

## Rapportage Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer 2010



“Het nieuwe pinnen”

Rapportage aan de Minister van Financiën  
Mei 2011



## INHOUDSOPGAVE

<b>VOORWOORD</b> .....	5
<b>1. RESULTATEN 2010</b> .....	7
<b>MOB adviseert over einddatum SEPA-Verordening</b> .....	7
<b>Bereikbaarheidsmonitor 2010: betaaldiensten nog goed bereikbaar</b> .....	7
<b>MOB stemt in met oprichting Betaalvereniging Nederland</b> .....	7
<b>MOB verwerpt Aanbeveling Europese Commissie over wettig betaalmiddel</b> .....	8
<b>Landelijke uitrol van het nieuwe pinnen</b> .....	8
<b>Afname skimming</b> .....	8
<b>Campagnes voor veilig internetten</b> .....	9
<b>Resultaten onderzoek naar acceptatie creditcards</b> .....	9
<b>2. SEPA</b> .....	10
<b>Overgang naar SEPA wordt bij wet verplicht</b> .....	10
<b>Nederland prefereert één einddatum na 2013</b> .....	10
<b>MOB gaat gevolgen SEPA-verordening analyseren</b> .....	10
<b>Nederlandse markt nog lang niet klaar</b> .....	10
<b>Gebruik Europese overschrijving en incasso</b> .....	14
<b>De Europese incasso is nog kort op de markt</b> .....	16
<b>Tarieven Europese betaalproducten</b> .....	16
<b>Het nieuwe pinnen in Nederland is begonnen</b> .....	17
<b>3. TOEGANKELIJKHEID EN BEREIKBAARHEID</b> .....	19
<b>Bereikbaarheidsmonitor 2010: betaaldiensten blijven goed bereikbaar</b> .....	19
<b>Werkafpraak bereikbaarheid</b> .....	22
<b>Telefonisch bankieren goed toegankelijk</b> .....	22
<b>Toegankelijkheid betalingsverkeer voor allochtone Nederlanders</b> .....	23
<b>4. EFFICIENCY</b> .....	24
<b>MOB verwerpt Aanbeveling Europese Commissie over wettig betaalmiddel</b> .....	24
<b>Resultaten onderzoek verhoging efficiëntie laagwaardig betalingsverkeer</b> .....	24
<b>Pinnen gaat door grens van 2 miljard betalingen</b> .....	25
<b>Chippen stabiel gebleven</b> .....	25
<b>Aantal en omzet iDEAL-betalingen verdubbeld</b> .....	25
<b>Uitkomsten onderzoek naar motivatie acceptatie creditcards</b> .....	27
<b>Verdere optimalisatie bankbiljetteninfrastructuur</b> .....	28
<b>5. VEILIGHEID</b> .....	29
<b>Ontwikkeling valse eurobiljetten</b> .....	29
<b>Afname skimming bij geld- en betaalautomaten in Nederland</b> .....	30

<b>Veiligheid op internet</b> .....	<b>31</b>
<b>Voorlichting risico's en veiligheid internet</b> .....	<b>32</b>
<b>Nieuwe ontwikkelingen</b> .....	<b>34</b>
<b>6. PRIORITEITEN 2011</b> .....	<b>36</b>
<b>MOB gaat SEPA-invoering strakker organiseren en nieuw migratieplan maken</b> .....	<b>36</b>
<b>Toegankelijkheid en bereikbaarheid</b> .....	<b>36</b>
<b>Position paper: efficiency betalen met cash en pin</b> .....	<b>36</b>
<b>Bestrijden cybercrime</b> .....	<b>36</b>
<b>Aanpak Skimming</b> .....	<b>37</b>
<b>BIJLAGE 1 Missie en organisatiestructuur MOB</b> .....	<b>38</b>
<b>Missie en taakopdracht</b> .....	<b>38</b>
<b>Samenstelling MOB</b> .....	<b>38</b>
<b>Procedure deelname MOB</b> .....	<b>39</b>
<b>Werkgroepen</b> .....	<b>40</b>
<b>BIJLAGE 2 Statistische informatie betalingsverkeer in Nederland</b> .....	<b>41</b>
<b>A. Infrastructuur betalingsverkeer</b> .....	<b>41</b>
<b>B. Gebruik van betaalmiddelen</b> .....	<b>43</b>
<b>C. Efficiency betalingsverkeer</b> .....	<b>44</b>
<b>D. Tarieven</b> .....	<b>45</b>
<b>BIJLAGE 3 Lijst van gebruikte afkortingen</b> .....	<b>46</b>
<b>BIJLAGE 4: Bibliografie</b> .....	<b>47</b>

## VOORWOORD



Er komen wettelijke termijnen voor de overgang naar Europees betalingsverkeer. Dat is goed nieuws om mee te beginnen. Na uitvoerige consultaties van betrokkenen bij het nationale en Europese betalingsverkeer, heeft de Europese Commissie op 16 december 2010 een voorstel tot verplichte SEPA-migratie ingediend. Europese beleidsmakers buigen zich dit jaar over de inhoud van een verordening die banken, bedrijven en consumenten verplicht te betalen en te incasseren op basis van Europese standaarden. Op dit moment is de inhoud van de SEPA-Verordening nog teveel in beweging om al aan te kunnen geven wat de tijdlijnen en andere bepalingen van de verordening zullen worden. In Nederland is versnelling van de migratie gewenst. Daarom wordt in MOB-verband gewerkt aan voorstellen om te komen tot een steviger nationale invoeringsorganisatie.

Uit de jongste SEPA-monitor van DNB van voorjaar 2011 blijkt dat een groot deel van het Nederlandse bedrijfsleven nog maar nauwelijks bekend is met SEPA of zich erop voorbereidt. Vooral het midden- en kleinbedrijf is zich nog nauwelijks bewust van de ingrijpende veranderingen die de overgang naar SEPA met zich mee zal brengen. Vooral bedrijven die incasseren zullen hun processen en administraties anders moeten inrichten. Ook is het essentieel dat de softwareproducenten hun administratieve pakketten tijdig aanpassen aan de Europese standaarden.

Uit DNB onderzoek blijkt dat ook veel consumenten nog nauwelijks weet hebben van de komst en gevolgen van SEPA. Zij hoeven weliswaar geen administraties aan te passen, maar ook zij gaan de veranderingen merken, vooral het gebruik van een langer rekeningnummer. Het is de bedoeling dat de Europese betaalmiddelen uiteindelijk hetzelfde betaalgemak genereren als de huidige nationale betaalmiddelen. Bij de invoering is speciale aandacht gewenst voor kwetsbare groepen zoals ouderen en mensen met een functiebeperking.

Voor het betalen met de huidige betaalpas is er al een einddatum. We streven er in Nederland naar om op 1 januari 2012 over te zijn op de internationale kaartmerken. In 2010 zijn grote vorderingen gemaakt met de overgang van “strip” naar “chip” en van het nationale merk PIN naar de internationale merken Maestro en V PAY. Veel winkels zijn al overgegaan op het “nieuwe

pinnen” waarbij de chipkaart in de betaalautomaat wordt gestoken in plaats van dat deze door de automaat wordt gehaald.

Het nieuwe pinnen met de EMV-chip gaat skimmingfraude tegen, en verhoogt daarmee de veiligheid van het betalingsverkeer. In 2010 is al succes geboekt in de strijd tegen skimming door intensivering van de aanpak, het totale schadebedrag door skimming daalde vergeleken met 2009 met 46%.

Op het vlak van veiligheid van het betalingsverkeer (cybercrime, skimming) blijft samenwerking tussen marktpartijen en tussen de private en publieke sector van groot belang. Het MOB steunt de verbeteringen in de samenwerking tussen alle betrokkenen. Door het bieden van een platform voor informatie-uitwisseling, het uitvoeren van onderzoek en het vervaardigen van voorlichtingsmateriaal ondersteunt het MOB de deelnemende partijen om de veiligheid van betalingsverkeer op niveau te houden. 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.

Vooruitlopend op de open Europese betaalmarkt, richten NVB en Currence Betaalvereniging Nederland in, die verantwoordelijk wordt voor het regisseren en uitvoeren van gemeenschappelijke, niet-commerciële taken die zij nu zelf voor een belangrijk deel uitvoeren. Doelstelling van de nieuwe vereniging is het bevorderen van een efficiënt en veilig betalingsverkeer. Het MOB heeft met instemming kennis van genomen van de voorgenomen oprichting van de nieuwe vereniging en is tevreden met de open en constructieve wijze waarop de initiatiefnemers de gebruikers hebben geconsulteerd. Het MOB onderschrijft de doelstellingen en constateert dat voldoende rekening is gehouden met belangen en wensen van gebruikers. Uiteraard blijft het MOB volgen of de gebruikers ook in de praktijk voldoende worden betrokken.

In 2010 heeft het MOB met tevredenheid geconstateerd dat er geen generieke bereikbaarheidsknelpunten voor betaaldiensten zijn. Uit de Bereikbaarheidsmonitor 2010, opgesteld in goede samenwerking met de Vereniging Nederlandse Gemeenten en de Landelijke Vereniging van Kleine Kernen, blijkt dat consumenten en ondernemers nog steeds tevreden zijn over de toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten. Dit is goed nieuws om mee te eindigen.

Prof. dr. L.H. Hoogduin,  
Voorzitter

## **1. RESULTATEN 2010**

### **MOB adviseert over einddatum SEPA-Verordening**

Het MOB onderschrijft de algemene opinie dat de markt zelf niet goed in staat is om de overgang naar SEPA goed op gang te brengen en te voltooien. Dit blijkt ook uit de drie halfjaarlijkse SEPA-monitoren die DNB in 2010 en 2011 onder bedrijven uit de particuliere en publieke sector heeft gehouden. Het SEPA-bewustzijn is bij grote bedrijven en overheidsgebruikers vrij hoog, maar bij het midden- en kleinbedrijf nog vrij laag. Een deel van de grotere (overheids)bedrijven en de ministeries bereiden zich concreet al voor, maar het midden- en kleinbedrijf moet daar nog grotendeels mee beginnen. Verder blijken veel softwarehuizen hun boekhoudpakketten nog aan de Europese standaarden te moeten aanpassen. Ook de Nederlandse consumenten zijn nog niet zo bekend met SEPA.

Omdat de migratie ook in de meeste andere landen niet echt op gang komt, heeft de Europese Commissie in december 2010 een voorstel voor een SEPA-Verordening gepresenteerd die aanbieders en gebruikers verplicht over te gaan op Europese standaarden en producten. Dit voorstel wordt in 2011 behandeld in de Europese Raad en het Europees Parlement, waardoor nog niet duidelijk is wanneer die verplichting in gaat. Het MOB heeft de voorkeur uitgesproken voor één einddatum in plaats van twee einddata voor de nationale overschrijving en de nationale incasso. Deze einddatum dient niet voor 2014 te liggen.

