

Rapportage Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer 2009

Rapportage aan de Minister van Financiën
Mei 2010

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	5
1. RESULTATEN 2007.....	7
1. RESULTATEN 2009.....	7
Nieuw Migratieplan SEPA	7
Toegankelijkheid betalingsverkeer ook in SEPA gewaarborgd.....	7
Het nieuwe pinnen komt eraan	7
Consumenten gevoelig voor tarifiering creditcards	7
Intensivering aanpak skimmen.....	8
Onderzoek veiligheid toonbankbetaalmiddelen	8
Voorlichting identiteitsfraude	8
Maatregelen tegen onveilige betaaldiensten op het internet	8
Informatie 3DSecure	8
2. DE OVERGANG NAAR DE NIEUWE EUROPESE BETAALPRODUCTEN.....	9
Nieuw Migratieplan in MOB besproken	9
Nadere Overeenkomst bij Convenant Betalingsverkeer	9
<i>Versneld over naar veiliger chiptechnologie</i>	<i>10</i>
<i>Overgang naar internationale merken op pinpas</i>	<i>11</i>
Nederland klaar met invoering Richtlijn Betaaldiensten.....	11
Voortgang Europese overschrijving en incasso.....	12
<i>Gebruik Europese overschrijving is bescheiden</i>	<i>12</i>
<i>De Europese incasso is van start gegaan</i>	<i>13</i>
<i>Aanpassing acceptgiro aan de SEPA-standaarden.....</i>	<i>13</i>
Overgang zakelijke gebruikers op Europees betalingsverkeer wordt in kaart gebracht..	13
Einddatum SEPA migratie	13
Tarieven Europese betaalproducten.....	14
SEPA-communicatie vereist een goede timing	15
3. TOEGANKELIJKHEID EN BEREIKBAARHEID	17
Toegankelijkheid van het SEPA-betalingsverkeer	17
Toegankelijk telefonisch bankieren	17
Werkafpraak Bereikbaarheid en bereikbaarheidsmonitor	17
De cashloze supermarkt	18
4. EFFICIENCY.....	19
Vervanging contante betalingen door pinbetalingen.....	19
Naar een robuustere pinneten in Nederland	19
Opmars pinnen zet door.....	20
Optimalisatie chartale keten	20

Onderzoek beleving consumenten gebruik creditcards	20
Pilot onderzoek beleving creditcard door acceptanten	21
5. VEILIGHEID	22
Ontwikkeling valse eurobiljetten	22
Skimming bij geld- en betaalautomaten in Nederland	22
<i>Maatregelen</i>	23
<i>Onderzoek DNB 'De veiligheid van toonbankbetaalmiddelen'</i>	24
<i>Communicatie over skimming</i>	24
Identiteitsfraude	25
<i>Adviezen voor consumenten en ondernemers</i>	25
<i>Centraal Meldpunt identiteitsfraude</i>	25
Veilig Internetten	25
Ernstige zorg over nieuwe, onveilige betaaldiensten op internet	25
Cybercrime	27
Creditcards	27
<i>Geactualiseerd document 'Inzicht in de wereld van creditcards'</i>	27
6. PRIORITEITEN 2010	28
Europese ontwikkelingen	28
Bereikbaarheidsmonitor	28
Toegankelijkheid betalingsverkeer voor allochtone Nederlanders	28
Verhoging efficiëntie laagwaardig betalingsverkeer	28
Aanpak skimming	29
Cybercrime	29
BIJLAGE 1 Missie en organisatiestructuur MOB	30
Missie en taakopdracht	30
Samenstelling MOB	30
Procedure deelname MOB	31
Werkgroepen	32
BIJLAGE 2 Statistische informatie betalingsverkeer in Nederland	33
BIJLAGE 3 Lijst van gebruikte afkortingen	38
BIJLAGE 4: Bibliografie	39

VOORWOORD

Gaandeweg verandert het Nederlandse betalingsverkeer op weg naar een uniforme Europese betaalruimte, vaak aangeduid met de afkorting SEPA, de 'Single Euro Payments Area'. Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer streeft er naar deze overgang zo 'gebruikersvriendelijk' mogelijk te laten verlopen. Dat vereist een goede voorbereiding en overleg tussen alle betrokkenen. Nederland hoort niet bij de koplopers in Europa qua aantallen betaaltransacties die volgens de nieuwe Europese standaarden worden uitgevoerd. Maar dit doet niets af aan de comittering van partijen om uiteindelijk wel voor die standaarden te kiezen.

De overheid heeft in 2010 het voortouw genomen door het invoeren van de nieuwe standaarden voor het betalingsverkeer van de ministeries. Andere overheidsdiensten zullen volgen. Uit de in dit voorjaar voor het eerst gehouden 'SEPA-monitor' blijkt dat grote bedrijven zich goed bewust zijn van wat er moet gebeuren, en zich daarop aan het voorbereiden zijn. De aanpassingen die nodig zijn in de administratieve systemen zijn aanzienlijk. De invoering van de nieuwe standaarden vergt dan ook een gedegen projectaanpak, met onvermijdelijk de nodige doorlooptijd. Bedrijven die nog niet zover zijn in de voorbereiding moeten zich dit wel realiseren. Uit dezelfde enquête komt naar voren dat kleinere ondernemingen zich nog niet of nauwelijks bewust zijn van de veranderingen die gaan komen. Dat is op dit moment nog niet zo'n probleem, aangezien de huidige betaalstandaarden voor overboekingen en incasso's nog wel een aantal jaren ondersteund zullen worden. Toch is het goed als ook in het midden- en kleinbedrijf het bewustzijn groeit, en er bijvoorbeeld bij vernieuwing van administratieve pakketten wordt gekeken of deze 'SEPA proof' zijn. Leveranciers van deze systemen moeten er voor zorgen dat nieuwe versies de SEPA-standaarden aan kunnen.

De consument merkt nog weinig van de nieuwe standaarden. Gaandeweg zal het onderscheid tussen betalingen in euro binnen Nederland en naar andere landen in Europa gaan verdwijnen. Het is de bedoeling dat zodanig te doen dat het huidige betaalgemak voor de consument niet wordt aangetast, met daarbij speciale aandacht voor kwetsbare groepen zoals ouderen en mensen met een functiebeperking.

Voor het elektronische betalen in winkels, het 'pinnen' zijn in het afgelopen jaar duidelijke keuzes gemaakt. De overgang op de nieuwe standaard die voor heel Europa geldt, de 'EMV-chip' is in volle gang. Consumenten kunnen met de nieuwe EMV-pas in veel winkels elders in Europa terecht, al is de voortgang op dit vlak in sommige landen minder dan gehoopt. In Nederland zullen buitenlanders straks overal in Nederland met hun betaalpassen in winkels kunnen betalen.

Nu is dat op veel plaatsen niet het geval. Dit alles gebeurt zoals bekend met de garantie aan winkeliers dat de tarieven voor hen niet omhoog gaan.

De overgang op de chiptechnologie gaat zogenoemde skimming-fraude tegen, en verhoogt daarmee de veiligheid van het betalingsverkeer. Ook tegen andere vormen van criminele activiteiten in het betalingsverkeer blijft een actieve inzet geboden. Door het bieden van een platform voor informatie-uitwisseling, het uitvoeren van onderzoek en het vervaardigen van voorlichtingsmateriaal ondersteunt het MOB de deelnemende partijen. Ook heeft het MOB enkele malen de betrokken Ministers gewezen op specifieke dreigingen rond skimming en cybercrime. Vertrouwen in de veiligheid en integriteit van het betalingsverkeer is essentieel, en het voorkomen van aantasting ervan verdient hoge prioriteit bij alle betrokken partijen in de private en de publieke sector.

Het MOB werkt dit jaar, wederom in goede samenwerking met de Vereniging Nederlandse Gemeenten en de Landelijke Vereniging van Kleine Kernen, aan een actualisatie van de in 2007 gemaakte inventarisatie van de generieke bereikbaarheid van betaaldiensten in Nederland. Weliswaar zijn in de afgelopen jaren nauwelijks knelpunten bij het in 2007 ingestelde bereikbaarheidsmeldpunt binnengekomen, toch is het goed om periodiek ook meer systematisch het beeld voor het land als geheel in kaart te brengen. Meer efficiëntie nastreven is een doelstelling van het MOB binnen de randvoorwaarde dat het betalingsverkeer ook voor kwetsbare groepen toegankelijk en bereikbaar blijft. Een goede vertegenwoordiging van deze groepen in het MOB is daarom onontbeerlijk. In dat licht doet het mij genoegen dat in het afgelopen jaar de Centrale Samenwerkende Ouderenorganisaties zijn toegetreten tot het MOB, om naast de ANBO voor 50-plussers de belangen van ouderen te vertegenwoordigen.

Prof. dr. L.H. Hoogduin,

Voorzitter



1. RESULTATEN 2009

Nieuw Migratieplan SEPA

In haar voorjaarsvergadering heeft het MOB het geactualiseerde SEPA Migratieplan Nederland verwelkomd. De partijen in het MOB onderschrijven dat de meeste van de eerder benoemde zorgpunten naar tevredenheid zijn opgelost, en dat de nog openstaande punten adequaat worden opgepakt. Het MOB acht de in het plan geschetste aanpak en tijdlijnen voor de verdere overgang naar SEPA in Nederland op basis van de bestaande inzichten realistisch. De partijen zullen het Migratieplan uitdragen naar hun achterban en gebruiken voor de eigen migratieplannen.

Toegankelijkheid betalingsverkeer ook in SEPA gewaarborgd

Door het MOB is een 'Handreiking Toegankelijk bankieren met SEPA opgesteld'. Aan de hand daarvan kunnen de banken bij de overgang op de nieuwe SEPA standaarden rekening houden met het behoud van de toegankelijkheid van het betalingsverkeer voor kwetsbare groepen. Een inventarisatie in 2009 laat zien dat banken hier in het algemeen goed rekening mee houden. De inventarisatie wordt in de migratieperiode periodiek herhaald.

Het nieuwe pinnen komt eraan

Nederland gaat over naar pinnen met een (EMV-)chip in plaats van de minder veilige magneetstrip én met internationale merken in plaats van één nationaal merk. Marktpartijen werken aan de benodigde aanpassing van betaalpassen, terminals en infrastructuur aan de nieuwe technologie. In november 2009 is de campagne 'Het nieuwe pinnen' gestart om de winkeliers te informeren en tot vervanging of aanpassing van de terminals aan te zetten. De bewustwordingscampagne voor consumenten start in 2010. In 2011 moet de markt over zijn op EMV. In 2012 verdwijnt het Nederlandse merk (PIN) van de markt. Het nieuwe pinnen impliceert dat Nederland onderdeel kan worden van de Europese 'pinmarkt' in SEPA, met een hogere graad van veiligheid en – naar verwachting ook - efficiëntie.

