

# Rapportage 2016



#### Verklaring der tekens

o (o,o) = het getal is minder dan de helft van de gekozen afronding of nihil;

niets (blanco) = een cijfer kan op logische gronden niet voorkomen, c.q. het gegeven wordt niet gerapporteerd;

. = gegevens ontbreken.



## Inhoudsopgave

1.	<b>Voorwoord</b>	5
2.	<b>Samenvatting - resultaten in 2016</b>	7
3.	<b>Ontwikkelingen in het betalingsverkeer</b>	8
3.1	Ontwikkeling van toonbank- en chartale betaalmethoden	8
3.2	Ontwikkeling van girale en online betaalmethoden	9
4.	<b>Europese ontwikkelingen</b>	11
4.1	Het Nederlandse betalingsverkeer in de Single Euro Payments Area	11
4.2	Nieuwe Europese regelgeving en initiatieven van de Europese Commissie	11
4.3	Euro Retail Payments Board	12
5.	<b>Maatschappelijke efficiency</b>	14
5.1	Moderne en robuuste infrastructuur	14
5.2	Innovaties	15
6.	<b>Toegankelijkheid en bereikbaarheid</b>	16
6.1	Bereikbaarheid	16
6.2	Toegankelijkheid	17
7.	<b>Veiligheid</b>	18
7.1	Overzicht	18
8.	<b>Prioriteiten in 2017</b>	21
<b>Bijlagen:</b>		
1	Missie en organisatie van het MOB	22
2	Beoordelingskader voor innovaties in het betalingsverkeer	23
3	Statistische informatie	24
4	Lijst van gebruikte afkortingen	27



## 1. Voorwoord

Betalen doet vrijwel iedereen. Een soepel werkend betalingsverkeer is daarom van groot economisch en maatschappelijk belang. Dat is in een notendop het doel van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB). Deze rapportage beschrijft wat het MOB is en wat het in 2016 heeft gedaan. Het MOB is een typisch Nederlands orgaan, hoewel het ook in Europa navolging heeft gekregen. In het MOB bespreken vertegenwoordigers van gebruikers van betaaldiensten - zoals gezegd is dat vrijwel iedereen - en aanbieders daarvan - banken en betaalinstellingen - ontwikkelingen in het betalingsverkeer. Hun doel is die ontwikkelingen waar nodig bij te sturen, zodat het Nederlandse betalingsverkeer goed blijft werken en alle partijen - consumenten, bedrijven en overheden - daarvan kunnen profiteren.

Hoewel vrijwel iedereen betaalt, heeft niet iedereen het overzicht over de ontwikkelingen in het betalingsverkeer. Dat is niet verwonderlijk, want er zijn heel veel veranderingen gaande, zoals deze rapportage laat zien. De voortgaande digitalisering van het economisch verkeer maakt dat de manier waarop wij in Nederland en Europa betalen, geleidelijk verandert. Europa heeft in het betalingsverkeer een belangrijke rol. Nieuwe regelgeving, zoals de herziene Richtlijn betaaldiensten, maakt nieuwe betaaldiensten mogelijk en stimuleert de concurrentie. Onder invloed daarvan bedenken banken en betaalinstellingen nieuwe diensten voor hun klanten. Daarbij veranderen ook de verwachtingen van hun klanten, die sneller, gemakkelijker en zonder belemmeringen, maar wel veilig, willen betalen. Ideaal is dat betalen een bijna onzichtbaar onderdeel wordt van de economische transacties, terwijl de gebruiker overzicht houdt over zijn uitgaven. Zo kan de betaler direct worden bediend en heeft de ontvanger onmiddellijk zijn geld ter beschikking.

Met al die veranderingen in het betalingsverkeer vervult het MOB onverminderd zijn rol. Het MOB is het forum, waar vragers en aanbieders van betaaldiensten met elkaar overleggen. Het signaleert mogelijke problemen en knelpunten, en probeert daarvoor oplossingen te vinden. Een aantal voorbeelden daarvan treft u in deze rapportage.

Het is, ten slotte, geen gewaagde voorspelling om te zeggen dat deze veranderingen in de nabije toekomst zullen doorgaan. De technologische ontwikkeling en de concurrentie in het betalingsverkeer gaan voort. Nieuwe betaaltechnieken, -producten en -diensten komen op. Om te zorgen dat die aan de behoeften van alle gebruikers in Nederland voldoen, is overleg nodig. Daarom ben ik ervan overtuigd dat het MOB in de komende jaren een nuttige functie zal blijven vervullen. Ook in de toekomst is een veilig, betrouwbaar en efficiënt betalingsverkeer van groot belang, voor iedereen!



Amsterdam, mei 2017

Job Swank  
Voorzitter



## 2. Samenvatting - resultaten in 2016

Het MOB streeft naar een maatschappelijk efficiënte inrichting van het Nederlandse betalingsverkeer. De belangrijkste resultaten van het MOB in 2016 kunnen als volgt worden samengevat.

### *Instant payments*

De Nederlandse banken werken aan directe verwerking van het betalingsverkeer vanaf mei 2019. Dit betekent dat de begunstigde voortaan binnen enkele seconden nadat de betaalopdracht is verstrekt over het bedrag kan beschikken. Het ontwerp van een nieuwe infrastructuur hiervoor is afgerond en de bouw ervan is gestart. Hiermee ligt het project van de banken, Betaalvereniging Nederland en DNB op schema.

### *Innovaties*

Het MOB heeft in 2016 positief geoordeeld over mobiele wallets en ziet voornamelijk geen maatschappelijke risico's bij het gebruik van deze dienst. Een wallet is een elektronische portemonnee, waarin de consument kaartgegevens kan opslaan. Hiermee kan de gebruiker vervolgens contactloos betalen aan de toonbank en soms ook online. De beoordeling van het MOB vond plaats aan de hand van het beoordelingskader voor innovaties (zie bijlage 2).

### *Overstappen*

Medio 2016 heeft het MOB zijn standpunt bepaald over klantmobiliteit in het betalingsverkeer en het overstappen naar een andere bank met nummerbehoud. Het MOB is voor invoering van nummerbehoud, maar wel op Europees niveau. Verder ziet het MOB mogelijkheden om de nationale Overstapservice bekender te maken en te verbeteren. Hiertoe zijn in 2016 concrete stappen gezet. Voor de langere termijn is het MOB voorstander van invoering van een vorm van nummerbehoud, eventueel met introductie van een Europees bruikbare alias (mobiel telefoonnummer of emailadres, gekoppeld aan het International Bank Account Number, IBAN).

### *Effecten van nieuwe Europese regelgeving*

Het MOB heeft de effecten beoordeeld van de herziene Richtlijn betaaldiensten (revised Payment Services Directive, PSD2), die begin 2018 in wetgeving moet zijn omgezet. Het MOB stelt vast dat PSD2 de efficiëntie van het betalingsverkeer kan vergroten, maar aandachtspunten zijn de veiligheid en adequate gegevensbescherming en -verwerking. Het MOB zal in 2017 bezien of en hoe het publiek over PSD2 kan worden voorgelicht.

### *Bereikbaarheid en toegankelijkheid*

De Bereikbaarheidsmonitor 2016 wijst uit dat de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten in Nederland goed zijn. Bovendien accepteren bijna alle toonbankinstellingen contant geld. Wel is aandacht nodig voor partijen met een lokaal monopolie, zoals gemeenten, die niet langer cash accepteren.

### *Veiligheid en fraude*

Het MOB beschouwt zowel het girale als het chartale betalingsverkeer in Nederland als relatief veilig. De fraudecijfers in het girale betalingsverkeer zijn laag, net zoals het aantal vervalsingen in het chartale verkeer. Er is echter geen reden tot genoegzaamheid. Nieuwe vormen van criminaliteit komen op en financieel gedreven cybercriminaliteit zal toenemen.



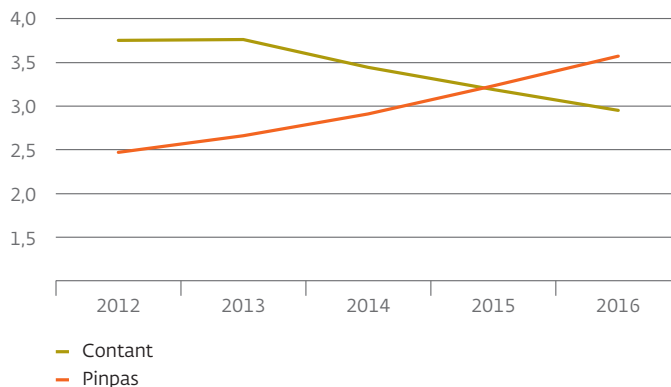
### 3. Ontwikkelingen in het betalingsverkeer

#### 3.1 Ontwikkeling van toonbank- en chartale betaalmethoden

##### Meer pinnen, meer contactloos betalen

In het betalingsverkeer aan de kassa in winkels, benzine-stations en horecagelegenheden, vallen twee trends op. In de eerste plaats is er een schaarbeweging zichtbaar, met minder contante en meer pintransacties (zie figuur 1). Deze ontwikkeling heeft zich in 2016 onverminderd voortgezet, met bijna 11% meer pin- en 8% minder contante betalingen. Inmiddels wordt bijna 55% van de betalingen aan de kassa met de betaalpas verricht. Banken en winkeliers streven ernaar dat in 2018 bij 60% van de kassatransacties gepind wordt en 40% contant afgerekend; deze doelstelling lijkt vooralsnog realistisch te zijn. Een tweede opvallende ontwikkeling is de snelle groei van contactloos betalen. In 2016 werd 17,7% van de pintransacties contactloos afgerekend. Dat is ruim 4,5 keer zo vaak als in 2015.