### **Bereikbaarheidsmonitor 2010: betaaldiensten nog goed bereikbaar**

In haar najaarsvergadering heeft het MOB met tevredenheid geconstateerd dat er geen generieke bereikbaarheidsknelpunten voor betaaldiensten zijn. De Bereikbaarheidsmonitor 2010 toont aan dat ondanks de verschuivingen in het bankenlandschap, zoals de samenvoeging van Fortis met ABN-AMRO, consumenten en ondernemers nog steeds tevreden zijn over de toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten. De verwachting is dat een verdere verschuiving van fysieke naar digitale betaaldiensten zal plaatsvinden, vooral via internetbankieren. Juist tegen deze achtergrond moet blijvend aandacht worden besteed aan de toegankelijkheid van betaaldiensten voor kwetsbare groepen. Voorts is van belang dat ondernemers op acceptabele afstand bankbiljetten en munten kunnen afstorten en wisselgeld kunnen opnemen.

### **MOB stemt in met oprichting Betaalvereniging Nederland**

Het MOB heeft met instemming kennisgenomen van het plan van banken en Currence tot oprichting van Betaalvereniging Nederland. De bankensector brengt hierin de gemeenschappelijke, niet-commerciële taken onder, gericht op het stimuleren van efficiënt en

veilig betalingsverkeer. Aanleiding is de Europeanisering van het betaallandschap. Nieuwe marktpartijen moeten de Nederlandse markt kunnen betreden, die ook belang hebben bij die taken die nu worden uitgevoerd door de Nederlandse Vereniging van Banken en door Currence, de eigenaar van de Nederlandse betaalproducten. Deze taken worden vanaf najaar 2011 geleidelijk overgeheveld naar Betaalvereniging Nederland, waarvan ook niet-bancaire partijen (met een vergunning als betaaldienstverlener) lid kunnen worden. Het MOB onderschrijft de doelstellingen van de betaalvereniging en constateert dat voldoende rekening is gehouden met belangen en wensen van gebruikers, maar blijft volgen of de gebruikers ook in de praktijk voldoende betrokken worden. Twee jaar na oprichting wordt het functioneren van de betaalvereniging in het MOB geëvalueerd.

### **MOB verwerpt Aanbeveling Europese Commissie over wettig betaalmiddel**

Het MOB heeft geconstateerd dat de Aanbeveling van de Europese Commissie voor het gebruik van alle eurobiljetten en -munten als wettig betaalmiddel uit maart 2010, in strijd is met in Nederland bestaande praktijkafspraken. Besloten werd de betrokken regelgevers en koepelorganisaties op te roepen de nodige inspanning te leveren om te voorkomen dat deze aanbeveling na de geplande evaluatie in 2013 omgezet wordt in bindende wet- of regelgeving. Hiervoor is een position paper geschreven met daarin de economische en veiligheidsaspecten van de Nederlandse afspraken. Dit document zal in Brussel zal worden gebruikt om de Nederlandse praktijk uit te leggen, te verdedigen, en als voorbeeld te stellen voor de andere EU lidstaten.

### **Landelijke uitrol van het nieuwe pinnen**

In 2010 zijn goede vorderingen gemaakt met de overgang naar het pinnen met een chip in plaats van met de minder veilige magneetstrip. Vrijwel alle betaalpassen zijn voorzien van de EMV-chip en het leeuwendeel van de betaalautomaten kan die chip lezen. Na succesvolle proeven met het nieuwe pinnen in Amsterdam en Leidschendam is de infrastructuur er grotendeels klaar voor. Op 2 maart 2011 gaf Minister De Jager van Financiën het startsein voor de landelijke uitrol. Inmiddels is de massale EMV-overgang gaande. We streven er in Nederland naar dat in 2012 alleen nog met de betaalpas met chip en de internationale merken Maestro of V PAY kan worden gepind.

### **Afname skimming**

In 2010 is het totale schadebedrag door skimming vergeleken met 2009 met 46% gedaald van EUR 36 naar EUR 19,7 miljoen. De in 2009 genomen maatregelen en de intensivering van de aanpak hebben duidelijk resultaat. Verwachting is dat deze fraude met de grootschalige overgang naar het nieuw pinnen verder zal afnemen.



### **Campagnes voor veilig internetten**

Het aantal fraude-incidenten met internetbankieren is in 2010 gestegen van 154 in 2009 naar 1383 met een totale schadelast van EUR 9,8 miljoen. Om de bewustwording van de risico's en de beveiliging van internet te vergoten zijn in 2010 diverse campagnes gestart. De overheid voert de campagne 'Veilig internetten', de NVB de campagne 'Veilig bankieren' en de Consumentenbond de campagne 'Laat je niet hacken.' Om webwinkeliërs te helpen fraude snel te ontdekken heeft het MOB tips voor webwinkeliërs opgesteld en gepubliceerd.

### **Resultaten onderzoek naar acceptatie creditcards**

Uit vervolgonderzoek van het MOB naar de acceptatie van creditcards en het gebruik van toeslagen door winkeliërs blijkt dat klantvriendelijkheid, concurrentie en omzet belangrijke motieven zijn voor hen om betalingen met de creditcard te accepteren. Daarom zien winkeliërs meestal af van toeslagen. Slechts een kleine groep winkeliërs brengt wel een toeslag in rekening, zowel om de creditcardkosten te kunnen dekken als om de klant bewust te maken van de kosten van hun betaalkeuze. Het MOB heeft geconcludeerd dat het onderzoek voldoende inzicht geeft in de gevolgen van tarifiering van creditcards aan de toonbank.

## **2. SEPA**

### **Overgang naar SEPA wordt bij wet verplicht**

De Europese Commissie heeft geconstateerd dat de SEPA-migratie als zelfregulerend proces onvoldoende op gang is gekomen. Het MOB heeft steun uitgesproken om de migratie te bevorderen met een Europese verordening waarin de einddatum voor het gebruik van de nationale overschrijving en nationale incasso wordt vastgelegd.

### **Nederland preferereert één einddatum na 2013**

Op 16 december 2010 heeft de Europese Commissie een voorstel voor een verordening gepresenteerd die aanbieders en gebruikers - bedrijven en consumenten - verplicht over te stappen op Europese betaalproducten en standaarden. Het voorstel was om een jaar na inwerkingtreding van de verordening de eurolanden te verplichten hun nationale overschrijvingen uit te faseren en een jaar later ook hun nationale incasso's. Met een verwachte doorlooptijd in de Europese Raad en het Europese Parlement van ongeveer een jaar, liggen de einddata rond begin 2013 respectievelijk begin 2014. Dat zou voor Nederland snel komen. Het Nederlandse migratieplan van 2009 gaat, rekeninghoudend met gebruikelijke cycli van bedrijfsinvesteringen, uit van een massale migratie die pas in de loop van 2013 op gang komt. Het MOB heeft een voorkeur voor één uniforme einddatum die niet voor 2014 ligt. Veel marktpartijen willen om redenen van efficiency in een keer overgaan op de nieuwe betaalproducten.

### **MOB gaat gevolgen SEPA-verordening analyseren**

Het MOB heeft in december 2010 vastgesteld dat met deze verordening de migratie niet meer vrijblijvend is en de Nederlandse overgang naar SEPA naar eerste verwachting versneld zou moeten worden. Daarom gaat het MOB analyseren wat de gevolgen zijn voor de tijdlijnen van de migratie en welke mogelijkheden er zijn voor een versnelling van de migratie. Hierbij wordt gedacht aan een strakkere invoeringsorganisatie. Ook bereidt het MOB ter ondersteuning een campagne voor om de bekendheid met SEPA en de gevolgen te vergroten, gericht op het brede publiek, als ook op specifieke sectoren, zoals de ICT-bedrijven.

Van belang voor een goede analyse en communicatie is dat snel duidelijk wordt welke einddata resulteren.

### **Nederlandse markt nog lang niet klaar**

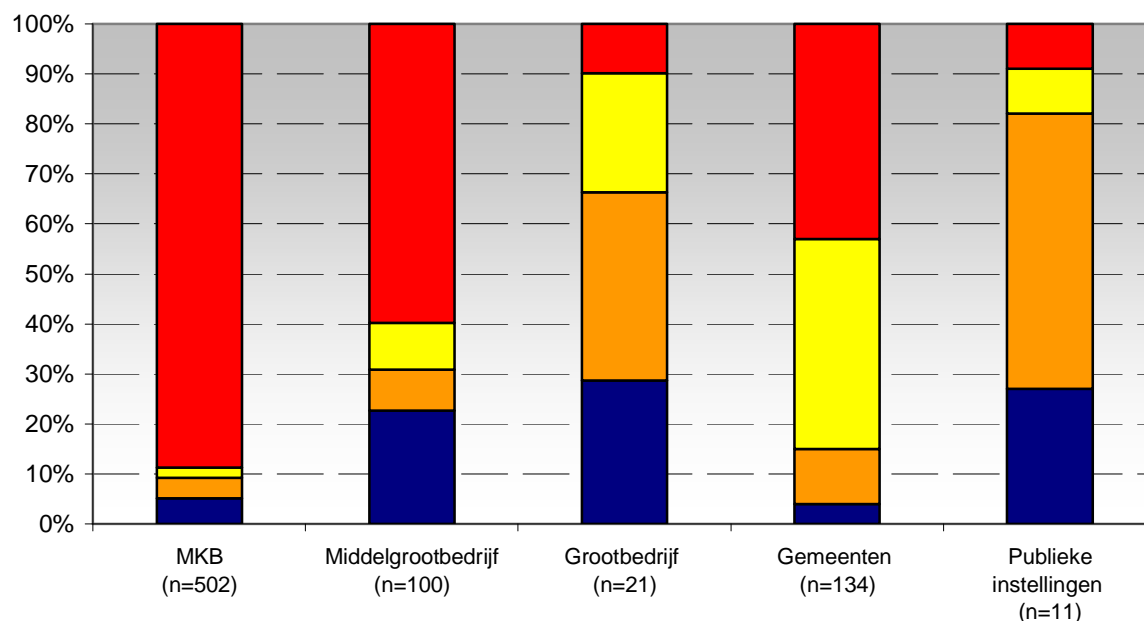
Nederland is nog lang niet klaar voor SEPA, zo blijkt uit de halfjaarlijkse SEPA-bedrijvenmonitor die DNB tweemaal in 2010 en in het voorjaar van 2011 heeft gehouden onder bedrijven en instellingen uit de particuliere en publieke sector.

Om een beeld te krijgen van de status van de migratie in Nederland wordt de mate van het bewustzijn van SEPA, de status van de voorbereidingen en het gebruik van SEPA-betaalproducten gemeten bij het grootbedrijf, het midden- en kleinbedrijf, gemeenten, ministeries en grotere (semi-) overheidsbedrijven. Verder inventariseert de monitor de ontwikkeling en actieve aanbieding bij softwareleveranciers van boekhoudpakketten die aan de Europese standaarden voor Europese overschrijving en incasso voldoen.

