

Rapportage Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer 2012



Over op **I B A N**

Rapportage aan de Minister van Financiën
April 2013

Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer



Nationaal Forum SEPA-migratie

1. INHOUDSOPGAVE

1.	Inhoudsopgave.....	3
2.	Voorwoord.....	5
3.	Resultaten 2012.....	7
	Nationaal Migratieplan volop in uitvoering	7
	SEPA-communicatie succesvol	7
	Toegankelijkheid betalingsverkeer voor kwetsbare groepen blijft gewaarborgd	7
	Acceptgiro wordt aangepast aan Europese standaarden.....	8
	Oproep uitbreiding aanpak fraudebestrijding aan Minister van Veiligheid en Justitie	8
	MOB advertorial ‘Veilig pinnen’	8
	De pinketen wordt robuuster	8
4.	Invoering SEPA in Nederland	11
	Uitvoering Nationaal SEPA-migratieplan.....	11
	Migratie-issues aangepakt	12
	Campagne Over op IBAN van start.....	13
	Migratie in 2013 is een uitdaging	14
5.	Toegankelijkheid en bereikbaarheid	15
	Inventarisatie toegankelijkheidsaspecten in het kader van migratie naar SEPA	15
	Toegankelijkheid telefonisch bankieren en SEPA.....	15
	Werkafpraak bereikbaarheid	16
6.	Efficiency	17
	Aanbeveling van de Europese Commissie over wettig betaalmiddel	17
	Stimuleren van elektronisch betalen	17
	Betalen in Nederland.....	18
	Betalen kost minder	20
	Storingen in het betalingsverkeer.....	21
	Verdere optimalisatie bankbiljetteninfrastructuur	22
7.	Veiligheid	23
	Fraude & maatregelen	23
	Kennisprogramma Veiligheid Digitaal Betalingsverkeer.....	25
	Ontwikkeling valse eurobiljetten	26
8.	Prioriteiten 2013.....	28
	Invoering SEPA in Nederland	28
	Toegankelijkheid en Bereikbaarheid.....	28
	Efficiency	28

Veiligheid	29
BIJLAGE 1 Missie en organisatiestructuur MOB	30
Missie en taakopdracht.....	30
Samenstelling MOB.....	30
BIJLAGE 2 Organisatie van de SEPA-migratie in Nederland	32
BIJLAGE 3 Statistische informatie betalingsverkeer in Nederland	34
B. Gebruik van betaalmiddelen	36
C. Efficiency betalingsverkeer	37
BIJLAGE 4 Lijst van gebruikte afkortingen	38
BIJLAGE 5 Bibliografie	39

2. VOORWOORD



2013 is het jaar van de waarheid voor de migratie naar SEPA. SEPA staat voor *Single Euro Payments Area* en houdt in dat we overstappen op Europese betaalmiddelen. Een betaalpas die overal in Europa kan worden gebruikt, is in Nederland inmiddels al ingevoerd. De overgang naar Europese overschrijvingen en Europese incasso's moet nog worden afgerond. In het afgelopen jaar is door alle partijen veel werk verzet in het creëren van bewustwording, voorbereidende activiteiten en het oplossen van knelpunten die de migratie bemoeilijken. Dat heeft zijn vruchten afgeworpen want in de SEPA-migratie monitor is er duidelijke vooruitgang te zien in bewustwording en voorbereiding op de komst van SEPA. Toch blijkt er ook vertraging te zijn opgelopen ten opzichte van de verschillende deadlines die in het migratieplan

worden gehanteerd. Daarom moeten alle betrokken partijen dit jaar alles in het werk stellen om vóór 1 februari 2014 te kunnen voldoen aan de wettelijk verplichte overgang naar IBAN, de Europese overschrijving en de Europese incasso

Belangrijk in de overgang naar SEPA is dat ook de toegankelijkheid en bereikbaarheid van het betalingsverkeer gewaarborgd blijft. In het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer zullen we de overgang naar SEPA het komend jaar vanuit dit perspectief nauw blijven volgen. Wat in ieder geval in 2012 al is bereikt, is dat het telefonisch bankieren na de invoering van SEPA blijft bestaan voor die groep mensen die fysiek niet in staat is om via een ander kanaal te bankieren, of dat aan deze groep passende alternatieven worden geboden zodat zij hun bankzaken zelfstandig kunnen blijven afhandelen.

De veiligheid van het betalingsverkeer blijft ook in het komende jaar een belangrijk aandachtspunt voor het MOB. In de tweede helft van 2012 daalde gelukkig de fraude met internetbankieren. Ook was er een daling van de skimmingfraude, dankzij de invoering van de EMV-chip en de door een aantal banken ingevoerde maatregel waarbij de magneetstrip standaard uitgeschakeld is voor gebruik buiten Europa. Het MOB heeft alle banken opgeroepen om deze maatregel in de strijd tegen skimming door te voeren. Toch zal het een kwestie van tijd zijn voordat criminelen weer een andere methode vinden om mensen geld afhandig te maken. Daarom is het MOB verheugd dat de Minister van Veiligheid en Justitie positief heeft gereageerd op de oproep van het MOB om meer capaciteit beschikbaar te stellen voor de opsporing en vervolging van financiële cybercrime.

De efficiency van het betalingsverkeer is de laatste belangrijke pijler voor het MOB. In 2012 zijn op een aantal punten verbeteringen aangebracht om de pinneten robuuster te maken. De beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de systemen die het pinnen mogelijk maken zullen ook in het komend jaar een belangrijk aandachtspunt blijven evenals de robuustheid van andere vormen van betalen, zoals de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van het internetbankieren. De verstoringen van het betalingsverkeer die begin april 2013 plaatsvonden tonen eens te meer de noodzaak daarvoor aan. Ook de maatschappelijke kosten van het betalingsverkeer blijven we volgen. Met tevredenheid is dan ook geconstateerd dat tussen 2002 en 2009 deze kosten voor contante en pinbetalingen in Nederland met 9% zijn gedaald, waarbij pinnen nu aanzienlijk goedkoper is geworden dan contant betalen. Scenario-analyse geeft aan dat de trend van verdere daling van de maatschappelijk kosten zich tussen 2009 en 2012 voortzet.

Frank Elderson

Voorzitter

3. RESULTATEN 2012

Nationaal Migratieplan volop in uitvoering

In 2012 hebben marktpartijen vooruitgang geboekt met de overgang naar het langere bankrekeningnummer en de Europese betaalstandaarden. Binnen het Nationaal Forum SEPA-migratie worden de vorderingen van de migratie nauwgezet gevolgd, worden migratieproblemen besproken en zo goed mogelijk opgelost. Inmiddels zijn met de voorbereiding van de migratie flinke vorderingen gemaakt. Op dit moment worden er geen blokkerende issues gezien die een bedreiging vormen voor de nationale migratie per 1 februari 2014. Een goede zaak is dat SEPA-bewustzijn in 2012 verder is toegenomen, maar banken, softwareleveranciers en zakelijke gebruikers moeten nu wel doorpakken en vaart blijven maken. Door de ten opzichte van het migratieplan ontstane vertragingen van de marktpartijen ontstaat het risico dat teveel marktpartijen eind 2013 willen migreren en zo in een wachtrij bij hun bank of softwareleverancier komen te staan. Daarom moeten alle betrokken partijen dit jaar alles op alles zetten om vóór 1 februari 2014 over te zijn op de Europese betaalmiddelen.

SEPA-communicatie succesvol

In mei is de aftrap gegeven voor de massamediale campagne ‘Over op IBAN’. Door middel van onder meer tv- en radiospotjes, de centrale campagnewebsite en een toolkit met materialen die door alle partijen ingezet kunnen worden zijn zowel bedrijven als consumenten geïnformeerd over de overstap op IBAN en de Europese betaalstandaarden. Inmiddels is 90% van de consumenten en MKB-bedrijven bekend met IBAN en 100% van het middelgrootbedrijf. Daarmee is een basis gelegd bij het brede publiek, waardoor marktpartijen niet ieder voor zich de veranderingen hoeven toe te lichten.

Toegankelijkheid betalingsverkeer voor kwetsbare groepen blijft gewaarborgd

De banken hebben toegezegd om ook na de invoering van SEPA op 1 februari 2014, telefonisch bankieren voor een selecte groep klanten mogelijk te houden, of hun passende alternatieven te bieden zodat deze klanten, ook na de invoering van SEPA, hun bankzaken nog steeds zelfstandig kunnen afhandelen. Het gaat dan om klanten die vanwege een fysieke beperking niet via andere kanalen kunnen bankieren.

Acceptgiro wordt aangepast aan Europese standaarden

De acceptgiro voorziet nog altijd in een duidelijke maatschappelijke behoefte. Daarom zal de acceptgiro, evenals de overschrijving en de incasso, aangepast worden aan de nieuwe Europese (SEPA-)standaarden. Op deze manier kan de acceptgiro straks ook met het (langere) rekeningnummer IBAN binnen Nederland bij de deelnemende banken worden gebruikt. Er is afgesproken dat het gebruik van de papieren acceptgiro tot uiterlijk 1 januari 2019 mogelijk blijft.