**Figuur 1 Aantallen betalingen per jaar**  
Miljarden



**Tabel 1: Ontwikkeling van toonbankbetaalmethoden**

Aantallen (mln)	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Toonbankbetalingen (niet-contant)</b>	<b>2.512</b>	<b>2.699</b>	<b>2.953</b>	<b>3.271</b>	<b>3.620</b>
Pinnen	2.474	2.661	2.913	3.226	3.567
<i>waarvan geschikt voor contactloos betalen</i>			8	135	630
Creditcards <sup>1</sup>	38	38	40	45	53
Contante transacties <sup>2</sup>	3.800	3.800	3.400	3.200	2.950

Bronnen: DNB, banken, Betaalvereniging Nederland/Currence, creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen.

<sup>1</sup>Gebruik door Nederlandse kaarthouders in Nederland.

<sup>2</sup>Schattingen van DNB.





Het teruglopen van het aantal contante betalingen gaat vrijwel gelijk op met de daling (in 2016 6,6%) van het aantal geldopnames bij geldautomaten (GEA's, zie tabel 2). Het aantal geldautomaten, inclusief die van niet-banken en andere gelduitgiftepunten, neemt de laatste jaren geleidelijk af.

### 3.2 Ontwikkeling van girale en online betaalmethoden

*Steeds meer mobiele transacties ...*

In het girale betalingsverkeer is de meest opvallende ontwikkeling de opkomst van het mobiel bankieren en betalen. Het aantal overschrijvingen die worden

geïnitieerd met een mobiele telefoon of tablet nam in 2016 met 37% toe. Inmiddels wordt bijna 20% van alle opdrachten tot overschrijvingen in Nederland via een dergelijk apparaat verstrekt. De totalen van overschrijvingen en incasso's vertonen een rustiger beeld. De aantallen overschrijvingen en automatische incasso's groeiden de afgelopen tien jaar met gemiddeld 1,8%, respectievelijk 2,8%. In 2016 nam het aantal overschrijvingen met 3,6% toe, de incasso's met 2,6%.

**Tabel 2: Chartale ontwikkelingen**

Aantallen en waarde	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Chartaal</b>					
Aantal geldautomaten (GEA's) <sup>1</sup>	8.795	8.633	8.811	8.319	8.052
Aantal geldopnames via GEA's (miljoenen)	419	395	379	351	328
Aantal geldopnames balie (miljoenen)	5	6	2	1	0
Waarde geldopnames via GEA's (EUR miljoen)	49.471	47.545	46.392	45.784	45.025

Bronnen: DNB, banken en andere aanbieders van geldautomaten.

<sup>1</sup>Inclusief automaten van niet-bancaire aanbieders en overige gelduitgiftepunten.

**Tabel 3: Ontwikkeling van girale betaalmethoden**

Aantallen en waarden	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Aantallen transacties (miljoenen)</b>					
<b>Giraal<sup>1</sup></b>	<b>2.886</b>	<b>3.056</b>	<b>2.915</b>	<b>2.848</b>	<b>2.938</b>
Overschrijvingen	1.600	1.707	1.559	1.487	1.541
<i>waarvan via een mobiele telefoon of tablet</i>		85	139	229	300
Incasso-opdrachten	1.286	1.349	1.356	1.361	1.397
<b>Waarden transacties (EUR mld)</b>					
<b>Giraal<sup>1</sup></b>	<b>5.287</b>	<b>5.337</b>	<b>5.137</b>	<b>5.133</b>	<b>5.138</b>
Overschrijvingen	4.997	5.048	4.882	4.885	4.886
<i>waarvan via een mobiele telefoon of tablet</i>		29	36	50	66
Incasso-opdrachten	290	289	255	248	252

Bronnen: DNB, banken en Betaalvereniging Nederland/Currence. <sup>1</sup> Exclusief iDEAL-betalingen.



*... en online betalen*

Betalen via specifieke online betaalmiddelen neemt sterk toe. Zo steeg het aantal iDEAL-transacties in 2016 met 27,7%. Deels houdt dit verband met de groei van het online winkelen in Nederland (zie tabel 5), maar ook andere factoren spelen een rol. Zo wordt iDEAL steeds vaker gebruikt voor het voldoen van facturen, die voorheen met acceptgiro of overschrijvingen werden voldaan. Daarnaast neemt betalen met iDEAL Mobiel toe en accepteren steeds meer buitenlandse webwinkels iDEAL als betaalmethode. De gemiddelde waarde van een iDEAL-transactie bedroeg in 2016 bijna EUR 84.



**Tabel 4: Ontwikkeling van online betaalmethoden**

Aantallen transacties en waarden	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Online betaalmethoden</b>					
Aantallen iDEAL-transacties (miljoenen)	117,7	142,5	180,2	222,1	282,6
Waarde iDEAL-transacties (EUR miljard)	8,7	10,8	14,1	18,1	23,7

Bron: Betaalvereniging Nederland/Currence.

**Tabel 5: Online aankopen in Nederland**

Aantallen en waarde	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Online transacties</b>					
Aantallen (miljoenen)	88	100	119,8	143,3	174,5
Waarden (EUR miljard)	9,8	10,6	13,7	16,8	20,1

Bronnen: Thuiswinkel.org en Blauw.

## 4. Europese ontwikkelingen

### 4.1 Het Nederlandse betalingsverkeer in de Single Euro Payments Area

#### *Eén Europese betaalmarkt*

De Nederlandse betaalinfrastuctuur is sinds augustus 2014 een integraal onderdeel van de ene Europese betaalmarkt, de Single Euro Payments Area (SEPA). Een voorwaarde hiervoor was de Europese harmonisatie van technische standaarden voor het bankrekeningnummer (IBAN), de overschrijving (SEPA Credit Transfer - SCT), de incasso (SEPA Direct Debit - SDD) en de in de verwerking te gebruiken bestandsformaten (XML). Hiermee kunnen banken, betaalinstanties en verwerkers van betaaltransacties eenvoudiger internationaal hun diensten aanbieden. Omgekeerd kunnen bedrijven en consumenten gemakkelijker een buitenlandse aanbieder kiezen.

#### *Omnummerservice voor goede doelen*

Op verzoek van goede-doelenorganisaties en met instemming van DNB en de minister van Financiën zetten de Nederlandse banken voor deze organisaties een rekeningomnummerservice in de online bankieren-omgeving voort. Daardoor kunnen deze instellingen voor hun fondsenwerving gebruik blijven maken van de van oudsher bekende rekeningnummers (zoals Giro555 van de samenwerkende hulporganisaties).

#### *Meldpunt IBAN-discriminatie*

Een fenomeen dat SEPA ondermijnt is IBAN-discriminatie. Dit wil zeggen dat sommige ontvangers geen betalingen van een buitenlands IBAN accepteren, veelal bij incasso's. Om dit tegen te gaan heeft het MOB in 2014 het Meldpunt IBAN-discriminatie opgericht voor klachten van Nederlanders over binnen- en buitenlandse crediteuren. Tot nu toe heeft dit Meldpunt ongeveer 300 klachten van consumenten en bedrijven behandeld; circa driekwart ervan is opgelost. Klachten hebben betrekking op partijen in alle economische sectoren in binnen- en buitenland. Oorzaken van de achterliggende problemen zijn onbekendheid met de wettelijke eisen (artikel 9 van de SEPA-Verordening), technische tekortkomingen in administratieve en betaalsoftware en risicomangement, waardoor bedrijven debiteuren uit het buitenland weigeren. In 2016 waren veel herhaalklachten, doordat incasserende bedrijven eerder tijdelijke oplossingen hebben gekozen voor manco's in hun software en web- en papieren formulieren niet geschikt waren om buitenlandse IBANs te accepteren. Het Meldpunt dringt

bij individuele partijen en de achterban van de MOB-leden aan op structurele verbeteringen. Het probleem is ook in Europa aan de orde gesteld met het oog op de herziening dit jaar van de SEPA-Verordening door de Europese Commissie.

### 4.2 Nieuwe Europese regelgeving en initiatieven van de Europese Commissie

#### *Richtlijn betaaldiensten*

Begin 2016 werd de herziene Richtlijn betaaldiensten (revised Payment Services Directive - PSD2) van kracht, die binnen twee jaar in nationale wetgeving dient te zijn omgezet. Doelstellingen van PSD2 zijn een geïntegreerde interne markt voor elektronisch betalingsverkeer, een gelijk speelveld voor betaaldienstverleners, vergaande consumentenbescherming, veiligheid en lagere prijzen voor betalingen. PSD2 verplicht banken om betalingsinitiatie- en rekeninginformatiedienstverleners toegang te geven tot de betaalrekeningen, op voorwaarde dat de rekeninghouder hiermee instemt. PSD2 brengt deze nieuwe typen betaalinstanties onder toezicht, stelt eisen aan hun risicobeheersing en specifieke voorwaarden aan hun dienstverlening. Ook regelt PSD2 de informatie- en transparantievereisten en de rechten en plichten van aanbieders en gebruikers van betaaldiensten.