Uit de SEPA-voorjaarsmonitor van 2011 (zie figuur 1) blijkt dat het SEPA-bewustzijn bij grote bedrijven en overheidsgebruikers vrij hoog, maar bij het midden- en kleinbedrijf nog vrij laag is. Een aanzienlijk deel van de grotere (overheids)bedrijven en de ministeries bereiden zich al voor, maar een concrete overgangsdatum ontbreekt echter veelal. Van het midden- en kleinbedrijf is minder dan 20% bekend met SEPA, de meeste bedrijven zijn nog niet met de voorbereiding gestart. Bijna 80% van de gemeenten heeft al een beeld van wat SEPA voor de eigen organisatie inhoudt, maar nog slechts 15% geeft aan zich voor te bereiden dan wel al via Europese overschrijvingen te betalen. Voor de Europese incasso is dit percentage nog lager. Vooral in het midden- en kleinbedrijf maar ook onder grote bedrijven en overheden is nog grote behoefte aan informatie over SEPA en de nieuwe betaalproducten. Die worden dan ook nog maar weinig gebruikt en dan nog vooral in het grensoverschrijdende betalingsverkeer.

Uit de jongste monitor blijkt dat veel softwarehuizen nog flink bezig zijn met het aanpassen van hun boekhoudpakketten aan de Europese standaarden. Minder dan 30% is klaar met het aanbieden van software waarin IBAN kan worden verwerkt en waarmee Europese overschrijvingen kunnen worden gefaciliteerd. Voor de Europese incasso is dit circa 15%. De rol van de IT-sector is medebepalend voor het kritische pad van de SEPA-migratie. Het tijdig beschikbaar hebben van SEPA-aanpassingen in softwarepakketten voor betalingsverkeer en gerelateerde administraties is een voorwaarde voor het bedrijfsleven om de overstap te kunnen maken. Naar zeggen van de software leveranciers is er nog weinig vraag vanuit de markt en daardoor is de mate van ontwikkeling gevarieerd; de een is nagenoeg gereed, de ander wacht nog op meer duidelijkheid.

**FIGUUR 1 Fase overgang Europese Overschrijving**



Kan betalingen verrichten/ontvangen ■ Concreet bezig met voorbereiding ■ Uitzoeken wat er moet gebeuren ■ Weinig tot niets

Ook de Nederlandse consumenten zijn nog niet zo bekend met SEPA, zo blijkt uit het vierde onderzoek van DNB naar de beleving van grensoverschrijdend betalen. 40% geeft aan eerder iets over SEPA gehoord te hebben. De meeste consumenten staan er neutraal (65%) of positief (22%) tegenover. Van de ondervraagde Nederlanders weet 55% de eigen IBAN en 73% de IBAN van de tegenpartij niet te vinden. Veel consumenten realiseren zich niet dat SEPA grote invloed heeft op het binnenlandse betalingsverkeer. Bovendien blijken ze niet altijd een juist beeld te hebben van de gevolgen van SEPA. Positief punt is dat de Nederlanders aangeven vaker te (kunnen) pinnen in het buitenland en hierover meer tevreden te zijn dan bij de vorige meting. Dat is goed nieuws op weg naar SEPA, dat ook moet gaan inhouden dat met de nationale pas even gemakkelijk in binnen- en buitenland kan worden afgerekend. Zie verder Box 1.

## BOX 1 Rapport Grensoverschrijdend betaalgedrag door Nederlanders in 2009

**DNB verricht jaarlijks onderzoek naar de wijzigingen in het grensoverschrijdend betaalgedrag van consumenten. Consumenten steeds meer merken van de eenwording van de Europese betaalmarkt. Bijgaand de resultaten van het MOB-onderzoek dat in november 2010 is behandeld en gepubliceerd.**

### **Betaalgedrag**

- Nederlandse consumenten betalen in andere eurolanden vaker contant en met creditcard, maar minder vaak met pinpas dan in Nederland.
- Wel is sinds 2006 sprake van een duidelijke stijgende trend in het pinnen in het buitenland. Contant betalen neemt sindsdien geleidelijk af.
- Betalingen naar derden in een ander euroland worden vooral gedaan via het internetbankieren. Voor online aankopen nemen ook de creditcard en PayPal een steeds belangrijker plaats in.

### **Waardering**

- Steeds meer mensen zijn tevreden over de acceptatie, gebruiksvriendelijkheid en veiligheid van de pinpas in het buitenland. Over betalen met contant geld over de grens is men juist minder tevreden geworden.
- Ook binnen Nederland is de tevredenheid over de acceptatie van de pinpas in 2009 toegenomen. Wel is de onvrede over de veiligheid van de pinpas sterk gegroeid.
- De pinpas scoort in Nederland beter dan contant geld, qua veiligheid en qua gebruiksgemak. In het buitenland waarderen Nederlanders het contant geld het meest qua acceptatie en de pinpas het meest qua veiligheid.
- Voor betalingen *naar* andere eurolanden vindt de Nederlander internetbankieren de meest veilige manier van betalen. Qua gebruiksgemak en snelheid scoort de creditcard het hoogst en qua kosten wordt PayPal het best beoordeeld.
- Nederlanders ervaren internetbankieren voor betalingen naar het buitenland nog altijd als onveilig, ongemakkelijker, duurder en trager dan voor binnenlandse betalingen. Ook ervaren zij binnenlandse betalingen met PayPal en creditcard als duurder dan grensoverschrijdende.

### **SEPA**

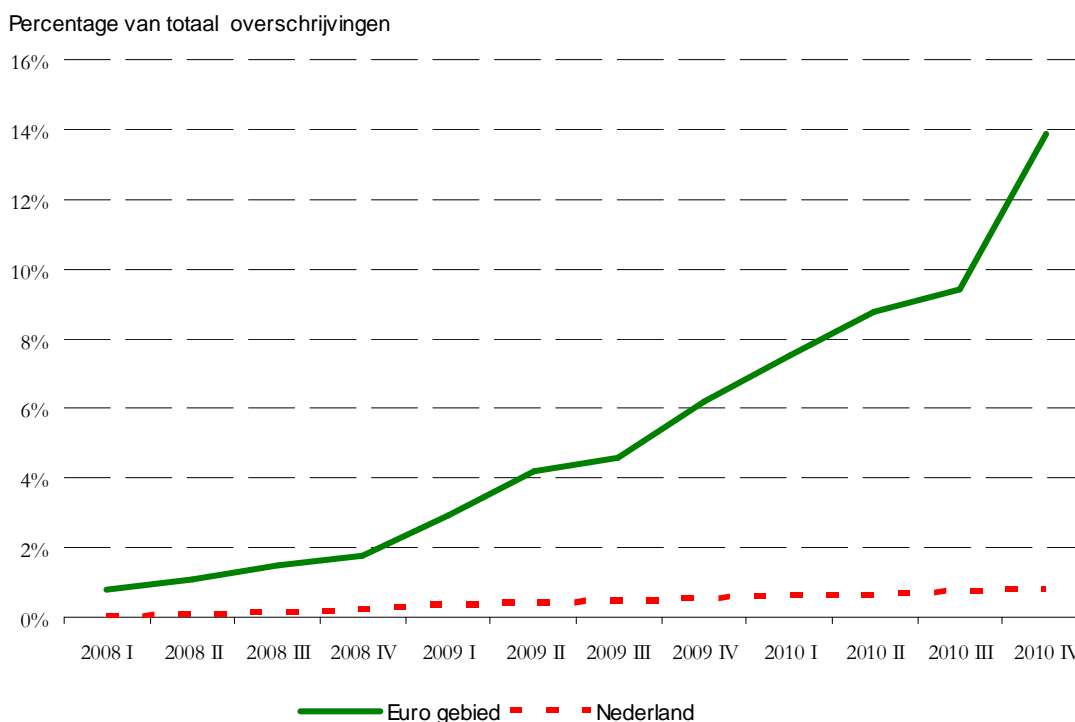
- 55% van de respondenten weet voornamelijk niet waar zij hun eigen IBAN en BIC kunnen vinden. Dit is ongeveer net zoveel als in 2008. De onbekendheid met de IBAN en BIC van de tegenpartij is nog groter: 73%.
- Consumenten zien het liefst dat crediteuren hun IBAN en BIC op facturen vermelden en dat banken de internetbankieromgeving aanpassen.
- De 'naamsbekendheid' van SEPA is in 2009 toegenomen; 40% van de respondenten heeft eerder iets over SEPA gehoord. Dat was in 2008 28%. Het aantal respondenten dat via hun eigen bank over SEPA is geïnformeerd is in 1 jaar tijd gegroeid van 5% naar 10%.
- De onbekendheid met de IBAN en BIC en met SEPA is relatief groot onder vrouwen en mensen die zelden naar of in het buitenland betalen. Ook opleiding en inkomen spelen een rol.
- De meerderheid van de respondenten (65%) denkt dat SEPA noch gunstig noch ongunstig voor hen zal uitpakken. Het aandeel respondenten dat per saldo negatief is over SEPA is niet significant veranderd ten opzichte van vorig jaar. Wel heeft men een minder positieve en meer neutralere houding gekregen.
- Net als vorig jaar hebben de meest genoemde voordelen van SEPA betrekking op het betalen in en naar het buitenland. De meest nadelen van SEPA ziet men vooral voor het betalen binnen Nederland; respondenten zijn vooral bang dat alles duurder zal worden.
- 16% verwacht dat de verschillen tussen binnenlandse en buitenlandse betalingen geheel zullen verdwijnen door SEPA.



## Gebruik Europese overschrijving en incasso is nog bescheiden

Nederland bevindt zich in Europa in de staartgroep van de landen die de Europese overschrijving gebruiken (Zie figuur 2). In Nederland bedroeg het marktaandeel circa 1%, voor het overgrote deel grensoverschrijdend betalingsverkeer. In Europa is het aandeel van de Europese overschrijving per maart 2011 17%. Toch is het gebruik ten opzichte van 2009 met 40 % toegenomen, vooral door toedoen van de overheid die ernaar streeft dat het uitgaande betalingsverkeer van de ministeries nog in de eerste helft van 2011 over is naar SEPA.

**FIGUUR 2 Migratieratio Europese Overschrijving**



Bron: ECB en Banken

Gegeven de relatieve onbekendheid en de beperkte voorbereidingen bij bedrijven is het niet vreemd dat de Europese overschrijvingen vooral voor grensoverschrijdende betalingen worden gebruikt, daarvoor zijn IBAN (het internationale banknummer) en BIC (de code van de bank) al verplicht. Belangrijk punt bij de migratie is dat gebruikers ook voor betalingen binnen Nederland vertrouwd raken met het gebruik van IBAN. Banken hebben de IBANBIC-service opgezet om klanten te ondersteunen bij het omzetten van Nederlandse rekeningnummers naar IBAN. Voorts komen de afzonderlijke banken met oplossingen om het adressenbestand in het internetbankieren om te zetten naar IBAN. Zie verder Box 2.