Oproep uitbreiding aanpak fraudebestrijding aan Minister van Veiligheid en Justitie

Mede vanwege de, tot en met de 1^e helft van 2012, groeiende fraudecijfers van internetbankieren en skimming hebben de leden van het MOB in mei 2012 een oproep gedaan aan de Minister van Veiligheid en Justitie voor de uitbreiding van de aanpak van financiële cybercrime. Gezien de afhankelijkheid van het betalingsverkeer van de elektronische kanalen is er sprake van een potentieel maatschappelijk probleem dat hoog genoeg op de prioriteitenlijst hoort te staan. De Minister heeft positief gereageerd op de oproep van het MOB om meer capaciteit beschikbaar te stellen voor de opsporing en vervolging van financiële cybercrime.

MOB advertorial ‘Veilig pinnen’

De afgelopen jaren is er veel aandacht geweest voor pinpasfraude door skimming. Vanuit de vertegenwoordigingen van de kwetsbare groepen in het MOB kwamen in 2012 echter ook signalen dat de meer traditionele vorm van pinpasfraude weer in opkomst was, namelijk diefstal van pas en pincode. Ook de Politie Amsterdam-Amstelland heeft de Werkgroep Veiligheid geïnformeerd dat er sprake was van een stijging van pinpasfraude. Kwetsbare groepen, zoals ouderen, waren daarvan vaak het slachtoffer. Het MOB heeft naar aanleiding hiervan een flyer gemaakt met daarin een aantal essentiële tips en adviezen voor veilig pinnen.

De pinketen wordt robuuster

De beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de systemen die het pinnen mogelijk maken is van essentieel belang voor het Nederlandse betalingsverkeer. Een belangrijke schakel in de pinketen wordt gevormd door de datacomverbinding tussen de pin-betaalautomaat en de transactieverwerker. In 2012 zijn op een aantal punten verbeteringen aangebracht om de pinketen robuuster te maken.

Zo zijn vanaf de tweede helft van 2012 door de Betaalvereniging Nederland gecertificeerde datacomleveranciers verplicht aangesloten bij het meld- en registratiesysteem voor storingen in de betaalketen, CONNECT. De Betaalvereniging Nederland publiceert vanaf medio december 2012 ruim 25 verschillende gecertificeerde netwerkdiensten en de bijbehorende gegarandeerde en gerealiseerde beschikbaarheidsniveaus op haar website. Het Agentschap Telecom heeft sinds juni 2012 de wettelijke bevoegdheid om toezicht te houden op openbare netwerkdiensten. Hierdoor hebben marktpartijen onder meer een zorgplicht gekregen dat passende maatregelen moeten worden genomen om ervoor te zorgen dat diensten en/of netwerken continu beschikbaar zijn en dat de risico's van uitval beheersbaar zijn.

4. INVOERING SEPA IN NEDERLAND

Uitvoering Nationaal SEPA-migratieplan

Voor het Nationaal Forum SEPA-migratie (NFS) stond 2012 in het teken van de uitvoering van het Nationale SEPA-migratieplan dat op 17 februari 2012 is gepubliceerd. Hierin staan afspraken over de acties die partijen moeten nemen om Nederland soepel over te laten stappen op de Europese overschrijving en de Europese incasso: betaalmiddelen die voldoen aan de standaarden die verplicht gesteld zijn in de Europese SEPA-Verordening die op 31 maart 2012 in werking is getreden.

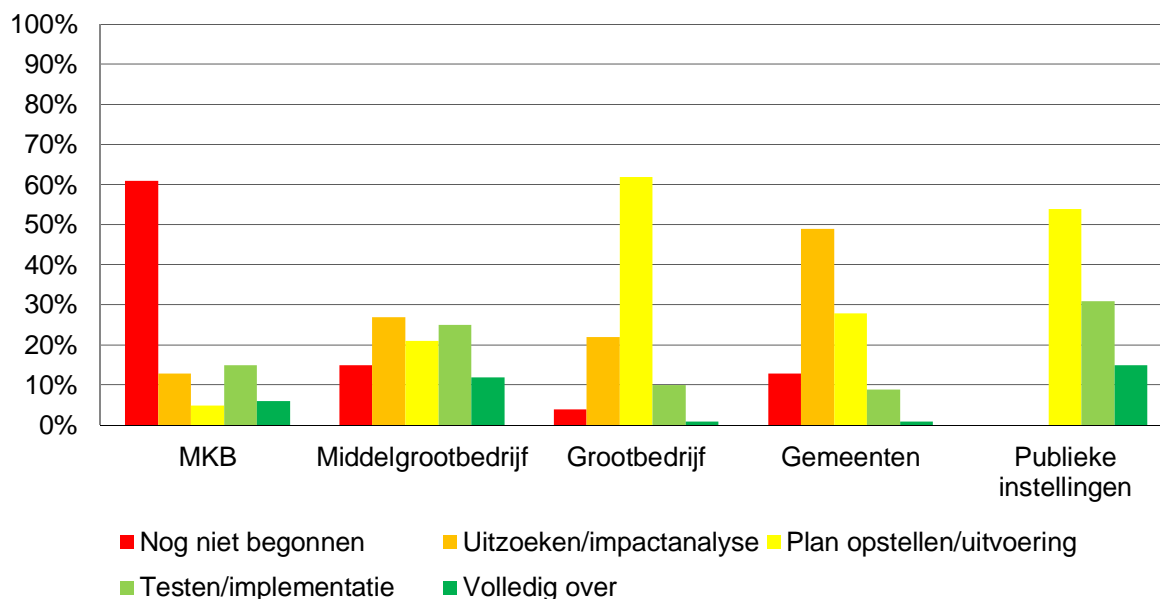
In 2012 lag de focus met name op het creëren van bewustwording, het voorbereiden van de massale migratie en het oplossen van gesignaleerde knelpunten bij deze migratie. Van daadwerkelijke migratie naar de Europese betaalmiddelen was nog slechts in beperkte mate sprake. Wel ging als eerste grote gebruiker het UWV in mei 2012 succesvol over op de Europese overschrijving.

Voor banken was 2012 het jaar waarin de laatste stappen van het gereedmaken van de infrastructuur gezet moesten worden voor de massale migratie door betalingsverkeergebruikers. Hoewel duidelijk resultaten zijn geboekt, moet worden geconstateerd dat op onderdelen wel vertraging is opgelopen. De inzet om in 2012 de infrastructuur volledig gereed te hebben is niet door alle banken voor alle kanalen gerealiseerd.

Voor softwareleveranciers was afgesproken dat zij vóór 1 oktober 2012 hun pakketten aan moesten passen aan de nieuwe standaarden. De meeste grote pakketten zijn inmiddels aangepast, maar een aantal (vooral kleinere) pakketten moet in de komende maanden nog aangepast worden.

Zakelijke betalingsverkeergebruikers zijn in 2012 vooral bezig geweest met de voorbereidingen op de daadwerkelijke migratie. Vrijwel alle grote bedrijven en organisaties hebben inmiddels een goed beeld van de impact van de migratie op hun eigen organisatie en zijn gestart met de benodigde voorbereidingen (zie grafiek 1). Van massale migratie is echter nog geen sprake, in tegenstelling tot de doelstelling uit het migratieplan. Daarin was voorzien dat vanaf 1 oktober 2012 grotzakelijke gebruikers massaal over zouden gaan stappen op de Europese overschrijving. Massale migratie naar de Europese incasso zou dan volgen vanaf 1 januari 2013, maar ook dit heeft vertraging opgelopen. Volgens de huidige plannings zullen de meeste bedrijven migreren in juni/juli en in oktober 2013.

Grafiek 1: Voorbereidingen bedrijven op nieuwe standaarden voor overschrijvingen



Toelichting: meest recente waarneming, voor MKB en middelgrootbedrijf januari 2013, voor de overige groepen september 2012.

BOX 1 SEPA Verordening

Op 30 maart 2012 is EU Verordening 260/2012 (de SEPA-verordening) gepubliceerd. Deze verordening stelt het gebruik van het internationale bankrekeningnummer (International Bank Account Number, IBAN) en internationale standaarden voor het aanleveren van bestanden met betaalopdrachten (de ISO 20022 XML-standaarden) verplicht. Vanaf 1 februari 2014 moeten euro-overschrijvingen en -incasso's in het eurogebied aan deze standaarden voldoen.

Migratie-issues aangepakt

Nu bedrijven vorderen in hun migratieproces lopen ze ook tegen praktische problemen aan. Zaken die bij meerdere partijen (sectoroverstijgend) spelen worden geadresseerd in het NFS en de onderliggende Task Force SEPA Nederland (TFSN). Doel is om de continuïteit van het betalingsverkeer tijdens en na de migratieperiode te borgen (voor banken én gebruikers) en tegelijkertijd bedrijven en consumenten op een soepele manier te laten migreren naar de SEPA-standaarden.

Zo is na intensief overleg tussen banken en betalingsverkeergebruikers besloten om uiteindelijk toch een IBAN-variant van de acceptgiro in te voeren. Ook is er een inventarisatie gemaakt van mogelijkheden om de nadelen van het verdwijnen van korte rekeningnummers te ondervangen.