Consumenten gevoelig voor tarifiering creditcards

Onderzoek naar hoe consumenten de creditcard beleven toont aan dat Nederlanders over het algemeen niet bereid zijn de kosten te dragen die dragen die aan een winkelier in rekening wordt gebracht wanneer deze creditcardbetalingen accepteert. Wanneer aan de kassa een opslag wordt gevraagd, betalen veel mensen liever anders. De faciliteiten van de creditcard, zoals uitgestelde betaling, wegen dan kennelijk niet op tegen de extra kosten die de winkelier in rekening brengt. De sturende werking van directe tarifiering naar alternatieven blijkt voor geldopnames en kassabetalingen sterker te zijn dan voor internetbetalingen.

Intensivering aanpak skimmen

Partijen in het MOB spannen zich in om skimming, het misbruik maken van pinpassen door kopiëren van gegevens van de magneetstrip, zoveel mogelijk te bestrijden. De belangrijkste remedie is de bovenvermelde overgang op EMV, maar in de tussentijd nemen Currence, banken, winkeliers, en andere betrokken partijen maatregelen om de schade te beperken. Daarbij heeft het MOB in 2009 door middel van een brief aan de Ministers van Binnenlandse zaken en Justitie steun gevraagd van de politie en het openbaar ministerie. Daadwerkelijke steun is in april 2010 toegezegd.

Onderzoek veiligheid toonbankbetaalmiddelen

In 2009 gepubliceerd onderzoek onder consumenten laat zien dat perceptie en eigen ervaring van veiligheidsrisico's in het betalingsverkeer het betaalgedrag beïnvloeden. Goede informatieverstrekking draagt er toe bij dat consumenten zich niet laten leiden door onterechte gevoelens van onveiligheid, maar anderzijds wel zelf de maatregelen nemen die nodig zijn om het betalingsverkeer veilig te houden en frauderisico's te vermijden.

Voorlichting identiteitsfraude

Identiteitsfraude is een vorm van criminaliteit waar de samenleving in toenemende mate mee te maken kan krijgen. Ook voor de veiligheid van het betalingsverkeer levert dit risico's op. Het MOB heeft voor consumenten en ondernemers voorlichtende adviezen opgesteld om te waarschuwen voor de risico's. Bij het Ministerie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties is een Centraal Meldpunt Identiteitsfraude ingesteld.

Maatregelen tegen onveilige betaaldiensten op het internet

Het MOB heeft ernstige zorgen geuit over de opkomst van nieuwe, onveilige betaaldiensten voor webaankopen, waarbij een bedrijf zich tussen de klant en zijn bank plaatst bij het internetbankieren. Deze zogeheten 'overlay betaaldiensten' kunnen nadelige effecten hebben voor de beveiliging van de bestaande toepassingen van internetbankieren. De zorg is overgebracht aan de Minister van Financiën. In overleg met de Minister wordt nu gezien hoe de veiligheid van internetbankieren adequaat gewaarborgd kan blijven worden.

Informatie 3DSecure

3DSecure is een methode om betalen op het internet met de creditcard veiliger te maken. Het is zaak dat consumenten op de hoogte worden gesteld van de werking. Het MOB heeft informatie voor consumenten en bedrijven opgesteld om de Nederlandse markt hierover te voor te lichten.

2. DE OVERGANG NAAR EUROPESE BETAALPRODUCTEN

Nieuw Migratieplan in MOB besproken

In de voorjaarsvergadering van het MOB is een geheel vernieuwd SEPA Migratieplan Nederland besproken. Het plan is opgesteld door de Stuurgroep SEPA waarin NVB, Currence en DNB participeren. Het geeft de status weer van de overgang naar de 'uniforme Europese betaalruimte' (Single Euro Payments Area, SEPA), en reflecteert de voortgang die is geboekt bij de oplossing van de eerder door het MOB geïnventariseerde zorgpunten rond SEPA. Over een aantal in het plan benoemde issues vindt nog overleg plaats op Europees en nationaal niveau. Het plan geeft ook de visie van de Stuurgroep SEPA weer op hoe het migratietraject naar SEPA er verder uit ziet wat betreft de te ondernemen activiteiten, de tijdlijnen en de gevolgen voor de betrokken partijen. Het MOB heeft de conclusies van haar bespreking na afloop als volgt samengevat:

Op 27 mei 2009 hebben alle partijen verenigd in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) het geactualiseerde SEPA Migratieplan Nederland verwelkomd. Zij onderschrijven dat de meeste van de in mei 2007 benoemde zorgpunten naar tevredenheid zijn opgelost en dat de nog openstaande punten adequaat worden opgepakt. Het MOB acht de geschetste aanpak en tijdlijnen voor de verdere overgang naar SEPA in Nederland op basis van de bestaande inzichten realistisch en erkent de wens om voor de SEPA migratie in Europa een einddatum vast te stellen voor de bestaande nationale overschrijvings- en incassoproducten. Wat het juiste moment en traject is om deze einddatum vast te stellen zal later en mede op basis van de Europese ontwikkelingen gezamenlijk besproken worden. De partijen in het MOB zullen het Migratieplan uitdragen naar hun achterban en gebruiken voor de eigen migratieplannen.

Het SEPA Migratieplan Nederland is te vinden op het internet, onder meer op:

<http://www.sepanl.nl/scrivo/asset.php?id=290624>

De partijen in het MOB bewandelen verschillende wegen om met hun achterban te communiceren. Een voorbeeld is, de begin 2010 door Detailhandel Nederland uitgebrachte brochure 'Probleemloos naar één Europese markt voor betalingen', gericht op winkeliers.

http://www.dedetailhandel.nl/images/pdf/Brochure_SEPA_2010_LR.pdf

Nadere Overeenkomst bij Convenant Betalingsverkeer

Eind mei 2009 ondertekenden toonbankinstellingen en banken ten kantore van DNB een Nadere Overeenkomst bij het in 2005 afgesloten Convenant Betalingsverkeer. Dit maakt voor Nederland de weg vrij om onderdeel te worden van de Europese 'pinmarkt' in SEPA, met een hogere graad van veiligheid en – naar verwachting ook - efficiëntie.

Belangrijke onderdelen van het Convenant uit 2005 waren een korting van 1 cent op alle pintarieven en de oprichting van de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen om het pinnen te bevorderen. Dat Convenant heeft bijgedragen aan de vergroting van de efficiëntie en de veiligheid van het betalingsverkeer in de afgelopen jaren. Met de Nadere Overeenkomst van 2009 wordt dit Convenant aangepast aan de ontwikkelingen richting SEPA. De afspraken van 2009 zorgen voor een snellere overgang van magneetstrip- naar veiliger chiptechnologie (EMV), de standaardtechnologie in SEPA, garanderen voor een periode van vijf jaar de functionaliteit en tarieven van huidige en toekomstige pinproducten in SEPA (met handhaving van de korting) en omvatten plannen en financiële middelen voor het bevorderen van de efficiëntie van het betalingsverkeer in Nederland.

Versneld over naar veiliger chiptechnologie

In de Nadere Overeenkomst hebben banken en de koepels van winkeliers afgesproken dat zij zich inspinnen om ervoor te zorgen dat in Nederland uiterlijk eind 2011 alleen nog kan worden gepind met gebruik van chiptechnologie. Pinnen met de EMV-chip bemoeilijkt skimmingfraude, waarbij criminelen de magneetstrip kopiëren en frauduleus geld opnemen van de rekening van de kaarthouder. De chip is veel moeilijker te kopiëren. Om de technologie te kunnen gebruiken, moeten de betaalpassen, pinautomaten en de infrastructuur worden aangepast. De overgang naar EMV zal geleidelijk gaan, te beginnen met één of meerdere pilots in het tweede kwartaal van 2010. Daarna zullen steeds meer acceptanten overgaan van strip naar chip, zodat EMV zich als het ware als een olievlek over Nederland verspreidt. Om in de overgangsfase te kunnen blijven pinnen zijn de nieuwe passen nog wel voorzien van een magneetstrip. Het massale gebruik van de chip is voorzien in het eerste kwartaal van 2011. Consumenten krijgen dus te maken met een duale periode met in de ene winkel nog het oude pinnen met de magneetstrip en in de andere winkel met het nieuwe pinnen met chip. Streven is de duale periode zo kort mogelijk te houden. De communicatiecampagne – ‘Het nieuwe pinnen’ – is voor toonbankinstellingen gestart op 24 november 2009 en krijgt in 2010 een vervolg om consumenten van de overgang naar EMV bewust te maken. Begin 2011 is de landelijke campagne voorzien, en zal steeds vaker de chip gebruikt moeten worden. Algemene en actuele informatie is te vinden op de website www.hetnieuwepinnen.nl.

De migratie is inmiddels op gang gekomen. Begin 2010 beschikte ongeveer 80% van de pinpassen en 99% van de creditcards over een EMV-chip. Verwachting is dat eind 2010 vrijwel alle kaarten een EMV-chip bevatten. Alle geldautomaten in Nederland kunnen inmiddels EMV-passen lezen en EMV-transacties ondersteunen. De migratie van de betaalautomaten in de winkels is nog niet zo ver gevorderd. Begin 2010 kon ongeveer 45% van het Nederlandse automatenpark van circa 245.000 terminals nog geen EMV-chip lezen.

Ondernemers wier betaalautomaten vervroegd afgeschreven moeten worden, kunnen financiële compensatie krijgen via de ‘Sloopregeling Betaalautomaten’ van de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen. Hoge prioriteit bij de migratie heeft verder het softwarematig klaar maken van de terminals, zodat bij een transactie met een EMV-betaalpas automatisch naar chipgebruik kan worden gestuurd. Streven is de migratie zoveel mogelijk medio 2011, maar uiterlijk eind 2011, te voltooien.

