 |
| 4. | Invoering SEPA in Nederland | 9 |
| | Nederland is over op de SEPA-standaarden..... | 9 |
| | Samenwerking in het NFS..... | 10 |
| | Aanpak van migratie-issues..... | 11 |
| | Invoering Europese incasso complex..... | 12 |
| 5. | Toegankelijkheid en bereikbaarheid | 14 |
| | Consumenten en MKB in 2013 tevreden over bereikbaarheid betaaldiensten | 14 |
| | Telefonisch bankieren | 16 |
| | SEPA overschrijvingsformulieren | 17 |
| 6. | Efficiency | 19 |
| | Aanbeveling van de Europese Commissie over wettig betaalmiddel | 19 |
| | Robuustheid van het elektronisch betalingsverkeer | 19 |
| | Stimuleren van elektronisch betalen | 20 |
| | Evaluatie-activiteiten | 21 |
| | Betalen in Nederland..... | 21 |
| | Betaalbaarheid contant-gelddistributie vergt meer efficiency | 23 |
| 7. | Veiligheid | 24 |
| | Fraudecijfers en maatregelen..... | 24 |
| | Uniforme veiligheidsregels betalingsverkeer | 24 |
| | Ontwikkelingen vals geld..... | 25 |
| 8. | Prioriteiten 2014..... | 27 |
| | Afronding SEPA migratie in Nederland | 27 |
| | Toegankelijk betaalautomaten | 27 |
| | Efficiency | 27 |
| | Veiligheid | 28 |

| | |
|---|----|
| BIJLAGE 1 Missie en organisatiestructuur MOB | 29 |
| Missie en taakopdracht..... | 29 |
| Samenstelling MOB..... | 29 |
| BIJLAGE 2 Organisatie van de SEPA-migratie in Nederland..... | 31 |
| BIJLAGE 3 Statistische informatie betalingsverkeer in Nederland | 32 |
| A. Gebruik van betaalmiddelen | 34 |
| BIJLAGE 4 Lijst van gebruikte afkortingen | 35 |

2. Voorwoord



In 2013 is de migratie naar de *Single Euro Payments Area* (SEPA) in Nederland succesvol verlopen. Dit is met name te danken aan de goede samenwerking tussen alle verschillende partijen in het Nationaal Forum SEPA-migratie (NFS). Het Europese besluit tot een extra overgangperiode tot 1 augustus 2014 bleek dan ook voor de Nederlandse marktpartijen niet of nauwelijks nodig. De beperkte groep vooral kleinere bedrijven en andere organisaties die nog niet over waren is gemaand om nu snel te migreren. Want 1 augustus 2014 houden de mogelijkheden om nog met de oude technische bestandsformaten betalingen te doen echt op. Ook stopt dan de eveneens verlengde mogelijkheid voor consumenten om nog de oude bankrekeningnummers in te voeren in het internetbankieren. IBAN is dan altijd verplicht. In goed overleg tussen betrokken partijen en ook de Minister van Financiën is besloten om voor goede doelen een consumentvriendelijke oplossing in het internetbankieren te realiseren om tot uiterlijk 1 februari 2016 de mogelijkheid te blijven bieden geld over te maken door het gebruik van korte rekeningnummers.

De Europese betaalruimte zal in de toekomst ook daadwerkelijk benut moeten gaan worden om op Europese schaal het betalingsverkeer veiliger en efficiënter te maken. Kansen zijn er nog volop. Denk aan het invoeren van elektronisch gegeven mandaten voor automatische incasso ('e-mandates), het versnellen van de verwerking van betalingen van consumenten en bedrijven, en het contactloos betalen met betaalpas of mobiele telefoon. Het Europees wordende speelveld zal ook het belang van Europees overleg doen toenemen, met name in de op te richten European Retail Payments Board. Het is zaak dat het MOB een goede aansluiting vindt bij deze Board.

De toegankelijkheid en bereikbaarheid van het betalingsverkeer dient gewaarborgd te blijven. In de 'Bereikbaarheidsmonitor 2013' is tot mijn tevredenheid geconcludeerd dat er geen aanwijzingen zijn op grond waarvan blijkt dat er in Nederland sprake is van een generiek toegankelijkheids- of bereikbaarheidsprobleem. Wel is geconstateerd dat de tevredenheid van mensen met een functiebeperking over de afstand tot bankkantoor en geldautomaat is teruggelopen. Met name over de huidige en toekomstige ontwikkeling en spreiding van geldautomaten zijn er enige zorgen. Het MOB zal hier dan ook dit jaar speciale aandacht besteden, en waar nodig maatregelen voorstellen om een goede bereikbaarheid op dit vlak te verzekeren.

Door goede voorlichting en effectieve maatregelen is het afgelopen jaar de schade als gevolg van fraude met internetbankieren sterk afgenomen. Zorgelijk blijft, dat ondanks deze goede ontwikkelingen, criminelen nog steeds veel pogingen ondernemen om fraude te plegen. Fraude met internetbankieren kent verschillende verschijningsvormen. De twee belangrijkste zijn 'malware' en 'phishing'. Het afgelopen jaar is malware, kwaadaardige software, het grootste probleem gebleken. Bij het probleem 'phishing' is echter opgevallen dat de criminelen zich nu richten op het sturen van e-mails ten tijde van bijzondere incidenten, zoals tijdens de *Distributed Denial of Service*-aanvallen in het voorjaar van 2013 en de berichtgeving over het uitstel van de overgang op IBAN. Daarmee speelden zij in op actuele zaken in het betalingsverkeer. Het blijft dus zaak om hier de volle aandacht aan te blijven geven. Ook zal het komende jaar speciale aandacht besteed worden aan identiteitsfraude en de veiligheid van mobiel en contactloos betalen.

Wanneer we de efficiency van het Nederlandse betalingsverkeer nog verder willen verbeteren zal, naast het verder stimuleren van pinbetalingen, verder gewerkt moeten worden aan een zo'n hoog als mogelijke beschikbaarheid van het internetbankieren, iDEAL en de pinbetaling. Dat betekent niet alleen een verdere verbetering van de systemen, maar ook een verhoging van de veiligheid van de systemen. Banken hebben hier al flinke stappen in gezet en gaan hier in 2014 verder mee. Het MOB zal deze stappen evalueren.

Frank Elderson
Voorzitter

3. Resultaten 2013

NEDERLAND OVER OP IBAN

Nederland maakt sinds 1 februari 2014 deel uit van de gemeenschappelijke Europese betaalmarkt (SEPA). Een van de grootste operaties in het betalingsverkeer ooit. Bedrijven en consumenten zijn overgegaan op het gebruik van IBAN, de Europese overschrijving en de Europese incasso. De nationale SEPA-strategie van nauwe coördinatie en afstemming binnen Nederland in het Nationaal Forum SEPA-migratie (NFS) heeft goed gewerkt. In 2013 zijn door het NFS ruim 20 migratie-issues behandeld en opgelost. In NFS-verband is overeengekomen dat de restgroep van bedrijven (maximaal zo'n 5%) die begin 2014 nog in de oude betaalformaten werkt, zo snel mogelijk naar SEPA zal overgaan.

CONSUMENTEN EN MKB IN 2013 TEVREDEN OVER BEREIKBAARHEID BETAALDIENSTEN

Het MOB constateert in de november 2013 gepubliceerde 'Bereikbaarheidsmonitor 2013' dat er geen aanwijzingen zijn op grond waarvan blijkt dat er in Nederland sprake is van een generiek toegankelijkheids- of bereikbaarheidsprobleem. Ondanks de rationalisering van de fysieke bancaire betaalinfrastructuur (bankkantoren en geldautomaten) zijn de meeste mensen in 2013 even tevreden over bank- en betaaldiensten als in 2010. Wel is geconstateerd dat de tevredenheid van mensen met een functiebeperking over de afstand tot bankkantoor en geldautomaat is teruggelopen.

ONTWIKKELING NIEUWE OVERSCHRIJVINGSFORMULIEREN

De komst van SEPA vereist aanpassingen in het Nederlandse overschrijvingsformulier. Tijdens de ontwikkeling van nieuwe formulieren zijn er binnen het MOB zorgen gerezen over de keuze voor moeilijk leesbare kleurstellingen, lettergrootte en (uniforme) indeling van de nieuwe overschrijvingsformulieren. In samenwerking met de Oogvereniging en de Seniorenorganisatie ANBO hebben banken binnen de randvoorwaarden voor optische leesbaarheid, sterk verbeterde leesbare overschrijvingsformulieren ontwikkeld. Dit zorgpunt is hiermee naar tevredenheid opgelost.

DALING FRAUDECIJFERS

De schade als gevolg van fraude met internetbankieren en de schade als gevolg van skimming zijn in 2013 beide sterk gedaald. Door steeds geavanceerdere systemen voor transactiemonitoring aan de zijde van banken kan het overgrote deel van de internetfraude tijdig worden herkend en voorkomen. De daling van de skimmingschade in het afgelopen jaar is voor een groot deel het resultaat van ‘geoblocking’, wat betekent dat de magneetstrip op de betaalpas standaard is uitgeschakeld voor gebruik buiten Europa. De consument kan er zelf voor kiezen deze functionaliteit weer ‘aan’ te zetten (in de regel via zijn internetbankieren), bijvoorbeeld als de consument buiten Europa op vakantie gaat.