De potentiële betekenis van het vrijgeven van de toegang tot de betaalrekening is groot. Derde partijen die niet per se uit de betaalsector komen, kunnen betalingsinitiatie- of rekeninginformatiedienstverlener worden en zich positioneren tussen klant en bank. Klanten kunnen kiezen uit meer aanbieders, met nieuwe betaalmethoden en -instrumenten. Betaling via een initiatiedienstverlener is een alternatief voor betalen met onder meer iDEAL of een creditcard.

Begin 2016 heeft het MOB de mogelijke effecten beoordeeld van PSD2. Het MOB stelt vast dat PSD2 de efficiency van het betalingsverkeer kan vergroten, maar ziet als aandachtspunten veiligheid, adequate gegevensbescherming en -verwerking en standaardisatie van de wijze van toegang tot de betaalrekening. Het MOB zal in 2017 bezien of en hoe voorlichting aan het publiek kan plaatsvinden over veilig gebruik van, en de privacy-aspecten bij, de nieuwe betaaldiensten.



De Europese Bank Autoriteit (EBA) werkt PSD2 verder uit in technische reguleringsnormen en richtlijnen voor toezichthouders of marktpartijen. Zo heeft de EBA in 2016 de normen opgesteld voor een veilige authenticatie - de wijze waarop een bank of betaaldienstverlener de identiteit van de klant vaststelt - en een dito elektronische communicatie tussen banken en de nieuwe betaaldienstverleners. Op 23 februari 2017 publiceerde de EBA deze normen, die nog door de Europese wetgevers moeten worden goedgekeurd.

Op basis van deze normen onderzoekt een werkgroep van de Euro Retail Payments Board (ERPb, zie paragraaf 4.3) de voorwaarden voor harmonisatie van de toegang tot de rekening voor de betaalinitiatiedienstverlening in de EU. Een MOB-werkgroep beziet concrete mogelijkheden daartoe in Nederland, rekening houdende met de Europese ontwikkelingen.

#### *Europese wet op de toegankelijkheid*

Eind 2015 heeft de Europese Commissie het voorstel voor de Europese wet op toegankelijkheid (European Accessibility Act - EAA) gepubliceerd. Deze wet beoogt de toegankelijkheidseisen voor bepaalde producten en diensten, zoals geldautomaten en bankdiensten, te harmoniseren. Zodoende wil de Commissie het Europese aanbod van toegankelijke producten en diensten vergroten en het voor ouderen en mensen met een beperking makkelijker maken in de maatschappij te participeren. Het voorstel ligt voor bij het Europees Parlement en de Europese Raad. Als het wordt aangenomen, dienen de lidstaten de EAA, een Europese richtlijn, in hun nationale wetgeving te implementeren.

#### *Pay-Able: initiatief gericht op gebruiksvriendelijke betaalautomaten*

Het MOB heeft zijn steun uitgesproken voor het Europese platform Pay-Able dat, mede op initiatief van de Oogvereniging en Leder(in), op 22 juni 2016 in het Europees Parlement werd gepresenteerd. Pay-Able streeft naar gebruiksvriendelijke betaalautomaten voor iedereen. Voor blinden en slechtzienden, ouderen en laaggeletterden, kan het lastig zijn om met de betaalpas te betalen. Door betaalautomaten anders in te richten, met beter leesbare schermen, ondersteunende geluidssignalen en een vaste toetsenindeling, en door het betaalproces uniform te laten verlopen, wordt elektronisch betalen voor iedereen gemakkelijker. Om dit te bevorderen is Pay-Able opgericht. Zo kunnen internationaal de krachten worden gebundeld en kan invloed worden uitgeoefend

op fabrikanten van betaalautomaten, alsmede op wet- en regelgevers. Een van de doelen is het opnemen van gebruiksvriendelijke betaalautomaten in de EAA. Alle grote consumentenorganisaties in de EU zijn lid van het platform.

#### *Actieplan voor financiële diensten voor de consument*

In december 2015 bracht de Europese Commissie ter consultatie een Groenboek uit over financiële diensten voor de consument. Het MOB heeft bijgedragen aan de reacties van de Nederlandse regering en de ERPb (zie paragraaf 4.3). Na afloop van de consultatie publiceerde de Commissie eind maart 2017 haar Actieplan voor financiële diensten voor de consument. Op het gebied van betalingsverkeer kondigt zij een aanpassing aan van de Verordening grensoverschrijdende (niet-euro) betalingen en onderzoek naar de tarieven bij omzetting van betalingen van de ene naar de andere valuta. Ook het door MOB-partijen gesignaleerde belang van grensoverschrijdende identificatiemogelijkheden maakt deel uit van het Actieplan.

### **4.3 Euro Retail Payments Board**

#### *Doel en organisatie van de ERPb*

De ERPb beoogt de ontwikkeling van een geïntegreerde markt voor retailbetalingen in euro in de EU te bevorderen. De ERPb - in opzet vergelijkbaar met het MOB - bestaat uit vertegenwoordigers van Europese koepelorganisaties aan de vraagzijde (consumenten, winkeliers en andere bedrijven), en de aanbodzijde (banken, betaal- en elektronisch-geldinstellingen) en, op roterende basis, nationale centrale banken. Voorzitter is een directielid van de ECB; de Europese Commissie is waarnemer. Individuele MOB-leden nemen via hun Europese koepelorganisatie deel aan de ERPb. De Nederlandse inbreng wordt zoveel mogelijk afgestemd via de Werkgroep Efficiency en Europese zaken (WEE) van het MOB.

#### *ERPb streeft naar sneller ...*

Een van de prioriteiten van de ERPb is instant payments (zie ook paragraaf 5.1). Dit wil zeggen dat girale betalingen direct en continu, 24 uur per dag en 365 dagen per jaar, worden verwerkt, zodanig dat de begunstigde onmiddellijk over zijn of haar geld kan beschikken. De ERPb wil dat deze betaalvorm vanaf eind 2017 in geheel Europa beschikbaar is. Dan kunnen gebruikers echter pas direct betalen als hun bank op de desbetreffende infrastructuur aangesloten is en actief instant payments aanbiedt. Om dit mogelijk te maken, heeft in 2014 de European Payments Council (EPC) - het coördinerende



en besluitvormende orgaan van de Europese banken op betaalgebied - verzocht de interbancaire afspraken op te stellen voor instant payments via overschrijvingen. De EPC heeft de desbetreffende regels eind november 2016 gepubliceerd, waarna de banken tot november 2017 één jaar de tijd hebben deze te implementeren.

*... en gemakkelijker betalen*

De EPRB wil ook mobiele betalingen tussen consumenten gemakkelijker maken door middel van aliasbetalen. Dit houdt in dat de betaler geld overmaakt naar het telefoonnummer of het emailadres - de alias, of proxy die gekoppeld is aan het IBAN - van de begunstigde. Op initiatief van de ERPB is het Mobile Proxy Forum (MPF) opgericht, een aan de EPC gelieerde groep van aanbieders van betaaldiensten. De ERPB wil hiermee bereiken dat eind 2017, als de afspraken voor instant payments ingaan, ook een Europese aliasservice bestaat. Dit is een Europees gestandaardiseerde dienst om de proxy aan een IBAN te koppelen en deze real-time te kunnen opzoeken (zie ook paragraaf 5.1).

Een derde speerpunt van de ERPB is de Europese markt voor de betaalinitiatiedienstverlening, die door PSD2 wordt gestimuleerd. Hiertoe is een ERPB-werkgroep opgericht, met onder meer ERPB-leden, vertegenwoordigers van betaaldienstverleners en standaardisatie-initiatieven als deelnemers. De werkgroep onderzoekt waar harmonisatie nodig is in aanvulling op PSD2 en bovengenoemde technische reguleringsnormen om de toegang tot de betaalrekeningen efficiënt en veilig te regelen. Hierbij valt te denken aan de interface tussen de bank en de betaalinitiatiedienstverlener en het geautomatiseerde mechanisme om elkaar te kunnen identificeren.

Daarnaast werkt de ERPB aan elektronisch factureren (e-invoicing) in combinatie met betalen. Verder is op voorstel van De Nederlandsche Bank (DNB) en Age Platform Europe een informele ERPB-groep opgericht die op Europees niveau problemen rond toegankelijkheid van het betalingsverkeer in kaart zal brengen en manieren om die op te lossen. De groep start hiermee in mei 2017.