## BOX 2 IBAN langer maar een logische uitbreiding van het bestaande rekeningnummer

In SEPA zijn IBAN en BIC nodig om van elke Europese bankrekening naar elke andere Europese bankrekening geautomatiseerd te kunnen betalen. Niet alleen in het huidige betalingsverkeer met het buitenland, maar nu ook ook in het nationale betalingsverkeer. Ze helpen mee de grenzen in het betalingsverkeer te slechten.

### Waarom BIC?

Om het betalingsverkeer in Europa te kunnen integreren, is het van belang dat banken snel en gemakkelijk bereikbaar zijn. Komt een opdracht bij een verkeerde bank, vertraagt de uitvoering. We gebruiken daarom in SEPA gestandaardiseerd berichtenverkeer. Alle banken hebben een eigen adres, de **Bank Identifier Code**. Zo is het adres van de ABNAMRO ABNANL2A, dat van de Rabobank RABONL2U en dat van de ING INGBNL2A.

### Waarom IBAN?

In SEPA moet het **International Bank Account Number** er voor zorgen dat de betaalopdrachten niet alleen in het juiste land, bij de juiste bank, maar ook bij de juiste persoon of instelling terecht komen. Om Nederlandse rekeningnummers in dit Europese verkeer te herkennen worden die uitgebreid met de landencode NL en met een vierletterige code van de bank waar de rekening loopt, bijvoorbeeld ABNA, RABO of INGB. De Nederlandse IBAN heeft in totaal 18 tekens. Dat is aanzienlijk meer dan het huidige nummer.

### IBAN lastig in het gebruik?

De IBAN is op zich logisch opgebouwd en hoeft niet te worden onthouden (veel mensen kennen nu hun bankrekeningnummer uit hun hoofd). Men moet wel weten waar de IBAN is te vinden b.v. op het rekeningafschrift of in internetbankieren en vanaf 2013 op de betaalpas. IBAN is een uitbreiding van het bestaande rekeningnummer. Vul dat eerst met nullen aan tot tien cijfers en plaats hiervoor de bankcode. Dat zijn al 14 van de 18 tekens. Daarvóór komt nog de landencode NL en een tweecijferig controlegetal. De IBAN is overigens gemakkelijk te vinden via de in 2008 begonnen IBANBICservice.

### Hoe werkt de IBANBIC service?

Via de IBANBIC service kan een IBAN en BIC op verschillende manieren worden gevonden. Je kunt bijvoorbeeld een sms'je sturen naar 4226 met het oude nummer en krijgt het nieuwe terug. Gratis. Het kan ook via een voice response systeem en via de speciale website: [www.ibanbicservice.nl](http://www.ibanbicservice.nl). Grote bedrijven, met honderdduizenden debiteuren, kunnen hele bestanden insturen om die in één keer te laten 'omnummeren'. De BIC krijg je er altijd bij.

### IBAN in buitenland meestal langer

Omdat de IBAN een uitbreiding is van bestaande rekeningnummers, verschilt die per land. Zo heeft de Franse IBAN 27, de Duitse 22 en de Belgische 16 tekens. Maar ook dat is minder lastig dan het lijkt. Omdat de meeste rekeningnummers in Europa al voorzien zijn van een (cijfer)code van de bank is de uitbreiding meestal beperkt tot vier tekens: de landencode (bijvoorbeeld DE, FR of BE) en het controlegetal. Om de IBAN van buitenlandse relaties te kennen is er geen Europese service die bestaande nummers omzet. Het is van groot belang dat bedrijven, in binnen- en buitenland, op zoveel mogelijk uitingen met de klant, maar vooral op de factuur, duidelijk hun IBAN en BIC vermelden.

### Voorbeeld

Wat is de IBAN van 492337403 bij ABN AMRO?

- |    |              |             |             |          |            |
|----|--------------|-------------|-------------|----------|------------|
|    |              |             |             |          | 492337403  |
| 1. | ..           | ..          | ....        | <b>0</b> | 492337403  |
| 2. | ..           | ..          | <b>ABNA</b> |          | 0492337403 |
| 3. | <b>NL</b>    | ..          | <b>ABNA</b> |          | 0492337403 |
| 4. | <b>NL 94</b> | <b>ABNA</b> |             |          | 0492337403 |

**IBAN en BIC**



## **De Europese incasso is nog kort op de markt**

De Europese incasso is nog maar kort op de markt. In Europa kunnen rekeninghouders sinds 1 november 2010 bij rond de 4.000 banken euro's betalen en incasseren met een Europese incasso (SEPA Direct Debit). Het gebruik is logischerwijze nog zeer bescheiden. In het laatste kwartaal van 2010 was het aandeel van alle Europese incasso's in het totaal van alle incasso's in het eurogebied minder dan 1%. In Nederland is het marktaandeel verwaarloosbaar klein. Massale migratie wordt niet eerder dan in 2013-2014 verwacht. Dit is uitsluitend een binnenlandse migratie, omdat het eerder niet mogelijk was om grensoverschrijdend te machtigen of incasseren.

## **Tarieven Europese betaalproducten**

Het MOB monitort de tarieven die de drie grote banken hun zakelijke klanten voor transacties met Nederlandse en Europese betaalproducten berekenen op basis van de tabellen die zij op hun websites publiceren. Deze geven de maximumtarieven weer, ook wel geveltarieven genoemd. De monitor beperkt zich tot de zakelijke tarieven, omdat banken hun particuliere klanten voor overboekingen en incasso's in euro's in de regel geen transactietarieven berekenen. Tabel 1 geeft de openbare tarieven voor de Europese betaalproducten voor deze banken per 1 januari 2011.

### *Tarieven Europese overschrijving*

De tarieven voor de Europese overschrijving zijn niet veranderd ten opzichte van de vorige meting. Dat houdt ook in dat zowel de zakelijke debet- als credittarieven voor de Europese overschrijving gelijk zijn gebleven aan die voor de uitgaande en inkomende Nederlandse (elektronische) overschrijvingen. Informatie over de tarieven voor de Europese overschrijving uit voorgaande jaren is terug te vinden in Bijlage 2.

### *Tarieven Europese incasso*

Voor de tarieven van de Europese incasso kan nog geen vergelijk gemaakt worden, omdat het product nog te kort op de markt is. Bovendien bieden de banken de Europese incasso nog niet actief aan hun zakelijke klanten aan.

### *Tarieven pinontvangsten*

De drie grote banken bieden winkeliers de mogelijkheid van acceptatie van betaalpassen met de merken PIN, Maestro en V-Pay tegen eenzelfde standaardtarief per transactie. De geveltarieven uit de bancaire tarieftabellen van 2011 zijn dezelfde als die uit de tabellen van 2010. Volgend jaar zal PIN niet meer bestaan en zijn vervangen door de internationale merken.



**TABEL 1 Transactietarieven Zakelijk Betalingsverkeer Per 1 Januari 2011 (In Euro's)**

2010 in Euro	ABN AMRO		ING		Rabobank	
<b>Debet</b>	oud	SEPA	oud	SEPA	oud	SEPA
Elektronische overschrijving	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07
Verzameloverschrijving	0,06 + 2,00 p.b.*	0,06 + 2,00 p.b.	0,05 + 2,00 p.b.	0,05 + 2,00 p.b.	4,00 p.b.	4,00 p.b.
Incasso	0,1	0,1	0,09		0,09	0,09
<b>Credit</b>	oud	SEPA	oud	SEPA	oud	SEPA
Elektronische overschrijving	0,14	0,14	0,14	0,14	0,14	0,14
Incasso	0,082 + 2,00 p.b.	0,082 + 2,00 p.b.	0,08 + 2,00 p.b.		0,08 + 2,00 p.b.	0,08 + 2,00 p.b.
Acceptatie PIN-transacties	0,056	0,056	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

\* per batch

Bron: tarieftabellen banken

**“Het nieuwe pinnen” in Nederland is begonnen**

Het “nieuwe pinnen” houdt twee veranderingen in. De eerste is dat pinnen met de magneetstrip plaats maakt voor pinnen met de EMV-chip, die moeilijk is te kopiëren en zo helpt skimmingfraude te voorkomen. De tweede verandering is dat pinnen met het nationale merk PIN plaats maakt voor pinnen met een internationaal merk, Maestro of V PAY, dat in binnen- én buitenland geaccepteerd wordt. Bovendien is omwille van de transactiesnelheid van belang dat de data-uitwisseling tussen de betaalautomaat en de bank niet meer over gewone telefoonlijnen, maar over breedband (ADSL, kabel, glas) gaat. Ook in andere landen is de aanpassing van het pinnen gaande of al klaar, zodat Nederlandse consumenten bij steeds meer buitenlandse winkels met hun Nederlandse pinpas kunnen betalen én Nederlandse winkeliers steeds meer betaalpassen uit andere landen kunnen accepteren. Op deze wijze wordt Nederland deel van de geïntegreerde Europese betaalmarkt.

De overgang naar het nieuwe pinnen is in volle gang. Na succesvolle proeven in Amsterdam en Leidschendam was de infrastructuur er begin 2011 grotendeels klaar voor. Alle Nederlandse betaalpassen zijn voorzien van een EMV-chip die pashouders kunnen gebruiken bij alle geldautomaten in Nederland en bij ruim 90% van de betaalautomaten in de winkels. Op 2 maart 2011 heeft Minister De Jager van Financiën het startsein voor de landelijke uitrol van het nieuwe pinnen gegeven. In 2011 kunnen consumenten nog zowel pinnen met magneetstrip (merk PIN) als met chip (merk Maestro of V PAY). Geleidelijk zal bij steeds meer betaalautomaten de ‘knop’ worden omgezet die de software activeert die ervoor zorgt dat met chippassen niet meer met de onveilige magneetstrip gepind kan worden. Het doel is dat er in Nederland vanaf 1 januari 2012 alleen nog maar met een EMV-chip op de betaalpas kan worden gepind. Voor winkeliers en consumenten een flinke verandering. Voor consumenten is de grootste wijziging dat zij voortaan de betaalpas moeten insteken in plaats van door de automaat te halen.

Meer informatie over de migratie naar het nieuwe pinnen is te vinden op [www.hetnieuwepinnen.nl](http://www.hetnieuwepinnen.nl).