Met de nieuwe Europese standaarden voor incasso wordt het mogelijk voor Nederlandse bedrijven om ook direct buiten Nederland te incasseren. En buitenlandse bedrijven kunnen ook van Nederlandse klanten een machtiging krijgen om rechtstreeks aan een niet-Nederlandse leverancier te betalen met incasso. In het kader van aanvullende consumentenbescherming moet de consument de mogelijkheid worden geboden om een bovengrens voor het af te boeken bedrag of de incassofrequentie in te stellen. Daarnaast krijgen consumenten de mogelijkheid een lijst aan te leggen van organisaties van wie zij geen incasso's (de zogenoemde 'zwarte lijst') of juist wel incasso's (de zogenoemde 'witte lijst') accepteren. Met name de invoering van de 'witte lijst' is een complex traject en heeft als risico dat incasso's onbedoeld worden afgewezen. Invoering hiervan vraagt een zorgvuldige aanpak en communicatieve begeleiding. De Betaalvereniging Nederland zal de generieke richtlijnen voor het toepassen van de aanvullende consumenten beschermende maatregelen nader uitwerken, zodat in de werking daarvan zoveel mogelijk uniformiteit is.

Campagne Over op IBAN van start

In mei werd de aftrap gegeven voor de massamediale campagne 'Over op IBAN'. Door middel van onder meer tv- en radiospotjes, de centrale campagnewebsite en een toolkit met promotiematerialen die door alle partijen ingezet kan worden, zijn zowel bedrijven als consumenten geïnformeerd over de overstap op IBAN en de Europese betaalstandaarden. Dit heeft zich vertaald in een duidelijke stijging van het SEPA-bewustzijn. De meeste consumenten zijn bekend met IBAN (90%) en de meeste (vooral grotere) bedrijven en instellingen hebben nu inmiddels een algemeen beeld (92%) van de gevolgen van SEPA voor de eigen organisatie. Daarom is in het najaar van 2012 de focus van de campagne verschoven naar het activeren van bedrijven. Hiervoor is de IBAN Impact-Check ontwikkeld, waarmee bedrijven snel een eerste inzicht krijgen in de gevolgen van SEPA voor hun eigen organisatie. Ook de voorlichting van bedrijven door middel van seminars, presentaties, beurzen etcetera is gedurende het jaar opgevoerd. Op 6 december 2012 is mede door het NFS het congres *SEPA in Practice* georganiseerd, waar bedrijven en instellingen ervaringen hebben gedeeld over uiteenlopende onderwerpen rondom SEPA.

BOX 2 Checklist bedrijven

- ✓ Stel een plan van aanpak op
- ✓ Bepaal de overgangdatum
- ✓ Informeer medewerkers, klanten, leveranciers, leden, donateurs en andere relaties
- ✓ Maak tijdig afspraken met uw softwareleverancier
- ✓ Bepaal de consequenties van de nieuwe incassostandaarden op uw bedrijfsprocessen
- ✓ Laat u goed informeren door uw bank

Migratie in 2013 is een uitdaging

Vóór 1 februari 2014 over zijn op IBAN vergt nog veel inspanning van verschillende partijen. Grootbedrijven en publieke instellingen zijn in Nederland het verst gevorderd. Uit de SEPA-migratiemonitor van het najaar 2012 blijkt dat deze twee groepen grotendeels actieplannen aan het opstellen waren of bezig waren met de aanpassingen.

Extra inspanning is nodig bij het MKB. Zij zijn nog te weinig gevorderd met de overgang naar IBAN. Koepels, brancheorganisaties, banken en softwarehuizen zullen hun inzet om het MKB te ondersteunen om zoveel mogelijk vóór de zomer van 2013 over te gaan op IBAN, continueren en waar nodig intensiveren. Als het MKB massaal in de tweede helft van 2013 migreert bestaat het risico dat de desbetreffende ondernemers in een file komen te staan voor ondersteuning door hun bank en softwareleverancier. Voor kleinere MKB-ers is de overgang vaak minder complex, omdat zij minder ingewikkelde administraties en softwaresystemen hebben en gebruik maken van de internetbankieromgeving van hun bank, die door de bank aangepast zal worden.

Publieke instellingen vervullen in verschillende landen een voorbeeldfunctie in de overgang naar IBAN door al vroeg over te zijn gegaan op IBAN. In Nederland is dat in mindere mate het geval.

5. TOEGANKELIJKHEID EN BEREIKBAARHEID

Inventarisatie toegankelijkheidsaspecten in het kader van migratie naar SEPA

Met de overgang naar Europese betaalproducten is het belangrijk dat de toegankelijkheid en bereikbaarheid van het betalingsverkeer voor kwetsbare groepen gewaarborgd blijft. De verwachting is - in lijn met de huidige trend in het betalingsverkeer - dat Europese betaalproducten 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 door het MOB besloten om de toegankelijkheidsaspecten van de Europese betaalproducten in het kader van de SEPA-migratie periodiek te monitoren.

Het gebruik van de (papieren) acceptgiro is de afgelopen jaren sterk afgenomen. Ook zijn er (digitale) alternatieven op de markt. Niettemin voorziet de acceptgiro nog altijd in een maatschappelijke behoefte. De acceptgiro zal daarom, evenals de overschrijving en de incasso, aangepast worden aan de nieuwe Europese standaarden. Op deze manier kan de acceptgiro straks (binnen Nederland) met het IBAN worden gebruikt. De papieren acceptgiro zal tot uiterlijk 1 januari 2019 in gebruik blijven.

De ontwikkeling in het kader van de invoering van SEPA van een meer gestandaardiseerd overschrijvingsformulier was een goede gelegenheid om rekening te houden met zaken als lettergrootte, (uniforme) indeling, contrast, etcetera. Bij het standaardontwerp van dit SEPA-formulier is wat betreft lay-out (plaatsing en vorm kaders), lettertype, kleur en contrast zoveel mogelijk rekening gehouden met gebruikers met een visuele beperking. Na de ontwikkeling van een standaardformulier door de Betaalvereniging, in nauw overleg met Viziris (per 1 januari 2013 Oogvereniging Nederland) en Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland (CG-Raad), hebben banken hun eigen ontwerpen voorgelegd voor beoordeling van bruikbaarheid voor mensen met een visuele beperking. Daarbij zijn enkele zorgpunten gesignaleerd die inmiddels naar tevredenheid van de gebruikers zijn opgelost. De SEPA-formulieren zullen in de loop van 2013 in gebruik worden genomen.

Toegankelijkheid telefonisch bankieren en SEPA

Voor kwetsbare groepen is telefonisch bankieren een belangrijk kanaal om betalingen te doen. De overgang naar een alfanumerieke IBAN is voor het telefonisch bankieren dan ook voor een aantal partijen een zorgpunt. Het telefonisch bankieren kent tot op heden een eigen invulling van de individuele banken.

Om de ontwikkelingen rond dit kanaal in kaart te brengen hebben in 2012 bijeenkomsten plaatsgevonden met de belanghebbenden: Viziris, CG Raad, ANBO en de Consumentenbond, de drie grootbanken, Betaalvereniging Nederland en de Nederlandse Vereniging van Banken.

Hoewel de betrokken partijen allen de verwachting delen dat het gebruik van telefonisch bankieren verder zal afnemen, onderschrijven zij ook dat er een groep van afhankelijke consumenten met een beperking zal overblijven voor wie internetbankieren, papieren betaalmiddelen en het bezoeken van een bankkantoor simpelweg te lastig zijn. De banken committeren zich om voor deze specifieke groep klanten het zelfstandig regelen van hun betalingsverkeer ook na de invoering van SEPA mogelijk te maken. Elke bank geeft, zoals ook tot op heden het geval is, zelf inhoud aan zowel de criteria voor wie hiervoor in aanmerking komt als de specifieke uitwerking van deze inzet. Banken kunnen hierbij besluiten om het telefonisch bankieren alleen in te zetten voor die groep klanten die, vanwege een fysieke beperking, niet via de andere kanalen kunnen bankieren. Als er nieuwe technieken op de markt komen die kunnen bijdragen aan de verbetering van de toegankelijkheid, dan zal het gebruik daarvan door de afzonderlijke banken worden overwogen.

Werkafspraken 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 Werkafspraken 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 2012 zijn geen meldingen in de zin van de Werkafspraken bij het bereikbaarheidsmeldpunt binnengekomen. Andere zorgpunten met raakvlakken aan bereikbaarheid en toegankelijkheid, die consumenten direct bij aan het MOB deelnemende organisaties hebben gemeld zijn daar opgepakt. Deze organisaties hebben in samenwerking met de desbetreffende banken en consumenten actie ondernomen om meldingen betreffende mogelijke belemmeringen van de toegankelijkheid en bereikbaarheid, waar wenselijk en noodzakelijk, op te lossen. In verband met het toegenomen belang van internetbankieren in het betalingsverkeer, is afgesproken dat in aanvulling op de werkafspraken, meldingen betreffende mogelijke belemmeringen van de toegankelijkheid van het internetbankieren in de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) aan de orde zullen worden gesteld. In 2013 zal de derde Bereikbaarheidsmonitor worden uitgevoerd. Met dit onderzoek zal een compleet beeld worden verkregen van de bereikbaarheid en toegankelijkheid van het Nederlandse betalingsverkeer.