Overgang naar internationale merken op pinpas

In de Nadere Overeenkomst is voor een periode van vijf jaar afgesproken dat met de overgang van het nationale merk PIN naar internationale merken op de pinpassen, de functionaliteit van de service niet verandert en dat de tarieven voor de verwerking van de pintransacties – ongeacht merk – niet hoger zijn dan die op 1 januari 2009 voor het Nederlandse merk PIN van toepassing waren. De meeste grote banken hebben besloten om in 2012 te stoppen met PIN en over te stappen op internationale betaalpasmerken (voorlopig alleen Maestro. De banken bieden winkeliers nu contracten om op hun terminals zowel PIN (op de magneetstrip) als Maestro en V PAY (op de chip) te accepteren, tegen gelijke tarieven. De overgang van het oude naar het nieuwe pinnen is dus niet alleen de overgang naar een nieuwe technologie, maar ook naar nieuwe merken. Ondernemers moeten naast hun betaalautomaat het contract met hun bank aanpassen om internationale merken op basis van chiptechnologie te kunnen accepteren. Zo kunnen de Nederlandse consumenten bij Maestro-accepterende winkeliers in andere landen met hun Nederlandse pinpas betalen en kunnen winkeliers Maestro- en V PAY-passen van consumenten uit Europese en andere landen accepteren. Zo wordt Nederland deel van de geïntegreerde Europese betaalmarkt.

Nederland klaar met invoering Richtlijn Betaaldiensten

Nederland heeft op 1 november 2009 de Europese Richtlijn Betaaldiensten doorgevoerd in de nationale wet- en regelgeving. Deze Europese richtlijn harmoniseert het juridische kader voor betaaldiensten in Europa, stelt eisen aan productvoorwaarden (bijvoorbeeld incasso), bevordert transparantie en consumentenbescherming en geeft richtlijnen voor de organisatie van het toezicht op betaaldiensten. Daarnaast wordt de Europese concurrentie gestimuleerd doordat niet-banken een vergunning kunnen aanvragen om als ‘Betaalinstelling’ betaaldiensten te mogen aanbieden. Overigens geldt de richtlijn voor zowel bestaande nationale producten als de nieuwe SEPA-producten. Een aantal EU-lidstaten was overigens niet op tijd klaar met de implementatie, hetgeen voor grensoverschrijdende transacties tot juridische onzekerheid leidt, met name in geval van disputen.

De invoering van de Richtlijn Betaaldiensten heeft tot gevolg gehad dat de banken de Algemene Bankvoorwaarden en hun voorwaarden voor betaaldiensten hebben vernieuwd. Alle klanten van banken, zakelijk en particulier, zijn daarover geïnformeerd. Ondersteund door een gemeenschappelijke campagne (radio, krant, billboard) is de invoering soepel en tijdig voor 1 november 2009 verlopen.

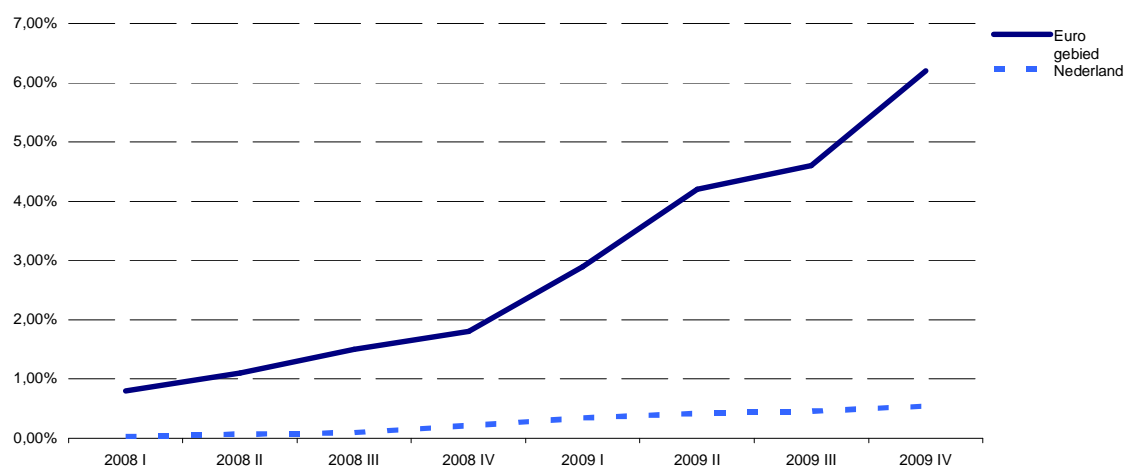
Voortgang Europese overschrijving en incasso

Gebruik Europese overschrijving is bescheiden

De Europese overschrijving is sinds 2008 op de markt. Het gebruik is nog altijd bescheiden maar neemt wel toe. In Europa vond in het laatste kwartaal van 2009 ruim 6% van alle overschrijvingen volgens de nieuwe SEPA-standaard plaats. In Nederland bedroeg het marktaandeel ongeveer 0,5%. Zie grafiek 1.

Grafiek 1 Migratieratio Europese Overschrijving (SEPA Credit Transfer)

Percentage van totaal overschrijvingen



Bron: ECB en Banken.

Het binnenlandse gebruik in ons land is conform de verwachting nog laag omdat nog niet alle SEPA-producten hier op de markt zijn en veel bedrijven in één keer willen overgaan op de nieuwe SEPA-standaarden. Daarnaast zijn er zowel bij banken als marktpartijen nog veel voorbereidingen nodig. Voorts dienen zakelijke gebruikers hun Enterprise Resource Planning (ERP) software aan te passen of te vernieuwen. Gebruikers moeten ook nog vertrouwd raken met het gebruik van het langere International Bank Account Number (IBAN) en de Bank Identifier Code (nodig voor de routing van betalingsopdrachten). Banken hebben in juni 2009 de IBANBIC-service geïntroduceerd om klanten te ondersteunen bij het gebruik van IBAN en BIC. In het MOB hebben de gezamenlijke banken toegezegd te bezien of het mogelijk is dat klanten in het bank-klant domein alleen de IBAN hoeven te gebruiken ('IBAN-only').

Ook op Europees niveau is dit onderwerp van onderzoek en overleg. Voorts komen de afzonderlijke banken met oplossingen om het adressenbestand in het internetbankieren om te zetten naar IBAN.

De Europese incasso is van start gegaan

Sinds 2 november 2009 komt in Europa de Europese incasso geleidelijk op de markt. Nederlandse banken zullen per 1 juli 2010 in staat zijn om incasso's te kunnen afboeken bij hun rekeninghouders. Iedere bank bepaalt afzonderlijk wanneer zij als creditbank de Europese incasso aan incassanten gaat aanbieden. De komst van de Europese incasso maakt het mogelijk dat incassanten voortaan centraal vanuit één land bij afnemers in Europa kunnen incasseren. De Europese incasso bestaat zowel in een bedrijf-naar-consument als in een bedrijf-naar-bedrijf vorm, met verschillende voorwaarden. In Europa is afgesproken dat op grond van de gewijzigde Verordening Tarifiering grensoverschrijdend betalen (verordening nr. 924/2009 als opvolger van nr. 2560/2001) de banken in Europa uiterlijk 1 november 2010 incasso's moeten kunnen afboeken. Op verzoek van de Nederlandse markt wordt door het EPC gewerkt aan een specifieke incassovorm (zonder storeringsrecht) ter vervanging van bijvoorbeeld de nationale Doorlopende Machtiging Kansspelen.

Aanpassing acceptgiro aan de SEPA-standaarden

Veel bedrijven bieden hun klanten de mogelijkheid om naast de incasso ook met behulp van een acceptgiro te betalen. Voorts zijn veel zakelijke partijen, waaronder goede doelenorganisaties, in hun inkomend betalingsverkeer afhankelijk van de acceptgiro. Gezien het belang dat de markt hecht aan het voortbestaan van de acceptgiro is daarom besloten dat het formulier wordt aangepast aan de SEPA-standaarden (vooral IBAN en BIC).

Overgang zakelijke gebruikers op Europees betalingsverkeer wordt in kaart gebracht

Op voorstel van VNO-NCW gaat het MOB de SEPA-voortgang van bedrijven en overheidsgebruikers monitoren. Doel van deze bedrijvenmonitor is inzicht te krijgen in het bewustzijn, de voorbereidingen en het concrete gebruik van de girale Europese betaalproducten. De bedrijven zullen worden onderscheiden naar grootte en ook naar sectoren. De monitor bestaat uit een aantal kwalitatieve vragen. De resultaten komen dit voorjaar beschikbaar.

Einddatum SEPA migratie

Een marktconsultatie van de Europese Commissie in de zomer van 2009 liet duidelijk steun zien voor het instellen van een einddatum voor het uitfaseren van de nationale betaalproducten (overschrijving en incasso). Een groot deel van de markt is de mening toegedaan dat een einddatum vereist is om de migratie goed op gang te helpen, met als voorwaarde dat de SEPA-producten kwalitatief en qua prijsstelling minstens even goed zijn als de huidige.

Uit de marktconsultatie blijkt verder dat een meerderheid van de Europese respondenten voorstander is van verschillende einddata voor de overschrijving en voor de incasso. Dit in tegenstelling tot de opvatting van de vertegenwoordigers van Nederlandse gebruikersorganisaties, die met uitzondering van de Consumentenbond, voorstander zijn van één enkele einddatum. Onder meer het Verbond van Verzekeraars, VNO-NCW en MKB-Nederland hebben aangegeven dat bedrijven vaak in één keer over willen op SEPA-standaarden, vooral daar zij voor al hun betaalproducten meestal dezelfde administratieve en betaalssoftwarepakketten gebruiken. Detailhandel Nederland en andere organisaties van toonbankinstellingen willen eerst de gevolgen voor eindgebruikers duidelijk krijgen, en zien voorstellen voor einddata graag gepaard gaan met de voor- en nadelen hiervan.

Op verzoek van de Europese ministers van financiën werkt de Europese Commissie nu aan een voorstel voor regulering van einddata. In MOB-verband wordt onderzocht wat een voor aanbieders en gebruikers realistisch en kostenefficiënt migratiescenario is, inclusief de mogelijkheden van het vaststellen van een einddatum voor de Nederlandse overschrijvingen en incasso's.

Tarieven Europese betaalproducten

Het MOB monitort de tarieven van Europese betaalproducten. De openbare tarieven van Europese versus nationale producten staan vermeld in tabel 1.

De openbare tarieven van de Europese overschrijving zijn niet veranderd ten opzichte van de vorige meting begin van dit jaar en zijn gelijk aan die voor de Nederlandse overschrijving. Nog niet alle banken voeren het nieuwe product, of voeren het alleen voor grensoverschrijdende betalingen, dan wel hebben nog geen tarief gepubliceerd.