## 5. Maatschappelijke efficiency

### 5.1 Moderne en robuuste infrastructuur

#### *Instant payments vanaf 2019*

De Nederlandse banken willen - mede op aandringen van het MOB - daadwerkelijk instant payments aanbieden. Al sinds mei 2015 loopt een project van de banken, Betaalvereniging Nederland en DNB om dit in Nederland mogelijk te maken. Hiertoe wordt een geheel nieuwe betaalinfrastructuur gebouwd. De bouw van de systemen is al gestart; tests zijn gepland vanaf het tweede kwartaal van 2018. Vanaf mei 2019 zullen de banken eerst mobiele en internetbetalingen (overschrijvingen) via deze infrastructuur verwerken. Hiermee wijkt de planning van dit project af van wat de ERPB voor ogen staat, maar de ambitie van de banken in Nederland reikt verder. De nieuwe infrastructuur is in beginsel geschikt en bedoeld om alle betalingen, zowel particuliere als zakelijke, inclusief automatische overschrijvingen en incassi, direct te verwerken. In andere Europese landen is instant payments meestal een additionele betaallooptie, bestemd voor consumenten via het mobiele kanaal. Sinds eind 2016 onderzoekt het Eurosysteem een pan-Europees, breder toepasbaar systeem voor de afwikkeling van instant payments

#### *Overstappen*

Een grotere mobiliteit van klanten stimuleert de concurrentie tussen banken en andere betaaldienstverleners, bevordert hun efficiency en geeft klanten meer keuzemogelijkheden. De mobiliteit neemt toe als klanten gemakkelijk kunnen overstappen naar een andere bank met behoud van hun rekeningnummer (IBAN). In 2016 zijn diverse onderzoeken hierover verricht, op basis waarvan het MOB zijn standpunt heeft bepaald.

Het MOB is voorstander van invoering van nummerbehoud, maar alleen op Europese schaal. Een nationale vorm van nummerbehoud wordt afgeraden, omdat het strijdig is met de SEPA-gedachte en aanpassingen vergt in de verwerkingsprocessen van alle buitenlandse betaaldienstverleners en verwerkers in SEPA. Omdat overstappen met nummerbehoud in de Europese betaalmarkt moeilijk te realiseren is, meent het MOB dat keuzes zullen moeten worden gemaakt op basis van grondige analyse. De Europese Commissie zal die verrichten in het kader van de evaluatie van de Richtlijn Betaalrekeningen in 2019. Aldus heeft het MOB de minister geadviseerd. Vervolgens heeft de minister het MOB verzocht de Overstapservice van de gezamenlijke banken op korte termijn te verbeteren en te promoten (zie paragraaf 6.1). Op langere termijn ziet het MOB mogelijkheden om overstapdrempels te verlagen met behulp van aliasen die aan het rekeningnummer zijn gekoppeld (zoals e-mailadressen of mobiele telefoonnummers). Het gebruik daarvan is nu nog beperkt tot betalingen tussen consumenten, die slechts een klein deel uitmaken van het totale betalingsverkeer. Daarom gaat het MOB in 2017 algemeen aliasgebruik en overstappen met aliasbehoud verkennen. Hierbij moet echter worden bedacht dat SEPA ook aliasgebruik vereist op Europese schaal. In dat licht is het initiatief van de ERPB met betrekking tot aliasbetalen (paragraaf 4.3) direct van belang voor de mobiliteit en het overstappen in de Nederlandse markt.

#### *Robuustheid*

De infrastructuur voor het internet- en mobiel bankieren was het afgelopen jaar robuust. Meer dan 99,6% van de tijd was internet- en mobiel bankieren beschikbaar. Voor iDEAL een functioneel onderdeel van internetbankieren, was dat voor meer dan 99,5% van de tijd het geval. Het MOB monitort de beschikbaarheid van de betaalinfrastucturen.

**Tabel 6 Beschikbaarheid internet- en mobiel bankieren in 2016**

Procenten

	Internet- bankieren	Mobiel bankieren	iDEAL Consumenten- banken	iDEAL Ondernemers- banken
1e kwartaal	99,85	99,87	99,87	99,97
2e kwartaal	99,73	99,73	99,57	99,97
3e kwartaal	99,86	99,79	99,63	99,83
4e kwartaal	99,68	99,67	99,57	100

Toelichting: De cijfers zijn gemiddeldes van de vier grootbanken (voor internet- en mobiel bankieren), respectievelijk zeven banken (iDEAL). Zij hebben betrekking op de zogenoemde prime time uren, alle uren behalve die tussen 01.00 en 07.00 of 08.00 uur.  
Bron: Betaalvereniging Nederland.

Ook de infrastructuur voor pinbetalingen is robuust. De systemen van de banken zijn vrijwel permanent beschikbaar, omdat bij stortingen of uitval ervan, hun processoren de dienstverlening over kunnen nemen. Daarmee wordt in de praktijk de beschikbaarheid van de pininfrastructuur bepaald door de kwaliteit van de datacomverbinding tussen de pinterminal(s) en de bank. Omdat de meeste winkeliers gecertificeerde verbindingen gebruiken, is de beschikbaarheid met circa 99,85% hoog. Bij grootwinkelbedrijven ligt dit percentage wat hoger, bij het midden- en kleinbedrijf (MKB) wat lager.

#### *Uitfaseren van de acceptgiro*

In 2012 sprak het MOB de verwachting uit dat de papieren acceptgiro tot uiterlijk 1 januari 2019 nodig zou blijven. De veronderstelling was dat dan aanvaardbare alternatieven zouden zijn ontwikkeld. In een marktconsultatie in het najaar van 2016 zagen ondernemers geen problemen in uitfasering, maar bij sommige groepen consumenten en de goede-doelenorganisaties bleek nog behoefte aan de acceptgiro te bestaan. Hierop heeft Currence, producteigenaar van Acceptgiro, in overleg met de banken besloten om de collectieve einddatum los te laten. Het MOB heeft hiertegen geen bezwaar. Dit betekent enerzijds dat de acceptgiro vooralsnog in gebruik blijft en anderzijds dat de al ingezette migratie naar alternatieven bij de afzonderlijke banken doorgaat. Tegen die achtergrond adviseren zij gebruikers om verder na te denken over alternatieven voor de acceptgiro en die eventueel toe te gaan passen.

## **5.2 Innovaties**

#### *Beoordelingskader MOB*

Innovaties in het betalingsverkeer bieden nieuwe, doorgaans digitale betaalmogelijkheden die een waardevolle aanvulling kunnen vormen op bestaande betaalmethoden. Tegelijkertijd kunnen innovaties met nadelen gepaard gaan, zoals fragmentatie van de betaalmarkt en verminderde toegankelijkheid, of risico's bijvoorbeeld qua veiligheid. Om innovaties zorgvuldig te beoordelen, de maatschappelijke voor- en nadelen te bezien en te bepalen of maatregelen nodig zijn om risico's te ondervangen, heeft het MOB in 2015 een beoordelingskader ontwikkeld (zie bijlage 2).

#### *Beoordeling wallets*

Aan de hand van dit kader heeft het MOB in 2016 mobiele wallets beoordeeld. Met een mobiele wallet kan een consument debetkaart- of creditcardgegevens opslaan in een app. Vervolgens kan de gebruiker betalingen doen aan de toonbank en (bij sommige wallets) ook on-line.

Mobiele wallets zijn in Nederland nog niet op grote schaal in gebruik, maar dit kan in de nabije toekomst veranderen. Het MOB ziet vooralsnog geen maatschappelijke risico's bij een toenemend gebruik van wallets. Van belang is wel dat voor consumenten en winkeliers transparant is welke betaalmethode wordt gekozen in de wallet, opdat niet onnodig een duurder betaalmiddel wordt gebruikt, waardoor de kosten voor winkeliers en consumenten mogelijk toenemen. Gezien de positieve effecten die het gebruik van wallets met zich mee kunnen brengen, zoals gemak en veiligheid, is het wenselijk om mogelijke knelpunten, zoals een gebrek aan standaardisatie, tijdig te adresseren.

#### *Introductie iDIN*

Een ontwikkeling die verband houdt met de voortgaande digitalisering van de economie en het betalingsverkeer is de invoering van nieuwe, digitale identificatiemethoden. Door de sterke groei van online dienstverlening en e-commerce hebben aanbieders van online diensten en webwinkels steeds meer behoefte aan een zo eenvoudig mogelijk bestel- en betaalproces. Het eerste omvat een snelle, betrouwbare identificatie van de klant en beperkte invoer van data, waarbij veiligheid en betrouwbaarheid toch gewaarborgd zijn. Tegen deze achtergrond hebben de Betaalvereniging Nederland en een aantal banken in 2016 iDIN geïntroduceerd. iDIN is een dienst waarmee de klanten van banken zich bij andere organisaties online kunnen identificeren, onder meer bij verzekeringsmaatschappijen, overheidsinstanties of webwinkels. De klant die hiervoor kiest, kan zich bekendmaken met de inlogmiddelen van zijn of haar eigen bank. Daardoor hoeft de klant geen aparte toegangscodes aan te vragen en te onthouden. De klant geeft vervolgens opdracht aan de bank om zijn gegevens te verstrekken die nodig zijn om zich bij een organisatie te identificeren. Per organisatie kunnen deze gegevens verschillen. Hiermee houdt de klant controle over welke gegevens aan welke partij worden verstrekt. Webwinkels willen uiteindelijk naar een 'one-click buy'-oplossing, waarin iDEAL en iDIN geïntegreerd worden, zodat één keer inloggen voldoende is.

#### *Milieu-effecten betalingsverkeer*

DNB is een meerjarig onderzoek gestart naar de duurzaamheid van het betalingsverkeer. Het doel hiervan is verschillende betaalproducten te beoordelen op hun ecologische kosten en baten met behulp van de zogenoemde levenscyclusanalyse.