6. 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 staat op gespannen voet met 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 door 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 de eerste helft van 2013. Het MOB richt zich op de uitleg van de Nederlandse praktijk. Hiertoe is een *best practices* nota opgesteld en gestuurd aan de voorzitter van de werkgroep die deze Aanbeveling heeft opgesteld. Uit onderzoek onder consumenten is gebleken dat iets meer dan 40% van de respondenten aangeeft dat ze in principe vinden dat geen enkele winkel cash mag weigeren, maar van deze groep zou bijna de helft het toch kunnen accepteren als de winkelier dit uit veiligheidsoverwegingen doet. Van het totale aantal respondenten vindt 66% veiligheidsoverwegingen een goede reden om geen cash te accepteren. Overige redenen zoals kostenbesparing en snelheid wordt door minder dan 20% van alle respondenten als acceptabel gezien.

Stimuleren van elektronisch betalen

Het MOB richt zich ook 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 pinpas. In 2012 is een onderzoeksopdracht uitgezet naar de vraag hoe het betaalgedrag van de consument door middel van voorlichting en het geven van prikkels kan worden beïnvloed. Dit zogenoemde Prikkelonderzoek leverde interessante informatie op die in 2013 gebruikt zal worden bij de opzet van reeds bedachte acties en mogelijke nieuwe acties. Een voorbeeld van activiteiten in 2012 verricht ter bevorderen van het gebruik van de pinpas is: het stimuleren van de uitrol van 'alleen pinnen-kassa's'. Dit aantal is in 2012 toegenomen van rond de 500 tot rond de 1600 kassa's. De pinpromotie was in het voorjaar gericht op de horeca, de tabak- en gemaksbranche, de versbranche en de supermarkten. In het najaar waren campagnes gericht op de tankstations en wederom op de supermarkten.

Ook is in het najaar weer de ‘*Week van de Veiligheid*’ georganiseerd en de daarbij horende pinkampioenschappen. De subsidieregeling voor de slimme pinpakketten (een pakket waarin voor winkeliers alle benodigdheden zijn verenigd om klanten te laten pinnen, zoals een betaalautomaat, een bankcontract en de telecomkosten) is per november stopgezet. In totaal hebben in twee jaar tijd 5700 ondernemers een slim pinpakket gekocht. Inmiddels zijn er 15 100% pingebeden in Nederland. Dit zijn winkelgebieden waar bij in elke winkel met de pinpas betaald kan worden.

Betalen in Nederland

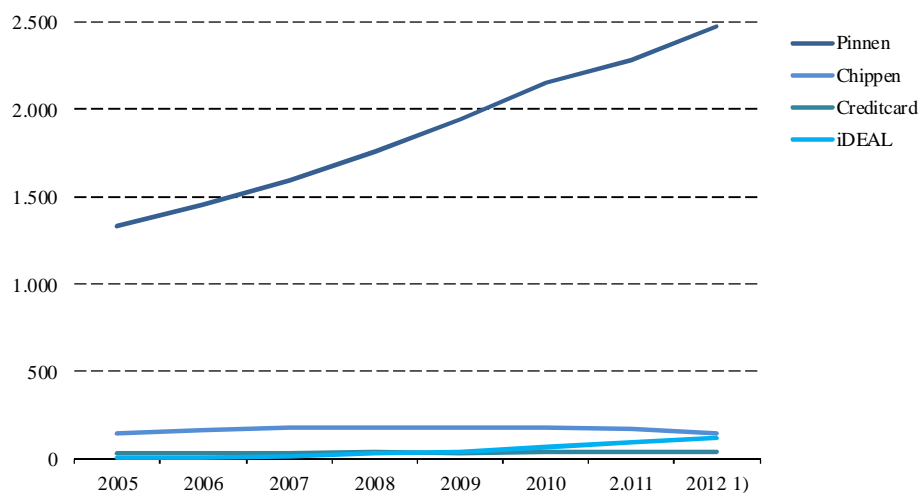
Pinnen

In 2012 werd in Nederland 2,47 miljard keer met een betaalpas aan de kassa afgerekend met een totale waarde van EUR 84,3 miljard, volgens cijfers van Betaalvereniging Nederland (zie grafiek 2). Dat is een stijging van het aantal transacties met 8,3% ten opzichte van 2011. Het gemiddelde gepinde bedrag nam in 2012 weer verder af, van EUR 36,11 in 2011 tot EUR 34,08 in 2012. Dit komt door kleine bedragen steeds meer met de pinpas betaald worden. Het aantal pinbetalingen in het bedrag segment van EUR 0 tot EUR 10 groeide met 16,5%. Uit onderzoek is gebleken dat in 2011 het aandeel contante betalingen in het totale aantal aankopen over de toonbank verder is gedaald van 65% naar 63%. Meer dan de helft van het aantal toonbankbetalingen wordt dus nog steeds met contant geld betaald. Het aandeel van betalingen met de pinpas is gestegen van 32% naar 35%. Van alle aankopen over de toonbank die contant werden afgerekend, is het aandeel in waarde 37% van de totale uitgaven aan de toonbank¹. Met de pinpas wordt 60% van de uitgaven in waarde aan de toonbank afgerekend. Over het algemeen worden dus hoge bedragen vaker met de pinpas afgerekend.

¹ Bron: Factsheet contante betalingen geteld 2011.

Grafiek 2 Toonbankbetalingen per betaalinstrument

Aantal in miljoenen



Bron: Currence, Creditcardmaatschappijen en NVB.

Chippen

Het aantal chipkniptransacties is in 2012 gedaald met 14% tot 148 miljoen (zie grafiek 3). De totale waarde van de aankopen met chipknip is gedaald met 20% tot 343 miljoen. Het gemiddeld bedrag per chipkniptransactie is van EUR 2,5 gedaald ten opzichte van 2011 tot EUR 2,32. 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. Op 27 maart 2013 heeft Currence aangekondigd dat de Chipknip vanaf 1 januari 2015 niet meer gebruikt kan worden.

Creditcards

Het aantal creditcardtransacties is in 2012 nagenoeg onveranderd ten opzichte van 2011, het is gedaald van 39 miljoen transacties naar 38 miljoen transacties (zie grafiek 3). De totale waarde van de aankopen met de creditcard is gelijk gebleven op 4,5 miljard. De creditcard is in Nederland niet een heel populair product maar het is wel vrij stabiel in het gebruik.

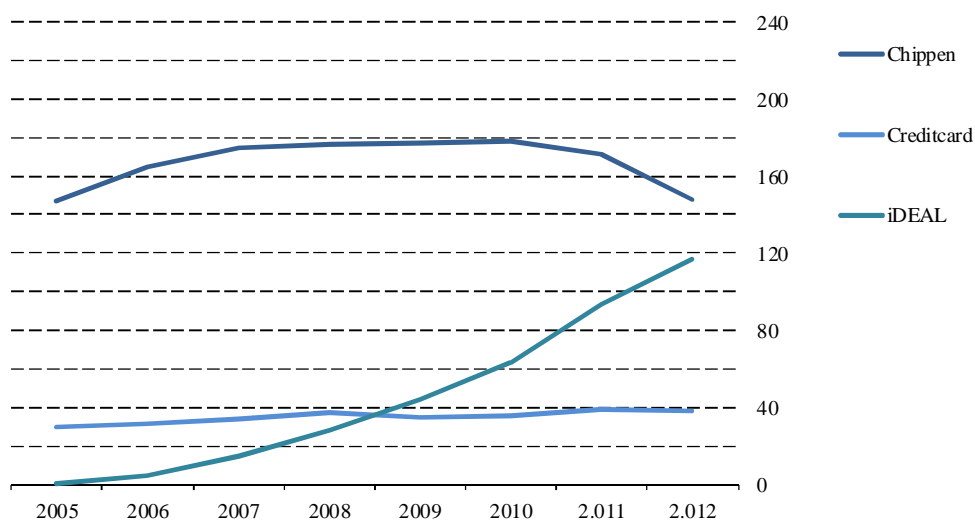
iDEAL

In 2012 is het aantal iDEAL betalingen gestegen met 25% naar 117 miljoen (zie grafiek 3). Het totaal van de aankopen die met iDEAL zijn betaald, bedroeg ruim EUR 8 miljard. De waarde van een gemiddelde iDEAL-betaling is in 2011 gestegen van circa EUR 74 naar circa EUR 76. iDEAL is het meest gebruikte online betaalmiddel en wordt als katalysator gezien voor de snelle ontwikkeling van de Nederlandse e-commerce. Meer dan de helft van het aantal online betalingen wordt met iDEAL

afgerekend, andere manieren van betalen zijn acceptgiro, de bankoverschrijving en creditcards.

Grafiek 3 Toonbankbetalingen per betaalinstrument

Aantal in miljoenen



Bron: Currence, Creditcardmaatschappijen en NVB.

