

De Minister van Financiën
De heer mr. W.B Hoekstra
Postbus 20201
2500 EE DEN HAAG

MOB-secretariaat
De Nederlandsche Bank N.V.
Postbus 98
1000 AB Amsterdam
www.dnb.nl

Onderwerp

Aanbieden MOB-jaarrapportage 2020 en Bereikbaarheidsmonitor 2021

Geachte heer Hoekstra,

Hierbij bied ik u namens het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) de jaarrapportage aan van het MOB over 2020 en de Bereikbaarheidsmonitor 2021. Het MOB is een in 2002 opgericht overlegplatform waarin organisaties betrokken bij het aanbieden en afnemen van betaaldiensten zich inzetten voor veilig, betrouwbaar, toegankelijk en efficiënt betalingsverkeer voor iedereen. Uw ministerie neemt als waarnemer aan het MOB deel.

MOB-jaarrapportage 2020

Net als ieder jaar ontvangt u de MOB-jaarrapportage, dat een overzicht geeft van hetgeen het MOB in 2020 heeft ondernomen om de maatschappelijke efficiëntie, veiligheid, betrouwbaarheid en toegankelijkheid van het betalingsverkeer in Nederland verder te verbeteren, en welke resultaten daarmee geboekt zijn. Daarnaast bevat de jaarrapportage een overzicht van de MOB-prioriteiten voor 2021. Graag licht ik hieronder enkele onderwerpen toe die het MOB in 2020 behandeld heeft.

Het MOB had ruim aandacht voor de impact van coronapandemie op het betalingsverkeer. Nadat de coronapandemie in maart 2020 ook in ons land toesloeg, bleek het betalingsverkeer robuust. Supermarkten en andere winkels vroegen hun klanten om zoveel mogelijk contactloos te pinnen, waar volop gehoor aan werd gegeven. Banken verhoogden de limieten voor contactloos betalen met de betaalpas. Corona bleek invloed op ons betaalgedrag en -beleving te hebben, maar tegelijkertijd bleef ons vertrouwen in het betalingsverkeer op peil. Overigens heeft onderzoek inmiddels laten zien dat de risico's van besmetting met het coronavirus bij gebruik van contant geld zeer beperkt zijn.

Daarnaast heeft het MOB in 2020 zijn standpunt over de rol en het functioneren van contant geld in onze maatschappij herzien. De bereikbaarheid en acceptatie

Datum

3 juni 2021

Ons kenmerk

MOB/ T018-1568171659-1335

Bijlagen

MOB-jaarrapportage 2020,
Bereikbaarheidsmonitor
2021

van contant geld is nog goed, maar staat onder druk. Daarom heeft DNB op advies van het MOB opdracht gegeven tot een onafhankelijk onderzoek naar een efficiënte en veilige chartale infrastructuur op middellange termijn bij een structureel lager gebruik van contant geld. Het onderzoek bevindt zich in de eindfase, en is naar verwachting op 1 juli 2021 afgerond. Het eindrapport zal ik u namens DNB toezenden. Het onderzoek biedt opties en daarmee bouwstenen die als basis kunnen dienen voor nadere afspraken tussen betrokken partijen om het gebruik van chartaal geld efficiënt, toegankelijk en veilig te houden.

Datum

3 juni 2021

Ons kenmerk

MOB/ T018-1568171659-1335

Voorts spande het MOB zich, net als in voorgaande jaren, in om het betalingsverkeer ook voor mensen in een kwetsbare positie goed toegankelijk te houden. Die inspanning heeft onder andere betrekking op het behoud van een goede beschikbaarheid en acceptatie van contant geld, maar bijvoorbeeld ook op een goede toegankelijkheid van digitale betaaldiensten en -middelen.

Bereikbaarheidsmonitor 2021

Het tweede document dat bij deze brief is gevoegd, is het periodieke MOB-onderzoek naar de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten. De Bereikbaarheidsmonitor 2021 geeft enerzijds de feitelijke cijfers weer van ontwikkelingen in de betaalinfrastructuur en het gebruik van betaaldiensten. Anderzijds schetst het, op basis van enquête-onderzoek, een beeld van de door consumenten ervaren bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten. Speciale aandacht wordt daarbij besteed aan consumenten uit kwetsbare groepen, zoals mensen met een fysieke of mentale beperking, ouderen, mensen die minder digitaal vaardig zijn of geen internet hebben en laagopgeleiden.

Voor de meeste consumenten is de toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten nog steeds goed en op sommige punten zelfs verbeterd, zo blijkt uit de resultaten van de Bereikbaarheidsmonitor 2021. Een groot deel van de kwetsbare groepen ervaart evenwel een achteruitgang, onder andere ten aanzien van hun zelfstandigheid bij het uitvoeren van de dagelijkse bank- en betaalzaken. Dat lijkt samen te hangen met de verdergaande digitalisering van bank- en betaaldiensten en de sluiting van een deel van de bankkantoren.

Het MOB vindt het belangrijk dat banken hun maatschappelijke verantwoordelijkheid blijven nemen om ervoor te zorgen dat deze mensen kunnen blijven deelnemen aan het betalingsverkeer. Daarom heeft het MOB in

haar vergadering op 20 mei jongstleden een actieplan vastgesteld om de toegankelijkheid voor mensen uit kwetsbare groepen te verbeteren.

Het actieplan richt zich op het verbeteren van de communicatie over – en bekendheid van – bestaande initiatieven van de banken voor kwetsbare groepen, zoals mobiele zorgcoaches, servicepunten of een speciaal voor kwetsbare groepen beschikbare klantenservice. Ook beoogt het actieplan om waar nodig de dienstverlening van banken te verbeteren via persoonlijke aandacht op lokaal niveau. Banken ontwikkelen voorts een gezamenlijk stappenplan dat gebruikt kan worden bij de sluiting van een lokaal bankkantoor. Tenslotte heeft het actieplan tot doel om samen met maatschappelijke organisaties de behoeftes van kwetsbare groepen te inventariseren, en passende oplossingen te bedenken waar die nog onvoldoende door bestaande initiatieven kunnen worden afgedekt.

Met de vaststelling van het actieplan in het MOB hebben de banken, maar ook de consumentenorganisaties die de kwetsbare groepen vertegenwoordigen, zich hieraan geëngageerd. Het actieplan wordt in twee jaar tijd uitgevoerd. Om de ontwikkelingen goed te volgen, wordt in het MOB-Najaarsoverleg in november 2021 een eerste tussenrapportage besproken.

Graag verzoek ik u de MOB-jaarrapportage 2020 en de Bereikbaarheidsmonitor 2021 aan de Tweede Kamer aan te bieden.

Met vriendelijke groet,

Prof. dr. O.C.H.M. (Olaf) Sleijpen
Directeur Monetaire zaken De Nederlandsche Bank
Voorzitter van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer

Datum

3 juni 2021

Ons kenmerk

MOB/ T018-1568171659-
1335