

DeNederlandscheBank

EUROSYSTEEM

## **“Betalen zonder barrières”**

Speech door Olaf Sleijpen op het Jaarcongres van de  
Betaalvereniging Nederland  
12 november 2020

Goedemiddag dames en heren,

Ik wil het even met u hebben over mevrouw van Schaik. Mevrouw van Schaik verkeert in betalingsproblemen. Het is niet dat ze geen geld heeft, maar ze vindt het steeds moeilijker om haar betalingen te doen. Haar man was handig met de computer en deed de bankzaken via internetbankieren. Maar hij is dit voorjaar helaas overleden. Haar zoon helpt haar nu, maar ze wil het eigenlijk graag zelf doen. Ze haalde altijd contant geld bij de geldautomaat in het winkelcentrum, maar die hebben ze weggehaald. En trouwens, bij de nieuwe bakker kun je alleen nog maar met je pasje betalen. Contactloos betalen lukt haar wel, maar soms moet je toch je pincode invoeren, en ze is altijd bang dat ze die dan is vergeten. Ze heeft het gevoel dat ze steeds afhankelijker wordt, en dat is geen fijn gevoel.

Dames en heren, mevrouw van Schaik bestaat niet echt, die heb ik verzonnen. Maar zij staat model voor een grote groep mensen die wel echt bestaan, en die moeite hebben om mee te komen in de moderne wereld van het digitale betalingsverkeer.

Hoe kunnen we deze mensen helpen? Dat is het onderwerp van dit jaarcongres van de Betaalvereniging. Betalen zonder barrières. Ik ben opgetogen dat ik vandaag met u in gesprek mag over dit onderwerp. Een onderwerp dat we ook bij DNB heel belangrijk vinden.

Laat ik met het goede nieuws beginnen. Nederland doet het wereldwijd heel goed als het gaat om een veilig, betrouwbaar, efficiënt en bereikbaar betalingsverkeer. Ook in extreme omstandigheden, zoals tijdens deze ellendige coronacrisis. Dat komt voor een belangrijk deel omdat we samenwerken. De betaalvereniging vormt daarbij al 9 jaar een onmisbare schakel. Wij bij De Nederlandsche Bank waarderen jullie rol enorm. Even onmisbaar is het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, ofwel het MOB, dat ik tegenwoordig mag voorzitten. Onze betaalpolder, om het maar even zo te noemen, is denk ik uniek in de wereld en heeft ons veel voordeel opgeleverd.

De bereikbaarheid en toegankelijkheid van het betalingsverkeer is een groot maatschappelijk goed. Zoveel mogelijk mensen moeten zelfstandig aan het betalingsverkeer kunnen deelnemen. Daarom gelden er voor aanbieders van betaaldiensten ook wettelijke kaders waar zij zich aan moeten houden. Denk aan de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte, en het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap. En dan hebben we nog de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn. Die schrijft toegankelijkheidscriteria voor, voor een breed palet aan producten en diensten. Ook voor geld- en betaalautomaten en online bankierdiensten. Medio 2025 moeten partijen aan deze richtlijnvoorschriften voldoen.

Kortom, betalen zonder barrières vinden we belangrijk. Maar het is niet vanzelfsprekend. Zeker niet met de stormachtige ontwikkeling op het gebied van digitalisering van de afgelopen jaren.

Digitalisering heeft ons leven vergemakkelijkt. Het draagt in het algemeen bij aan een goede bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten. Ik durf te wedden dat vrijwel iedereen die nu meeluistert zijn of haar boodschappen contactloos afrekent met een betaalpas of smartphone. Dankzij instant payments staat het geld dat u via online bankieren naar iemand anders overboekt, binnen enkele seconden op zijn of haar rekening. Online aankopen afrekenen of een rekening delen met familie, vrienden of collega's is zo geregeld. Betalen is voor velen van ons een fluitje van een cent.

De bereikbaarheid en toegankelijkheid van het betalingsverkeer in Nederland is in de regel dan ook goed. Dat blijkt ook uit de metingen van de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid van het MOB. Het aantal bankkantoren en geld- en afstortautomaten is weliswaar afgenomen, maar het gemak van het digitaal afhandelen van de dagelijkse bank- en betaalzaken weegt daar goed tegen op. Nederlanders zijn in het algemeen dan ook tevreden over hoe het betalingsverkeer functioneert.

Maar de digitalisering is helaas niet voor iedereen een zegen. Een grote groep mensen – de overheid gaat uit van circa 2,5 miljoen mensen in Nederland – lukt het maar nauwelijks of zelfs helemaal niet om ook in de digitale hogesnelheidstrein te stappen. Zij staan in meer of mindere mate langs de zijlijn. Denk hierbij aan ouderen zoals mevrouw van Schaik, mensen met een beperking, en laaggeletterden.