Tabel 1 Tarieven betaalproducten

	ABN AMRO		Fortis		ING		Rabobank		RBS*	
2010	oud	SEPA	oud	SEPA	oud	SEPA	oud	SEPA	oud	SEPA
Debet										
Electronische Overschrijving	0,07	0,07	0,09	0,09	0,07	0,07	0,07	0,07		
Verzameloverschrijving	0,06	0,06	0,03		0,05	0,05	0,07	0,07		
	+ 2,00 per batch	+ 2,00 per batch	+ 2,00 per batch		+ 2,00 per batch	+ 2,00 per batch				
Incasso	0,10	0,10	0,10		0,09		0,09	0,09		
Credit										
Electronische Overschrijving	0,14	0,14	0,15	0,15	0,14	0,14	0,14	0,14		
Stornering incasso	0,25	0,25			0,40		0,35	0,35		
Acceptatie PIN-transacties	0,056	0,056	0,054	0,054	0,052	0,052	0,05	0,05		
Acceptatie Maestro-transacties	-	0,056	-		-	0,052	-	0,05	-	
Acceptatie V-pay transacties	-	0,056	-		-	0,052	-	0,05	-	

* Op de website van RBS is geen tarievenoverzicht

Informatie over tarieven in voorgaande jaren is terug te vinden in Bijlage 2.

SEPA-communicatie vereist een goede timing

Partijen in het MOB hebben bevestigd dat er behoefte is aan een eenduidige en neutrale communicatie over SEPA. Hierbij worden drie niveaus van communicatie onderscheiden:

1. Algemene en objectieve informatie (bijvoorbeeld over gebruik IBAN en BIC)
2. Voorlichting van koepels aan de eigen achterban
3. Voorlichting van banken en andere aanbieders aan de eigen klanten.

Een aandachtspunt is de timing van de SEPA-communicatie. Uitgangspunt is dat naar buiten wordt getreden als duidelijk is wat en wanneer voor de diverse doelgroepen (zakelijk en particulier) gaat veranderen. In dit licht zal grootschalige SEPA-communicatie pas na 2010 effect kunnen hebben. Het MOB zal een communicatieplan opstellen, waarbij ook de resultaten van het jaarlijkse onderzoek naar grensoverschrijdend betaalgedrag kunnen worden meegenomen. Zie box 1 voor de belangrijkste resultaten van het in 2009 uitgevoerde onderzoek. Het volledige onderzoeksrapport is te vinden op: <http://www.dnb.nl/betalingsverkeer/mob/publicaties/index.jsp>.

BOX 1 Grensoverschrijdend betaalgedrag door Nederlanders in 2008: verdere elektronisering

Betaalgedrag

- Nederlandse consumenten betalen in andere eurolanden vaker met contant geld en met de creditcard dan in Nederland en minder vaak met de pinpas. Wel is tussen 2006 en 2008 het gebruik van contant geld in het buitenland in vrijwel alle betaalsituaties afgenomen en dat van pinpas en creditcard toegenomen.
- Net als in 2007 heeft circa 20% van de respondenten in 2008 geld overgemaakt naar derden in een ander euroland.
- De meest gebruikte manier om geld naar een ander euroland over te maken in 2008 was een elektronische overschrijving via internetbankieren, op enige afstand gevolgd door de creditcard en PayPal. Het gebruik van al deze elektronische betaalvormen lijkt verder te zijn toegenomen ten opzichte van 2007.
- 58% van de respondenten weet niet waar zij hun IBAN en BIC kunnen vinden. In 2006 was dit nog 67%. Het liefst vinden zij deze op hun internetbankiersite en op hun bankafschrift.

Waardering

- In het buitenland zijn Nederlanders het minst tevreden over de acceptatie van de pinpas, terwijl zij in Nederland vaker ontevreden zijn over de acceptatie van de creditcard. In 2008 is de ontevredenheid over de acceptatie van de pinpas en de creditcard in het buitenland toegenomen.
- Voor betalingen in Nederland wordt de pinpas als meest veilig en gebruiksvriendelijk ervaren, terwijl betalen met contant geld in het buitenland het best gewaardeerd wordt qua acceptatie en gebruiksgemak.
- Voor gebruik in het buitenland vindt men de pinpas en de creditcard even veilig als contant geld.
- Respondenten zijn het meest tevreden over het gebruik van internetbankieren voor het betalen naar het buitenland. Toch ervaren zij de kosten hiervan nog vaak als te hoog. Tussen 2006 en 2008 is de ontevredenheid hierover wel afgenomen van 25% ontevredenen in 2006 naar 17% in 2008.
- Ten opzichte van 2007 zijn meer respondenten ontevreden over de veiligheid van internetbankieren en de creditcard voor het betalen naar het buitenland.

SEPA

- Opvallend is dat minder mensen dan vorig jaar het afgelopen jaar van SEPA hadden gehoord; slechts 28% ten opzichte van 43% in 2007.
- De meeste respondenten (58%) denken dat SEPA noch gunstig noch ongunstig voor hen zal uitpakken. Slechts 13% denkt dat SEPA ongunstig voor hen zal zijn en 28% ziet SEPA juist wel gunstig uitpakken.
- Net als vorig jaar zijn de twee meest genoemde voordelen van SEPA eenvoudiger geld kunnen overmaken naar het buitenland en een hogere acceptatie van de pinpas. 33% van de respondenten ziet geen enkel persoonlijk voordeel van SEPA.
- De twee meest genoemde nadelen van SEPA zijn hogere betaalpakkettarieven en het ingewikkelder worden van het overmaken van geld binnen Nederland. 49% verwacht geen enkel nadeel te ondervinden van SEPA.

Buitenlandse betaal- en spaarrekeningen

- Evenals in 2006 had circa 3% van de respondenten in 2008 een betaalrekening bij een buitenlandse bank. Daarnaast hield 6% een buitenlandse spaarrekening of -deposito aan.
- 73% van de respondenten wil geen betaalrekening openen bij een buitenlandse bank, 26% misschien en 1% zeker niet. Dezelfde percentages gaan op voor de bereidheid om een buitenlandse spaarrekening te openen.
- Mensen die aan de grens wonen verschillen niet in hun belangstelling voor een buitenlandse betaal- of spaarrekening van hen die niet in een grensgemeente wonen.
- De twee meest genoemde redenen voor het eventueel openen van een buitenlandse betaalrekening zijn een lager pastarief en het ontvangen van rente over de betaalrekening. Voor het eventueel openen van een buitenlandse spaarrekening kijkt men vooral naar de hoogte van de spaarrentes en naar de mogelijkheden om alle bankzaken via het internet te kunnen regelen.
- De twee meest genoemde redenen om geen buitenlandse betaal- of spaarrekening te openen zijn de tevredenheid met de huidige bank en de wens om een bankfiliaal in de buurt te hebben

3. TOEGANKELIJKHEID EN BEREIKBAARHEID

Toegankelijkheid van het SEPA-betalingsverkeer

In 2007 heeft het MOB voor banken de handreiking ‘Toegankelijk bankieren met SEPA’ vastgesteld. Dit is een hulpmiddel om bij de ontwikkeling en het gebruik van Europese betalingen rekening te kunnen houden met kwetsbare groepen als gehandicapten, mindervaliden en ouderen. Uit een in 2009 onder de banken gehouden inventarisatie is gebleken dat banken in het algemeen rekening houden met extra voorzieningen als zij betaalproducten aanbieden die zijn gebaseerd op SEPA-standaarden. De inventarisatie wordt periodiek herhaald.

Toegankelijk telefonisch bankieren

Uit onderzoek van Heliview naar de manier waarop kwetsbare groepen als ouderen en gehandicapten hun dagelijkse bankzaken regelen, is gebleken dat blinden en slechtzienden het telefonische kanaal relatief veel gebruiken. Het MOB heeft nader onderzocht welke functionaliteiten voor blinden en slechtzienden nodig zijn om via de telefoon te bankieren en betalingen te doen. In 2009 zijn de resultaten in een rapport van Viziris gepresenteerd. In het rapport staan in algemene termen de ‘good practices’ van basisfunctionaliteiten van het telefonisch bankieren beschreven. In 2010 worden in het MOB mogelijke vervolgacties aan de orde gesteld.

Werkafpraak Bereikbaarheid en bereikbaarheidsmonitor

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

In 2009 zijn geen meldingen in de zin van de Werkafpraak bij het bereikbaarheidsmeldpunt binnengekomen. Problemen die zijn gesignaleerd, zijn door lokale partijen opgelost zoals bij de opheffing van de geldautomaten in Zeeland. Andere zorgpunten die consumenten melden via de belangenorganisaties die deelnemen in MOB en die raakvlakken hebben met bereikbaarheid en toegankelijkheid, zijn door de vertegenwoordigers van deze organisaties opgepakt. Zij hebben in samenwerking met de betreffende banken en de consumenten actie ondernomen om deze punten, waar wenselijk en noodzakelijk, op te lossen.

De cashloze supermarkt

In 2009 heeft een aantal belangenorganisaties en ook DNB deelgenomen aan een workshop over de cashloze supermarkt, georganiseerd door de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen. De ANBO, Viziris en de CG-Raad waren aanwezig en worden nauw betrokken bij het project om te waarborgen dat iedereen: jong en oud, laag en hoog opgeleid, in Nederland geboren of naar Nederland verhuisd, probleemloos kan blijven betalen in de supermarkt. Het MOB volgt de ontwikkelingen van de cashloze supermarkt en de impact die dit mogelijk heeft op de kwetsbare groepen zoals ouderen en mensen met een functiebeperking nauwlettend.

4. EFFICIENCY

Vervanging contante betalingen door pinbetalingen

In de Nadere Overeenkomst is ook afgesproken dat toonbankinstellingen en de banken gezamenlijk plannen uitwerken voor het verder bevorderen van de efficiëntie en het vergroten van de veiligheid van het betalingsverkeer. Hier is een belangrijke rol weggelegd voor de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen, die een Vierjarenplan heeft opgesteld waarin de activiteiten op hoofdlijnen zijn beschreven. Het gaat hier onder meer om het uitbreiden van het aantal locaties waar kan worden gepind, verdere actieve promotie van het pinnen door consumenten en het toegankelijker maken van terminals voor mensen met een fysieke of visuele beperking. Verder ondersteunt de Stichting stakeholders bij het verbeteren van het totale pinproces ter verbetering van de continuïteit en het algemene vertrouwen. Ook ondersteunt de Stichting het onderzoek van de Taskforce Cashloze Supermarkt naar de mogelijkheden om in 2014 te komen tot een branche zonder contanten. Voor meer informatie over de voortgang van de plannen zie www.efficientbetalen.nl.