UNIFORME VEILIGHEIDSREGELS BETALINGSVERKEER

De Consumentenbond heeft in de vergaderingen van het MOB aandacht gevraagd voor de onduidelijkheid die er onder consumenten leefde over de diverse veiligheidsregels van banken. Banken hanteerden verschillende regels voor veilig elektronisch bankieren en –betalen. De NVB heeft met de Consumentenbond deze verschillende regels geharmoniseerd; onderlinge verschillen en verouderde regels zijn hierbij geschrapt. Dit heeft geresulteerd in de ‘Uniforme veiligheidsregels particulieren’ waarin voor consumenten op consistente en transparante wijze de veiligheidsregels voor elektronisch bankieren en –betalen zijn geformuleerd. Als consumenten deze regels naleven dan kunnen zij erop rekenen dat zij het bedrag vergoed krijgen dat zonder hun toestemming van hun rekening is gehaald.

IN NEDERLAND IS SPRAKE VAN EEN ROBUUST BETALINGSVERKEER

Naar aanleiding van verstoringen in het betalingsverkeer in april 2013, die tot maatschappelijke overlast en onrust hebben geleid, is vanuit het MOB een analyse uitgevoerd van alternatieven bij (onverwachte) verstoringen in het betalingsverkeer. Uit deze analyse moest duidelijk worden of er nog alternatieven ontbreken en hoe die eventueel ondervangen kunnen worden om zo de robuustheid van het betalingsverkeer verder te versterken. De uitkomst laat zien dat in Nederland sprake is van een robuust betalingsverkeer. Voor alle bestaande betaalproducten zijn alternatieven beschikbaar of zijn er verschillende methoden (kanalen) waarop de betaling kan worden uitgevoerd. Op drie gebieden wordt actie ondernomen om de beschikbaarheid nog verder te verhogen en om alternatieven te verbeteren.

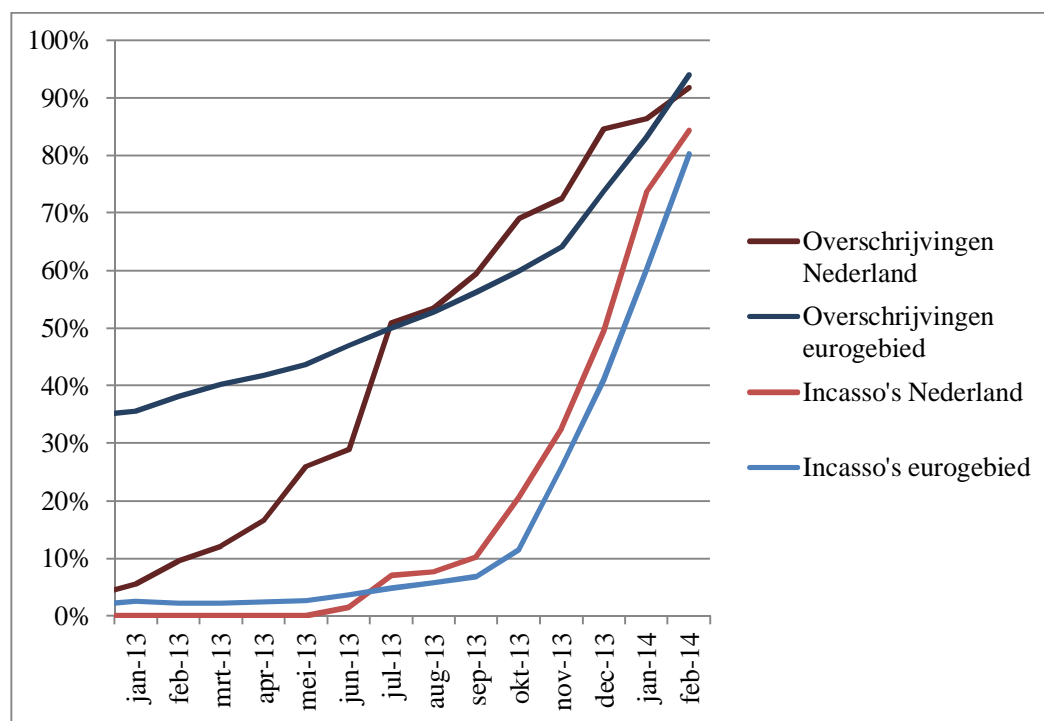
4. Invoering SEPA in Nederland

NEDERLAND IS OVER OP DE SEPA-STANDAARDEN

Op 1 februari 2014 is Nederland onderdeel geworden van de gemeenschappelijke Europese betaalmarkt (SEPA). Bedrijven en consumenten zijn overgegaan op het gebruik van IBAN, de Europese overschrijving en de Europese incasso. De SEPA-migratie in Nederland is vooral in de tweede helft van 2013 flink versneld (zie grafiek 1). In februari 2014 voldeed in Nederland 92% van de overschrijvingen en 84% van de incasso's aan de SEPA-standaarden; in het eurogebied lagen deze cijfers op respectievelijk 94% en 80%.

Grafiek 1: Overgang op SEPA-standaarden

Europese overschrijvingen en incasso's in % van totale aantallen overschrijvingen, respectievelijk incasso's



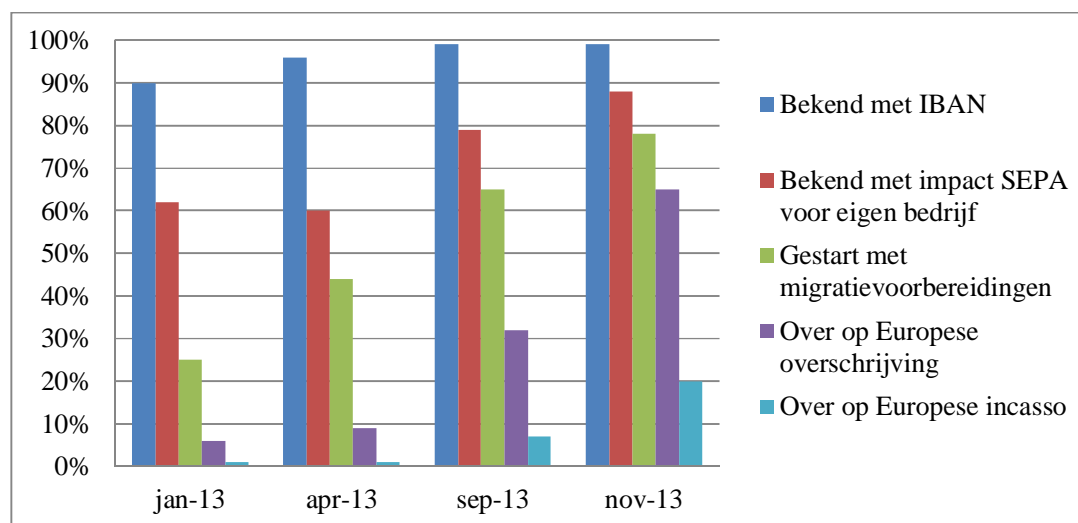
Vanwege tegenvallende migratiecijfers in een aantal lidstaten is op initiatief van de Europese Commissie de SEPA-verordening aangepast zodat een extra overgangstermijn tot 1 augustus 2014 geldt waarin betaaldienstverleners nog betaalopdrachten volgens de nationale standaarden mogen verwerken. In het Nationaal Forum SEPA-migratie (NFS) is overeengekomen dat de restgroep van bedrijven die nog in de oude betaalformaten werkt, zo snel mogelijk naar SEPA zal overgaan. Deze bedrijven zullen vooral door hun bank nadrukkelijk worden gestimuleerd om over te stappen. Het gaat hierbij om ongeveer 60.000 bedrijven (zo'n 5% van het totale aantal bedrijven), voornamelijk MKB.

Eind januari 2014 heeft de minister van Financiën besloten om gebruik te maken van één van de overgangmaatregelen uit de SEPA-verordening, zodat banken tot uiterlijk 1 februari 2016 voor consumenten de nationale rekeningnummers mogen aanvullen tot IBAN (automatische nummerconversie in het internbankieren). Op advies van het NFS zullen de banken van deze mogelijkheid gebruik maken tot 1 augustus 2014. De overgangsperiode wordt beperkt om het aantal onjuiste (of onbedoelde) overboekingen zo klein mogelijk te maken en misbruik van de overgang naar IBAN door cybercriminelen (phishing) zoveel mogelijk te voorkomen. Voor goede doelen wordt binnen de internetbankieromgeving een consumentvriendelijke oplossing gerealiseerd om tot uiterlijk 1 februari 2016 de mogelijkheid te blijven bieden geld over te maken door het gebruik van korte rekeningnummers.

SAMENWERKING IN HET NFS

De overgang naar SEPA was een complex project met veel afhankelijkheden tussen banken, bedrijven, overheidsgebruikers, softwareleveranciers, consumenten en intermediaire partijen. Daarom is gekozen voor een gezamenlijke aanpak via het NFS, met een Nationaal SEPA-migratieplan dat begin 2012 is vastgesteld. De voortgang van de migratie en de voorbereidingen daarop zijn intensief gemonitord. Hoewel de feitelijke migratie minder verspreid was over het jaar dan afgesproken in het migratieplan is het grootste deel van het Nederlandse betalingsverkeer in 2013 gemigreerd naar de SEPA-standaarden. Door vertraging zowel bij banken en softwareleveranciers als bij de zakelijke gebruikers zelf, zijn de meeste grootzakelijke gebruikers niet in de eerste maar in de tweede helft van 2013 overgestapt (tegelijk met de kleinzakelijke gebruikers, die volgens afspraak later zouden migreren).