### Het nieuwe pinnen is begonnen!



Van links naar rechts: Jan-Kees De Jager, minister van Financiën; Boele Staal, voorzitter NVB; Piet Mallekoote, directeur Currence en voorzitter van de Afstemgroep EMV en Henk van den Broek, bestuurder van Detailhandel Nederland



**TABEL 2 Teverdenheid basisdiensten, 2010**

Schaal 1-10	Doelgroep				
	Geen internet	Functiebeperking	Laag opgeleid/inactief	65 jaar en ouder	Controlegroep
<b>Bankdienst</b>					
Doen van betalingen en geld opnemen	7,7	7,6	8,1	7,9	8,1
Een vergunning aanvragen bij de gemeente	7,1	6,8	7,1	7,2	6,9
Aanvragen van gas, elektriciteit en water	7,5	7,3	7,6	7,6	7,3
Afsluiten van een verzekering	7,1	7,3	7,7	7,5	7,7
Boeken van een vakantie	7,3	7,3	7,9	7,6	7,9
Reizen met openbaar vervoer	6,9	6,4	7,2	7,1	7,1
Boodschappen doen bij een supermarkt	7,8	7,4	8	7,8	8,1
Bezoek postkantoor	7,5	7	7,4	7,6	7,2
Bezoek huisarts/apotheek	7,9	7,7	8	7,9	7,9
Aantal observaties	103	388	202	227	248

Bron: Bereikbaarheidsmonitor 2010, tabel 2.9

Tabel 3 toont de waardering van ondernemers voor bankdiensten en andere basisdiensten in een gemeente. Als bankdienst is hierbij genomen het openen van een bankrekening. Ondernemers geven net als de consumenten in dit onderzoek de bankdienst een relatief hoog cijfer in vergelijking met andere diensten.

**TABEL 3 Gemak waarmee een ondernemer het volgende regelt**

(1= zeer ongemakkelijk, 10 = zeer makkelijk)						
naar stedelijkheidsgraad	Zeer sterk	Sterk	Matig	Weinig	Niet	Totaal
Openen van een bankrekening	7,5	7,5	7,5	7,6	7,5	7,5
Aanvraag vergunning/document bij gemeente	6,0	5,7	5,9	6,1	6,0	5,9
Regelen gas, elektriciteit en water	6,7	7,1	6,8	6,8	6,9	6,9
Afsluiten van een verzekering	7,5	7,5	7,9	7,8	7,3	7,6
Wijzigen/afsluiten contract telecomdiensten	5,8	5,8	5,5	5,9	6,0	5,8

Bron: Bereikbaarheidsmonitor 2010, tabel 2.15

De gebruiksvriendelijkheid van specifieke diensten waarden ondernemers gemiddeld hoger dan de bereikbaarheid hiervan (tabel 4). Zij zijn tevreden over de ondersteuning van betaalautomaten, de zakelijke service in het bankkantoor en de afstortfaciliteiten binnen en buiten het kantoor. Ondernemers zijn wel iets kritischer dan de consumenten die, afhankelijk van de doelgroep, gemiddeld een 7,5-8,0 hebben gegeven.

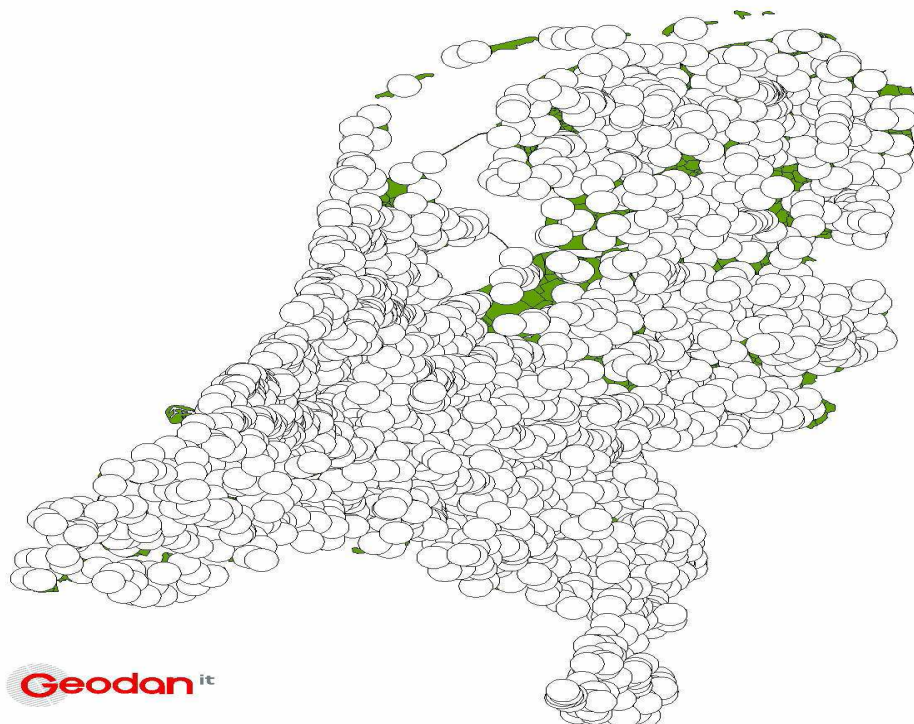
**TABEL 4 Tevredenheid over bereikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid bank- en betaaldiensten**

Schaal 1-10		
	Bereikbaarheid	Gebruiksvriendelijkheid
Algemene tevredenheid	7,1	7,1
Afstortfaciliteiten van het bankkantoor	6,9	7,0
Afstortfaciliteiten buiten het bankkantoor	6,7	6,9
Wisselgeld ophalen in het bankkantoor	5,8	6,2
Wisselgeld ophalen buiten het bankkantoor	4,7	5,6
Ondersteuning betaalautomaten	7,0	7,1
Zakelijke service in het bankkantoor	6,8	7,0
Zakelijke service aangeboden door call centre	6,3	6,6

Bron: Bereikbaarheidsmonitor 2010, tabel 2.14

Geldautomaten zijn meestal nabij en openingstijden van bankkantoren in combinatie met internetdiensten zijn dekkend. Een analyse van de dekking van de fysieke betalingsverkeerdienstverlening in Nederland laat zien dat meeste huishoudens niet verder dan vijf kilometer van een geldautomaat zich bevinden (figuur 3).

**Figuur 3 Dekking/spreiding bancaire voorzieningen van 99,7% (kantoren, geldautomaten en overige maatwerkvoorzieningen<sup>1</sup>)**



Bron: Bereikbaarheidsmonitor 2010, figuur 2.2

<sup>1</sup> Maatwerkdiensten zijn geïnventariseerd voor zover in een 4 cijferig postcodegebied geen bankkantoor of geldautomaatvoorziening aanwezig was.

Wat consumenten betreft hebben knelpunten eerder betrekking op specifieke groepen in de samenleving, zoals ouderen, gehandicapten en mensen zonder internetaansluiting. De wensen van ondernemers hebben vooral betrekking op de bereikbaarheid van de diensten voor het afstorten van contant geld. De verwachting is dat in de toekomst een verdere verschuiving van fysieke naar digitale betaaldiensten zal plaatsvinden, vooral via internetbankieren. De WTB onderschrijft het belang van deze accentverschuiving voor consumenten en banken. De volgende monitor zal een ruimere opzet hebben om een volledig beeld te krijgen.

### **Werkafpraak bereikbaarheid**

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

In 2010 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 een aantal geldautomaten in Zeeland. Andere zorgpunten met raakvlakken aan bereikbaarheid en toegankelijkheid, die consumenten direct bij in het MOB deelnemende organisaties hebben gemeld zijn daar opgepakt. Deze organisaties hebben in samenwerking met de desbetreffende banken en consumenten actie ondernomen om de punten, waar wenselijk en noodzakelijk, op te lossen.

### **Telefonisch bankieren goed toegankelijk**

Uit onderzoek van Heliview naar hoe 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 2010 zijn de resultaten van een rapport van Viziris gepubliceerd waarin in algemene termen de 'good practices' van basisfunctionaliteiten van het telefonisch bankieren zijn beschreven. Ook is een expert meeting georganiseerd met bancaire kanaalexperts.

Eén van de bevindingen van het onderzoek is dat banken verschillende limieten hanteren voor telefonisch bankieren en dat klanten dit als verwarrend ervaren. Tijdens de expert meeting hebben de bancaire experts beloofd intern in hun organisatie te informeren of wijziging van bedraglimieten bespreekbaar is.

Op basis van de geïnventariseerde fraudegevallen bij het telefonisch bankieren is besloten de huidige limieten niet te verruimen en de bestaande praktijk te handhaven. Naast de kwetsbare groepen maken andere groepen veelvuldig gebruik van dit kanaal. Er zijn geen plannen om dit kanaal op korte termijn af te schaffen.

Met de inventarisatie en expert meeting is veel informatie verkregen over hoe mensen met een visuele beperking het telefonische kanaal gebruiken. Op basis van de informatie van individuele banken uit de expert meeting concludeert de WTB dat er op korte termijn geen aanleiding is aan te nemen dat het telefonische kanaal voor mensen met een visuele beperking minder toegankelijk zal worden. Het voorgenomen gesprek tussen de WTB en kanaalexperts in het vierde kwartaal van 2011 zal de eventuele ontwikkelingen voor de verdere toekomst in beeld brengen.

### **Toegankelijkheid betalingsverkeer voor allochtone Nederlanders**

In 2010 is de eerste fase afgerond van het onderzoek naar het betaalgedrag van nieuwe Nederlanders waarbij gekeken is naar het gebruik van en de perceptie over betaalmiddelen aan de toonbank en op afstand. Uit het onderzoek blijkt dat ondanks dat een groot aantal nieuwe Nederlanders een voorkeur heeft voor de betaalpas, 65% van de uitgaven contant wordt afgerekend. Dit lijkt samen te hangen met de pasacceptatie. Westerse en niet-westerse allochtonen geven aan meer met de betaalpas te willen betalen in de horeca, op de markt, in kleinere winkels en de dienstverlenende sector. Het onderzoek toont aan dat in deze winkels ruim 75% van de betalingen contant is. Helemaal zonder contanten boodschappen doen is voor de meeste groepen trouwens nog lang geen vanzelfsprekendheid. Ruim 50% van de allochtone en autochtone Nederlanders betaalt contant in supermarkten en warenhuizen. Nieuwe Nederlanders zijn overwegend positief over internetbankieren, maar niet iedereen kan en wil erop overstappen. De WTB heeft kennis genomen van dit rapport en concludeert dat er grote gelijkenissen zijn in voorkeuren en gewoontes van nieuwe Nederlanders en andere kwetsbare groepen Nederlanders, zoals ouderen. De vraag is of de nieuwe Nederlanders als separate kwetsbare groep gezien moeten worden. Op dit moment wordt binnen DNB nog gewerkt aan verdieping van het onderzoek. De resultaten worden in 2011 aan het MOB gepresenteerd.



## **4. EFFICIENCY**

### **MOB verwerpt Aanbeveling Europese Commissie over wettig betaalmiddel**

Het MOB heeft geconstateerd dat de Aanbeveling van de Europese Commissie voor het gebruik van alle eurobiljetten en -munten als wettig betaalmiddel uit maart 2010, haaks staat op huidige praktijkafspraken aan de toonbank. De Europese Commissie vindt in haar aanbeveling dat er geen beperkingen mogen worden gesteld aan het gebruik van eurobankbiljetten en -munten als wettig betaalmiddel, terwijl er in Nederland om efficiency- of veiligheidsredenen een aantal praktische afspraken worden gehanteerd. Zo kennen we in Nederland onder meer de afronding van contante betalingen op eenheden van vijf cent aan de kassa en het niet overal accepteren van hoge coupures bankbiljetten. Beide praktijken worden aangegeven via een sticker op de winkeldeur of bij de kassa.