In de Nadere Overeenkomst hebben de banken verder afgesproken uitgebreid onderzoek te doen naar de technische mogelijkheden om een significante vervanging van laagwaardige (contante) betaaltransacties door elektronische (debetkaart)betaaltransacties te bewerkstelligen.

Naar een robuustere pinketen in Nederland

Aan het MOB is het rapport 'Naar een robuustere pinketen in Nederland' gepresenteerd. De Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen had storingsgevoeligheid in de pin-keten en problemen rond de installatie van breedbandpinnen geïdentificeerd als barrières voor een verdere toename van elektronisch betalen. Samen met betrokkenen uit de hele keten is onderzocht wat de oorzaken van deze problemen zijn en hoe deze opgelost kunnen worden. Op basis van het onderzoek wordt een drietal aanbevelingen gedaan:

1. Aanbod en aanbiederstructuur versimpelen en transparant maken
2. Certificering versterken
3. Storingsescalatie bij een neutrale partij beleggen.

Aan de aanbevelingen wordt door betrokken partijen nu invulling gegeven. Het rapport is te vinden op

http://www.efficientbetalen.nl/websites/efficientbetalen/docs/Eindrapport_robustere_pinketen_finaal.pdf

Opmars pinnen zet door

In 2009 werd in Nederland bijna 2 miljard keer met een betaalpas aan de kassa afgerekend. Dat is een stijging van 11% ten opzichte van 2008. Consumenten pinnen steeds vaker kleinere aankopen. Het aantal pintransacties onder tien euro steeg met ruim honderd miljoen en maakt nu al een kwart van de pintransacties uit. Het gemiddelde pinbedrag daalde in 2009 dan ook met 5% naar EUR 40. Dit is mede een gevolg van de campagne 'Klein bedrag? Pinnen mag!' en – mede onder invloed hiervan - het (vrijwel) verdwijnen van de prijskaartjes voor het pinnen van lage bedragen. Van de totale omzetwaarde in winkels werd in 2009 63% gepind en nog slechts 33% contant afgerekend. Gemeten naar transacties, is de contante betaling nog wel het populairst, maar ook hier wint de pinpas steeds meer terrein. Het aandeel van de chipknip en de creditcard is in 2009 licht afgenomen, al blijft het gebruik in absolute aantallen redelijk stabiel. In 2009 werd er 177 miljoen keer gechipt, net iets meer dan in 2008. Nederlanders gebruiken hun chipknip vooral in specifieke sectoren, zoals parkeren, automaten en catering. Gemeten naar aantal transacties, is de populariteit van de creditcard het laagst. Nederlanders betaalden in eigen land maar 34 miljoen keer met een creditcard (tegen 36 miljoen in 2008).

De verwachting is dat de groei van het pinnen voorlopig aanhoudt. Uit veiligheidsoogpunt zijn winkeliers en consumenten sterk gebaat bij het terugdringen van het contante geld omdat criminelen steeds vaker uit zijn op de inhoud van de kassa's. Ook gemeenten werken mee aan het stimuleren van het pinnen, zoals Almere die de winkels zoveel mogelijk cashless wil maken om de overvallen terug te dringen. Maar ook uit oogpunt van maatschappelijke efficiency is het terugdringen van cash gewenst, omdat de maatschappelijke kosten van de contante betalingen hoger zijn dan die van de pinbetalingen.

Optimalisatie chartale keten

Munten en bankbiljetten zullen echter niet zomaar uit het economische verkeer verdwijnen, zodat het zeker ook de moeite loont om de efficiëntie in de contant-geld-keten waar mogelijk nog te verbeteren. Banken en DNB hebben in november 2009 besloten plannen uit te werken om in gezamenlijkheid kostenbesparingen te realiseren in de hele chartale keten.

Onderzoek beleving consumenten gebruik creditcards

DNB heeft in 2009 in het MOB de resultaten gepubliceerd van een onderzoek naar de beleving van consumenten bij het gebruik van creditcards. Het onderzoek bevestigt de geringe populariteit van creditcards onder consumenten. De extra faciliteiten, zoals het uitstel van de feitelijke betaling, zijn voor de meeste mensen geen reden om over te stappen op de creditcard. Ook spaarprogramma's en –acties zijn voor relatief weinig consumenten reden om een creditcard aan te schaffen.

Veel mensen gaven aan liever andere betaalmiddelen te gebruiken, zeker wanneer een opslag moet worden betaald. Nederlanders blijken over het algemeen niet bereid de kosten te dragen die door een winkelier in rekening worden gebracht voor een creditcardbetaling. De faciliteiten van de creditcard, zoals uitgestelde betaling, wegen kennelijk niet op tegen de eventuele extra kosten die de winkelier in rekening brengt. Directe tarifiering met als doel de kosten bij de gebruiker neer te leggen heeft vooral een sturende werking richting alternatieve betaalmiddelen. Dat geldt zowel voor geldopnames als voor betaling van winkelaankopen met de creditcard. Deze sturende werking is echter het laagst in het internetsegment. Consumenten zijn eerder en meer bereid te betalen voor een online creditcardbetaling dan voor een creditcardtransactie aan de toonbank of bij een geldopname. Het beperkte aanbod van alternatieve betaalmiddelen speelt hier een belangrijke rol.

Het onderzoek is te vinden op <http://www.dnb.nl/betalingsverkeer/mob/publicaties/index.jsp>.

Pilot onderzoek beleving creditcard door acceptanten

Ofschoon de creditcard voor de winkelier relatief duurder is dan de andere elektronische betaalmiddelen, geven cijfers aan dat de creditcardacceptatie in bepaalde sectoren stijgt. Ook blijkt dat weinig acceptanten hun klanten een toeslag aan de kassa vragen als zij met een creditcard betalen. Om inzicht te krijgen in de beleving van de acceptatie van creditcards is in het MOB besloten een pilot onderzoek op te zetten onder een beperkte groep acceptanten. Doel is een globaal inzicht te krijgen in de achterliggende redenen en barrières van ondernemers bij hun afwegingen creditcards te accepteren en creditcardbetalingen te tarifieren. DNB voert de pilot in samenwerking met Detailhandel Nederland uit. Op basis van de resultaten zal het MOB ook worden geadviseerd over de zin en vorm van een representatief vervolgonderzoek.

5. VEILIGHEID

Ontwikkeling valse eurobiljetten

In 2009 is het aantal aangetroffen valse eurobiljetten in Nederland verder gestegen. In totaal zijn 54.949 valse biljetten onderschept en geregistreerd, 11% meer dan in 2008 en ruim 2,5 keer zoveel als in 2006. Wel kwam de groei in de tweede helft van 2009 tot staan. De totale fictieve waarde van de aangetroffen valse biljetten, EUR 2,8 miljoen, lag 3% boven het niveau van 2008. In Nederland blijft het EUR 50-biljet, met een aandeel van 79% (zie tabel 2), het meest vervalst. Volgens de Europese Centrale Bank zijn in 2009 in totaal 860.000 valse eurobiljetten aangetroffen. Dit is een toename van 29% ten opzichte van de 666.000 valse biljetten in 2008.

Tabel 2 Aandeel vervalsingen per coupure (als % van alle aangetroffen vervalsingen in 2009)

Denominatie	EUR 5	EUR 10	EUR 20	EUR 50	EUR 100	EUR 200	EUR 500
Nederland	0	1	14	79	5	1	0
Eurogebied	1	1	48	36	12	2	0

Bron: DNB, ECB

De eurobiljetten zijn door middel van echtheidskenmerken goed beschermd tegen valsemunterij. Het is belangrijk dat het publiek alert is en voldoende kennis heeft over deze echtheidskenmerken. Daarom geeft DNB actief voorlichting, met name via haar website. Daarnaast is zij in 2009 gestart met het geven van opfrustrainingen eurobiljetten aan managers van toonbankinstellingen, die op hun beurt kassiers en baliemedewerkers kunnen trainen. Voorts informeert DNB via het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer de toonbankinstellingen over de meest recente ontwikkelingen rondom valse eurobiljetten. Verder heeft de sterke groei van het aantal in Nederland aangetroffen valse eurobiljetten de aandacht van politie en justitie.

Skimming bij geld- en betaalautomaten in Nederland

Bij skimming kopiëren criminelen de magneetstrip van een pinpas of creditcard en bemachtigen ze de pincode op het moment dat een rechtmatige transactie wordt verricht. Vervolgens maken de criminelen een kopie van de kaart waarmee ze geld kunnen opnemen en betalen in binnen- en buitenland. Voor deze vorm van betaalpasfraude misbruiken criminelen naast geldautomaten van banken en betaalautomaten in winkels ook onbemande betaalautomaten en mobiele betaalautomaten.

Box 2 Cijfers skimming over 2009

In 2009 bedroeg de schade voor banken door skimming EUR 36 miljoen; dat is zestien procent meer dan het schadebedrag in 2008 van EUR 31 miljoen. Deze schade komt voor rekening van de banken. In 2009 is bij 32.000 betaalpassen schade ontstaan door skimming (op een totaal van 25 miljoen betaalpassen in omloop). Hoewel het aantal skimincidenten is gestegen, is door detectiemaatregelen de schade per geskimde kaart in 2009 afgenomen van 1500 (in 2008) naar 1100 euro

Bron: Nederlandse Vereniging van Banken.

Maatregelen

Aangezien criminelen steeds weer andere methodes toepassen bij skimming nemen partijen in het betalingsverkeer die doelwit zijn ook voortdurend maatregelen om zich er tegen te beschermen. Ondanks dat zijn toch nog steeds geld- en betaalautomaten doelwit van manipulatie en skimming. Een aantal banken is bezig met het verder verbeteren van de anti-skimmingdevices op hun geldautomaten. Dit is noodzakelijk om de gesignaleerde verbeteringen in de skimming-technieken van criminelen voor te blijven. Ook in winkels zijn meerdere maatregelen genomen tegen skimming. Wanneer maatregelen worden genomen, vindt vaak een verschuiving plaats van skimming-activiteiten. In 2009 zorgde dit er voor dat onbemande terminalomgevingen in toenemende mate doelwit werden (zoals bij de Nederlandse Spoorwegen en benzinestations). Hierop zijn in de betreffende branches ook maatregelen genomen. Zo heeft de NS een anti-skimmingdevice geplaatst die het skimmen op de betaalautomaten in stations bemoeilijkt.