Grafiek 2: Voortgang SEPA-migratie MKB (% bedrijven)



Hieraan ging bij veel partijen een lang voorbereidingstraject vooraf: al in 2010 waren de meeste grootbedrijven, gemeenten en andere publieke instellingen bezig met de voorbereidingen. Bij het MKB ging de overgang sneller: waar de meerderheid begin 2013 nog niet was begonnen, was in november 2013 65% van het MKB al volledig over op de Europese overschrijving en 20% (ook) op de Europese incasso (zie grafiek 2).

Figuur 1: Over op IBAN-bus



De migratie is vanuit het NFS ondersteund met de Over op IBAN-campagne, die consumenten bekend maakte met IBAN en bedrijven activeerde en ondersteunde bij hun migratie¹. In 2013 was de campagne vooral gericht op het MKB-segment, met specifieke aandacht voor sectoren die nog minder ver gevorderd waren. Conform de campagnedoelstellingen wist eind 2013 ruim 90% van de consumenten wat IBAN is en waar het te vinden is, en wisten bedrijven wat zij moesten doen om over te gaan op SEPA. Binnen de campagne zijn verschillende communicatiemiddelen gebruikt, waaronder TV- en radio commercials, sociale media, de campagnewebsite (www.OveropIBAN.nl), een toolkit voor bedrijven en andere PR-activiteiten. Het Programmabureau SEPA Nederland, banken, koepels en andere partijen hebben voorlichting gegeven over SEPA door middel van onder andere presentaties, webinars en stands op de Week van de Ondernemer en andere beurzen. In september en oktober 2013 heeft de Over op IBAN-bus (zie figuur 1) ondernemersevenementen en gemeenten bezocht om zakelijke gebruikers en consumenten voor te lichten. Goede doelen zijn extra ondersteund, met bijvoorbeeld banners.

AANPAK VAN MIGRATIE-ISSUES

De aan het NFS rapporterende Task Force SEPA Nederland (TFSN) had onder andere als taak om migratie-issues te behandelen en waar mogelijk op te lossen. Gemene deler van de door de TFSN overeengekomen oplossingen is, dat door extra communicatie meer transparantie en vertrouwen is gecreëerd. Soms is geaccepteerd dat niet alle gewenste verbeteringen voor 1 februari 2014 konden

¹ De campagne heeft een bronzen 'Effie-award' gewonnen omdat zij volgens de jury een niet aantrekkelijk onderwerp op een aansprekende wijze onder de aandacht heeft gebracht.

worden opgelost en dat in andere gevallen soms afscheid moest worden genomen van Nederlandse betaalstandaarden.

In 2013 was de gereedheid van de SEPA-infrastructuur van de banken een belangrijk aandachtspunt. Hierbij was sprake van veel verschillende tijdslijnen. In de eerste helft van 2013 hebben banken inzichtelijk gemaakt wanneer de verschillende klantgroepen konden overstappen op welke producten en via welke kanalen. Een tweede aandachtspunt was het niet tijdig gereed zijn van softwarepakketten. Zakelijke gebruikers beschikken over een grote diversiteit aan financieel-administratieve softwarepakketten die aangepast of vernieuwd moesten worden, deels ook bestaande uit oude versies en/of maatwerk. Om gebruikers een goed overzicht te bieden, hebben leveranciers hun opleverplanningen inzichtelijker gemaakt. De gereedheid van de pakketten is door het Programmabureau SEPA gemonitord. Verder bleek bij zakelijke gebruikers onduidelijkheid te bestaan over de technische inregeling van met name de Europese incassoproducten. Koepelorganisaties hebben hun achterban actief geïnformeerd over de complexiteit van dit product en de impact van de SEPA-migratie, onder andere door bijeenkomsten te organiseren en in nieuwsbrieven en/of artikelen aandacht te vragen voor SEPA. Sommige koepelorganisaties hebben aanvullende monitoring uitgevoerd naar de migratiestatus van de eigen achterban en deze inzet heeft zich veelal terugvertaald in een snellere overgang naar SEPA. Daarnaast heeft het Programmabureau SEPA in juni 2013 een LinkedIn-groep ingericht om kennis en ervaringen te delen.

INVOERING EUROPESE INCASSO COMPLEX

De overstap naar de Europese incasso bracht specifieke issues met zich mee. Zo is er een stijging geweest van het aantal geweigerde incasso's, deels veroorzaakt door kinderziektes, maar ook door gewijzigde procedures bij banken (die niet direct SEPA-gerelateerd zijn, maar wel tegelijkertijd zijn ingevoerd). Consumenten en incassanten moeten eraan wennen dat saldotekort eerder leidt tot afwijzing van de transactie. Om de inregeling van de Europese incasso te optimaliseren hebben de banken, onder regie van de Betaalvereniging, een wekelijks issue-overleg met grote incassanten ingericht.

Bij de migratie naar de zakelijke Europese incasso (voor transacties tussen zakelijke partijen) is het ontbreken van de optie om te kunnen storneren een extra complicerende factor. Incassomachtigingen moeten opnieuw moeten worden afgesloten, wat veel administratieve handelingen met zich meebrengt voor incassanten. Ook moeten mandaten geregistreerd worden bij de bank van de betaler (debiteurbank). Hierover zijn aanvullende afspraken gemaakt tussen banken en incassanten (waaronder de ontwikkeling van een standaardformulier), zodat incassanten sneller zekerheid hebben dat het mandaat goed geregistreerd is en dat zij kunnen incasseren.

In november 2013 heeft DNB na uitgebreide consultaties van de NFS-leden ontheffing verleend om de Nederlandse Kansspelincasso tot 1 februari 2016 te kunnen blijven voeren. Doorslaggevend hierbij was een doorbraak in het Europese overleg in september 2013, waardoor er ruimte lijkt te ontstaan voor een Europese consumentenincasso zonder storeringsmogelijkheid.

5. Toegankelijkheid en bereikbaarheid

CONSUMENTEN EN MKB IN 2013 TEVREDEN OVER BEREIKBAARHEID BETAALDIENSTEN

Het MOB constateert in de november 2013 gepubliceerde 'Bereikbaarheidsmonitor 2013' dat er geen aanwijzingen zijn op grond waarvan blijkt dat er in Nederland sprake is van een generiek toegankelijkheids- of bereikbaarheidsprobleem. Het MOB toetst om de drie jaar in hoeverre de generieke bereikbaarheid van betaaldiensten is veranderd ten opzichte van de nulmeting in 2007. De resultaten worden gepubliceerd in de 'Bereikbaarheidsmonitor'. De monitor brengt ontwikkelingen en trends op het gebied van toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten in kaart en richt zich op zowel consumenten en ondernemers. Daarnaast wordt speciale aandacht besteed aan kwetsbare groepen: ouderen, mensen met een functiebeperking, mensen zonder internet en laagopgeleiden/inactieven.

De positieve conclusie uit de Bereikbaarheidsmonitor 2013 is onveranderd ten opzichte van de nulmeting 2007 en de tweede meting in 2010. Ondanks de rationalisering van de fysieke bancaire betaalinfrastructuur (bankkantoren en geldautomaten) zijn de meeste mensen in 2013 even tevreden over bank- en betaaldiensten als in 2010. De MKB-ondernemers zijn nog iets positiever dan de vorige meting in 2010. De in 2010 als aandachtspunt genoemde diensten, waarover de MKB-ondernemers relatief gezien minder tevreden waren, worden in 2013 hoger gewaardeerd (zoals afstortfaciliteiten buiten het kantoor en wisselgeld ophalen zowel in het kantoor als buiten het kantoor). Meer specifiek kijkend naar kwetsbare groepen is te constateren dat de tevredenheid van mensen met een functiebeperking over de afstand tot bankkantoor en geldautomaat is teruggelopen. Er lijkt hiermee een verband te bestaan met de daling van deze voorzieningen. Gemeenten onderschrijven dit en vragen aandacht voor de sluiting van bankkantoren en geldautomaten in met name kleinere gemeenten en kernen. Het MOB zal deze ontwikkelingen nauwlettend monitoren en analyseren, en waar nodig actie ondernemen om de bereikbaarheid van de bancaire voorzieningen te waarborgen.

Over de hele linie waarderen consumenten de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten gemiddeld met het rapportcijfer 7,5, respectievelijk 7,7. Tabel 1 laat de waardering van consumenten zien voor verschillende bank- en betaaldiensten. Op een schaal van 1 tot 10 zijn er geen bankdiensten die onder de onderzochte groepen lager dan 6,7 scoren. Consumenten geven aan de bereikbaarheid van de mobielbankieren app via smartphone of tablet het hoogste cijfer: een 8.