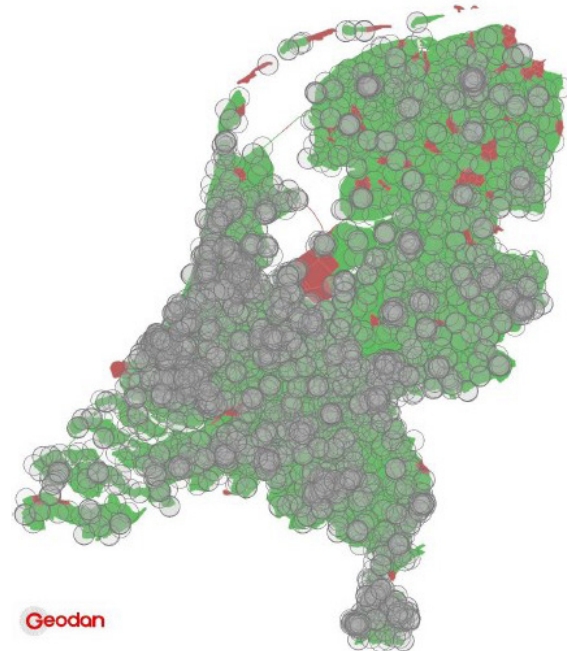
## 6. Toegankelijkheid en bereikbaarheid

### 6.1 Bereikbaarheid

#### *Bereikbaarheidsmonitor*

Het MOB toetst periodiek de bereikbaarheid van betaaldiensten en publiceert de resultaten in de zogenoemde Bereikbaarheidsmonitor. Deze monitor brengt ontwikkelingen in kaart in de toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten voor consumenten en ondernemers in Nederland. Zo gaat de digitalisering van bancaire diensten en rationalisering van de fysieke betaalinfrastructuur (bankkantoren en geldautomaten) door. Er is echter geen generiek toegankelijkheids- of bereikbaarheidsprobleem, zoals blijkt uit de Bereikbaarheidsmonitor 2016 (zie onderstaand kader)<sup>1</sup>. De bereikbaarheid van het betalingsverkeer is vrijwel onveranderd voor consumenten en ondernemers. In dunbevolkte gebieden of andere specifieke regio's doen zich niet meer knelpunten voor dan op andere plaatsen. Waar zich knelpunten voordeden, is aan de hand van het gemaakte stappenplan (Werkafsprak Bereikbaarheid) een maatoplossing gevonden. Er dient echter blijvend aandacht te zijn voor de bereikbaarheid van het betalingsverkeer voor kwetsbare groepen, zoals ouderen en mensen met een beperking. Het MOB zal vervolgonderzoek doen naar de precieze knelpunten voor deze gebruikers.

**Figuur 2 Bereikbaarheid van geldautomaten**  
Per medio maart 2016



Toelichting: Bovenstaande kaart geeft de postcodegebieden weer. Een gebied is rood gekleurd, als het geografische midden ervan hemelsbreed meer dan 5 kilometer verwijderd is van het dichtstbijzijnde bankkantoor, geldautomaat of bancaire afstortfaciliteit.

#### **Bereikbaarheidsmonitor 2016**

In de Bereikbaarheidsmonitor is de dekking van de bankvoorzieningen in Nederland geanalyseerd door de afstanden tot bankkantoren en geldautomaten te bepalen voor huishoudens per volledige-postcodegebied.

In 2016 bleek 96,4% (2013 op basis van 4-cijferige postcodes: 94,9%) van de huishoudens binnen een straal van vijf kilometer hemelsbreed van een bankkantoor te wonen. Als men dit percentage relateert aan het aantal inwoners per postcodegebied, woont 97,3% (98,8%) van de Nederlanders op minder dan vijf kilometer van een bankkantoor. Huishoudens die verder moeten rijden, wonen vooral in relatief dunbevolkte postcodegebieden.

Bij de analyse van de bereikbaarheid van geldautomaten zijn ook niet-bancaire geldautomaten meegeteld, omdat inmiddels ruim één op de negen geldautomaten door een niet-bancaire partij wordt geëxploiteerd. De dekking van geldautomaten bleek in 2016 stabiel te zijn gebleven ten opzichte van 2013. 99,6% van de huishoudens en 99,8% van de inwoners woont binnen vijf kilometer van een geldautomaat.

De Bereikbaarheidsmonitor merkt op dat de landelijke dekking van geldautomaten nooit volledig is geweest; midden in een landbouwgebied bijvoorbeeld zal een geldautomaat ontbreken. Verder zijn er geen signalen dat er een significant aantal gebieden zou bestaan waar een geldautomaat gewenst is en andere oplossingen voor de geringe bereikbaarheid niet mogelijk zijn.

<sup>1</sup> Zie <http://www.dnb.nl/zoeken/index.jsp?search=Bereikbaarheidsmonitor>





#### *Follow-up MOB Visie op cash*

In 2015 heeft het MOB in zijn Visie op cash aanbevelingen gedaan voor de acceptatie van contant geld.

De Bereikbaarheidsmonitor 2016 besteedde hieraan speciale aandacht. De monitor constateert dat bijna alle toonbankinstellingen nog steeds contant geld accepteren. Dit neemt niet weg dat consumenten in sommige gevallen niet meer contant kunnen betalen. Dit is vooral problematisch in lokale monopolies. Dit zijn situaties waarin de ontvanger goederen of diensten levert waarvoor de betaler niet terecht kan bij een andere aanbieder die nog wel cash accepteert, zoals bij gemeentes. Er lijkt extra aandacht nodig voor de acceptatie van contant geld door lokale monopolisten. Overheden en andere instellingen die geheel of gedeeltelijk met publieke middelen worden gefinancierd hebben in dit opzicht wat het MOB betreft een voorbeeldfunctie. Van dit soort instellingen mag volgens het MOB verwacht worden dat zij cash accepteren, als burgers niet, of niet gemakkelijk, zelfstandig elektronisch kunnen betalen. Het MOB zal dit in 2017 verder onderzoeken.

#### *Evaluatie Overstapservice*

De Overstapservice is een dienst van de banken in Nederland die het overstappen naar een andere bank, waarbij de betaalrekening verandert, eenvoudiger maakt en zorgt dat ontvangsten en betalingen van een klant soepel doorlopen. In 2016 is de vierde evaluatie bij gebruikers van de service uitgevoerd. De Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) van het MOB fungeerde als klankbord en het MOB heeft de conclusies onderschreven. Gebruikers beoordelen de Overstapservice met een klanttevredenheidscijfer van 7,8 (in de telecom- en de energiesector ligt dit rond de 7). Vergeleken met 2011 is de tevredenheid licht gedaald, vooral doordat meer jongeren zijn geïnterviewd, die kritischer blijken te zijn dan ouderen. Respondenten jonger dan 35 jaar gaven de Overstapservice een 7,4; mensen tussen de 35 en 55 jaar een 7,9 en ouderen een 8,1. Verder zijn zakelijke gebruikers gemiddeld wat meer tevreden dan particuliere.

Uit de evaluatie volgen ook een aantal aanbevelingen. Zo kan de algemene bekendheid van de Overstapservice worden verbeterd, evenals de voorlichting en ondersteuning bij problemen. Het MOB heeft in 2016 promotiemateriaal gepubliceerd en onder zijn leden verspreid om via hun kanalen meer bekendheid te geven aan de Overstapservice. Ook Betaalvereniging Nederland zal de aanbevelingen waar mogelijk opvolgen.

### **6.2 Toegankelijkheid**

Het MOB heeft de Betaalvereniging Nederland en de banken gevraagd om duidelijkheid te verschaffen over telefonisch bankieren, omdat een aantal banken heeft aangegeven deze dienst te willen opheffen zodra alternatieven beschikbaar zijn. Dergelijke mededelingen veroorzaakten onder gebruikers van deze dienst, zoals blinden en slechtzienden, onrust. Hierop hebben de betreffende banken laten weten deze dienstverlening voorlopig te continueren. Verder overlegt het MOB regelmatig met de afzonderlijke banken over toegankelijkheid van hun betaalproducten en -diensten.





## 7. Veiligheid

### 7.1 Overzicht

#### *Algemene beoordeling*

Het MOB beoordeelt periodiek de ontwikkelingen qua veiligheid en fraude in het betalingsverkeer in Nederland. Naar het oordeel van het MOB is dit momenteel relatief veilig. Dit blijkt onder meer uit de langjarige daling van de fraudecijfers in het girale betalingsverkeer. In het chartale verkeer zijn er relatief weinig vervalsingen. Uit extern onderzoek blijkt bovendien dat gebruikers zich bewust zijn van veiligheidsrisico's en in veel gevallen daarnaar handelen.

Tegelijkertijd zijn enkele nuanceringen op hun plaats. Zo blijkt dat criminelen hun activiteiten verleggen als bepaalde objecten of handelingen effectief beveiligd kunnen worden. Dit is zichtbaar in de verschuiving van bankovervallen naar plof- en ramkraken van geldautomaten. Het manifesteert zich online, waar burgers en bedrijven schade lijden. Het blijkt ook uit aanvallen op banksystemen in plaats van op individuele rekeninghouders. Financieel gedreven cybercriminaliteit zal volgens het Centraal Planbureau (CPB) toenemen omdat de opsporing ervan moeilijk is en het economisch belang van internet toeneemt<sup>2</sup>.