Een belangrijke maatregel om het niveau van beveiliging als geheel te verhogen is de invoering van EMV in het elektronische betalingsverkeer. De invoering van EMV in Nederland is in volle gang (zie hoofdstuk 2). De eerste resultaten van de invoering van de EMV-chip worden zichtbaar doordat opnames met geskimde magneetstrippen van EMV bankpassen niet slagen in landen die EMV hebben ingevoerd.

Naast alle maatregelen die de private sector heeft genomen om skimming tegen te gaan, kan de publieke sector die verantwoordelijk is voor opsporing en vervolging van skimming-bendes niet achter blijven. Er is daarom toenadering gezocht vanuit de banken, Currence en Equens richting het Ministerie van Justitie, College van procureurs-generaal en het Openbaar Ministerie over verhoging van de prioriteit in opsporing/vervolging voor de aanpak van skimming. Vanuit het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer is een brief gestuurd aan de Ministers van Justitie en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties om te ondersteunen dat de aanpak van skimming prioriteit verdient. In hun antwoord hebben de ministers aangegeven de zorgen van het MOB te delen, en onder meer bezig te zijn met een 'proeftuin skimming' als onderdeel van het intensiveringsprogramma cybercrime.

In een proeftuin worden criminaliteitsvormen met grote maatschappelijke impact op een vernieuwende wijze aangepakt. In april 2010 zijn de gesprekken hierover begonnen.

Onderzoek DNB 'De veiligheid van toonbankbetaalmiddelen'

Mede naar aanleiding van de toename in skimming de afgelopen jaren heeft DNB onderzoek gedaan onder consumenten naar de veiligheid van het Nederlandse toonbankbetalingsverkeer. Doel hiervan was inzicht te krijgen in hoe consumenten de veiligheid ervaren van de verschillende betaalmiddelen, welke factoren hierbij een rol spelen en in welke mate zij hun (betaal)gedrag hierop aanpassen.

De belangrijkste bevindingen en conclusies van het onderzoek zijn samengevat in het onderzoeksrapport. Het rapport biedt alle betrokken partijen aanknopingspunten voor handhaving en verdere verbetering van de veiligheid en efficiëntie van het betalingsverkeer in Nederland. Uit het onderzoek komt mede naar voren dat het publiek gebaat is bij duidelijke communicatie over skimming. Door middel van een goede informatieverstrekking kan worden voorkomen dat consumenten hun betaalgedrag laten leiden door onterechte gevoelens van onveiligheid, waardoor ze mogelijk minder veilige en minder efficiënte betaalmiddelen zouden kunnen gaan gebruiken. Tegelijkertijd kan voorkomen worden dat consumenten de kansen en gevolgen van incidenten onderschatten en dan zelf onvoldoende maatregelen nemen. Het volledige onderzoek is te downloaden op <http://www.dnb.nl/betalingsverkeer/mob/publicaties/index.jsp>.

Communicatie over skimming

Zowel Currence, de NVB als de afzonderlijke banken zijn actief op het gebied van de voorlichting over skimming. Richting consumenten wordt via verschillende media gecommuniceerd, zoals via radio, TV, kranten en ook via het internet (www.veiligbankieren.nl, www.nvb.nl en www.currence.nl).

Currence heeft een grote veiligheids campagne gelanceerd in 2009: 'Pinnen. Hou je hoofd erbij', waarin vier verschillende situaties (NS, benzine, horeca en geldautomaat) zijn uitgebeeld en aangevuld met de belangrijkste veiligheidstips. "Laat je niet afleiden" en "scherm het intoetsen van je pincode af met je hand". De voorlichtingsfolders die het MOB heeft vervaardigd ten behoeve van consumenten en ondernemers zijn onder meer te vinden op de websites van de NVB, DNB en via www.allesoverbetalen.nl.

Identiteitsfraude

Adviezen voor consumenten en ondernemers

Identiteitsfraude is in Nederland een fenomeen waar consumenten en bedrijven mee te maken kunnen krijgen. Kwaadwillenden kunnen namelijk op veel manieren aan persoonlijke gegevens komen. Dit kan fysiek in een woning, maar ook bij bedrijven en organisaties die bestanden beheren waar persoonlijke gegevens in staan. Het kan juist ook digitaal via bijvoorbeeld het internet, computers of andere apparatuur.

Om mensen te waarschuwen voor de risico's die er bestaan dat hun persoonlijke gegevens door kwaadwillenden worden verzameld én misbruikt heeft het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer voorlichting opgesteld. Deze adviezen voor consumenten én ondernemers zijn te vinden op de DNB-website (via <http://www.dnb.nl/betalingsverkeer/mob/publicaties/index.jsp>)

Centraal Meldpunt identiteitsfraude

In 2009 heeft het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties besloten om het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude permanent te maken. Doelstelling is burgers, bedrijven en overheden die te maken hebben met identiteitsfraude of met een fout in de registratie van persoonsgegevens, te ondersteunen en te adviseren. Het meldpunt bevordert dat meldingen worden afgehandeld door de politie, de Koninklijke Marechaussee, het ministerie van Justitie en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Hierbij bewaakt het meldpunt de voortgang van de melding. De website van het meldpunt is 1 maart 2010 gelanceerd, www.cmi-identiteitsfraude.nl.

Veilig Internetten

De overheid is een landelijke campagne gestart, Veilig Internetten, met bijbehorende website www.veiliginternetten.nl. Daarnaast zijn er Postbus 51-spotjes geweest op radio en televisie in augustus 2009. Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer is positief over de campagne en is van mening dat deze op een goede manier bijdraagt aan het vergroten van de publieke bewustwording over de risico's van identiteitsfraude op het internet. Onder het motto 'Veilig Internetten heb je zelf in de hand' kunnen mensen zien wat ze zelf kunnen doen om te voorkomen dat ze slachtoffer worden.

Ernstige zorg over nieuwe, onveilige betaaldiensten op internet

Het MOB is ernstig bezorgd over de opkomst van nieuwe, onveilige betaaldiensten voor webaankopen, waarbij een bedrijf zich tussen de klant en zijn bank plaats bij het internetbankieren. De klant geeft hierbij zijn geheime codes voor het internetbankieren af aan een derde partij. Deze zogeheten 'overlay betaaldiensten' doorbreken de beveiligingsvoorschriften van de bestaande toepassingen van internetbankieren.

Om internetbankieren veilig te houden, moeten consumenten die gegevens juist geheim houden en niet afgeven aan derden. Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer heeft deze zorgen publiek kenbaar gemaakt door middel van het publiceren van een persbericht op de DNB-website op 13 november 2009. Vanuit het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer is de Minister van Financiën gevraagd om voor voldoende waarborgen te zorgen voor de veiligheid van het betalingsverkeer ten aanzien van deze overlay betaaldiensten. In box 3 staat het volledige MOB persbericht van 13 november 2009.

Een maand eerder op 15 oktober 2009 had de Nederlandsche Bank al aangegeven via een persbericht ernstige bezwaren te hebben tegen de methode van overlay betaaldiensten. Meer informatie over de persberichten en een nadere toelichting staat op de DNB-website.

Box 3 MOB Persbericht 13 november 2009

‘Ernstige zorg over nieuwe, onveilige betaaldiensten op internet’

In de vergadering van 11 november 2009 heeft het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) de ernstige zorg uitgesproken over de opkomst van nieuwe, onveilige betaaldiensten voor webaankopen, waarbij een derde partij zich tussen de klant en zijn bank plaatst. De klant geeft daarbij zijn geheime codes voor het internetbankieren aan deze partij af door gegevens in te voeren buiten de beveiligde bankomgeving.

Deze zogeheten 'overlay betaaldiensten' die met deze techniek werken, doorbreken in beginsel de beveiliging van de bestaande toepassingen van internetbankieren. Om internetbankieren veilig te houden, moeten consumenten die gegevens juist geheim houden en niet afgeven aan derden.

Het MOB juicht concurrerende innovatieve toepassingen in het betalingsverkeer toe. Voorwaarde is dat die voldoende waarborgen voor de veiligheid van betrokkenen bieden. In het geval van overlay betaaldiensten is dat in de visie van de deelnemende partijen in het MOB niet het geval. Omdat aanbieders van dergelijke diensten niet onder toezicht staan, gaat het MOB deze zorgen kenbaar maken aan de Minister van Financiën en hem vragen voor voldoende waarborgen te zorgen. Voor meer informatie zie onder de download over overlay betaaldiensten.

In het overleg is verder besloten consumenten en bedrijven te waarschuwen voor identiteitsfraude. Mensen zijn zich vaak niet bewust van de risico's dat hun persoonlijke gegevens door kwaadwillenden kunnen worden verzameld én misbruikt. Daarom heeft het MOB voorlichting opgesteld. Zie downloads hieronder.

Ook is besloten om in 2010 de bereikbaarheid van betaaldiensten voor consumenten en winkeliers te onderzoeken. Volgens een eerdere inventarisatie in 2007 waren er geen aanwijzingen van algemene bereikbaarheidsproblemen. De Bereikbaarheidsmonitor 2010 gaat toetsen wat er in drie jaar is veranderd en brengt ook ontwikkelingen en trends in de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten in beeld.

Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer zet zich in om de efficiency en veiligheid van het betalingsverkeer te bevorderen, voor consumenten, bedrijven en banken. Deelnemers zijn onder meer de Consumentenbond, Detailhandel Nederland, MKB-Nederland, de NVB en de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie. Meer informatie over het MOB is te vinden op de website van DNB.

Cybercrime

Medio 2009 is door GOVCERT, het 'computer emergency response team' van de overheid, het Cybercrime Trendrapport 2009 gepubliceerd. Samengevat wordt daarin gesteld dat hoewel stappen vooruit worden gezet in de bestrijding van cybercrime, de trends als geheel wijzen op een verslechtering van de situatie op het gebied van internetveiligheid. De internetinfrastructuur blijkt kwetsbaar en netwerkverkeer van besmette computers neemt toe. Eindgebruikers blijven ook kwetsbaar; internetcriminelen kunnen nog steeds met relatief gemak de computers van thuisgebruikers overnemen. Verlies van persoonsgegevens op internet vormt een structureel probleem. Mensen laten bewust en onbewust veel informatie over zichzelf achter op internet. Met deze informatie worden zogeheten social-engineeringaanvallen op zowel organisaties als privépersonen uitgevoerd.