Net als bij de consumenten is aan MKB-ondernemers gevraagd om een rapportcijfer te geven over hun algemene tevredenheid over hun bank en over specifieke betaaldiensten. Het verkregen beeld is dat MKB-ondernemers over het algemeen tevreden zijn over de bereikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van de diensten van hun bank. Banken krijgen van hen gemiddeld een 7,3 voor de bereikbaarheid van betaaldiensten en een 7,4 voor de gebruiksvriendelijkheid. In 2013 is de tevredenheid van de MKB-ondernemers significant toegenomen. In 2010 was er voor zowel de bereikbaarheid als gebruiksvriendelijkheid een 7,1. In de Bereikbaarheidsmonitor 2013 is voor het eerst ook gekeken naar de zakelijke dienstverlening die via internet- en mobielbankieren wordt aangeboden. Ondernemers zijn hier tevreden over en geven een hoge score: zowel bereikbaarheid als gebruikersvriendelijkheid scoren een 7,7.

Tabel 1 Tevredenheid bankdiensten, 2013

Schaal 1-10, resultaten 2010 tussen haakjes

| | Doelgroep | | | | |
|--|---------------|-------------------|----------------------------|------------------|----------------|
| | Geen internet | Functie-beperking | Laag opgeleid/ inactief | 65 jaar en ouder | Controle-groep |
| Bankdienst | | | | | |
| Algemene tevredenheid | 7,7* (8,0) | 7,5 (7,5) | 7,7 (7,8) | 7,6 (7,6) | 7,6 (7,6) |
| Saldo informatie | 7,6 (8,0) | 7,8 (7,8) | 7,8 (8,0) | 7,8 (7,8) | 7,8 (8,1) |
| Overzicht bij, en afschrijvingen | 7,5 (7,9) | 7,8 (7,7) | 7,8 (8,0) | 7,9 (7,8) | 7,9 (7,9) |
| Betaalopdrachten | 7,7 (7,9) | 7,7 (7,7) | 7,9 (8,0) | 7,9 (7,8) | 7,9 (8,0) |
| Gebruiksgemak | 7,5 (7,9) | 7,6 (7,6) | 7,9 (7,9) | 7,8 (7,9) | 7,7 (7,9) |
| Helpdesk van bank/call centre | 7,3 (7,9) | 7,2 (7,1) | 7,6 (7,7) | 7,4 (7,4) | 7,3 (7,2) |
| Beveiligingsprocedure | 7,7 (8,1) | 7,5 (7,7) | 7,7 (7,9) | 7,7 (7,8) | 7,7 (7,7) |
| Bereikbaarheid internetbankieren | 7,5 (7,7) | 7,8 (7,8) | 8,1 (8,2) | 8,1 (7,8) | 7,9 (8,0) |
| Openingstijden | 7,5*(7,8) | 7,2 (7,2) | 7,5 (7,5) | 7,7*(7,5) | 7,2*(6,9) |
| Afstand bankkantoor | 7,1 (7,3) | 6,7*(6,9) | 7,2 (7,4) | 7,2*(7,5) | 7,4 (7,2) |
| Afstand geldautomaat eigen bank | 7,1*(7,6) | 7,0*(7,2) | 7,4 (7,6) | 7,6 (7,7) | 7,7 (7,5) |
| Afstand geldautomaat andere bank | 7,4 (7,5) | 7,3 (7,4) | 7,8 (7,7) | 7,9*(7,6) | 7,7 (7,5) |
| Bereikbaarheid mobilbankieren app via smartphone of tablet | | 7,3 | 7,9 | 7,9 | 8 |

Bron: Bereikbaarheidsmonitor 2013 (* betekent een significant verschil tussen 2010 en 2013 op 5% niveau)

Tabel 2 geeft inzicht in de positionering van betaaldiensten ten opzichte van de andere basisdiensten en de ontwikkeling tussen 2010 en 2013. De gemiddelde Nederlander gaf in 2013 aan betaaldiensten in vergelijking tot andere basisdiensten een relatief hoog cijfer. In 2010 kwam eenzelfde beeld naar voren. Mensen met een functiebeperking en mensen zonder internet zijn in 2013 iets minder tevreden over de betaaldienstverlening (en overige basisdiensten in een gemeente) dan in 2010. Wat MKB-ondernemers betreft, hebben knelpunten betrekking op het afstorten van contant geld, het wisselgeld ophalen in- en buiten het bankkantoor en toename van kosten voor betaaldiensten.

Tabel 2 Vergelijking tevredenheid basisdiensten, 2013

Schaal 1-10, resultaten 2010 tussen haakjes

| Basisdienst | Doelgroep | | | | |
|---|---------------|-------------------|------------------------|------------------|----------------|
| | Geen internet | Functie-beperking | Laag opgeleid/inactief | 65 jaar en ouder | Controle-groep |
| Doen van betalingen en geld opnemen | 7,7 (7,7) | 7,3 (7,6) | 8,2 (8,1) | 8,0 (7,9) | 8,3 (8,1) |
| Een vergunning aanvragen bij de gemeente | 7,1 (7,1) | 6,5 (6,8) | 7,6 (7,1) | 7,5 (7,2) | 7,6 (6,9) |
| Aanvragen van gas, elektriciteit en water | 7,4 (7,5) | 7,0 (7,3) | 7,8 (7,6) | 7,7 (7,6) | 8,1 (7,3) |
| Afsluiten van een verzekering | 7,3 (7,1) | 7,0 (7,3) | 7,8 (7,7) | 7,8 (7,5) | 8,0 (7,7) |
| Boeken van een vakantie | 7,3 (7,3) | 6,9 (7,3) | 8,1 (8,9) | 7,8 (7,6) | 8,2 (7,9) |
| Reizen met openbaar vervoer | 6,7 (6,9) | 6,1 (6,4) | 7,5 (7,2) | 7,2 (7,1) | 7,5 (7,1) |
| Boodschappen doen bij een supermarkt | 7,5 (7,8) | 7,0 (7,4) | 8,3 (8,0) | 8,1 (7,8) | 8,4 (8,1) |
| Bezoek postkantoor | 7,2 (7,5) | 6,3 (7,0) | 8,0 (7,4) | 7,8 (7,6) | 7,9 (7,2) |
| Bezoek huisarts/apotheek | 7,6 (7,9) | 7,4 (7,7) | 8,2 (8,0) | 8,2 (7,9) | 8,2 (7,9) |

Bron: Bereikbaarheidsmonitor 2013

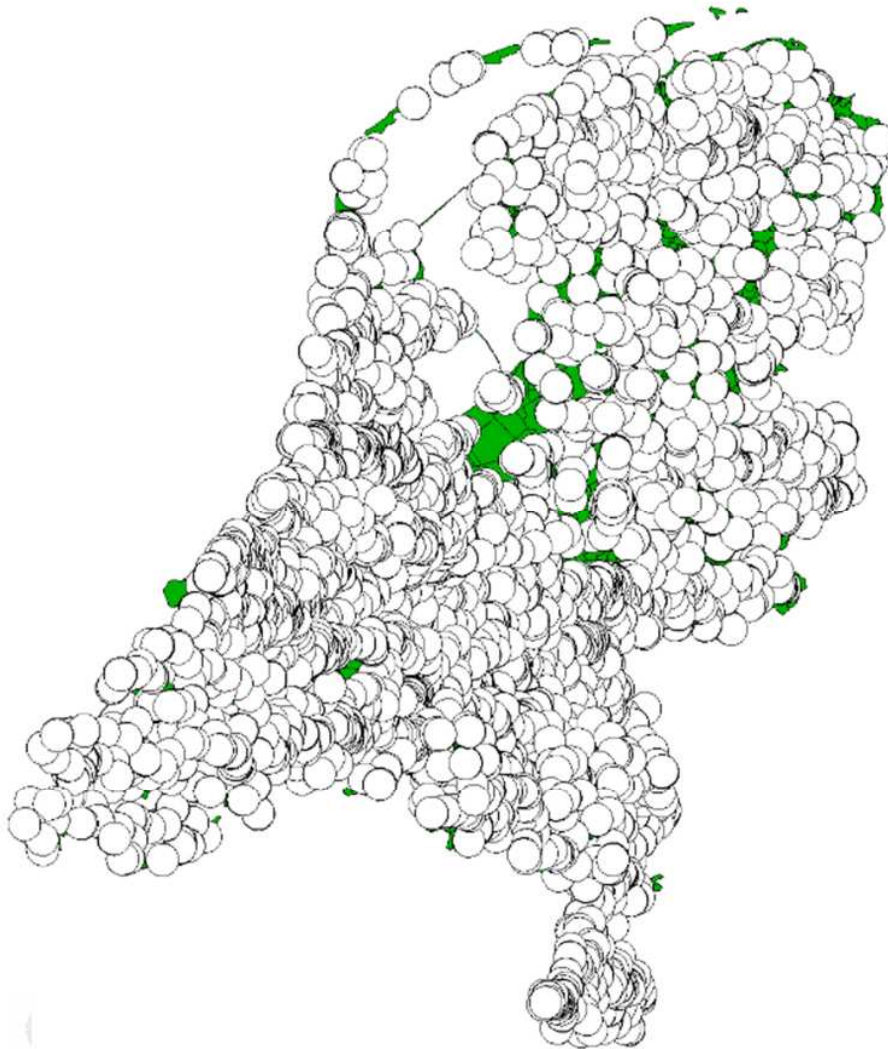
Een analyse van de dekking van de fysieke betalingsverkeerdienstverlening in Nederland (figuur 2.2) laat zien dat in 2013 98,9% (in 2010: 99,7%) van de viercijferige postcodegebieden, en daarmee ook de huishoudens die binnen de postcodegebieden wonen, binnen een hemelsbrede straal van vijf kilometer toegang had tot een fysieke bancaire voorziening (bankkantoor, geldautomaat of andere bancaire voorziening). Als deze uitkomsten worden gerelateerd aan het aantal inwoners in deze viercijferige postcodegebieden, kan worden gesteld dat 99,8% van alle Nederlanders binnen een hemelsbrede straal van vijf kilometer toegang heeft tot een fysieke bancaire voorziening. De huishoudens die buiten een hemelsbrede straal van vijf kilometer van een fysieke bancaire voorziening wonen (de groene gebieden in figuur 2.2), wonen in relatief dunbevolkte gebieden, zoals in polder sen natuurgebieden.