De aanbeveling bindt de huidige Nederlandse wet- en regelgeving en praktijkafspraken niet, maar het MOB is bevreesd dat de aanbeveling in de toekomst kan worden omgezet in bindende wetgeving. Besloten is de krachten te bundelen om te voorkomen dat de geplande evaluatie in 2013 omgezet wordt in bindende wet- of regelgeving. Daarom is een position paper gemaakt om het Nederlandse standpunt te verduidelijken en onderbouwen. De invalshoek van de gezamenlijke lobby tegen bindende wetgeving is om ervoor te zorgen dat de Nederlandse situatie als voorbeeld wordt gesteld voor een efficiënt betalingsverkeer. Op deze wijze kunnen andere EU lidstaten lering trekken uit de manier waarop het toonbankbetalingsverkeer in Nederland is ingericht. Het MOB gaat ervan uit dat winkeliers begrip en een tegemoetkomende behandeling bieden in situaties waar niet-ingezetenen bij betrokken zijn.

### **Resultaten onderzoek verhoging efficiëntie laagwaardig betalingsverkeer**

In 2010 hebben de banken de resultaten van hun onderzoek gepresenteerd naar de technische mogelijkheden om laagwaardige (contante) betaaltransacties te vervangen door elektronische betaalpastransacties. Conclusie is dat een concrete en innovatieve oplossing voor een laagwaardige betaalalternatief voor de betaalpas technisch nu nog niet mogelijk is, maar dat door diverse maatregelen nog wel kostenbesparing in de keten kan worden bereikt. Hierbij wordt gedacht aan pinnen over open internetlijnen, dat eerder niet mogelijk was. Bovendien hebben de individuele grootbanken zich door middel van afspraken in de Nadere Overeenkomst 2009 bij het Convenant Betalingsverkeer toegezegd om medio 2010 proposities in de markt te zetten die gericht zijn op het vervangen van contante betalingen door een laagwaardig elektronisch betaalalternatief.



### **Pinnen gaat door grens van 2 miljard betalingen**

In 2010 werd in Nederland 2,15 miljard keer met een betaalpas aan de kassa afgerekend. Dat is een stijging van 10,7% ten opzichte van 2009. Het aantal pinbetalingen onder EUR 10 steeg zelfs met 16% tot een totaal van 561 miljoen en bedraagt nu meer dan een kwart van alle transacties. Het doel is om in 2012 2,7 miljard betaalpastransacties te hebben.

De vorig jaar ingezette trend van minder contant betalen komt hiermee in een stroomversnelling. Naar schatting wordt nog bijna 60% van alle aankopen over de toonbank contant afgerekend, voornamelijk kleine bedragen onder EUR 10. Het gemiddelde gepinde bedrag daalde in 2010 - mede als gevolg van de campagne Klein bedrag? Pinnen mag! - met bijna 4% van EUR 39,07 tot EUR 37,55.

Het aantal locaties waar men kan pinnen steeg met 15.000 tot bijna 220.000. De Nederlandse winkeliers maken zich sterk voor meer pinnen en meer locaties waar gepind kan worden. Pinnen is efficiënt en ook veiliger voor winkeliers, hun medewerkers en hun klanten. Een van de branches waar het pinnen sterk groeide is de ambulante handel. Hier steeg het aantal betaalautomaten met 37% en het aantal pintransacties met 22%.

### **Chippen stabiel gebleven**

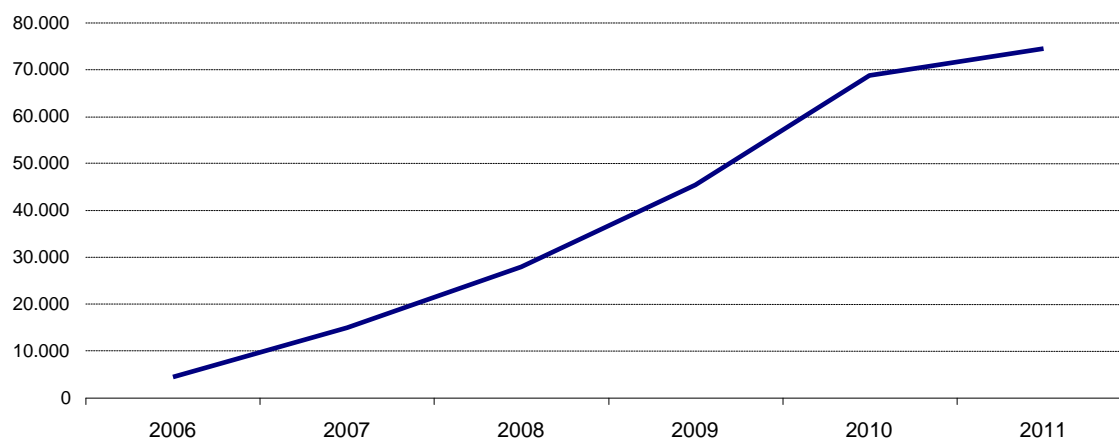
Het aantal Chipkniptransacties groeide in 2010 licht met 0,7% en kwam uit op ruim 178 miljoen. De Chipknip wordt nog vooral buiten de winkelomgeving gebruikt in het parkeersegment, de catering en bij snoep- en drankautomaten. Het gemiddelde bedrag dat met de Chipknip werd afgerekend was EUR 2,61. Naar verwachting loopt de acceptatie van Chipknip in winkels in 2011 sterk terug door de overgang naar het nieuwe pinnen. Het gebruik van de chiplezer voor zowel het nieuwe pinnen als de Chipknip kan leiden tot onduidelijkheid en vertraging aan de kassa. Ook kwetsbare groepen kunnen hier hinder van ondervinden. Zij hebben extra instructie nodig, kunnen het scherm niet lezen of hebben moeite met het bedienen van de betaalterminal. Organisaties als ANBO, CG-Raad, Viziris en Stichting BEB doen onderzoek naar adequate terminaloplossingen voor kwetsbare groepen.

### **Aantal en omzet iDEAL-betalingen verdubbeld**

In 2010 is het aantal iDEAL-betalingen met 51,7% gestegen naar ruim 69 miljoen. Het totaal van de aankopen die met iDEAL zijn betaald, bedroeg ruim EUR 5 miljard. Dit is een groei van circa 48% ten opzichte van 2009. De waarde van een gemiddelde iDEAL-betaling was in 2010 circa EUR 73. Hiermee is iDEAL het meest gebruikte online betaalmiddel (zie figuur 4).

## FIGUUR 4 IDEAL TRANSACTIES

Aantal in duizenden

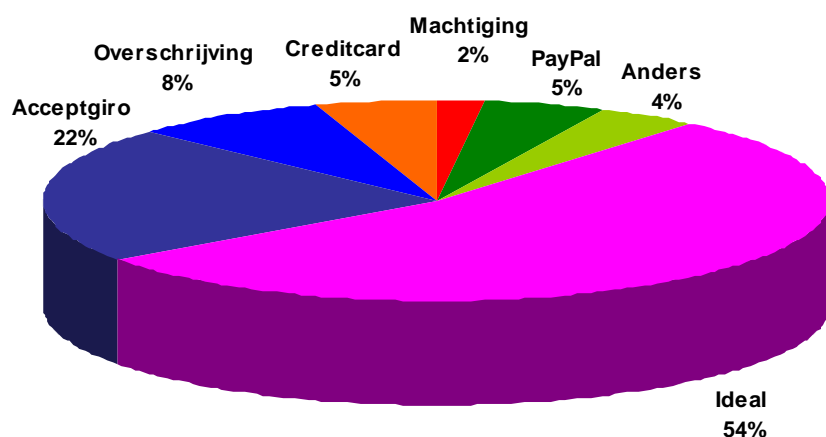


Bron: Currence.

Opmerking: 2011 gegevens zijn 12-maands som tot en met maart 2011.

Ook de waardering van de consument voor het betaalmiddel blijft groeien: 56% van de online shoppers prefereert iDEAL boven elke andere betaalwijze (zie figuur 5). Online consumenten waarderen het gebruiksgemak. Dit blijkt onder meer uit het onderzoek naar de Top 100 Onmisbare merken van 2010, samengesteld door het EURIB<sup>2</sup>. Uit dit onderzoek blijkt dat van alle financiële merken iDEAL op de eerste plaats staat. Over alle categorieën heen eindigde iDEAL op 12de plaats.

## FIGUUR 5 Voorkeur betaalmiddelen online aankopen



Bron: Currence

<sup>2</sup>

Het European Institute for Brand Management: Eurib Top 100 Onmisbare Merken van 2010

Steeds meer webwinkels (89%) bieden iDEAL als betaalmiddel aan. Ook het aantal banken dat iDEAL aan hun klanten biedt, is in 2010 gestegen (naar negen aanbieders). Verder wordt in samenwerking met de brancheorganisatie voor web-ondernemers Thuiswinkel.org onderzocht hoe iDEAL het beste geschikt kan worden gemaakt voor gebruik op de mobiele telefoon. In Nederland blijkt iDEAL een flinke stimulans voor de e-commerce markt. Verwachting is dat de groei van iDEAL in 2011 verder zal doorzetten.

### *Op weg naar Europees gebruik*

Het Nederlandse iDEAL is een betaalsysteem voor on online aankopen op het internet af te rekenen. Evident is dat deze moderne betaalsystemen de groei van e-commerce versnellen. Om het grensoverschrijdend gebruik van deze vorm van online betalen te bevorderen, werkt iDEAL samen met vergelijkbare betaalmethoden uit Oostenrijk (eps) en Duitsland (GiroPay), aan een model dat de opmaat moet worden voor acceptatie van elkaars betaalmethoden. Doelstelling is een open infrastructuur te ontwikkelen waarmee een consument in het ene Europese land online en real time een betaling voor bestelde goederen en diensten kan verrichten bij een webwinkel in een ander Europees land, door gebruik te maken van zijn normale faciliteiten voor internetbankieren.

### **Uitkomsten onderzoek naar motivatie acceptatie creditcards**

Uit onderzoek van het MOB naar de acceptatie van creditcards en het gebruik van toeslagen door winkeliers blijkt dat zij het zowel uit oogpunt van klantvriendelijkheid als van concurrentie en omzet, van groot belang achten dat klanten met een creditcard kunnen betalen. Daarom zien zij meestal ook af van toeslagen. Zij willen de klant niet beletten in de betaalkeuze en willen geen extra koopprijs opwerpen, maar hebben uit kosten oogpunt wel liever dat klanten hun pinpas of voor internetaankopen iDEAL gebruiken. Vaak proberen zij hun klanten dan ook actief te sturen in hun betaalkeuze, vooral met niet-financiële prikkels. Slechts een kleine groep winkeliers brengt hun klanten wel een toeslag in rekening, zowel om de creditcardkosten te kunnen dekken als om de klant bewust te maken van de kosten van hun betaalkeuze. Als belangrijkste nadelen noemden de ondervraagde winkeliers naast de relatief hoge kosten nog de lagere veiligheid en de grotere onzekerheid, omdat klanten de creditcardbetalingen nog achteraf kunnen terugdraaien. De ondernemers gaven aan bij hun afwegingen al dan niet creditcards te accepteren geen beperkingen te ervaren.