#### *Giraal betalingsverkeer*

Het girale betalingsverkeer in Nederland is momenteel relatief veilig. De schade bedroeg in 2016 EUR 10,2 miljoen (p.m. waarde niet-contante betaaltransacties 5.138 miljard), bijna 88% minder dan in 2012. De grootste daling in 2016 vond plaats bij fraude met internetbankieren. Het schadebedrag dat daarmee gemoeid was, daalde in één jaar met 78% tot minder dan EUR 1 miljoen. De schade als gevolg van fraude met betaalpassen daalde met 32% naar EUR 5,6 miljoen. De daling van de gezamenlijke schade is het resultaat van een combinatie van (i) technische maatregelen van banken, (ii) voorlichting aan klanten, en (iii) samenwerking van en informatie-uitwisseling tussen banken onderling en met opsporingsautoriteiten. Bij technische maatregelen die de banken de laatste jaren hebben ingevoerd of verbeterd, kan men denken aan (i) de invoering van de EMV-chip ter vervanging van de magneetstrip op de betaalpas en (ii) geo-blocking, om (cashing na) skimming te bemoeilijken, en (iii) het actief en real-time monitoren van transacties en potentiële fraude. Bankieren kunnen malware en ongebruikelijke,

mogelijk frauduleuze transacties steeds beter detecteren, terwijl hun klanten zich minder laten misleiden door cybercriminelen. Gunstig is ook dat mobiele apparaten (smartphone, tablet) en mobielbankieren- en betaalapps steeds vaker gebruikt worden om te betalen (zie paragraaf 3.3). Deze apps zijn per besturingsstelsel en per bank uniek, waardoor aanvallen op grote schaal lastig zijn. Daarnaast kunnen banken dergelijke apps relatief eenvoudig op afstand updaten, waardoor zij eventuele veiligheidsproblemen snel kunnen verhelpen.

#### *Chartaal betalingsverkeer*

In 2016 is het aantal onderschepte valse eurobiljetten in Nederland gedaald met 29% tot 47.200. De financiële schade bedroeg EUR 3,5 miljoen. Wereldwijd nam het aantal valse eurobiljetten af met 24% tot 684.000. De valse biljetten die zowel in Nederland als in de andere Europese landen het meest uit circulatie werden gehaald, betroffen de coupures EUR 20 en EUR 50. Het risico op het ontvangen van een vals biljet blijft laag (in 2016: 0,0027%).

Om vervalsers een stap voor te blijven, brengt het Eurosysteem een nieuwe serie eurobankbiljetten met verbeterde echtheidskenmerken in omloop. Op 4 april 2017 is het nieuwe 50-eurobiljet geïntroduceerd. Het publiek zal dit biljet vooral in handen krijgen door geldopnames bij geldautomaten. Het nieuwe biljet komt in omloop naast de bestaande vijftigjes uit de eerste serie, die geleidelijk uit de roulatie worden gehaald zodra deze versleten zijn.

#### *Plofkraken*

Een concreet gevaar vormen aanvallen op geldautomaten, waaronder met explosieven (zogenoemde plofkraken). Ondanks maatregelen van banken (cameradetectie, ontwaardingssystemen en andere technische aanpassingen) en opsporing en vervolging door politie en justitie neemt dit verschijnsel sinds 2014 weer toe. Zorgwekkend is dat criminelen in reactie op de maatregelen van de banken steeds zwaardere middelen inzetten en daarmee veel fysieke schade veroorzaken en mogelijk zelfs letsel. Tegen deze achtergrond spraken banken, OM en politie begin 2017 af om nauwer te gaan samenwerken in de bestrijding van plofkraken. Daarnaast nemen individuele banken eigen maatregelen tegen plofkraken.

<sup>2</sup> (CPB), Risicorapportage Cyberveiligheid Economie, 2016.



### Veiligheidsbewustzijn

De PinPerceptieMonitor 2015, een jaarlijks onderzoek in opdracht van de Betaalvereniging Nederland, wijst uit dat Nederlanders zich bewust zijn van veiligheidsissues bij pinbetalingen. Ruim de helft van de bevolking beoordeelt de veiligheid van pinbetalingen als (zeer) goed, maar tegelijkertijd is het risicobewustzijn over het eigen gedrag bij pinnen hoog. Een ruime meerderheid let goed op de omgeving bij opnemen uit een geldautomaat en zorgt bewust ervoor dat niemand de pincode kan zien bij het betalen. Uit onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) blijkt dat Nederlanders relatief weinig problemen ervaren met de veiligheid op internet<sup>3</sup>. Toch maken veel mensen zich wel eens zorgen. 20 procent heeft online aankopen beperkt, of wil niet draadloos internet gebruiken buitenshuis. 17 procent heeft wel eens afgezien van bankzaken, zoals internetbankieren.

### Fraude in het zakelijke betalingsverkeer

Fraude in het betalingsverkeer manifesteert zich ook in het MKB. Extern onderzoek in 2015 wijst uit dat ruim een kwart van het MKB en zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) in het voorafgaande jaar slachtoffer is geweest van (cyber)criminaliteit<sup>4</sup>. De meest voorkomende cybercrimevormen bij MKB en zzp'ers zijn malware, aan- en verkoopfraude (niet leveren, respectievelijk niet betalen van goederen/diensten), phishing en hacken. De belangrijkste schadeposten zijn tijdverlies, financiële schade en beperkte toegang tot gegevens. Grote spreiding van schadebedragen en het relatief kleine aantal slachtoffers maken algemene uitspraken over de gemiddelde financiële schade niet mogelijk. Relatief nieuw is CEO-fraude, waarin de financiële afdeling van een bedrijven zogenaamd van hogerhand wordt opgedragen met spoed een rekening te betalen.

**Tabel 7: Schade als gevolg van fraudes (in EUR mln)**

	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Giraal</b>	35,5	10,4	5,4	6,3	1,3
<i>waarvan bij internetbankieren</i>	34,8	9,6	4,7	3,7	0,8
<b>Betaalpas</b>	39,4	15,2	8,0	8,3	5,6
<i>waarvan door skimming</i>	29,0	6,8	1,3	1,7	1,3
<i>waarvan door diefstal of verlies pas</i>	5,4	3,9	3,3	4,7	3,2
<b>Creditcard</b>	5,8	7,0	3,9	3,3	3,3
<b>Totale schade</b>	81,8	33,3	17,3	17,9	10,2

Bron: Betaalvereniging Nederland.

Toelichting: deze cijfers betreffen 96 à 97% van Nederlandse banken; omdat restcategorieën zijn weggelaten, tellen de bedragen niet op.

**Tabel 8: Aantallen valse eurobiljetten**

	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Aantallen falsificaten</b>	<b>29.500</b>	<b>37.700</b>	<b>48.700</b>	<b>66.500</b>	<b>47.200</b>
<i>waarvan:</i>					
<i>50-eurobiljetten (percentage van het totaal)</i>	60	69	67	60	72
<i>20-eurobiljetten (percentage van het totaal)</i>	30	23	24	27	13
<b>Schade (EUR miljoen)</b>	<b>1,4</b>	<b>1,8</b>	<b>2,5</b>	<b>4,2</b>	<b>3,5</b>

Bron: DNB.

<sup>3</sup> CBS, Veiligheidsmonitor 2015, 2016. Zie <https://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2016/09/veiligheidsmonitor-2015>

<sup>4</sup> Veenstra, S., R. Zuurveen en W. Stol, Cybercrime onder bedrijven. Een onderzoek naar slachtofferschap van cybercrime onder het midden- en kleinbedrijf en zelfstandigen zonder personeel in Nederland, 2015.



*Cyberdreigingen en -criminaliteit*

Ook online doen zich veiligheidsdreigingen voor, die aanbieders of gebruikers van het betalingsverkeer schade kunnen berokkenen. Zo is cryptoware en andere ransomware gemakkelijk inzetbaar: met behulp van encryptie blokkeren criminelen de toegang tot systemen of data, die zij pas weer vrijgeven tegen betaling. Dat geldt ook voor phishing, waarmee criminelen de beschikking krijgen over toegangscodes en daarmee toegang tot systemen en netwerken van gebruikers. Phishing wordt veel gebruikt voor gerichte aanvallen. Met spearphishing wordt één persoon of een beperkte groep personen aangevallen. In het algemeen worden phishing-e-mails verbeterd en daarmee voor gebruikers steeds moeilijker te herkennen. Verder komen remote access trojans (RAT's) vaker voor. Een RAT is een besmetting - als gevolg van spearphishing - met kwaadaardige software. Daarmee krijgen criminelen toegang tot bijvoorbeeld de betaalomgeving van het bedrijf of de financiële administratie, waar zij bankrekeningnummers wijzigen of zelf geld wegsluizen. RAT's zijn een relatief laagdrempelige vorm van cybercrime. Schadebedragen kunnen oplopen tot tienduizenden euro's. In één jaar tijd (april 2015-2016) ontving de politie veertig meldingen van RAT's.