TELEFONISCH BANKIEREN

De positie van telefonisch bankieren na de overgang op het alfanumeriek IBAN is door het MOB reeds in 2009 als zorgpunt benoemd. Er zal altijd een groep van afhankelijke consumenten met een beperking overblijven voor wie internetbankieren, papieren betaalmiddelen en het bezoeken van een bankkantoor simpelweg niet tot de mogelijkheden behoort. Om de ontwikkelingen in dit kanaal in kaart te brengen heeft het MOB indertijd besloten met bancaire kanaalexperts in gesprek te gaan. Het resultaat is dat de banken voor deze selecte groep klanten het zelfstandig regelen van hun betalingsverkeer ook na de invoering van SEPA mogelijk blijven maken. Inmiddels hebben de banken oplossingen geïmplementeerd, waardoor telefonisch bankieren nu ook voor IBAN geschikt is.

Daarmee is deze kwestie naar tevredenheid van het MOB afgerond.

Figuur 2.2 Dekking-spreiding alle fysieke bancaire voorzieningen van 98,9% bankkantoren, ATM's zakelijke afstortfaciliteiten en overige voorzieningen



Bron: Bereikbaarheidsmonitor 2013

SEPA OVERSCHRIJVINGSFORMULIEREN

De komst van SEPA vereist een meer gestandaardiseerd overschrijvingsformulier. Bij de ontwikkeling van nieuwe formulieren verzezen zorgen over de keuze voor moeilijk leesbare kleurstellingen, lettergrootte en (uniforme) indeling van de nieuwe overschrijvingsformulieren. Naar aanleiding van de gesignaleerde zorgpunten zijn er diverse overleggen geweest tussen de MOB-partners om de optische leesbaarheid voor mensen met beperkingen te verbeteren. De banken hebben vervolgens hun ontwerpen aangepast en voorgelegd aan het testteam van de Oogvereniging en de Seniorenorganisatie

ANBO. Op deze wijze hebben banken binnen de randvoorwaarden voor optische leesbaarheid, sterk verbeterde leesbare overschrijvingsformulieren ontwikkeld. Dit zorgpunt is hiermee ook naar tevredenheid van het MOB opgelost.

6. Efficiency

AANBEVELING VAN DE EUROPESE COMMISSIE OVER WETTIG BETAALMIDDEL

De Europese Commissie heeft in een Aanbeveling uit maart 2010 uitgesproken dat er geen beperkingen mogen worden gesteld aan het gebruik van eurobankbiljetten en -munten als wettig betaalmiddel. Dit staat op gespannen voet met in Nederland om efficiency- en/of veiligheidsredenen gehanteerde praktijkafspraken. Doordat Nederlanders hun aankopen relatief vaak met de betaalpas afrekenen, behoren de maatschappelijke kosten in Nederland voor het retailbetalingsverkeer tot de laagste in Europa (ECB onderzoek uit 2013). Daarnaast kennen wij 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 door een sticker op de winkeldeur of bij de kassa.

De Aanbeveling is geen bindende regelgeving, maar het MOB houdt rekening met mogelijke initiatieven om de Aanbeveling in de toekomst om te zetten in bindende wetgeving. In 2012 heeft het MOB een *best practices* nota opgesteld en gestuurd aan de voorzitter van de werkgroep die deze Europese Aanbeveling heeft opgesteld. In de eerste helft van 2013 heeft de Europese Commissie een evaluatie uitgevoerd in de vorm van een enquête die naar verschillende stakeholders uit alle lidstaten is verstuurd. De uitkomst hiervan is dat er geen significante problemen in Europa zijn geconstateerd en dat er voorlopig geen wetgevingsinitiatieven door de Europese Commissie zullen worden genomen. Mochten er nieuwe signalen op dit gebied worden ontvangen dan zal het MOB opnieuw actie ondernemen.

ROBUUSTHEID VAN HET ELEKTRONISCH BETALINGSVERKEER

Naar aanleiding van verstoringen in het betalingsverkeer in april 2013 is er vanuit het MOB een analyse uitgevoerd naar de alternatieven bij (onverwachte) verstoringen in het betalingsverkeer. Uit deze analyse moest duidelijk worden of er nog alternatieven ontbraken en indien dit het geval is hoe dit ondervangen kan worden om zo de robuustheid van het betalingsverkeer verder te versterken. De uitkomst laat zien dat in Nederland sprake is van een robuust betalingsverkeer. Voor alle bestaande betaalproducten zijn alternatieven beschikbaar of zijn er verschillende methoden (kanalen) waarop de betaling kan worden uitgevoerd. Op drie gebieden wensen verschillende gebruikersgroepen acties om de beschikbaarheid te verhogen en om alternatieven te verbeteren.

Dit betreft internetbankieren, iDEAL en de pinbetaling. Voor het internetbankieren hebben banken reeds maatregelen genomen om de weerstand tegen DDoS-aanvallen te versterken. Voorts wordt gewerkt aan het meer volwaardig maken van het fall-back kanaal mobiel bankieren voor consumenten.

Banken nemen maatregelen om de onderlinge afhankelijkheden tussen de kanalen internetbankieren, mobiel bankieren en iDEAL te verminderen. Verder bieden steeds meer banken de mobiele variant van iDEAL aan. Voor de pinbetaling wordt gestreefd naar een verdere verbetering van de huidige technische infrastructuur, die onderliggend voor het betaalproduct pinnen gebruikt worden. Het MOB evalueert de concrete acties die genomen moeten worden om deze drie punten aan te pakken.

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 gezamenlijk de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (SBEB) opgericht die zich voornamelijk richt op het stimuleren van betalingen met de betaalpas. In 2013 is een nieuwe collectieve campagne door SBEB in samenwerking met de Betaalvereniging voor het pinnen gelanceerd: *Pinnen, ja graag*. Naast pinpromotie-activiteiten, licht SBEB ondernemingen voor over een breed scala van zaken die met betalingsverkeer te maken hebben. In zijn totaliteit kon over 2013 voor pinnen een groei van 7,5% genoteerd worden.

In de Scandinavische landen wordt nog meer gepind dan in Nederland. In een uitgevoerde vergelijkingsanalyse worden vier oorzaken genoemd voor de verschillen in pingebruik tussen Nederland en de Scandinavische landen. Dit zijn de tarifiering in Noorwegen, het verschil in bevolkingsdichtheid, het aantal betaalautomaten en het gebruik van betaalautomaten. Er zijn namelijk meer betaalautomaten (per 1000 inwoners) en meer transacties per terminal in de Scandinavische landen. Hieruit volgt dat pingebruik in Nederland op drie verschillende manieren verder gestimuleerd zou kunnen worden. Het stimuleren van ondernemers om pinterminals in hun winkels te installeren alsmede het stimuleren van pingebruik bij consumenten door SBEB sluit hier al bij aan. In Noorwegen geldt bovendien een hoger tarief voor contante geldopnames dan bij het gebruik van de betaalpas.

Tabel 4 Gebruik van betaalautomaten

| | Nederland | | | Finland | | | Zweden | | | Denemarken | | | Noorwegen | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 2001-2004 | 2005-2008 | 2009-2011 | 2001-2004 | 2005-2008 | 2009-2011 | 2001-2004 | 2005-2008 | 2009-2011 | 2001-2004 | 2005-2008 | 2009-2011 | 2001-2004 | 2005-2008 | 2009-2011 |
| aantal kaarttransacties per 1000 inwoners | 71274 | 99902 | 136553 | 91123 | 160877 | 188318 | 75318 | 143057 | 201267 | 101564 | 147795 | 197363 | 123780 | 189254 | 248984 |
| aantal POS per 1000 inwoners | 11,2 | 13,4 | 15,7 | 16,3 | 23,5 | 36,0 | 12,8 | 20,4 | 22,3 | 23,5 | 18,6 | 20,4 | 18,4 | 22,3 | 25,4 |
| aantal kaarttransacties per POS-terminal | 6369 | 7441 | 8698 | 5601 | 6854 | 5225 | 5870 | 7022 | 9040 | 4317 | 7943 | 9665 | 6716 | 8486 | 9786 |

Bron: DNB (POS-terminals zijn betaalautomaten)

EVALUATIE-ACTIVITEITEN

In 2013 is een evaluatie uitgevoerd naar gemaakte afspraken tussen banken en toonbankinstellingen². De evaluatie maakt duidelijk dat de samenwerking tussen banken en toonbankinstellingen de afgelopen jaren heeft bijgedragen aan een nog efficiënter en veiliger betalingsverkeer in Nederland. Nederland heeft bijvoorbeeld in relatief korte tijd het pinnen met de EMV-chip ingevoerd. Dit bemoeilijkt het skimmen van betaalpassen, waarbij de magneetstrip wordt gekopieerd. De gezamenlijke sturing naar het pinnen leidde daarnaast tot een toename van zowel betaalautomaten als pinbetalingen. Tenslotte zijn Nederlandse ondernemers in vergelijking met hun collega's in omliggende landen goedkoper uit met hun betalingsverkeer. Op basis van een in ECB-verband uitgevoerd kostenonderzoek kan worden berekend dat dit onze maatschappij op jaarbasis 1 miljard euro scheelt in vergelijking met het Europese gemiddelde.