De conclusie van het onderzoek is dan ook dat het al dan niet accepteren en tarifieren van creditcardbetalingen een keuze van de ondernemer is. Het MOB heeft geconcludeerd dat het onderzoek voldoende inzicht geeft in de consequenties van tarifiering van creditcards aan de toonbank en dat verder onderzoek niet nodig is. In 2010 accepteerden Nederlandse ondernemers ongeveer 88 miljoen keer een creditcard als betaalmiddel, 36 miljoen keer van Nederlanders en 52 miljoen keer van buitenlanders die Nederland bezochten. Dat is meer dan in 2009, toen 73 miljoen keer met een creditcard werd betaald, waarvan 34 miljoen keer door Nederlanders.

### **Verdere optimalisatie bankbiljetteninfrastructuur**

Minder contante betalingen impliceren ook minder door banken en DNB gerecirculeerde bankbiljetten. De kosten van een fijnmazige infrastructuur voor banken en retailers zijn vrij hoog. Bankbiljetten moeten elke dag worden opgehaald, geteld, gesorteerd, gecontroleerd, bewaard, beveiligd en weer worden gedistribueerd. Naarmate het aandeel pintransacties verder stijgt, worden contante transacties snel duurder omdat het grootste gedeelte van de infrastructurele kosten vast is. Daarom hebben DNB en de grote Nederlandse banken de mogelijkheden onderzocht om via nauwere samenwerking inefficiënties weg te nemen om zo de verwachte kostenstijging van contante transacties te voorkomen. Hieruit is gebleken dat de effectiviteit en efficiëntie in de keten kan worden verhoogd door het samenbrengen van de bankbiljetteninfrastructuur en door het standaardiseren en implementeren van diensten, processen en systemen.

Op basis hiervan hebben de drie grootbanken in 2010 besloten hun krachten te bundelen in een nieuwe organisatie: Geldservice Nederland (GSN). Deze is verantwoordelijk voor de geldverwerking en de chartale logistiek voor de grootbanken. Op termijn kunnen andere banken hun chartale activiteiten eveneens bij GSN onderbrengen. Partijen hebben nu overeenstemming bereikt over de oprichting, de toekomstige inrichting van en transitie naar GSN. De planning gaat ervan uit dat GSN in 2013 volledig operationeel is.

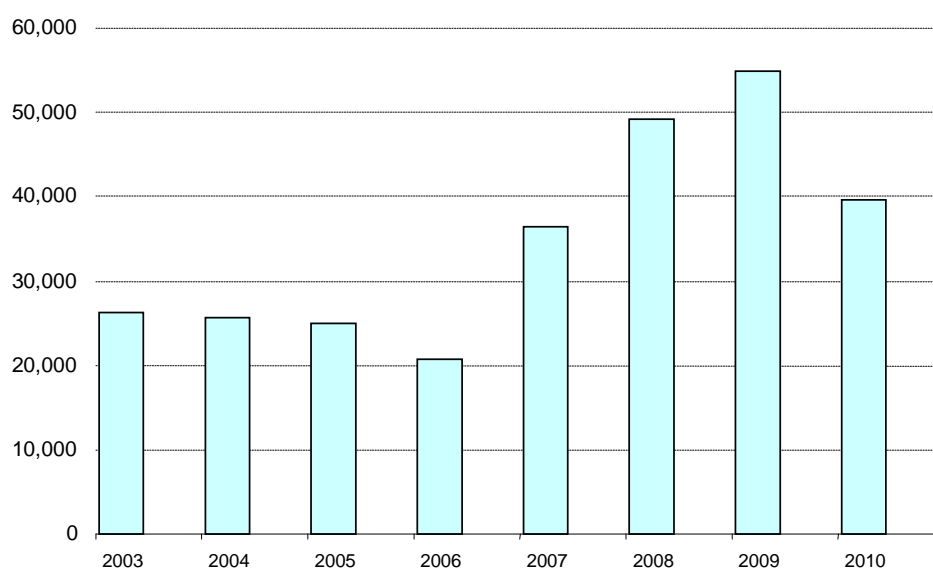
Om maximale effectiviteit en efficiency in de betaalketen te creëren hebben de gezamenlijke toonbankinstellingen de banken opgeroepen om te bekijken wat de mogelijkheden zijn voor ondernemers om aan de 'voorkant' gebruik te kunnen maken van de nieuwe organisatie. Voorts is vanwege de veiligheid de mogelijkheid van dichtbij en regelmatig afstorten van contant geld van groot maatschappelijk belang.

## 5. VEILIGHEID

### Ontwikkeling valse eurobiljetten

Voor het eerst na drie jaar is het aantal in Nederland aangetroffen valse eurobiljetten afgenomen (zie figuur 6). In 2010 zijn 39.600 valse eurobiljetten aangehouden, 28% minder dan de 54.900 stuks in 2009. De totale fictieve waarde van de valse eurobiljetten, EUR 1,9 miljoen, was 30% lager dan vorig jaar. Hoewel een exacte verklaring niet kan worden gegeven, hebben de verhoogde alertheid van toonbankinstellingen en de verhoogde inzet van politie en justitie zeker bijgedragen aan de succesvolle strijd tegen deze vorm van criminaliteit. In Nederland bleef het biljet van 50 euro met een aandeel van 70% in het totale aantal vervalste coupures het meest vervalst, op afstand gevolgd door dat van 20 euro met een aandeel van 21% (zie tabel 5). Ook wereldwijd nam het aantal valse eurobiljetten af. In totaal werden 752.000 valse eurobiljetten onderschept, een afname van 13% ten opzichte van 2009. Er werden minder valse biljetten van EUR 20 aangetroffen. De criminaliteit richt zich nu vooral op de coupure van EUR 50.

**FIGUUR 6 Aangetroffen valse bankbiljetten in Nederland**



**TABEL 5 Aandeel vervalsingen per coupure (% van alle aangetroffen vervalsingen in 2010)**

Denominatie	EUR 5	EUR 10	EUR 20	EUR 50	EUR 100	EUR 200	EUR 500
Nederland	1	1	21	70	6	1	0
Eurogebied	0	1	40	43	13	2	1

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, vooral via haar website. Daarnaast geeft zij opfrustrainingen eurobiljetten aan managers van retailers, die op hun beurt kassiers en baliemedewerkers kunnen trainen. Voorts informeert DNB via het MOB winkeliers en andere contant geldgebruikers over de meest recente ontwikkelingen rondom valse eurobiljetten.

Het onderwerp ‘valse eurobiljetten’ heeft de aandacht van politie en justitie. Het afgelopen jaar hebben regiokorpsen diverse onderzoeken uitgevoerd naar valse eurobiljetten en zijn verdachten aangehouden. Uit de politie-informatie blijkt dat valse biljetten niet alleen worden aangeboden bij retailers (zoals supermarkten, winkels en horeca), maar ook bij kooptransacties via internet of tijdens plaatselijke festiviteiten en zomerfestivals. Verder maken retailers in toenemende mate gebruik van detectieapparatuur om de echtheid van biljetten te controleren. In 2010 hebben Nederlandse winkeliers ruim tienduizend SMS-alerts verstuurd om elkaar te waarschuwen bij verdachte situaties of calamiteiten in hun winkelgebied. Zij gebruiken de SMS-berichten om elkaar te attenderen op zakkenrollers, winkeldieven en op vals geld dat aangeboden wordt. Ook kunnen zij via SMS de wijkagent of beveiligingsbeambte alarmeren. Winkeliers geven aan dat zij zich door dit waarschuwingssysteem veiliger voelen.

### **Afname skimming bij geld- en betaalautomaten in Nederland**

Skimming houdt in dat criminelen de magneetstrip van een betaalpas kopiëren en de pincode van de pashouder bemachtigen om met een kopie van de pas in binnen- en/of buitenland geldopnames te doen. In 2010 bedroeg deze skimmingschade EUR 20 miljoen, tegenover EUR 36 miljoen in 2009. Deze schade komt volledig voor rekening van de banken. De maatregelen die in 2009 zijn ingevoerd, zoals verbeterde monitoring van betaaltransacties (24 uur per dag zeven dagen in de week) met versnelde interbancaire opvolging van skimmingincidenten, hebben een sterke bijdrage geleverd aan de daling van de fraudeschade in 2010.

### *Verbeterde veiligheid door invoering EMV*

Een belangrijke maatregel om skimmingfraude terug te dringen is het gebruik van een EMV-chip in plaats van de magneetstrip. Sinds 1 mei 2011 zijn alle betaalpassen voorzien van deze chip en kunnen alle geldautomaten en 94 % van de betaalautomaten de chip ook lezen. Ruim 70% van de winkeliers heeft inmiddels een acquiring contract voor de internationale betaalpasmerken met zijn bank gesloten. Eind 2011 zal de hele infrastructuur klaar zijn voor de chiptechnologie, vanaf 2012 zijn transacties met de magneetstrip niet meer mogelijk. Voor het toonbankbetalingsverkeer betekent de invoering van EMV een hoger niveau van beveiliging. Ondanks alle maatregelen zal ook in 2011 skimming niet volledig uit Nederland verdwijnen. Het is daarom zaak dat alle partijen goed blijven samenwerken in deze en de ontwikkelingen blijven volgen, om indien nodig daarop in te kunnen spelen met maatregelen.

## **Veiligheid op internet**

Nederlanders zijn de laatste jaren het internet massaal gaan gebruiken om online te winkelen en te bankieren. Volgens recente cijfers van het CBS heeft negentig procent van de mensen in Nederland toegang tot het internet, de meesten (77 procent) via breedband. Van de internetgebruikers winkelt 74 procent via internet en 78 procent doet aan internetbankieren. Nederland behoort met deze cijfers tot de koplopers in Europa. De omzet van e-commerce in Nederland bedroeg in 2010 circa EUR 8 miljard, een stijging van 10% ten opzichte van het jaar ervoor. Opvallend daarbij was dat de gemiddelde ordergrootte bij webwinkeliers daalde van EUR 140 naar EUR 119, dus meer orders van kleinere omvang. Als betaalmethode was iDeal veruit favoriet met 65 – 70 %, creditcards waren goed voor circa 10%. De rest werd verdeeld over de andere methoden als rembours, acceptgiro, achteraf op factuur, PayPal (Bron: Thuiswinkel.org).

In de Nederlandse markt zijn alle cards van de grote creditcarduitgevers momenteel voorzien van 3D Secure (MasterCard SecureCode of Verified by Visa). Hierdoor en door andere preventieve maatregelen (zoals de PCI-DSS standaard) is de fraude sterk gedaald en neemt het vertrouwen en daarmee de omzet toe. Binnen de Nederlandse markt wordt iets meer dan 60% van het creditcardvolume met Nederlandse creditcards via 3D Secure afgewikkeld. (Bron: International Card Services).