Computertoepassingen verplaatsen zich van desktops naar het web en tegelijkertijd groeit mobiel internet snel. Daardoor zijn mensen meer online en zetten zij ook meer gevoelige informatie online, onder andere via sociale-netwerksites. Toepassingen op internet worden daarmee een interessanter doelwit voor criminelen. Kwetsbaarheden in software komen op grote schaal voor en zijn een belangrijke bron van misbruik door internetcriminelen. Voor meer informatie over deze trends wordt verwezen naar het Trendrapport 2009 van GOVCERT (www.govcert.nl).

Creditcards

Invoering 3D Secure maakt creditcardbetalingen op internet veiliger

Betalen met een creditcard via het internet kenmerkt zich door een hoger risico omdat de creditcard tijdens de transactie in de meeste gevallen niet fysiek aanwezig is. Om deze internettransacties veiliger te laten verlopen hebben creditcardmaatschappijen '3D Secure' ontwikkeld. Banken en kaartuitgevende bedrijven zijn bezig met de uitrol van 3D Secure op de door hen uitgegeven creditcards in Nederland. Ultimo 2009 was ongeveer dertig procent van de creditcards in Nederland geschikt voor betalingen met 3D Secure. Het publiek zal begin 2010 verder worden geïnformeerd door middel van een informatiecampagne van MasterCard. Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer heeft een analyse van de invoering van 3D Secure gemaakt. Om consumenten en bedrijven te informeren over de invoering van 3D Secure in Nederland heeft het MOB informatie opgesteld die is te vinden op de DNB-website (<http://www.dnb.nl/betalingsverkeer/mob/publicaties/index.jsp>) Naast de algemeen beschikbare informatie dienen banken hun eigen klanten voor te lichten over de specifieke toepassing van 3D Secure waar zij voor gekozen hebben.

Geactualiseerd document 'Inzicht in de wereld van creditcards'

Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer heeft het document 'Inzicht in de wereld van creditcards' uit 2007 geactualiseerd. Dit document biedt meer informatie over creditcards voor een breed publiek en is eveneens te vinden op de DNB-website.

6. PRIORITEITEN 2010

Europese ontwikkelingen

Tegen de achtergrond van de te verwachten Europese regelgeving zal het MOB zich in 2010 richten op een onderbouwing van een voor de Nederlandse marktpartijen soepel en kostenefficiënt migratiescenario. In de bedrijvensector is de overgang pas net begonnen; de voortgang zal met ingang van 2010 in de vorm van een ‘SEPA-bedrijvenmonitor’ aan het MOB worden gepresenteerd. Hieruit naar voren komende knelpunten zullen worden besproken en geadresseerd. Het belang van een goede en gerichte communicatie richting eindgebruikers zal daarbij aan belang winnen. Het MOB speelt daarin een ondersteunende rol. Ten aanzien van de toonbankbetalingen is het goede verloop van de overgang naar EMV het belangrijkste aandachtspunt.

Bereikbaarheidsmonitor

In de ‘Bereikbaarheidsmonitor 2010’ zullen veranderingen in kaart worden gebracht van de generieke bereikbaarheid van (basis) betaaldiensten in Nederland, ten opzichte van de eerste meting in 2007¹. Daarbij zal tevens gekeken worden naar algemene ontwikkelingen en trends op het gebied van bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten zoals (technologische) substituten voor dienstverlening die voorheen op een bankfiliaal plaatsvond. Evenals in 2007 participeren de Vereniging Nederlandse Gemeenten en de Landelijke Vereniging van Kleine Kernen in het onderzoek.

Toegankelijkheid betalingsverkeer voor allochtone Nederlanders

In 2009 is een onderzoek geëntameerd naar het betaalgedrag van nieuwe Nederlanders waarbij gekeken is naar het gebruik van en de perceptie over betaalmiddelen aan toonbank en op afstand. De analyse zal in 2010 worden afgerond en in de vorm van een onderzoeksrapport aan het MOB worden gepresenteerd.

Verhoging efficiëntie laagwaardig betalingsverkeer

In de Nadere Overeenkomst bij het Convenant Betalingsverkeer is afgesproken dat de banken in 2010 onderzoek doen naar de technische mogelijkheden om een significante vervanging van laagwaardige (contante) betaaltransacties door elektronische pintransacties te bewerkstelligen. Op basis hiervan zullen zij uiterlijk 1 april 2010 een concreet voorstel doen voor een effectieve, (kosten)efficiënte, veilige en betrouwbare oplossing die de maatschappelijke efficiëntie van het betalingsverkeer kan verhogen.

¹ Zie MOB (mei 2007), *Onderzoek knelpunten en oplossingen toegankelijkheid en bereikbaarheid betaaldiensten*, door MOB, VNG, LVKK.

Aanpak skimming

Banken, OM en politie gaan in 2010 in een landelijke aanpak intensief samenwerken met als doel de stijgende trend van skimming te doorbreken. De intensievere samenwerking bestaat onder andere uit het (internationaal) uitwisselen en analyseren van informatie. Daardoor kunnen criminele netwerken eerder worden opgespoord en vervolgd. De samenwerking krijgt vorm in een zogeheten 'proeftuin'. Die bestaat uit een gezamenlijk 'skimmingpoint' voor kennisontwikkeling en -deling, onderzoek naar het opwerpen van barrières om skimming tegen te gaan, samenwerking in de strafrechtsketen en versterking van de repressieve aanpak. Het MOB steunt deze intensivering van de landelijke aanpak en zal bezien of dit de stijgende trend een halt kan toeroepen.

Cybercrime

Het MOB zal in 2010 verder onderzoeken op welke wijze cybercrime impact kan hebben op het betalingsverkeer en wat partijen tegen de dreigingen van cybercrime kunnen doen. De banken hebben aangegeven dat zij in 2010 opnieuw massamediale voorlichting over veilig internetbankieren zullen geven.

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

Deelnemers:

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

Waarnemers:

Ministerie van Financiën
Ministerie van Economische Zaken
Currence

Procedure deelname MOB

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

Deelnemer kunnen zijn organisaties of instellingen die:

- *optreden namens vragers of aanbieders in het betalingsverkeer*; dat wil zeggen die de belangen vertegenwoordigen van een bepaalde achterban (banken, retailers als aanbieder, consumenten, specifieke of kwetsbare groepen, retailers 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 betalingverkeer 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 van het MOB.

Werkgroepen

De taken van het MOB zijn verdeeld over vijf werkgroepen.

- De *Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid* heeft als taak te bezien hoe de fysieke toegankelijkheid en bereikbaarheid van het betalingsverkeer voor consumenten en ondernemers gewaarborgd en verbeterd kan worden.
- De *Werkgroep Maatschappelijke Efficiency* beziet, mede in het licht van technologische en maatschappelijke ontwikkelingen, hoe de maatschappelijke efficiency in het betalingsverkeer kan worden verbeterd. Gekeken wordt naar kostenstructuren en effectiviteit van prikkels voor efficiënt betaalgedrag.
- De *Werkgroep Veiligheid* heeft als taak te bezien hoe de veiligheid van het betalingsverkeer gewaarborgd kan worden, mede in het licht van het vergroten van de maatschappelijke efficiency. Het werkterrein betreft zowel de persoonlijke veiligheid als de veiligheid van betaalproducten.
- De *Werkgroep Statistiek* heeft als opdracht het structureel verzamelen en publiceren van cijfermatige niet-concurrentiegevoelige gegevens over het Nederlandse betalingsverkeer.
- De *Afstemgroep SEPA Nederland* heeft als opdracht de invoering van de uniforme eurobetaalruimte (Single Euro Payments Area; SEPA) voor Nederland zo soepel mogelijk te laten verlopen. Deze bewaakt de continuïteit, kwaliteit en efficiëntie bij de overgang die vanaf 2008 plaatsvindt.

BIJLAGE 2 Statistische informatie betalingsverkeer in Nederland

Met behulp van statistische informatie kunnen nadere analyses worden uitgevoerd om verdere verbeteringen in het retailbetalingsverkeer in Nederland te bewerkstelligen. Ten behoeve van het MOB zijn cijfers verzameld over de (infrastructuur van) het elektronische betalingsverkeer, betaalsystemen en betaalproducten (zie hieronder). Ook op de website van het MOB (www.dnb.nl > Betalingsverkeer > MOB) zijn deze tabellen beschikbaar.

A. Infrastructuur betalingsverkeer

Tabel A1											
Aantallen jaarultimo		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Centrale bank											
kantoren		4	4	4	4	4	4	4	1	1	1
Banken											
banken		113	110	102	102	103	103	99	95	93	88
bankkantoren ¹		3780	3460	3121	2877	2980	3452	3469	3560	3473	3186
overige kantoren & geldpunten ²		2.303	1.900	1.490	1.617	1.368	807	660	546	878	810
Overige in Nederland geregistreerde aanbieders van betaaldiensten											
creditcardmaatschappijen		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
elektronischgeldinstellingen ³		0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
aantal betaalinstanties ⁴											0

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 wisselkantoren, 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 betaalinstantie.