Een flink deel van deze mensen, zeker onder 65-plussers, doet nog op traditionele wijze zijn dagelijkse bank- en betaalzaken. Door gebruik te maken van overschrijvingsformulieren, incassomachtigingen, acceptgiro's en rekeningafschriften. Van papier, welteverstaan, en al dan niet met hulp van bankmedewerkers of het gebruik van telefonisch bankieren. Hun betalingen rekenen zij vaak nog steeds contant af. Onderzoek van het MOB heeft ons geleerd dat juist deze mensen een achteruitgang ervaren in het zelfstandig regelen van hun dagelijkse bank- en betaalzaken. U kunt zich voorstellen dat zij dat vaak als een verlies van autonomie ervaren.

Wij moeten voorkomen dat deze mensen, die vaak al kwetsbaar zijn, worden uitgesloten van een steeds verder digitaliserende maatschappij. En als ik het over 'wij' heb bedoel ik wij hier op deze conferentie: betaaldienstverleners, vertegenwoordigers aan de vraagzijde, overheden, en natuurlijk De Nederlandsche Bank.

Wat kunnen we doen? Ik noem hier een aantal zaken, waarvan sommige ook uit de koker van het MOB komen.

Ten eerste ben ik heel blij dat banken hun maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen om niet-digitale betaalmiddelen beschikbaar én betaalbaar te houden. Het is belangrijk dat jullie dat blijven doen. Onderdeel daarvan kan zijn dat banken en maatschappelijke partijen op lokaal niveau samenwerken om zoveel mogelijk mensen te ondersteunen die geen gebruik maken van digitale middelen. Bijvoorbeeld door het inrichten van neutrale servicepunten. De werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid die ik eerder noemde, denkt hier momenteel over na.

Ten tweede kunnen we meer inzetten op educatie en begeleiding. Een aantal banken verzorgt, soms in samenwerking met ouderenorganisaties, door het land cursussen om hun minder digitaal vaardige klanten online bankieren te leren. Ook zetten sommige banken speciale seniorencoaches in. Dat is supergoed en verdient navolging.

Ten derde kunnen we de toegankelijkheid verbeteren door al in de ontwerpfase van betaaldiensten mensen in kwetsbare posities te betrekken. Vaak gebeurt dat gelukkig al, maar het is iets wat we moeten blijven doen waar mogelijk.

Ook bij het vinden van oplossingen voor bereikbaarheid en toegankelijkheid geldt: alles zélf doen is optellen, samenwerken is vermenigvuldigen. Daarom ben ik heel blij dat de Betaalvereniging onlangs is gestart met een nieuwe werkgroep: de Werkgroep Inclusiviteit en Toegankelijkheid. Ik hoop en verwacht dat de groep, in samenwerking met het MOB, een kraamkamer wordt van mooie oplossingen om betaalbarrières weg te nemen. Ook kan deze samenwerking bijdragen aan een goede toepassing van de voorschriften uit de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn, die ik eerder noemde.

Laat ik nu specifiek iets zeggen over wat de digitalisering betekent voor de rol van contant geld. In de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betalen speelt contant geld nog steeds een essentiële rol. Op termijn sluit ik een cashloze maatschappij niet uit. Maar zover is het nu nog zeker niet. En dat betekent dat contant geld nog steeds een aantal belangrijke maatschappelijke functies vervult. Zo is het nodig voor degenen die niet digitaal kunnen betalen. Contant geld biedt zelfstandige beschikkingsmacht en keuzevrijheid. Het NIBUD heeft laten zien dat mensen vaak verstandiger met geld omgaan, wanneer zij contant betalen. Daarnaast is het nog steeds de enige serieuze terugvaloptie mocht het digitale betalingsverkeer om wat voor reden dan ook niet functioneren. In ons land is het digitale betalingsverkeer erg robuust. Maar dat betekent niet dat storingen zich niet voor kunnen doen. Dan is er een alternatief nodig, en contant geld vormt dat alternatief op dit moment. Dat betekent dat de infrastructuur voor contant geld zo moet zijn, dat mensen ook aan contant geld kunnen komen als het pinverkeer onverhoopt voor langere tijd niet zou functioneren.

Nu is het zo dat het gebruik van contant geld in de loop der jaren is afgenomen. Vorig jaar vormden contante betalingen nog maar een derde van alle betalingen bij fysieke verkooppunten. Tien jaar geleden lag dat aandeel nog bijna twee keer zo hoog. Die afname is ten gunste gekomen van pinbetalingen. Corona heeft dat proces versneld. Gezamenlijk onderzoek van de Betaalvereniging en DNB laat zien dat afgelopen april het aandeel contant geld haar – tot nog toe – laagste punt van 13% bereikte. Daarna veerde het weer deels terug tot circa 20% medio oktober. Ook is het contactloos betalen fors toegenomen. Dat was mede dankzij het besluit van de banken om in maart de transacties- en cumulatieve limieten voor contactloos pinnen te verhogen.

Naast het toegenomen pinnen, draagt ook het brede gebruik van mobiele bankapps en peer-to-peer betaal(verzoek)apps bij aan een vermindering van het aantal contant geldbetalingen. Daarnaast winkelen consumenten – zeker in deze tijden – steeds meer online, ten koste van het fysieke winkelbezoek waar nog deels contant wordt afgerekend.