Naast de kleinschalige fraude en criminaliteit ten laste van particuliere gebruikers, zijn aanvallen op de systemen van banken en andere partijen in de betaalketens een punt van aandacht. Zo hebben banken de laatste jaren geïnvesteerd in maatregelen om Distributed Denial of Service (DDoS)-aanvallen af te wenden, zodat de dienstverlening niet verstoord raakt. Niettemin worden nog regelmatige zware DDoS-aanvallen op sites van banken, andere private

**Invoering IBAN-Naam Check in 2017**

In 2017 voeren Nederlandse banken de IBAN-Naam Check in. Deze controleert de naam van de begunstigde die rekeninghouders invoeren bij een binnenlandse overboeking via internet- en mobiel bankieren. Als de Naam Check hierbij een mogelijke fout ontdekt, krijgt de opdrachtgever een waarschuwing. Hij of zij bepaalt uiteindelijk zelf of een opdracht al dan niet wordt verzonden. Met deze service kunnen consumenten onbedoelde overboekingen voorkomen en kunnen zij zich beter beschermen tegen fraude met rekeningnummers.

De IBAN-Naam Check is deel van een pakket maatregelen die banken gaan nemen om fraude en vergissingen bij overboekingen te helpen voorkomen. Zo gaan banken stoppen met het heruitgeven van nummers van opgeheven rekeningen en gaan zij hun klanten aansporen de adresboeken in internet- en mobiel bankieren te controleren en op te schonen.

organisaties en overheden, opgespoord. Een geheel ander type aanval is de advanced persistent threat (APT), waarin een organisatie heimelijk wordt geïnfiltrerd om diefstal, spionage of sabotage te kunnen plegen. De aanval wordt aangepast aan de verdediging van het doelwit, zodat de APT niet opvalt en lang kan duren. Een voorbeeld dat in februari 2016 bekend werd, is een aanval op de centrale bank van Bangladesh, waarin ook het SWIFT-netwerk betrokken werd (het mondiale netwerk voor berichtenverkeer tussen financiële instellingen).

**Tabel 9: Aantallen overvallen op geldautomaten**

	2012	2013	2014	2015	2016
Ramkraak	4	4	5	30	3
Plofkraak	127	129	44	56	79
Overig/inbraak	21	9	9	9	29
<b>Totaal</b>	<b>152</b>	<b>142</b>	<b>58</b>	<b>95</b>	<b>111</b>

Bron: NVB.



## 8. Prioriteiten in 2017

### *Instant payments*

De Nederlandse banken willen met ingang van mei 2019 real-time betalingsverkeer mogelijk maken, zodat de begunstigde binnen enkele seconden over het betaalde bedrag kan beschikken. In 2017 en 2018 wordt de infrastructuur hiervoor gebouwd en getest. Het MOB volgt de voortgang.

### *Innovaties*

Inmiddels worden in het betalingsverkeer biometrische technieken toegepast. Het MOB zal dit aan de hand van het toetsingskader voor innovaties beoordelen en zijn standpunt bepalen.

Invoering van de herziene Richtlijn betaaldiensten (revised Payment Services Directive - PSD2) zal leiden tot nieuwe betaaldiensten, verzorgd door nieuwe typen betaaldienstverleners. Het MOB zal de marktontwikkelingen analyseren, en in 2017 bezien of en hoe hierover voorlichting aan het publiek kan plaatsvinden.

### *Mobiliteit en overstappen tussen banken*

In 2017 voert het MOB samen met de banken een verkennend onderzoek uit naar de (on)mogelijkheden van overstappen naar een andere bank met behoud van alias (mobiel telefoonnummer of emailadres, gekoppeld aan het IBAN). De resultaten kunnen als input dienen voor een analyse door de Europese Commissie in 2019 naar mogelijkheden en vormen van nummerbehoud op Europese schaal.

### *Bereikbaarheid*

Het MOB zal onderzoek doen naar de specifieke problemen van kwetsbare groepen die niet meer zelfstandig elementaire betaaltransacties kunnen uitvoeren.

Tevens zal het MOB in de Tussenrapportage bereikbaarheid van geldautomaten meer aandacht besteden aan de afstand tot en de veiligheid bij afstortfaciliteiten voor ondernemers.

### *Toegankelijkheid*

Het MOB zal de toegankelijkheid van mobiel- en internetbankieren monitoren, evenals die van betalen met een pinpas of mobiele telefoon. Daarbij zal het speciale aandacht besteden aan mogelijke problemen voor doven en slechthorenden.

### *Monitoren van fraude-ontwikkelingen*

Het MOB monitort permanent de ontwikkeling van fraudes in het betalingsverkeer, zowel met oude als nieuwe betaaldiensten. Het MOB wil in 2017 bezien of meer voorlichting nodig is over de risico's die daarmee gepaard gaan.

### *Naam-/nummercontrole*

Begin 2017 hebben de banken maatregelen aangekondigd om fraude en overboekingen naar onbedoelde rekeningnummers te helpen voorkomen. Het MOB wil in 2017 deze maatregelen evalueren. ● ● ● ● ●



## Bijlage 1 Missie en organisatie van het MOB

### Missie en taakopdracht van het MOB

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

### Samenstelling en werkwijze van het MOB

Het MOB is breed samengesteld en bestaat uit instanties die aanbieders en gebruikers van het betalingsverkeer vertegenwoordigen. DNB zit het MOB voor en verzorgt tevens het secretariaat. Het MOB komt twee keer per jaar bijeen.

### Deelnemers

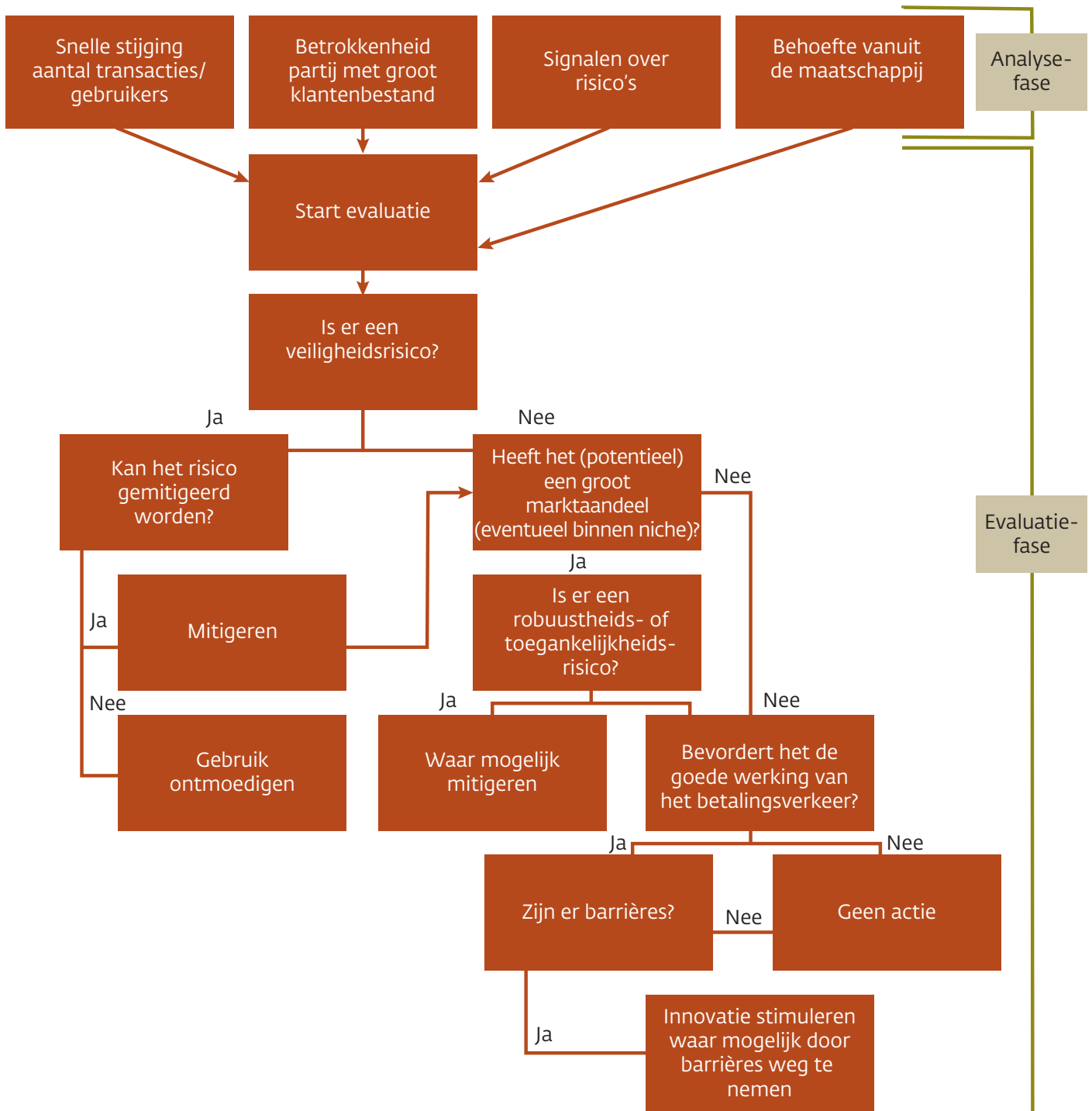
Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen  
 Betaalvereniging Nederland  
 BOVAG/ Vereniging Nederlandse Petroleum Industrie  
 Consumentenbond  
 Detailhandel Nederland  
 Gebruikersplatform Betalingsverkeer  
 Ieder(in)  
 Koninklijke Horeca Nederland  
 KBO-PCOB, NVOG en NOOM (ouderenorganisaties)  
 MKB-Nederland  
 Nederlandse Vereniging van Banken  
 Oogvereniging  
 Thuiswinkel.org

Ministerie van Economische Zaken (waarnemer)  
 Ministerie van Financiën (waarnemer)

Het MOB kent drie werkgroepen, de Werkgroep Efficiency en Europese zaken (WEE), de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) en de Werkgroep Veiligheid (WV).