Tabel A2											
Aantal (mln) waarde (€ mrd)		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Equens ¹											
Aantal transacties		2.167,5	2.382,9	2.631,7	2.785,6	2.940,8	3.083,7	3.332,4	3.593,3	3.823,2	4.057,9
Waarde transacties		1.444	1.558	1.655	1.760	1.817	1.922	2.098	2.035	1.992	1.935
CCVpay											
Aantal transacties		44	50	46	43	44	42	42	45	59	84
Waarde transacties		1,51	1,86	2,25	2,39	2,82	2,79	3,01	3,44	5,31	5,16
TOP/TARGET2 ²											
Aantal transacties		3,7	4,0	4,5	4,7	4,8	4,5	4,5	7,1	9,0	10,1
Waarde transacties		17.690	20.689	20.802	21.360	23.520	24.443	25.286	30.619	40.569	55.257

Bron: Equens (voorheen Interpay), CCV en DNB

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

² Transacties zijn die op basis van zuiver betalingsverkeer. Op 18 februari 2008 is TOP overgegaan in TARGET2

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

Tabel A3											
Aantallen		2000	2001	2002	2003	2004	2005 ¹	2006	2007	2008	2009
Pinnen											
geldautomaten		6.921	7.142	7.530	7.556	7.889	7.446	8.114	8.546	8.654	8.506
betaalautomaten PIN		155.620	165.773	177.168	186.272	194.966	206.392	214.474	223.981	234.389	244.240
pinpassen (in mln)		21,0	21,1	21,6	21,7	22	25,4	25,5	25,3	25,2	24,4
Chippen											
betaalautomaten chip ²		133.548	148.207	164.863	180.106	192.255	98.386	105.052	99.364	88.704	82.200
chipknippen (in mln)		15,1	15,4	17,3	17,6	18,0	17,5	18,2	18,1	18,2	24,1
oplaadpunten chipknip ³		7.248	4.258	4.258	5.062	5.401	4.054	4.154	4.192	4.187	4.134
Creditcards											
creditcards (in mln)		5,0	5,0	5,1	5,7	5,8	6,0	6,2	6,0	5,7	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		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Giraal ¹		2.007	2.103	2.208	2.272	2.316	2.312	2.494	2.580	2.688	2.754
overschrijvingen		1.170	1.227	1.261	1.271	1.264	1.253	1.355	1.403	1.462	1.481
<i>wv acceptgiro</i>		258	243	241	231	217	231	208	209	204	194
incasso-opdrachten		836	876	947	1.001	1.051	1.059	1.139	1.177	1.226	1.272
Online betaalmethoden							0,1	4,4	14,9	27,9	45,4
iDEAL transacties							0,1	4,4	14,9	27,9	45,4
Toonbank (niet-contant)		871	1.021	1.186	1.296	1.407	1.509	1.646	1.796	1.968	2.157
pinnen		801	954	1.069	1.157	1.247	1.334	1.451	1.588	1.756	1.946
chippen		25	31	87	109	127	147	165	175	176	177
creditcard ²		31	31	31	30	33	29	31	33	36	34
cheques		13	5	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal niet contant betalen		2.878	3.124	3.394	3.568	3.723	3.821	4.145	4.391	4.684	4.956
Chartaal											
opname geldautomaat ³		470	490	493	494	484	473	480	475	473	455
opname balie ¹							16	14	13	12	10

Bron: DNB, banken, Currence, creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen

- ¹ Begin nieuwe reeks per 2005 als gevolg van Rapportage Nieuwe Stijl.
- ² Gebruik Nederlandse kaarthouders in Nederland.
- ³ Geldopnames van Nederlandse houders van debit- en creditcards in Nederland

Tabel B2											
Miljarden euro's		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Giraal ¹		3.026	3.455	3.551	3.926	4.559	5.246	5.757	5.915	5.830	5.440
overschrijvingen		2.864	3.280	3.364	3.714	4.340	5.015	5.503	5.644	5.529	5.162
<i>wv acceptgiro</i>		45	44	48	47	46	52	54	59	62	62
incasso-opdrachten		162	175	188	211	219	231	254	270	301	278
Online betaalmethoden							0,0	0,3	1,2	2,3	3,4
iDEAL transacties							0,0	0,3	1,2	2,3	3,4
Toonbank (niet-contant)		42	48	54	58	61	63	68	74	79	80
pinnen		37	44	51	54	57	60	64	70	75	76
chippen		0,1	0,1	0,2	0,3	0,4	0,4	0,4	0,5	0,5	0,5
creditcard ²		3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
cheques		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal niet contant betalen		3.068	3.504	3.606	3.983	4.620	5.309	5.825	5.990	5.911	5.523
Chartaal											
opname geldautomaat ³		41	45	53	51	51	55	56	56	55	54
opname balie ¹							16	15	16	16	11

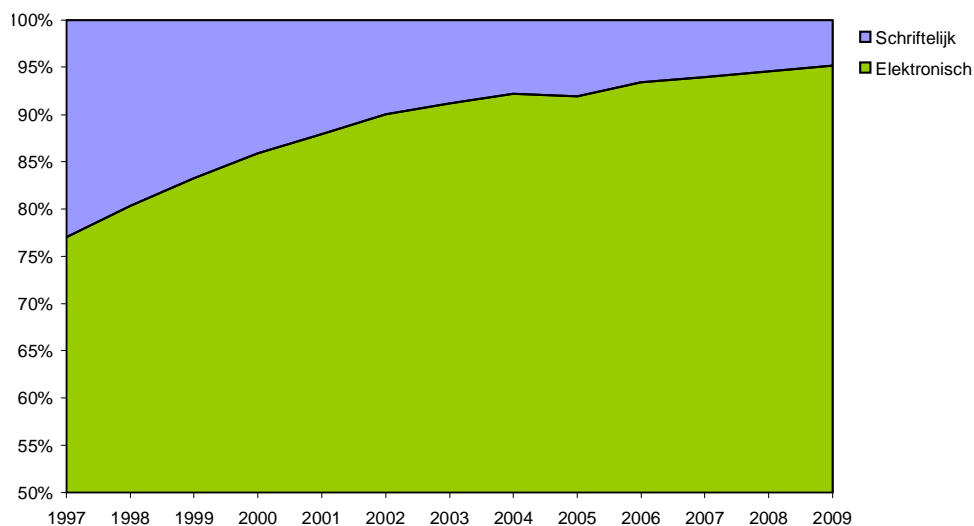
Bron: DNB, banken, Currence (voorheen Interpay), creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen

- ¹ Begin nieuwe reeks per 2005 als gevolg van Rapportage Nieuwe Stijl.
- ² Gebruik Nederlandse kaarthouders in Nederland.
- ³ Geldopnames van Nederlandse houders van debit- en creditcards in Nederland

C. Efficiency betalingsverkeer

Grafiek C1 Papierratio giraal betalen

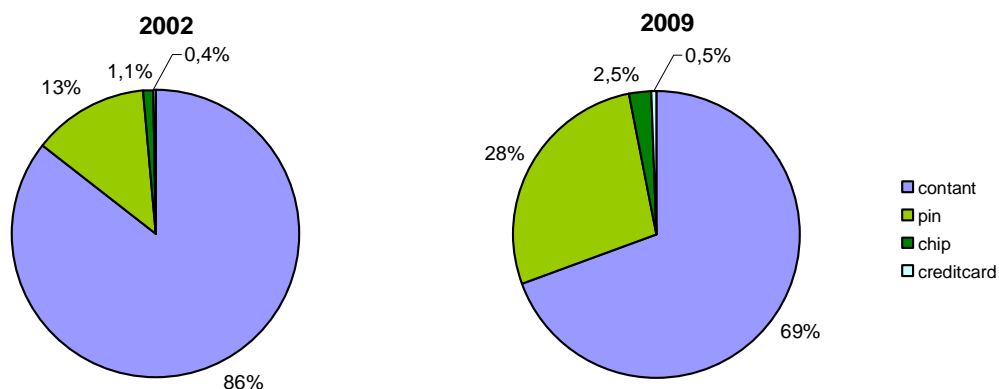
Percentage transacties in het totaal volume



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 overschrijvingen (via elektronisch & internetbankieren en via machtigingen). Omdat circa 65% van de ontvangers de acceptgiro-informatie via internetbankieren bij zijn bank aanlevert, is de papierratio voor de interbancaire verwerking nog iets lager. In het algemeen geldt hoe lager deze ratio, hoe efficiënter er wordt betaald.

Grafiek C2 Verhouding gebruik toonbankbetaalmiddelen 2002 en 2009

Aandeel in totaal aantal toonbanktransacties



D. Tarieven

Tabel D1 Tarieven (Europese) overschrijving 2007-2010

Tarieven (Europese) overschrijving 2007-2010

Eenheid (euro's)

	Rabobank	ABN AMRO	Fortis	ING	Postbank*	RBS**
Overboeking (oud - debet)						
2007	0,05	0,06	0,09	0,07	0,06	-
2008	0,06	0,06	0,09	0,07	0,06	-
2009	0,07	0,065	0,09	0,07	0,07	-
2010	0,07	0,07	0,09	0,07	-	-
Overboeking (oud - credit)						
2007	0,14	0,14	0,15	0,14	0,14	-
2008	0,14	0,14	0,15	0,14	0,14	-
2009	0,14	0,14	0,15	0,14	0,14	-
2010	0,14	0,14	0,15	0,14	-	-
SEPA-overboeking (debet)						
2007	-	-	-	-	-	-
2008	0,06	0,06	0,09	-	-	-
2009	0,07	0,065	0,09	0,07	0,07	-
2010	0,07	0,07	0,09	0,07	-	-
SEPA-overboeking (credit)						
2007	-	-	-	-	-	-
2008	0,14	0,14	0,15	-	-	-
2009	0,14	0,14	0,15	0,14	0,14	-
2010	0,14	0,14	0,15	0,14	-	-
Acceptatie transacties (2010)						
PIN	0,05	0,056	0,054	0,052	-	-
Maestro	0,05	0,056	-	0,052	-	-
V-pay	0,05	0,056	-	0,052	-	-

* De Postbank is in 2009 samengegaan met ING.

** RBS is in 2009 op de retailmarkt gekomen, maar heeft tot op heden nog geen tarievenoverzicht op de website staan.

BIJLAGE 3 Lijst van gebruikte afkortingen

ASN	Afstemgroep SEPA Nederland (MOB)
BIC	Bank Identifier Code
DNB	De Nederlandsche Bank
ECB	Europese Centrale Bank
EER	Europese Economische Ruimte
EMV	Europay, MasterCard, VISA
EPC	European Payments Council
ERP	Enterprise Resource Planning
EU	Europese Unie
Govcert	Government Emergency Response Team
IBAN	International Bank Account Number
Kifid	Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
LVKK	Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen
MOB	Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer
NVB	Nederlandse Vereniging van Banken
SEPA	Single Euro Payments Area
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten
WTB	Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (MOB)

BIJLAGE 4: Bibliografie

MOB-Publicaties 2009

[Creditcardgebruik in Nederland](#)

[Grensoverschrijdend betaalgedrag door Nederlanders in 2008](#)

[De veiligheid van toonbankbetaalmiddelen](#)

[Informatie over de invoering in Nederland van 3D Secure voor creditcardbetalingen op internet](#)

[Identiteitsfraude - waarschuwingen en adviezen voor ondernemers -](#)

[Identiteitsfraude - waarschuwingen en adviezen voor consumenten -](#)

[National Forum on the Payment System Report 2008](#)

[MOB Rapportage 2008](#)

Websites

www.allesoverbetalen.nl

www.cmi-identiteitsfraude.nl

www.currence.nl

www.dedetailhandel.nl

www.digibewust.nl

www.dnb.nl

www.ecb.int

www.efficientbetalen.nl

www.govcert.nl

www.hetnieuwepinnen.nl

www.sepanl.nl

www.veiligbankieren.nl

www.veiliginternetten.nl

www.wordgeenmoneymule.nl

www.3xkloppen.nl