BETALEN IN NEDERLAND

Pinnen

In 2013 werd in Nederland 2,66 miljard keer met een betaalpas aan de kassa afgerekend met een totale waarde van EUR 85,1 miljard, volgens cijfers van Betaalvereniging Nederland (zie tabel 5). Dat is een stijging van het aantal pintransacties met 7,5% ten opzichte van 2013. Het gemiddelde gepinde bedrag nam in 2013 weer verder af, van EUR 34,08 in 2012 tot EUR 31,97 in 2013. Dit komt door kleine bedragen steeds meer met de pinpas betaald worden.

Nog altijd wordt meer dan de helft van het aantal toonbankbetalingen nog steeds met contant geld betaald. Het aandeel in waarde van contante betalingen is ongeveer 1/3 van de totale uitgaven aan de toonbank. Met de betaalpas wordt ongeveer 2/3 van de uitgaven in waarde aan de toonbank afgerekend. Over het algemeen worden hoge bedragen vaker met de betaalpas afgerekend.

Chippen

Het aantal chipkniptransacties is in 2013 gedaald met 18% tot 121 miljoen (zie tabel 5) ten opzichte van het jaar ervoor. De totale waarde van de aankopen met chipknip is gedaald met 20% tot 272 miljoen. Het gemiddeld bedrag per chipkniptransactie is van EUR 2,27 gedaald ten opzichte van 2012 tot EUR 2,32. Eind maart 2013 heeft Currence aangekondigd dat de Chipknip vanaf 1 januari 2015 niet meer gebruikt kan worden.

Creditcards

Het aantal creditcardtransacties was in 2013 nagenoeg onveranderd ten opzichte van 2012 en bleef steken op 38 miljoen transacties (zie tabel 5). De totale waarde van de aankopen met de creditcard is

² De afspraken die geëvalueerd zijn staan in de Nadere Overeenkomst. In 2005 is er tussen banken en vertegenwoordigers van toonbankinstellingen een Convenant Betalingsverkeer afgesloten. In 2009 is de Nadere Overeenkomst afgesloten waarin nieuwe afspraken tussen genoemde partijen zijn gemaakt.

licht gedaald tot 4,4 miljard. De creditcard is in Nederland niet een heel populair betaalproduct maar het is wel vrij stabiel in het gebruik.

Tabel 5 Ontwikkeling Toonbankbetalingen
in miljoenen

| Aantallen | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Pinnen | 1.334 | 1.451 | 1.588 | 1.756 | 1.946 | 2.154 | 2.285 | 2.474 | 2.661 |
| Chippen | 147 | 164 | 175 | 176 | 177 | 178 | 172 | 148 | 121 |
| Creditcard | 30 | 32 | 34 | 37 | 35 | 35 | 39 | 38 | 38 |
| iDEAL | 0 | 5 | 15 | 28 | 44 | 63 | 93 | 117 | 143 |

Bron: Currence, Creditcardmaatschappijen en NVB.

iDEAL

In 2013 is het aantal iDEAL betalingen gestegen met 21,6% naar 143 miljoen (zie tabel 5). Het totaal van de aankopen die via iDEAL zijn betaald, bedroeg ruim EUR 10 miljard. De waarde van een gemiddelde iDEAL-betaling was in 2013 circa EUR 76; in 2012 bedroeg dit EUR 74,20. iDEAL is het meest gebruikte en meest gewaardeerde online betaalmiddel en wordt als katalysator gezien voor de ontwikkeling van de Nederlandse e-commerce. 60% van het aantal online betalingen wordt met iDEAL afgerekend, andere manieren van betalen zijn acceptgiro, de bankoverschrijving en creditcards.

Mobiel en contactloos betalingsverkeer

Er komen steeds meer manieren waarop betaald kan worden aan de kassa of via internet. De betaalpas is aan verandering onderhevig; enkele banken voorzien de nieuwe betaalpassen nu van een contactloze chip of zetten in op contactloos betalen met de mobiele telefoon. Daarmee kan contactloos betaald worden aan de kassa, waarbij de betaalpas niet in een betaalautomaat wordt gestoken, maar kortstondig vlak vóór de betaalautomaat, uitgerust met detector, moet worden gehouden. Omdat bij contactloos betalen bij bedragen tot en met EUR 25 geen pincode hoeft te worden ingetoetst, verloopt de betaling snel en gemakkelijk. Smartphones en tablets worden gebruikt om te bankieren via apps. Inmiddels wordt er meer met deze apps gebankierd, dan via het reguliere internetbankieren. In navolging van deze ontwikkeling en de proef met het betalen via de smartphone aan de kassa in Leiden, zijn meerdere banken bezig om betalen via de smartphone of app grootschalig te lanceren. Met deze nieuwe mogelijkheden wordt het veelal makkelijker gemaakt om te betalen en bankieren, maar een aantal tips om dit veilig te doen is ook op zijn plaats. Het MOB heeft een document gepubliceerd met daarin uitleg, tips en adviezen over deze nieuwe ontwikkelingen in het betalingsverkeer. Het document is te downloaden op www.allesoverbetalen.nl.

BETAALBAARHEID CONTANT-GELDDISTRIBUTIE VERGT MEER EFFICIENCY

Het gebruik van contant geld neemt af, en als gevolg daarvan gaan de vaste kosten van de distributie en verwerking van bankbiljetten en munten zwaarder drukken. Omdat contant geld nog steeds een kernrol vervult in het betalingsverkeer, is het van groot maatschappelijk belang dat contant geld goed toegankelijk en bruikbaar blijft. Dat wil zeggen dat de consument makkelijk contant geld van zijn bankrekening kan opnemen, dat winkeliers goede faciliteiten hebben om de kassaopbrengst op hun bankrekening te storten en dat contant geld algemeen beschikbaar blijft om af te rekenen. Dit vergt dat de kosten die zijn verbonden aan het gebruik van contant geld beheerst worden. Een belangrijke stap in dit verband is dat de drie grootbanken een groot deel van hun werkzaamheden op dit terrein gebundeld en gereorganiseerd hebben. Dit stelt hen in staat de kosten van hun geldautomatennetwerk te reduceren zonder dat dit ten koste gaat van de toegankelijkheid en bruikbaarheid van contant geld.

7. Veiligheid

FRAUDECIJFERS EN MAATREGELEN

Internetbankieren

De schade als gevolg van fraude met internetbankieren daalde in 2013 met 72% ten opzichte van 2012: van EUR 34,8 naar 9,6 miljoen. De daling van de schade is positief nieuws. De pogingen tot fraude, voornamelijk bij internetbankieren, gaan echter onverminderd door, het is dus zaak de volle aandacht hiervoor te houden.

In het algemeen verschuift de focus van internetfraudeurs van het ‘hengelen’ naar vertrouwelijke gegevens (phishing), naar de ontwikkeling van malware waarbij criminelen speciale software schrijven om computers te infiltreren. Door steeds geavanceerdere systemen voor transactiemonitoring aan de zijde van de banken kan het overgrote deel van de internetfraude tijdig worden herkend en voorkomen. Om consumenten goed te blijven informeren over het voorkomen van fraude is in december 2013 de nieuwe voorlichtingscampagne gelanceerd door de Nederlandse Vereniging van Banken. Met gebruik van het motto ‘Hang op, klik weg, bel uw bank!’ worden consumenten geïnformeerd en krijgen zij hulpmiddelen aangeboden om veilig te bankieren. Alle tips en informatie over veilig bankieren zijn te vinden op: www.veiligbankieren.nl. Verder werken banken intensief samen met het Openbaar Ministerie en de politie in de Electronic Crimes Task Force (ECTF).

Skimming

De schade door skimming (het kopiëren) van betaalpassen daalde van EUR 29 miljoen in 2012 naar EUR 6,8 miljoen in 2013. Dat is een daling van 76%. De daling van de skimmingschade in het afgelopen jaar is voor een groot deel het resultaat van ‘geoblocking’, wat betekent dat de magneetstrip op de betaalpas standaard is ‘uitgeschakeld’ voor gebruik buiten Europa. De consument kan er zelf voor kiezen deze functionaliteit weer ‘aan’ te zetten (in de regel via zijn internetbankieromgeving), bijvoorbeeld als de consument buiten Europa op vakantie gaat. Sinds de EMV-migratie in 2012 was het al vrijwel onmogelijk om in Europa geld op te nemen met geskimde kaarten. Bovendien zijn er extra effectieve antiskimmingsmaatregelen genomen op de geld- en (onbemande) betaalautomaten.