Betalen kost minder

Nederlanders gebruiken vooral contant geld of de pinpas om hun aankopen bij toonbankinstellingen te betalen. Banken, toonbankinstellingen en ook DNB verrichten allerlei activiteiten om dergelijke betalingen mogelijk te maken en hiermee zijn kosten gemoed, de zogenoemde maatschappelijke kosten. Tussen 2002 en 2009 zijn deze kosten met 9% gedaald van EUR 2,642 miljard naar EUR 2,405 miljard. Dit blijkt uit DNB-onderzoek naar de maatschappelijke kosten voor contante en pinbetalingen in Nederland. In 2013 is een nieuw onderzoek gestart. De belangrijkste oorzaak van de kostenbesparing is dat de Nederlandse consument zijn aankopen steeds vaker met de kostenefficiënte pinpas afrekenen in plaats van contant. Hierdoor maakten marktpartijen veel minder kosten voor contant geld en iets meer kosten voor pinbetalingen dan in 2002. Een andere oorzaak is dat technologische ontwikkelingen zoals sneller en goedkoper internet hebben geleid tot allerlei kostenbesparingen voor winkeliers. Per transactie zijn de kosten van een pinbetaling de afgelopen jaren aanzienlijk gedaald. Voor contant geld en pinbetalingen samen resulteerde er in 2009 een besparing van EUR 237 miljoen ten opzichte van 2002. Scenario-analyse geeft aan dat de trend van verdere daling van de maatschappelijke kosten zich tussen 2009 en 2012 voortzet.

Europees gezien doet Nederland het ook goed. De totale kosten voor contant geld en pinbetalingen in

Nederland komen uit op 0,42% van het BBP, tegen een Europees gemiddelde van 0,59%. Indien de kosten in Nederland op het Europese gemiddelde zouden liggen, zouden ze een miljard euro per jaar hoger zijn.

Storingen in het betalingsverkeer

In de laatste maanden van 2011 en in januari 2012 is een aantal pinstoringen en storingen bij internetbankieren opgetreden. Op meerdere plekken in de betaalketen zijn in 2012 maatregelen genomen om de beschikbaarheid van het pinnen nog verder te verhogen. Zo heeft Equens, als verwerker van het elektronische betalingsverkeer, alle betaalautomaten dynamisch op beide rekencentra aangesloten. Dit betekent dat iedere individuele betaaltransactie steeds automatisch naar één van beide rekencentra wordt gerouteerd. Elk rekencentrum heeft voldoende verwerkingscapaciteit om alle transacties te kunnen verwerken. Wanneer, om wat voor reden ook, één van de beide rekencentra niet beschikbaar is, worden alle transacties door het tweede rekencentrum verwerkt. Dit is wezenlijk anders dan vroeger, toen alle automaten aan één rekencentrum waren gekoppeld, en bij uitval van dat rekencentrum (handmatig) overgeschakeld moest worden naar een back-up rekencentrum. Hiermee ging kostbare tijd verloren. Voorts worden nieuwe software releases gefaseerd in gebruik genomen hetgeen de kans op storingen vermindert.

De Betaalvereniging Nederland heeft stappen gezet om ook het datacommunicatie-deel in de keten te verbeteren omdat is gebleken dat de telecomverbindingen op dit moment een relatief zwakke schakel in de pinketen zijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om de beschikbaarheid van de dataverbinding van de betaalautomaten, een verbetering van de communicatie in geval van een storing en meer transparantie voor winkeliers over kwaliteitsniveaus van netwerkdiensten. Vanaf medio december 2012 publiceert Betaalvereniging Nederland op haar website de kwaliteitsniveaus van verschillende gecertificeerde netwerkdiensten (<http://www.betalvereniging.nl/kaartbetalingen/datacommunicatie/>). Die informatie kunnen ondernemers gebruiken wanneer zij een optimale netwerkdienst willen kiezen voor het koppelen van hun betaalautomaat. De Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen stimuleert het gebruik van dubbele telecomoplossingen bij ondernemers. Dit houdt in dat ondernemers hun betaalautomaten niet aan één netwerk, maar aan twee verschillende netwerken koppelen. De Betaalvereniging heeft ook onderzoek gedaan naar de mogelijkheid om, zelfs als de netwerken niet beschikbaar zijn, toch te kunnen pinnen (de zogenaamde “uitgestelde pinbetaling”). De uitkomst was dat deze dienst in principe te ontwikkelen is, maar dat dit wel tijd en geld kost. In 2012 is nog geen beslissing genomen om de dienst daadwerkelijk te laten ontwikkelen.

Het MOB monitort de resultaten van deze maatregelen en de verdere ontwikkelingen. In april 2013 traden opnieuw verstoringen van het internetbankieren op. Het MOB zal hier dan ook in 2013 extra

aandacht aan besteden.

Verdere optimalisatie bankbiljetteninfrastructuur

Hoewel sprake is van een toenemend gebruik van alternatieve betaalmiddelen, is een maatschappij zonder cash op afzienbare termijn niet te verwachten. Daarom moet cash als een algemeen bruikbaar betaalinstrument beschikbaar blijven. Hiertoe moet de cash-keten robuust en betaalbaar blijven. Het besluit van de drie grootbanken om in 2011 GeldService Nederland (GSN) op te richten en de daarbij behaalde efficiencyslag heeft hier in hoge mate aan bijgedragen. Sinds eind 2012 verzorgt GSN de geldverwerking voor deze drie banken. De taak van DNB om toe te zien op de kwaliteit van de recirculatie van bankbiljetten en munten door derden is in 2012 wettelijk vastgelegd. Dit opent wegen voor verdere efficiencyslagen in de keten met behoud van een adequate kwaliteitscontrole op het contante geld in circulatie.

7. VEILIGHEID

Fraude & maatregelen

Op 2 april 2013 heeft de NVB de fraudecijfers van 2012 bekend gemaakt. De fraude met internetbankieren is in de tweede helft van 2012 met 60% gedaald ten opzichte van het eerste halfjaar. Het schadebedrag daalde van EUR 24,8 miljoen naar EUR10 miljoen. In heel 2012 bedroeg de schade met internetbankieren EUR 34,8 miljoen. Ter vergelijking, in heel 2011 bedroeg de fraude met internetbankieren EUR 35 miljoen.

De fraude door skimming (het kopiëren) van betaalpassen daalde ook van 38,9 miljoen in 2011 naar 29 miljoen in 2012. Dat is een daling van 26%. De totale fraude in het betalingsverkeer was afgelopen jaar 11% lager dan in 2011 en kwam uit op 82 miljoen.

Bij het ‘Nieuwe Pinnen’ wordt de EMV-chip op de betaalpas gebruikt en niet langer de magneetstrip. Door de invoering van het ‘Nieuwe Pinnen’, waarbij de betaalpas gedeeltelijk in de automaat gestoken wordt om te pinnen, in plaats van erdoor heen te halen, is het skimmen van de magneetstrip bijna onmogelijk gemaakt. Op een beperkt aantal plekken moet de pas toch in zijn geheel in de kaartlezer worden ingevoerd. Dat zijn veelal onbemande omgevingen, waar geen winkelpersoneel toezicht houdt op de automaat. Op die plekken is skimmen nog steeds mogelijk. In overleg met betrokken stakeholders en de Betaalvereniging wordt gewerkt aan betere preventie tegen skimming op deze automaten. De mogelijkheden om de magneetstrip te kunnen kopiëren worden zodoende tot een minimum teruggebracht. Een andere maatregel is het voorkomen van misbruik van de gekopieerde magneetstrip. Zodra een magneetstrip gekopieerd is, worden de data veelal in een land buiten Europa misbruikt om geld op te nemen. Binnen Europa geld opnemen met een gekopieerde pas is namelijk onmogelijk. Eén bank had medio 2012 de zogeheten ‘*geo-blocking*’ maatregel ingevoerd. Dat betekent dat de pas standaard niet gebruikt kan worden buiten Europa, en dus ook niet misbruikt. Zodra de betaalpashouder zijn pas buiten Europa wil gebruiken, bijvoorbeeld voor een vakantie, kan de blokkade via het internetbankieren worden opgeheven. In de voorjaarsvergadering heeft het MOB alle banken opgeroepen om ook deze maatregel in de strijd tegen skimming door te voeren. Inmiddels hebben alle grotere banken deze maatregel doorgevoerd. Het wordt op deze manier voor criminelen veel minder zinvol om te skimmen, want zij kunnen steeds moeilijker geld opnemen met gekopieerde passen.

Een andere vorm van fraude met de betaalpas is het, al dan niet met geweld, stelen van de pas en de pincode, om daarmee geldbedragen op te nemen. In het MOB waren zorgen geuit over dit type fraude, omdat het vaker voor leek te komen en voornamelijk gericht is op kwetsbare groepen, zoals ouderen. De MOB-partners hebben gezamenlijk met Politie Amsterdam-Amstelland een flyer gemaakt met daarop de belangrijkste tips om het stelen van de pas en pincode te voorkomen. Deze flyer is verspreid via bijeenkomsten, magazines en op websites. Voorlichting over dit type fraude is erg belangrijk om alertheid te creëren op mogelijk onveilige situaties.