De tevredenheid over – en het vertrouwen in – het betalingsverkeer in Nederland is, ook in tijden van corona, onverminderd hoog gebleven. Maar door de afname in het gebruik van contant geld lopen we wel het risico dat de infrastructuur voor contant geld relatief steeds duurder wordt en op termijn zelfs in gevaar komt. En dat kunnen we, om de redenen die ik net noemde, ons niet veroorloven.

Daarom laten we bij DNB een onafhankelijke partij grondig onderzoek doen naar de vraag hoe we een maatschappelijke efficiënte en veilige chartale infrastructuur kunnen behouden bij een structureel lager gebruik van contant geld. In de loop van 2021 zullen wij de uitkomsten presenteren.

Een andere belangrijke ontwikkeling in het kader van “betalen zonder barrières” is de groter wordende rol van bigtechs in de betaalmarkt en de plannen voor het creëren van digitale valuta's. De meeste bigtechs bouwen voort op bestaande betaalinfrastructuur, en werken samen met bestaande spelers, zoals banken. Denk aan Apple Pay, ook in ons land een populaire wallet app op de smartphone. Andere bigtechs zetten in op nieuwe betaaldiensten die op hun eigen nieuwe infrastructuur draaien. Neem de in het voorjaar aangepaste plannen van Libra om eigen global stablecoins uit te geven, waaronder mogelijk een euro-Libra.

Zo'n global stablecoin kan – zeker wereldwijd gezien – de toegankelijkheid en efficiëntie van het betalingsverkeer verbeteren. Uiteraard moeten we de mogelijke risico's van stablecoins wél afdoende indammen. Dat vraagt om passende regelgeving en toezicht. Daar wordt op internationaal niveau door regelgevers en toezichthouders – inclusief DNB – hard aan gewerkt.

Als de betaaloplossingen van bigtechs belangrijker worden in onze maatschappij, zullen ook zij meer hun verantwoordelijkheid moeten nemen om hun betaaldiensten voor een zo breed mogelijk publiek toegankelijk te maken.

Dat geldt ook voor centrale banken, als die in de toekomst besluiten om hun eigen digitale valuta uit te geven, al dan niet in samenwerking met private partijen. Hoe en wanneer de digitale euro er komt, weet ik nog niet. Maar ik acht de kans groot dat die er komt. DNB ziet mogelijkheden voor een digitale euro als aanvulling op chartaal geld, om de toegankelijkheid van publiek geld ook in de toekomst in Nederland zeker te stellen. Het is wenselijk dat er een publieke vorm van geld in gebruik blijft. De inwisselbaarheid tussen privaat en publiek geld is immers belangrijk voor het vertrouwen in – en daarmee de weerbaarheid van – ons geldstelsel. Op dit moment vervult contant geld deze rol, maar gezien de afname van het gebruik daarvan in een aantal eurolanden, waaronder in ons land, is het niet vanzelfsprekend dat dit ook in de toekomst per sé ook zo blijft.

Onder coördinatie van de ECB gaat een aantal nationale centrale banken van het Eurosysteem – waaronder DNB – experimenten uitvoeren. Vooruitlopend op het ECB-programma is DNB afgelopen zomer al gestart met de voorbereiding voor de ontwikkeling van experimenten. We werken momenteel verschillende opties uit voor het ontwerp van de digitale euro. Medio 2021 beslist het Eurosysteem of en wanneer zij een officieel digitaal europaject zal lanceren.

Bereikbaarheid en toegankelijkheid van het betalingsverkeer worden ook beïnvloed door een andere ontwikkeling, namelijk het European Payments Initiative, ofwel EPI. Dit marktinitiatief wil een uniforme pan-Europese betaaloplossing ontwikkelen, die een betaalkaart en digitale portemonnee omvat, waarmee in winkels, online en tussen consumenten onderling betaald kan worden. Vanuit DNB volgen wij het EPI-initiatief met veel interesse. Wij zullen er bij EPI voor pleiten dat er al zo vroeg mogelijk rekening wordt gehouden met de toegankelijkheidsaspecten daarvan.

Dames en heren.

Digitalisering van het betalingsverkeer, de afname van contant geld, de opkomst van digitale valuta's. De ontwikkelingen gaan razendsnel en doen soms denken aan die in de telefonie. Zal de generatie die de komende jaren geboren wordt straks nog weten wat een bankbiljet is? Of vergaat het ons papiergeld hetzelfde als de bakelieten telefoon met de draaischijf? Wat de komende jaren ons ook

mogen brengen, het is van groot belang dat de betaaloplossingen van nu en die van de toekomst voor een zo groot mogelijke groep mensen bereikbaar en toegankelijk zijn. Zodat mevrouw van Schaik kan blijven betalen. En wij ook, als we oud of hulpbehoevend zijn. Dat is een groot maatschappelijk goed. Laten wij ons daar samen hard voor blijven maken.

Ik wens u allen een interessante middag!