UNIFORME VEILIGHEIDSREGELS BETALINGSVERKEER

De Consumentenbond heeft in de vergaderingen van het MOB aandacht gevraagd voor de onduidelijkheid die er onder consumenten leefde over de veiligheidsregels van banken. Banken hanteerden verschillende eisen en er was onduidelijkheid over de aansprakelijkheid wanneer een klant slachtoffer is van fraude. In het MOB was afgesproken om te onderzoeken in hoeverre de

voorwaarden van de banken onderling significant verschillen en te bezien of de verschillende veiligheidsnormen qua inhoud en formulering beter op elkaar kunnen worden afgestemd. Het resultaat is gepubliceerd in het document 'Uniforme veiligheidsregels particulieren' en geeft de gewenste duidelijkheid over de minimum veiligheidsvoorschriften waaraan iedere consument zich zou moeten houden bij het elektronische bankieren en –betalen. Als consumenten de veiligheidsregels naleven dan kunnen zij erop rekenen dat zij het bedrag vergoed krijgen dat zonder hun toestemming van hun rekening is gehaald. De veiligheidsregels zijn per 1 januari 2014 ingegaan.

BOX 1 Uniforme veiligheidsregels

- 1 Houd uw beveiligingscodes geheim.**
- 2 Zorg ervoor dat uw bankpas nooit door een ander gebruikt wordt.**
- 3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.**
- 4 Controleer uw bankrekening.**
- 5 Meld incidenten direct aan de bank en volg aanwijzingen van de bank op.**

Elk van deze uniforme veiligheidsregels wordt toegelicht via voorbeeldmaatregelen die de consument kan nemen om op een verantwoorde manier elektronisch te bankieren en te –betalen.

Zie voor uitleg van de regels de website van de NVB (www.nvb.nl) of de consumentenbond (www.consumentenbond.nl)

ONTWIKKELINGEN VALS GELD

In 2013 is het aantal in Nederland aangetroffen valse eurobiljetten toegenomen (zie grafiek 3). In totaal werden 37.700 valse eurobiljetten onderschept, een toename van 28% ten opzichte van 2012. Hiermee is een einde gekomen aan de dalende trend die in 2009 was ingezet. Het risico op het ontvangen van een vals biljet blijft echter laag: gemiddeld 1 op de 50.000 bij Nederlandse banken binnenkomende biljetten is vals. De schade komt uit op EUR 1,8 miljoen.

Ook wereldwijd nam het aantal valse eurobiljetten toe. In totaal werden 670.000 valse eurobiljetten onderschept, een toename van 26% ten opzicht van 2012. De valse biljetten die zowel in Nederland als in de andere Europese landen het meest uit circulatie worden gehaald, betreffen de coupures EUR 20 en EUR 50.

De eurobiljetten zijn door de echtheidskenmerken goed beschermd tegen vervalsing. Het is belangrijk dat consumenten en retailers alert zijn en kennis hebben van deze echtheidskenmerken. Om te helpen heeft DNB in 2013 de website 'Echt of vals' ontwikkeld, www.echtovals.nl. In een aantal stappen wordt op deze website uitgelegd hoe een eurobiljet gecontroleerd kan worden. Vervolgens kan de kennis getoest worden met behulp van een test bestaande uit echte en valse biljetten. In mei 2013 is het nieuwe EUR 5-biljet in omloop gekomen. Op 23 september 2014 zal de EUR 10 volgen. Met de tweede serie eurobiljetten blijft het Eurosysteem de bescherming tegen vervalsing voortzetten, door de eurobankbiljetten nog veiliger te maken met verbeterde echtheidskenmerken. Daarnaast is aandacht

besteed aan duurzaamheid. Doordat er een speciale coating overheen zit, gaat een biljet circa anderhalf keer zolang mee. Meer informatie over de tweede serie eurobiljetten is beschikbaar via www.nieuwe-eurobankbiljetten.eu.

Grafiek 3 Aangetroffen valse biljetten in Nederland



bron: DNB

8. Prioriteiten 2014

AFRONDING SEPA MIGRATIE IN NEDERLAND

In 2014 zal door het Nationaal Forum SEPA-migratie nadrukkelijk gestuurd worden op de afronding van de migratie. Met de invoering van de overgangsperiode tot 1 augustus 2014 kunnen bedrijven en andere organisaties de migratie verder voor zich uitschuiven. De restgroep van bedrijven die nog in de oude betaalformaten werkten was zo'n 5% van het totale aantal bedrijven, voornamelijk MKB. Het behouden van het eind 2013 opgebouwde momentum is daarom van groot belang en zowel banken als koepelorganisaties spelen hier een belangrijke rol in. Het NFS zal de afstemming hierover verzorgen en onverkort vasthouden aan een snelle migratie om de duale fase te verkorten. Voorafgaand aan de beëindiging van de automatische nummerconversie in internetbankieren (per 1 augustus 2014) zal het NFS een gerichte communicatiecampagne voeren om de definitieve overgang naar IBAN te ondersteunen en te vergemakkelijken. Hierbij wordt specifiek rekening gehouden met kwetsbare groepen, zoals ouderen en mensen met een fysieke en/of verstandelijke beperking.

TOEGANKELIJK BETAALAUTOMATEN

In 2013 heeft het MOB een inventarisatie uitgevoerd naar de inrichting van betaalautomaten in Nederland. Er blijken, zowel binnen als buiten Nederland, verschillen te bestaan tussen terminals. Deze variaties bij verschillende betaalautomaten maken het voor consumenten lastiger om een pintransactie uit te voeren. Daarnaast wordt er bij de productie van betaalautomaten nog te weinig rekening gehouden met mensen met een beperking. Het MOB zal onderzoeken hoe de verbetering van de toegankelijkheid van betaalautomaten kan worden bereikt.

EFFICIENCY

In 2013 is een analyse afgerond naar de robuustheid van het betalingsverkeer. Uit deze analyse kwam een drietal verbeterpunten naar voren op het vlak van: internetbankieren, iDEAL en de pinbetaling. Het MOB zal het komende jaar de concrete acties evalueren die genomen worden op deze drie verbeterpunten.

Een ander belangrijk aandachtspunt zal het onderzoeken van mogelijkheden voor een snellere verwerking van het betalingsverkeer zijn. Aangezien er tegenwoordig steeds meer online wordt gekocht en ook de koopzondag steeds gebruikelijker wordt, is de wens ontstaan om ook betalingen zeven dagen per week, 24 uur per dag te kunnen afwickelen. Een eerste verkenning naar een dergelijke uitbreiding van het betalingsverkeer is inmiddels uitgevoerd. Hieruit blijkt dat dit complex is, maar niet onmogelijk. Als vervolgstap zal een voorstel worden opgesteld wat er nodig is om tot een verantwoorde stapsgewijze invoering van een systeem van 24/7 betalen en ontvangen te komen en op

welke termijn dit eventueel kan worden gerealiseerd. Daarbij geldt als randvoorwaarde dat deze oplossing toekomst vast moet zijn en moet passen in een Europese context.

VEILIGHEID

De belangrijkste aandachtspunten in 2014 wat betreft veiligheid zijn internetbankieren, mobiel en contactloos betalen, en identiteitsfraude. Fraude met internetbankieren kent vele verschijningsvormen (malware, phishing), terwijl ook cyberaanvallen plaatsvinden. Het MOB volgt deze ontwikkelingen op de voet. Een van de varianten van fraude met internetbankieren is identiteitsfraude. Het kabinet heeft aangekondigd hierover een Kabinetsvisie uit te brengen. Als deze is gepubliceerd, zal het MOB de implicaties ervan voor het betalingsverkeer bezien. Daarnaast worden mobiel en contactloos betalen geleidelijk aan ingevoerd in Nederland en zal het MOB monitoren of zich daarbij veiligheidsissues voordoen en zo ja, daarvoor de aandacht van de aanbieders vragen.

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 gedachteswisseling 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

BOVAG/ Vereniging Nederlandse Petroleum Industrie

Centrale Samenwerkende Ouderenorganisaties

Consumentenbond

Detailhandel Nederland

Gebruikersplatform Betalingsverkeer

Ieder(in)³

Koninklijke Horeca Nederland

MKB-Nederland

Nederlandse Vereniging van Banken

Nederlandse Thuiswinkel Organisatie

Oogvereniging

³ Netwerk voor mensen met een beperking of chronische ziekte (voorheen CG-Raad/Platform VG)

Waarnemers:

Ministerie van Financiën

Ministerie van Economische Zaken

Betaalvereniging Nederland/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.