De noodzaak tot alertheid geldt ook in het geval van phishingfraude. Phishing is één van de meest zichtbare pogingen tot fraude met het internetbankieren. Banken en andere financiële instellingen brengen via campagnes de boodschap over dat zij nooit om inloggegevens zullen vragen, niet per e-mail, niet per telefoon of anderszins. Bijvoorbeeld via de website www.veiligbankieren.nl en reclamespots op televisie. Daarnaast hebben zij speciale e-mailadressen waar klanten phishing e-mails naar toe kunnen sturen. Daarop wordt actie genomen, door de websites waar naartoe wordt gelinkt in die e-mails, buiten werking te stellen. Bovendien wordt samen met internetproviders onderzocht hoe deze mailingen tegen te gaan. Minder zichtbare fraude komt van zogeheten malware, dat is malafide software, die zich op slinkse wijze installeert op de computer. Vervolgens kan de malware door criminelen op afstand bestuurd worden om daarmee bijvoorbeeld banktransacties te manipuleren. De fraude via bancaire malware zit ingewikkeld in elkaar, de detectie aan de kant van de banken wordt er constant op aangepast.

Op het gebied van vergoedingen aan klanten in geval van fraude bij internetbankieren is er volgens partijen in het MOB sprake van enige onduidelijkheid. In algemene termen zijn de banken helder, in principe wordt namelijk de schade volledig vergoed. Banken zijn niet aansprakelijk bij grove nalatigheid, opzet of gepleegde fraude door de klant. Banken maken individueel de beoordeling of zij vinden dat er sprake is van 'groeve nalatigheid'. Daardoor is het voor de klant, als die bij meerdere banken bankiert, niet altijd duidelijk aan welke preventieve maatregelen men moet voldoen. Het MOB heeft afgesproken dat hierover tussen de belanghebbenden overleg zal plaatsvinden om duidelijkheid te scheppen.

Kennisprogramma Veiligheid Digitaal Betalingsverkeer

Een van de grootste problemen bij de bestrijding van cybercrime is een gebrek aan kennis, bijvoorbeeld over aard en omvang van de problematiek, over georganiseerde cybercrime en over welke maatregelen effectief zijn. Dergelijke kennis is nodig om cybercrime effectiever en vooral proactiever tegen te gaan. Daarom is eind 2011 het ‘Kennisprogramma Veiligheid Digitaal Betalingsverkeer’ gestart door de banken/NVB, Politieacademie, Programma Aanpak Cybercrime, en uitgevoerd door de Open Universiteit en NHL Hogeschool.

Het programma heeft een doorlooptijd van 4 jaar en heeft drie bijzondere kenmerken: (1) het combineert wetenschappelijke kwaliteit met praktische bruikbaarheid, (2) het maakt onderdeel uit van een samenwerkings-driehoek van banken, politie/OM en wetenschap, en (3) ook het onderzoeksteam is interdisciplinair samengesteld, met ervaren wetenschappers uit de criminologie/politiekunde, psychologie, informatica en rechtswetenschap.

Het kennisprogramma richt zich op de veiligheid van en het vertrouwen in het Nederlandse digitale betalingsverkeer dat zich afspeelt tussen burgers, bedrijven en hun banken. Het gaat dan primair over fraude met internetbankieren (door bijvoorbeeld phishing en malware).

Er zijn vier samenhangende promotieonderzoeken opgestart:

1. ‘Georganiseerde criminaliteit’ (tegen digitaal betalingsverkeer)
2. ‘Klanten van banken’ (en veiligheid digitaal betalingsverkeer).
3. ‘Technische beveiliging’ (van digitaal betalingsverkeer).
4. ‘Detectie, opsporing en vervolging’ (van criminaliteit tegen digitaal betalingsverkeer).

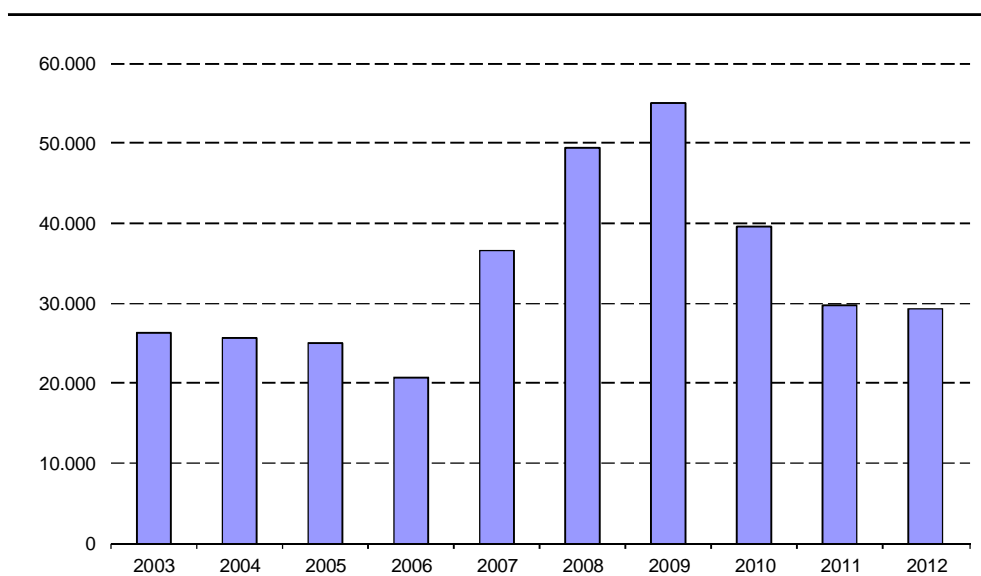
Zo werkt het programma enerzijds aan kennis omtrent de dreiging (georganiseerde criminaliteit) en anderzijds aan de weerbaarheid van de samenleving tegenover die dreiging (weerbaarheid burgers en bedrijven, technische maatregelen, kwaliteit van detectie, opsporing en vervolging).

De onderzoekers zullen naast (tussentijdse) rapportages over hun bevindingen, ook bijdragen aan een actieve verspreiding van kennis aan relevante partijen. In dit kader vindt er ook kennisuitwisseling plaats met het MOB.

Ontwikkeling valse eurobiljetten

Het MOB wordt periodiek geïnformeerd over de ontwikkelingen rondom valse biljetten, zodat waar nodig initiatieven kunnen worden genomen. In 2012 is het aantal in Nederland aangetroffen valse eurobiljetten licht afgenomen (zie grafiek 4). In totaal werden 29.300 valse eurobiljetten onderschept, circa 1,5% minder dan de 29.700 stuks in het jaar daarvoor. 2011 en 2010 lieten reeds dalingen van het aantal valse biljetten zien van respectievelijk 25% en 28%. 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 60% van het totale aantal vervalste biljetten het meest vervalste biljet, op afstand gevolgd door de EUR 20 met 30% (zie tabel 1). De totale fictieve waarde van de valse eurobiljetten, EUR 1,4 miljoen, kwam in 2012 5% lager uit dan in 2011. Ook wereldwijd nam het aantal valse eurobiljetten af. In totaal werden 531.000 valse eurobiljetten onderschept, een afname van 12% ten opzicht van 2011.

Grafiek 4 Aangetroffen valse biljetten in Nederland



Bron: DNB

Tabel 1 Aandeel vervalsingen per coupure (als % van alle aangetroffen vervalsingen in 2012)

Denominatie	EUR 5	EUR 10	EUR 20	EUR 50	EUR 100	EUR 200	EUR 500
Nederland	0	2	30	60	6	2	0
Eurogebied	1	2	42	38	14	2	1

Bron: DNB, ECB.

De eurobiljetten zijn door de echtheidskenmerken goed beschermd tegen vervalsing. Het is belangrijk dat het publiek alert is en kennis heeft van deze echtheidskenmerken. Om te helpen heeft DNB onder meer de 'Eurobiljet app' ontwikkeld die in vier stappen laat zien hoe een eurobiljet gecontroleerd kan worden.

De ECB heeft op 10 januari 2013 het eerste biljet van de tweede serie eurobiljetten onthuld. De nieuwe eurobiljetten zullen over een periode van een aantal jaren geleidelijk worden ingevoerd, te beginnen met het EUR 5-biljet op 2 mei 2013. Met de tweede serie 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.nieuwgezichtvandeuro.eu.

8. **PRIORITEITEN 2013**

Invoering SEPA in Nederland

De feitelijke migratie naar SEPA zal grotendeels in 2013 plaats moeten vinden. Dit vereist een grote inspanning van en goede samenwerking tussen alle betrokkenen. Voorkomen dat er eind 2013 te grote congestie ontstaat bij softwareleveranciers en banken is uitermate belangrijk. Het NFS zal de overgang van banken, grootbedrijven, MKB, overheidsgebruikers en zakelijke particuliere marktpartijen nauw monitoren en waar nodig acties uitzetten onder meer om vertegenwoordigde organisaties te bewegen hun leden ertoe aan te zetten tijdig stappen te zetten. Alle betrokken partijen hebben hun eigen verantwoordelijkheid om tijdig de benodigde aanpassingen voor SEPA door te voeren.