## Bijlage 2 Beoordelingskader voor innovaties in het betalingsverkeer





## Bijlage 3 Statistische informatie

### Infrastructuur

**Tabel 10: Aanbieders van betaaldiensten**

Aantallen (jaarultimo)	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Centrale bank</b>										
Aantal kantoren	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Banken</b>										
Banken	99	95	93	88	81	77	74	66	52	50
Bankkantoren <sup>1</sup>	3.469	3.560	3.473	3.186	2.917	2.700	2.513	2.182	1.863	1.759
<b>Overige in Nederland geregistreerde aanbieders van betaaldiensten</b>										
Geregistreerde wisselinstellingen	25	28	29	12	13	10	7	7	7	7
Creditcardmaatschappijen	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Elektronischgeldinstellingen	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
Betaalinstellingen <sup>2</sup>				0	3	23	31	37	36	38

Bronnen: DNB en banken.

<sup>1</sup> Algemene en coöperatieve banken.

<sup>2</sup> Met ingang van 1 november 2009 is de EU Richtlijn Betaaldiensten (PSD) in de Wft geïmplementeerd. De PSD voorziet in een apart type betaaldienstverlener: de betaalinstelling.

**Tabel 11: Betaalpas- en creditcardinfrastructuur**

Aantallen	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Pinnen</b>										
Geldautomaten <sup>1</sup>	9.064	9.503	9.304	8.356	9.012	8.795	8.633	8.811	8.319	8.052
Betaalautomaten PIN	306.264	316.182	340.160	258.585	289.901	296.614	298.789	322.197	326.993	346.097
<i>waarvan geschikt voor contactloos betalen</i>								56.000	122.738	221.738
Betaalpassen (miljoenen)	25,3	25,2	24,391	24,4	24,4	24,7	24,5	25,6	26,2	25,7
<i>waarvan geschikt voor contactloos betalen</i>								8	15	19
<b>Creditcards</b>										
Creditcards (miljoenen)	6,0	5,7	5,8	5,8	6,0	5,8	5,9	6,4	6,2	6,3

Bronnen: DNB, banken, Currence (voorheen Interpay) en creditcardmaatschappijen.

<sup>1</sup> Inclusief de automaten van niet-bancaire aanbieders en overige gelduitgiftepunten.



## Gebruik van betaalmiddelen

Tabel 12: Aantallen transacties

Aantallen (miljoenen)	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Giraal<sup>1</sup></b>	<b>2.502</b>	<b>2.591</b>	<b>2.697</b>	<b>2.716</b>	<b>2.775</b>	<b>2.886</b>	<b>3.056</b>	<b>2.915</b>	<b>2.848</b>	<b>2.938</b>
Overschrijvingen	1.411	1.454	1.513	1.572	1.543	1.600	1.707	1.559	1.487	1.541
<i>waarvan via mobiel apparaat</i>							85	139	229	300
Incasso-opdrachten	1.091	1.137	1.184	1.144	1.232	1.286	1.349	1.356	1.361	1.397
<b>Online betaalmethoden</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>45</b>	<b>68,8</b>	<b>93,9</b>	<b>117,7</b>	<b>142,5</b>	<b>180,2</b>	<b>222,1</b>	<b>282,6</b>
iDEAL-transacties	15	28	45	68,8	93,9	117,7	142,5	180,2	222,1	282,6
<b>Toonbank (niet-contant)</b>	<b>1.622</b>	<b>1.793</b>	<b>1.981</b>	<b>2.189</b>	<b>2.324</b>	<b>2.512</b>	<b>2.699</b>	<b>2.953</b>	<b>3.271</b>	<b>3.620</b>
Pinnen	1.588	1.756	1.946	2.154	2.285	2.474	2.661	2.913	3.226	3.567
<i>waarvan geschikt voor contactloos betalen</i>								8	135	630
Creditcard <sup>2</sup>	34	37	35	35	39	38	38	40	45	53
<b>Totaal niet-contant betalen</b>	<b>4.139</b>	<b>4.412</b>	<b>4.723</b>	<b>4.974</b>	<b>5.193</b>	<b>5.516</b>	<b>5.898</b>	<b>6.049</b>	<b>6.341</b>	<b>6.841</b>
<b>Chartaal</b>										
Contante transacties <sup>3</sup>				4.400	4.100	3.800	3.800	3.400	3.200	2.950
Geldopnametransacties GEA's <sup>4</sup>	469	473	455	434	437	419	395	379	351	328
Geldopnames balie	13	12	10	7	6	5	6	2	1	0

Bronnen: DNB, banken, Betaalvereniging Nederland/Currence, creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen.

<sup>1</sup> Cijfers voor girale transacties en onderdelen daarvan wijken af van die van voorgaande publicaties als gevolg van een nieuwe wijze van reeksbreukcorrectie.<sup>2</sup> Gebruik door Nederlandse kaarthouders in Nederland.<sup>3</sup> Schattingen van DNB.<sup>4</sup> Geldopnames van Nederlandse kaarthouders met credit- en debetkaarten in Nederland.



**Tabel 13: Waarde van transacties**

Waarden transacties (EUR miljard)	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Giraal<sup>1</sup></b>	<b>5.914</b>	<b>5.822</b>	<b>5.595</b>	<b>5.680</b>	<b>5.273</b>	<b>5.287</b>	<b>5.337</b>	<b>5.137</b>	<b>5.133</b>	<b>5.138</b>
Overschrijvingen	5.654	5.538	5.305	5.407	4.992	4.997	5.048	4.882	4.885	4.886
<i>waarvan via mobiel apparaat</i>							29	36	50	66
Incasso-opdrachten	260	284	290	273	281	290	289	255	248	252
<b>Online betaalmethoden</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5,0</b>	<b>6,9</b>	<b>8,7</b>	<b>10,8</b>	<b>14,1</b>	<b>18,1</b>	<b>23,7</b>
iDEAL-transacties	1	2	3	5,0	6,9	8,7	10,8	14,1	18,1	23,7
<b>Toonbank (niet-contant)</b>	<b>74</b>	<b>79</b>	<b>80</b>	<b>85</b>	<b>87</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>93</b>	<b>98</b>	<b>103</b>
Pinnen	70	75	76	81	82	84	85	88	93	97
<i>waarvan geschikt voor     contactloos betalen</i>								0	1	7
Creditcard <sup>2</sup>	4	4	4	4	5	5	4	5	5	6
<b>Totaal niet-contant betalen</b>	<b>5.989</b>	<b>5.903</b>	<b>5.678</b>	<b>5.770</b>	<b>5.367</b>	<b>5.385</b>	<b>5.437</b>	<b>5.244</b>	<b>5.249</b>	<b>5.265</b>
<b>Chartaal</b>										
Contante transacties <sup>3</sup>				52	52	50	47	42	40	38
Geldopnametransacties GEA's <sup>4</sup>	56	55	54	52	52	49	48	46	46	45
Opname balie	16	16	11	6	5	5	5	3	5	10

Bronnen: DNB, banken, Betaalvereniging Nederland/Currence, creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen.

<sup>1</sup> Cijfers voor girale transacties en onderdelen daarvan wijken af van die van voorgaande publicaties als gevolg van een nieuwe wijze van reeksbreukcorrectie.

<sup>2</sup> Gebruik door Nederlandse kaarthouders in Nederland.

<sup>3</sup> Schattingen van DNB.

<sup>4</sup> Geldopnames van Nederlandse kaarthouders met credit- en debetkaarten in Nederland.



## Bijlage 4 Lijst van gebruikte afkortingen

APT	advanced persistent threat
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CEO	Chief Executive Officer
CPB	Centraal Planbureau
DDoS	Distributed Denial of Service
DNB	De Nederlandsche Bank
EAA	European Accessibility Act
EBA	Europese Bank Autoriteit
EC	Europese Commissie
EMV	Europay, Mastercard and Visa
EP	Europees Parlement
EPC	European Payments Council
ER	Europese Raad
ERP	Euro Retail Payments Board
EU	Europese Unie
GEA	geldautomaat
IBAN	International Bank Account Number
MKB	midden- en kleinbedrijf
MOB	Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer
MPF	Mobile Proxy Forum
PSD	Payment Services Directive
RAT	remote access trojan
SCT	SEPA Credit Transfer
SDD	SEPA Direct Debit
SEPA	Single Euro Payments Area
SWIFT	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication
WEE	Werkgroep Efficiency en Europese zaken
Wft	Wet op het financieel toezicht
WTB	Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid
WV	Werkgroep Veiligheid
XML	extensible markup language
ZZP	Zelfstandige zonder personeel