BIJLAGE 2 ORGANISATIE VAN DE SEPA-MIGRATIE IN NEDERLAND

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. Alle deelnemers aan het MOB nemen ook deel in het NFS. Organisaties die niet in het MOB deelnemen maar wel in het NFS zijn:

Equens

Nederland ICT

Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants

Pensioenfederatie

Verbond van Verzekeraars

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

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

Infrastructuur betalingsverkeer

A. Infrastructuur betalingsverkeer

| Tabel A1 | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Aantallen jaartimo | | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
| Centrale bank | | | | | | | | | | | |
| kantoren | | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Banken | | | | | | | | | | | |
| banken | | 103 | 103 | 99 | 95 | 93 | 88 | 81 | 77 | 74 | 66 |
| bankkantoren ¹ | | 2980 | 3452 | 3469 | 3560 | 3473 | 3186 | 2917 | 2700 | 2513 | 2227 |
| overige kantoren & geldpunten ² | | 1368 | 807 | 660 | 546 | 878 | 810 | 1100 | 1174 | 1181 | 1257 |
| Overige in Nederland geregistreerde aanbieders van betaaldiensten | | | | | | | | | | | |
| creditcardmaatschappijen | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| elektronischgeldinstellingen ³ | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| aantal betaalinstellingen ⁴ | | | | | | | 0 | 3 | 23 | 31 | 37 |

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. Voor 2013 voorlopige schatting DNB
- 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) | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Equens ¹ | | | | | | | | | | |
| Aantal transacties | 2.940,8 | 3.083,7 | 3.332,4 | 3.593,3 | 3.823,2 | 4.057,9 | 4.275,7 | 3.819,8 | 2.535,5 | 2.387,9 |
| Waarde transacties | 1.817 | 1.922 | 2.098 | 2.035 | 1.992 | 1.935 | 1.984 | 2.030 | 2.075 | 2.075 |
| CCVpay | | | | | | | | | | |
| Aantal transacties | 44 | 42 | 42 | 45 | 59 | 84 | 133 | 195 | 217 | 247 |
| Waarde transacties | 2,82 | 2,79 | 3,01 | 3,44 | 5,31 | 5,16 | 7,96 | 11,60 | 12,40 | 12,85 |
| TOP/TARGET2 ² | | | | | | | | | | |
| Aantal transacties | 4,8 | 4,5 | 4,5 | 7,1 | 9,0 | 8,6 | 7,9 | 8,3 | 8,5 | 8,0 |
| Waarde transacties | 23.520 | 24.443 | 25.286 | 30.619 | 40.569 | 73.476 | 77.458 | 79.204 | 105.508 | 69.341 |

Bron: Equens, 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 | 2004 | 2005 ¹ | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|------------------------------------|---------|-------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Pinnen | | | | | | | | | | |
| geldautomaten | 7.889 | 7.446 | 8.114 | 8.546 | 8.654 | 8.506 | 7.919 | 7.799 | 7.569 | 7.383 |
| betaalautomaten PIN | 194.966 | 206.392 | 214.474 | 223.981 | 234.389 | 244.240 | 258.585 | 279.612 | 285.984 | 303.248 |
| pinpassen (in mln) | 22,0 | 25,4 | 25,48 | 25,3 | 25,2 | 24,4 | 24,4 | 24,4 | 24,7 | 24,3 |
| Chippen | | | | | | | | | | |
| betaalautomaten chip ² | 192.255 | 98.386 | 105.052 | 99.364 | 88.704 | 82.200 | 68.266 | 42.509 | 37.073 | 30.962 |
| chipknippen (in mln) | 18,0 | 17,5 | 18,2 | 18,1 | 18,2 | 24,1 | 23,8 | 24,0 | 24,3 | 24,1 |
| oplaadpunten chipknip ³ | 5.401 | 4.054 | 4.154 | 4.192 | 4.187 | 4.134 | 3.763 | 2.905 | 2.683 | 2.440 |
| Creditcards | | | | | | | | | | |
| creditcards (in mln) | 5,8 | 6,1 | 6,3 | 6,1 | 5,8 | 5,8 | 6,0 | 6,0 | 5,8 | 6,0 |

Bron: DNB, banken, Currence 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)

A. GEBRUIK VAN BETAALMIDDELEN

B. Gebruik van betaalmiddelen

| Tabel B1 | | | | | | | | | | | |
|---|--------------|--------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--|
| Miljoenen | 2004 | 2005 ¹ | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | |
| Giraal (betalen op afstand) ¹ | 2.316 | 2.374 | 2.557 | 2.644 | 2.751 | 2.829 | 2.950 | 2.976 | 3.087 | 3.200 | |
| overschrijvingen (excl. iDEAL) | 1.264 | 1.315 | 1.413 | 1.452 | 1.498 | 1.512 | 1.571 | 1.541 | 1.601 | 1.703 | |
| <i>w acceptgiro</i> | 217 | 231 | 209 | 209 | 205 | 195 | 194 | 188 | 182 | 126 | |
| incasso-opdrachten | 1.051 | 1.059 | 1.139 | 1.177 | 1.226 | 1.272 | 1.310 | 1.340 | 1.369 | 1.354 | |
| Online betaalmethoden | | 0 | 4 | 14,9 | 27,9 | 45,4 | 68,8 | 93,9 | 117,2 | 142,5 | |
| iDEAL transacties | | 0 | 4 | 14,9 | 27,9 | 45,4 | 68,8 | 93,9 | 117,2 | 142,5 | |
| Toonbank (niet-contant) | 1.407 | 1.510 | 1.647 | 1.797 | 1.969 | 2.158 | 2.368 | 2.496 | 2.660 | 2.820 | |
| pinnen | 1.247 | 1.334 | 1.451 | 1.588 | 1.756 | 1.946 | 2.154 | 2.285 | 2.474 | 2.661 | |
| chippen | 127 | 147 | 165 | 175 | 176 | 177 | 178 | 172 | 148 | 121 | |
| creditcard ² | 33 | 30 | 32 | 34 | 37 | 35 | 35 | 39 | 38 | 38 | |
| cheques | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Totaal niet-contant betalen | 3.723 | 3.884 | 4.204 | 4.442 | 4.721 | 4.987 | 5.317 | 5.471 | 5.747 | 6.021 | |
| Chartaal | | | | | | | | | | | |
| opname geldautomaat ³ | 484 | 471 | 475 | 469 | 473 | 455 | 434 | 437 | 419 | 395 | |
| opname balie ¹ | | 16 | 14 | 13 | 12 | 10 | 7 | 6 | 5 | 6 | |

Bron: DNB, banken, Currence, creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen

¹ Begin nieuw e reeks per 2005 als gevolg van Rapportage Nieuw e Stijl. N.B. Giraal is incl. iDEAL

² Gebruik Nederlandse kaarthouders in Nederland.

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

| Tabel B2 | | | | | | | | | | | |
|---|--------------|--------------|--------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Miljarden euro's | 2003 | 2004 | 2005 ¹ | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
| Giraal (betalen op afstand) ¹ | 3.926 | 4.559 | 5.270 | 5.782 | 5.936 | 5.851 | 5.584 | 5.692 | 5.276 | 5.298 | 5.346 |
| overschrijvingen (excl. iDEAL) | 3.714 | 4.340 | 5.039 | 5.527 | 5.664 | 5.548 | 5.303 | 5.398 | 4.972 | 4.991 | 5.043 |
| <i>w acceptgiro</i> | 47 | 46 | 53 | 54 | 59 | 62 | 62 | 72 | 74 | 78 | 60 |
| incasso-opdrachten | 211 | 219 | 231 | 254 | 270 | 301 | 278 | 289 | 297 | 298 | 292 |
| Online betaalmethoden | | | 0,0 | 0,4 | 1,2 | 2,3 | 3,4 | 5,1 | 6,5 | 8,9 | 10,8 |
| iDEAL transacties | | | 0,0 | 0,4 | 1,2 | 2,3 | 3,4 | 5,1 | 6,5 | 8,9 | 10,8 |
| Toonbank (niet-contant) | 58 | 61 | 63 | 68 | 74 | 80 | 80 | 86 | 87 | 89 | 90 |
| pinnen | 54 | 57 | 60 | 64 | 70 | 75 | 76 | 81 | 83 | 84 | 85 |
| chippen | 0,3 | 0,4 | 0,4 | 0,4 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,4 | 0,3 | 0,3 |
| creditcard ² | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| cheques | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totaal niet contant betalen | 3.983 | 4.620 | 5.333 | 5.850 | 6.010 | 5.930 | 5.664 | 5.778 | 5.363 | 5.387 | 5.436 |
| Chartaal | | | | | | | | | | | |
| opname geldautomaat ³ | 51 | 51 | 55 | 55 | 56 | 55 | 54 | 52 | 52 | 49 | 47 |
| opname balie ¹ | | | 16 | 15 | 16 | 16 | 11 | 6 | 5 | 5 | 5 |

Bron: DNB, banken, Currence, creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen

¹ Begin nieuw e reeks per 2005 als gevolg van Rapportage Nieuw e Stijl Giraal is incl. iDEAL

² Gebruik Nederlandse kaarthouders in Nederland.

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

BIJLAGE 4 LIJST VAN GEBRUIKTE AFKORTINGEN

| | |
|------|---|
| ANBO | Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen |
| ATM | Automated Teller Machine (geldautomaat) |
| DDoS | Distributed Denial of Service |
| DNB | De Nederlandsche Bank |
| ECTF | Electronic Crimes Task Force |
| EMV | Europay, Mastercard and Visa |
| IBAN | International Bank Account Number |
| ISO | Internationale Organisatie voor Standaardisatie |
| MKB | Midden- en Klein bedrijf |
| MOB | Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer |
| NFS | Nationaal Forum SEPA-migratie |
| SBEB | Stichting Bevorderen Efficient Betalen |
| SEPA | Single Euro Payments Area |
| TFSN | Task Force SEPA Nederland |
| WME | Werkgroep Maatschappelijk Efficiëntie |
| WTB | Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid |
| WV | Werkgroep Veiligheid |