Toegankelijkheid en Bereikbaarheid

De Bereikbaarheidsmonitor zal in 2013 worden uitgevoerd. Het doel van de Bereikbaarheidsmonitor is te toetsen in hoeverre de generieke bereikbaarheid van betaaldiensten is veranderd en in kaart te brengen wat de ontwikkelingen en trends zijn op het gebied van bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten. De monitor richt zich zowel op consumenten als ondernemers. Evenals in 2007 en 2010 zal speciale aandacht besteed worden aan kwetsbare groepen als ouderen, mensen met een functiebeperking, mensen zonder internet en laagopgeleiden/inactieven.

Met het onderzoek zal een compleet beeld van de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van het Nederlandse betalingsverkeer worden verkregen. Aan de hand van de bevindingen zullen aanbevelingen worden gedaan. In december 2013 zal de Bereikbaarheidsmonitor aan de minister worden aangeboden.

Efficiency

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 anders dan met de in Nederland om efficiency- en of veiligheidsredenen gehanteerde praktijkafspraken. De evaluatie van deze Aanbeveling vindt plaats in de eerste helft van 2013.

In 2012 zijn op een aantal punten verbeteringen aangebracht om de pinneten robuuster te maken. De beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de systemen die het pinnen mogelijk maken zullen ook in het komend jaar een belangrijk aandachtspunt blijven evenals de robuustheid van andere vormen van betalen, zoals de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van het internetbankieren.

Veiligheid

Internetten via de smartphone of tablet neemt de afgelopen jaren zeer sterk toe. Uit cijfers van het CBS blijkt dat in 2012 ruim 60% van de internetters via een mobiel apparaat het internet zijn opgegaan, een sterke groei in vergelijking met de 50% in het jaar daarvoor. De meeste banken in Nederland bieden inmiddels apps aan om via de mobiele apparaten te bankieren. En ook webshops passen zich steeds vaker aan op de kleinere schermen. In de toekomst zal er bovendien met de smartphones in winkels kunnen worden betaald. Om meer duidelijkheid te scheppen wat er met smartphones en tablets als betaalinstrument kan worden gedaan en hoe dit vervolgens veilig ingezet kan worden, zal in 2013 de Werkgroep Veiligheid een informatief document opstellen. In dit document zal een achtergrond van de mobiele betaalmogelijkheden en verschillende veiligheidsmaatregelen worden gegeven, en daarbij een opsomming met de belangrijkste tips.

De werkgroep Veiligheid en de werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid zullen gezamenlijk aandacht besteden aan de implicaties van alle nieuwe ontwikkelingen in het betalingsverkeer voor kwetsbare groepen. Er zal gekeken worden naar de mogelijke knelpunten en potentiële verbeteringen die ontstaan bij nieuwe betaal- en bankiermogelijkheden.

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
BOVAG/ Vereniging Nederlandse Petroleum Industrie
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
Oogvereniging Nederland

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.

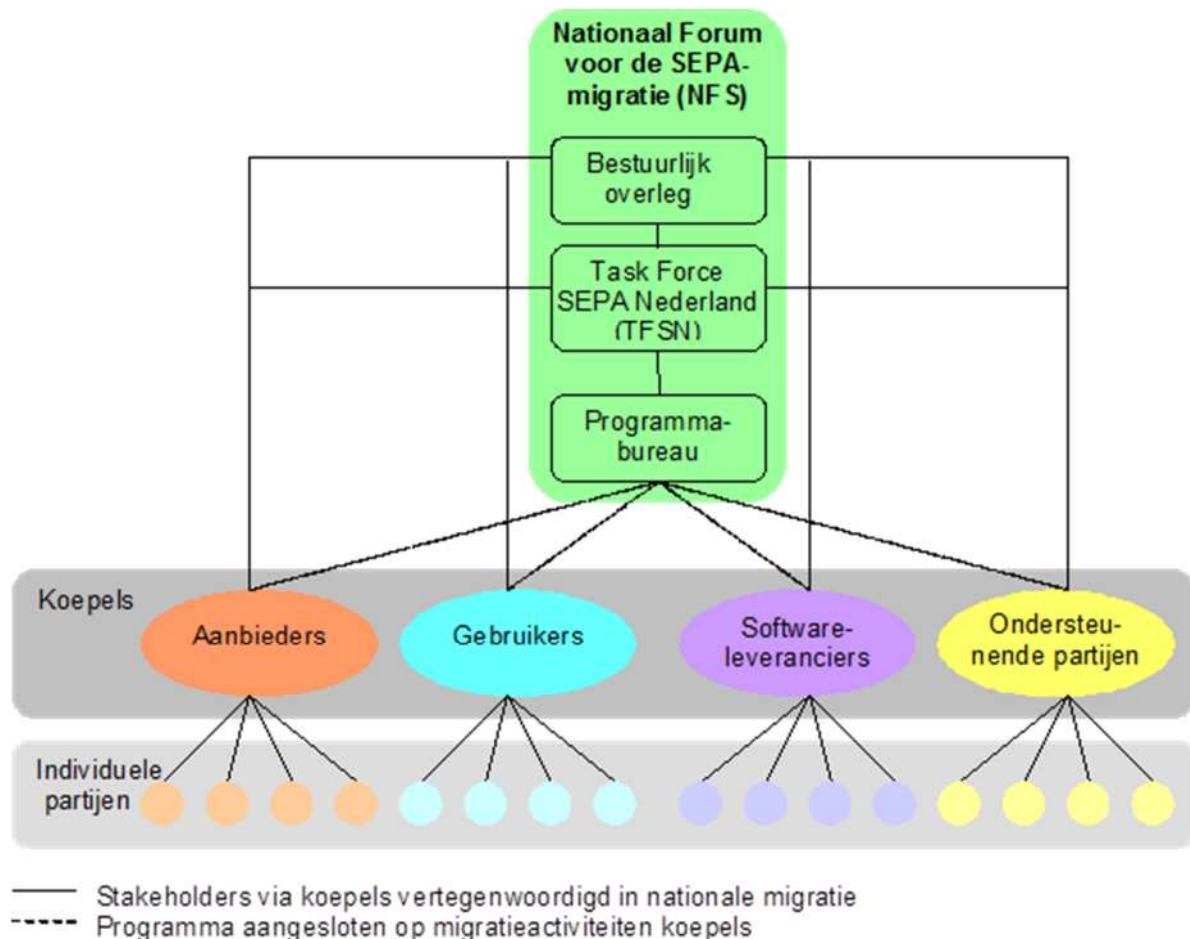
Ook kunnen er waarnemers deelnemen aan het MOB. Voor waarnemers geldt dat zij, gelet op de maatschappelijk relevante positie die zij vervullen en de taakopdracht die zij in het betalingsverkeer hebben:

- 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

Onderstaand organogram geeft 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

BOVAG/ Vereniging Nederlandse Petroleum Industrie

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

Ministerie van Financiën

MKB-Nederland

Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants

Nederlandse Thuiswinkel Organisatie

Nederlandse Vereniging van Banken

Pensioenfederatie

Verbond van Verzekeraars

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Oogvereniging Nederland

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	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Centrale bank										
kantoren	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1
Banken										
banken	102	103	103	99	95	93	88	81	77	74
bankkantoren ¹	2.877	2.980	3.452	3.469	3.560	3.473	3.186	2.917	2.700	2.513
overige kantoren & geldpunten ²	1.617	1.368	807	660	546	878	810	1.100	1.174	1.181
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	1	2	2	2
aantal betaalinstantellingen ⁴							0	3	23	31

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 betaalinstantelling.

Tabel A2										
Aantal (mln) waarde (€ mrd)	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Equens ¹										
Aantal transacties	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	2.535,5
Waarde transacties	1.760	1.817	1.922	2.098	2.035	1.992	1.935	1.984	2.030	2.075
CCVpay										
Aantal transacties	43	44	42	42	45	59	84	133	195	217
Waarde transacties	2,39	2,82	2,79	3,01	3,44	5,31	5,16	7,96	11,60	12,40
TOP/TARGET2 ²										
Aantal transacties	4,7	4,8	4,5	4,5	7,1	9,0	8,6	7,9	8,3	8,5
Waarde transacties	21.360	23.520	24.443	25.286	30.619	40.569	73.476	77.458	79.204	105.508

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	2003	2004	2005 ¹	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
Pinnen											
geldautomaten	7.556	7.889	7.446	8.114	8.546	8.654	8.506	7.919	7.799	7.569	
betaalautomaten PIN	186.272	194.966	206.392	214.474	223.981	234.389	244.240	258.585	279.612	271.046	
pinpassen (in mln)	21,7	22,0	25,4	25,48	25,3	25,2	24,4	24,4	24,4	24,7	
Chippen											
betaalautomaten chip ²	180.106	192.255	98.386	105.052	99.364	88.704	82.200	68.266	42.509	37.073	
chipknippen (in mln)	17,6	18,0	17,5	18,2	18,1	18,2	24,1	23,8	24,0	24,3	
oplaadpunten chipknip ³	5.062	5.401	4.054	4.154	4.192	4.187	4.134	3.763	2.905	2.683	
Creditcards											
creditcards (in mln)	5,7	5,8	6,1	6,3	6,1	5,8	5,8	6,0	6,0	5,8	

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	2003	2004	2005 ¹	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Giraal (betalen op afstand) ¹	2.272	2.316	2.374	2.557	2.644	2.751	2.830	2.950	2.976	3.075
overschrijvingen (excl. iDEAL)	1.271	1.264	1.315	1.413	1.452	1.498	1.512	1.571	1.541	1.589
<i>vv acceptgiro</i>	231	217	231	209	209	205	195	194	188	182
incasso-opdrachten	1.001	1.051	1.059	1.139	1.177	1.226	1.272	1.310	1.340	1.369
Online betaalmethoden			0	4	14,9	27,9	45,4	68,8	93,9	117,2
iDEAL transacties			0	4	14,9	27,9	45,4	68,8	93,9	117,2
Toonbank (niet-contant)	1.296	1.407	1.510	1.647	1.797	1.969	2.158	2.368	2.496	2.660
pinnen	1.157	1.247	1.334	1.451	1.588	1.756	1.946	2.154	2.285	2.474
chippen	109	127	147	165	175	176	177	178	172	148
creditcard ²	30	33	30	32	34	37	35	35	39	38
cheques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal niet-contant betalen	3.568	3.723	3.884	4.204	4.442	4.721	4.988	5.317	5.471	5.735
Chartaal										
opname geldautomaat ³	494	484	471	475	469	473	455	434	437	447
opname balie ¹			16	14	13	12	10	7	6	5

Bron: DNB, banken, Currence, creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen

¹ Begin nieuwe reeks per 2005 als gevolg van Rapportage Nieuwe 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
Giraal (betalen op afstand) ¹	3.926	4.559	5.270	5.782	5.936	5.851	5.584	5.692	5.276	5.240
overschrijvingen (excl. iDEAL)	3.714	4.340	5.039	5.527	5.664	5.548	5.303	5.398	4.972	4.933
<i>vv acceptgiro</i>	47	46	53	54	59	62	62	72	74	78
incasso-opdrachten	211	219	231	254	270	301	278	289	297	298
Online betaalmethoden			0,0	0,4	1,2	2,3	3,4	5,1	7,0	9,0
iDEAL transacties			0,0	0,4	1,2	2,3	3,4	5,1	7,0	9,0
Toonbank (niet-contant)	58	61	63	68	74	80	80	86	87	89
pinnen	54	57	60	64	70	75	76	81	83	84
chippen	0,3	0,4	0,4	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5	0,4	0,3
creditcard ²	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5
cheques	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	5.364	5.329
Chartaal										
opname geldautomaat ³	51	51	55	55	56	55	54	52	52	49
opname balie ¹			16	15	16	16	11	6	5	5

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

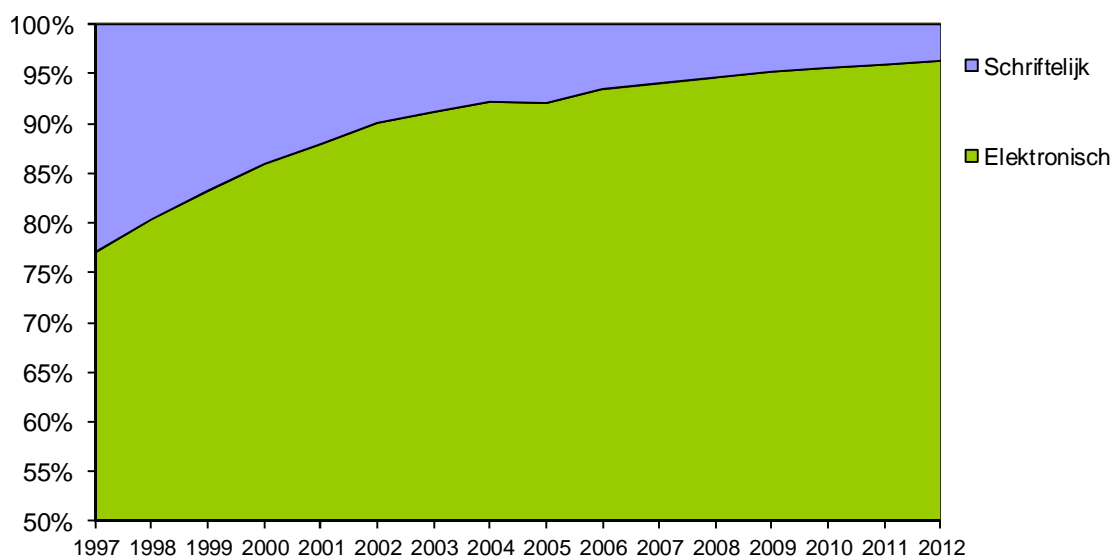
¹ Begin nieuwe reeks per 2005 als gevolg van Rapportage Nieuwe Stijl. Giraal is incl. iDEAL

² Gebruik Nederlandse kaarthouders in Nederland.

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

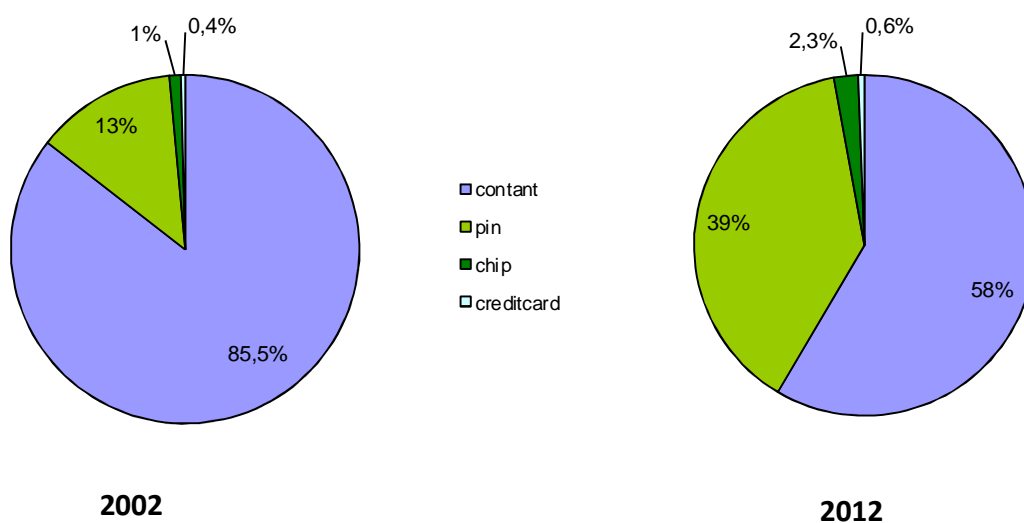
C. Efficiency betalingsverkeer

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 (incl. machtigingen). Omdat ruim tweederde van de ontvangers de acceptgiro-informatie via internetbankieren bij zijn bank aanlevert, is deze ratio voor de interbancaire verwerking nog iets lager. In het algemeen geldt hoe lager deze ratio, hoe efficiënter er wordt betaald.

Aandeel in totaal aantal toonbanktransacties



BIJLAGE 4 Lijst van gebruikte afkortingen

ANBO	Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CG-Raad	Chronisch zieken en Gehandicapten Raad
DNB	De Nederlandsche Bank
ECB	Europese Centrale Bank
EMV	Europay, Mastercard and Visa
GSN	Geldservice Nederland
IBAN	International Bank Account Number
ISO	Internationale Organisatie voor Standaardisatie
LVKK	Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen
MKB	Midden- en Klein bedrijf
MOB	Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer
NFS	Nationaal Forum SEPA-migratie
NVB	Nederlandse Vereniging van Banken
SBEB	Stichting Bevorderen Efficient Betalen
SEPA	Single Euro Payments Area
TFSN	Task Force SEPA Nederland
UWV	Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten
WME	Werkgroep Maatschappelijk Efficiëntie
WTB	Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid
WV	Werkgroep Veiligheid
XML	Extensible Markup Language

BIJLAGE 5 Bibliografie

MOB-Publicaties 2012

MOB Vijfde SEPA migratiemonitor, voorjaar 2012

MOB Zesde SEPA migratiemonitor, najaar 2012

Betalen kost minder!

Flyer Veilig Pinnen – tips en advies

DNB Onderzoek Contante betalingen geteld 2011

Rapportage Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer 2011

Websites

www.allesoverbetalen.nl

www.consumentenbond.nl

www.nvb.nl

www.dnb.nl/betalingsverkeer/mob/index.jsp

www.dnb.nl/betalingsverkeer/sepa/index.jsp

www.ibanbicservice.nl

www.currence.nl

www.dedetailhandel.nl

www.digibewust.nl

www.dnb.nl

www.ecb.int

www.efficientbetalen.nl

www.govcert.nl

www.mkb.nl

www.thuiswinkel.org

www.anbo.nl

www.cg-raad.nl

www.oogvereniging.nl

www.hetnieuwepinnen.nl

www.veiligbankieren.nl

www.nederlandveilig.nl/veiliginternetten

www.overheid.nl/identiteitsfraude

www.pasopjepas.nl

www.overopIBAN.nl

www.betaalvereniging.nl

www.khn.nl

<http://www.site-supply.nl/cso/>

www.bovag.nl

www.nieuwe-eurobankbiljetten.eu/