Internet biedt niet alleen consumenten, maar ook criminelen veel gemak. Juist het grote aantal en de grote omvang van financiële handelingen vormen voor hen dan ook een aantrekkelijk doelwit. Dit blijkt ook uit de stijging van het aantal fraude-incidenten met internetbankieren, van 154 gevallen in 2009 naar 1383 gevallen in 2010 met een totale schadelast van EUR 9,8 miljoen. De meest voorkomende methode van fraude bij het internetbankieren is phishing. Phishing is een vorm van fraude waarbij mensen e-mail berichten ontvangen en worden opgelicht door ze te lokken naar een valse (bank)website die een bedrieglijk echte kopie is van de originele website. Op het moment dat de klant daar nietsvermoedend inlogt – in de veronderstelling op de echte website te zijn– bemachtigt de fraudeur de inloggegevens, authenticatie gegevens of andere persoonlijke gegevens van de klant.

Vervolgens kunnen deze gegevens worden misbruikt. Banken vergoeden in de regel de schade en proberen met zoveel mogelijk preventieve en detectieve maatregelen fraude te voorkomen.

Banken informeren voortdurend over de in omloop zijnde phishingmails.

Bij phishing wordt mede gebruik gemaakt van zogeheten *social engineering*. Hiermee wordt bedoeld het overtuigen van mensen om zo gevoelige informatie te ontfutselen, zoals bankgegevens. Door de vele informatie die mensen achterlaten op sociale media, zoals Facebook en Twitter, wordt het voor criminelen steeds makkelijker om betrouwbaar over te komen en zo mensen te manipuleren informatie af te staan. Een andere methode van criminelen is om malafide software (malware) te installeren waarmee zij informatie uit computers stelen, of de computers inzetten voor andere praktijken, zoals het versturen van spamberichten. Het is daarom zaak dat aanbieders van betaalproducten, serviceproviders en consumenten bewust blijven van het belang van veiligheid op internet. Zij dienen adequate maatregelen te nemen om digitale financiële criminaliteit te bestrijden. Verschillende organisaties hebben in 2010 campagnes gericht op bewustwording met tips en informatie over de risico's en beveiliging. Hieronder volgt een overzicht.

### **Voorlichting risico's en veiligheid internet**

De overheid voert de campagne 'Veilig internetten'. Het doel is burgers bewust te maken van het risico dat het gebruik van internet met zich meebrengt. Speerpunt van de campagne van 2010 is mensen te waarschuwen niet te veel prijs te geven over hun digitale identiteit om geen slachtoffer te worden van identiteitsfraude. Ook worden tips gegeven over wat mensen zelf kunnen doen om dit te voorkomen. Op de website [www.nederlandveilig.nl/veiliginternetten](http://www.nederlandveilig.nl/veiliginternetten) staat alle informatie, tips en een test om te beoordelen of men voorzichtig genoeg omgaat met persoonlijke informatie op internet. Partijen kunnen desgewenst bij het Ministerie van Justitie aangeven dat ze de campagne wensen te ondersteunen, o.a. door plaatsing van hun logo op de campagne-website.

Daarnaast vindt de overheid het van belang dat bedrijven en burgers melding maken van vormen van identiteitsfraude. Om dit proces te begeleiden is het Centraal Meld- en Informatiepunt Identiteitsfraude en -fouten (CMI) ingericht. 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 haar partners, zoals de politie, de Koninklijke Marechaussee, het ministerie van Justitie en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Het meldpunt ondersteunt ook door onder meer de voortgang van meldingen te bewaken. Het meldpunt is te vinden op de website [www.overheid.nl/identiteitsfraude](http://www.overheid.nl/identiteitsfraude). Op deze website staat meer informatie over identiteitsfraude en over foutieve registratie van persoonsgegevens. Tevens geeft de website informatie over hoe mensen in contact kunnen komen met het meldpunt.



Overige partijen uit het MOB zijn ook campagnes in 2010 gestart met betrekking tot veilig internetten en bankieren. De NVB is op 14 oktober de publiekscampagne ‘Veilig bankieren’ gestart. De campagne is een vervolg op ‘3x kloppen’ en heeft als motto: ‘Samen houden we bankieren veilig’. De website [www.veiligbankieren.nl](http://www.veiligbankieren.nl) staat in de campagne centraal. Hierop kunnen consumenten veel informatie, korte animaties en een documentaire over internetfraude vinden. De slogan is ‘als je weet hoe ze opereren, kun je je ertegen wapenen.’ De voorlichtingscampagne is zeer succesvol gebleken. Uit een effectmeting is gebleken dat de boodschap 6,5 miljoen mensen heeft bereikt en dat 620.000 personen de website ([www.veiligbankieren.nl](http://www.veiligbankieren.nl)) hebben bezocht. Daarnaast hebben 231.170 mensen de voorlichtingsfilm via het Youtube kanaal bekeken. Voorts is door de NVB speciaal voor scholieren de actie ‘Wordt geen money mule’ gevoerd (zie box 3).

### **Box 3 Money Mules**

Een Money Mule – ook wel katvanger of drop genoemd – laat zijn of haar bankrekening tegen beloning misbruiken voor criminele activiteiten. De money mule sluipt hierbij (on)bewust frauduleus verkregen geld door naar criminelen. Door gebruik van een dergelijk ‘tussenstation’ is de identiteit van de crimineel moeilijker te achterhalen. Verontrustend is vooral de wijze waarop jongeren geronseld worden door criminele organisaties. Op scholen maar ook via diverse sociale media op internet worden jongeren verleid om tegen een geringe vergoeding hun bankrekening ter beschikking te stellen. In 2011 vraagt de NVB met een campagne hier weer extra aandacht hiervoor.

De Consumentenbond informeert met de campagne ‘Laat je niet hacken’ over de risico’s van internet met praktische informatie en hulpmiddelen. Zo staan er op de site [www.laatjeniethacken.nl](http://www.laatjeniethacken.nl) een scanner die de pc onderzoekt op lekke software, een quiz over gevaren op internet en een checklist om het ‘hang en sluitwerk’ van de pc na te lopen. En veel tips voor veilig thuis en onderweg internetten, kopen en bankieren op internet en het privé houden van persoonlijke gegevens. Ook in de bladen zoals de DigitaalGids wordt aandacht aan (digitale) veiligheid besteed.

Om webwinkeliers te helpen om fraude in een vroeg stadium te ontdekken heeft het MOB “Tips voor webwinkeliers veiligheid creditcardbetalingen op internet” opgesteld met praktische tips om fraude te voorkomen. De tips zijn geplaatst op de MOB-pagina’s op de website van DNB (<http://www.dnb.nl/betalingsverkeer/mob/actuele-onderwerpen/veiligheid/index.jsp>) en op [www.allesoverbetalen.nl](http://www.allesoverbetalen.nl).

## Nieuwe ontwikkelingen

### *Overlay betaaldiensten*

Het MOB heeft in een persbericht op 13 november 2009 aangegeven dat ze ernstige zorgen heeft bij de ontwikkeling van zogeheten overlay betaaldiensten. Bij deze betaalmethode plaatst een derde partij zich tussen de klant en diens bank zodat deze zogeheten overlay aanbieder namens die klant aan de hand van zijn inlog- en autorisatiegegevens in zijn internetbankier-toepassing een betaling kan uitvoeren. De overdracht van deze geheime klantgegevens vindt plaats via de website van deze derde partij, waarbij de end-to-end beveiliging van het bank-klant domein in beginsel wordt doorbroken. In Nederland hebben zich in 2010 geen nieuwe overlay initiatieven aangediend, mede door de alerte houding van Nederlandse partijen ten behoeve van de veiligheid. Er is echter nog wel een kloof tussen dit soort nieuwe ontwikkelingen en de gevolgen die ze met zich meebrengen voor de veiligheid van het betalingsverkeer op internet.

Deze ontwikkeling blijft daarbij overigens niet beperkt tot het internet; de eerste toepassingen op mobiele telefoons die klanten om hun geheime gegevens vragen, zijn er al. Deze worden als zogeheten *apps* (een Engelse afkorting van *applications*, oftewel toepassingen) aangeboden voor *smartphones* (bijvoorbeeld de iPhone van Apple en op Google Android gebaseerde mobiele telefoons). Gezien de grote groei die het gebruik van smartphones doormaakt is alertheid geboden op de ontwikkeling van dit soort apps die om persoonlijke gegevens vragen. Zo was er in januari 2011 een incident met een toepassing voor de iPhone waarbij werd gevraagd om de inloggegevens voor het internetbankieren van een grote bank in te voeren om het saldo en de laatste transacties op het scherm te krijgen. De bank reageerde alert door bezwaren te uiten bij Apple en te eisen dat het programma uit de downloadwinkel zou worden verwijderd. De bank stelde dat het programma in strijd is met de algemene voorwaarden en met haar veiligheidsbeleid. In de huidige situatie blijft gezien de veelheid aan nieuwe ontwikkelingen en toepassingen waakzaamheid bij iedere partij geboden ten behoeve van de eigen veiligheid bij het gebruiken van betaal- en bankierdiensten op het internet of op de mobiele telefoon.

Partijen in het MOB blijven onverminderd bezorgd over de ontwikkeling van overlay betaaldiensten en de veiligheidsrisico's die deze met zich meebrengen. Het MOB herhaalt daarom de ernstige zorgen die het in de brief aan de Minister van Financiën heeft uitgesproken en vraagt om zorg te dragen voor adequate maatregelen op wetgevend niveau in Nederland en Europa.

### *Het mobiele internet*

In 2010 zijn veel nieuwe smartphones gelanceerd: telefoons met het besturingssysteem Android, nieuwe versies van BlackBerry en een nieuwe iPhone. Daarnaast is er een sterke opkomst van 2tablet-computers, zoals de iPad. Smartphones hebben toegang tot internet en worden ook gebruikt voor online betalen en internetbankieren. Met het sterk toenemende gebruik en de verwachte groei van applicaties waarmee betaald kan worden op smartphones en tablets, wordt ook de markt voor cybercriminelen vergroot.

## **6. PRIORITEITEN 2011**

### **MOB gaat SEPA-invoering strakker organiseren en nieuw migratieplan maken**

Het MOB gaat analyseren wat de gevolgen zijn de SEPA-verordening voor de tijdlijnen van de migratie en voor het Nederlandse migratieplan. Deze impactanalyse moet leiden tot een nieuw nationaal migratieplan dat eind 2011 kan worden vastgesteld. In ieder geval is het gewenst dat Nederland het huidige lage tempo van de SEPA-migratie gaat versnellen. Daarom wordt in de eerste helft van 2011 in MOB-verband een steviger invoeringsorganisatie ingericht. Ook gaat het MOB ter ondersteuning van de overgang naar de nieuwe betaalmiddelen een campagne voorbereiden om de bekendheid met SEPA en de gevolgen te vergroten, gericht op het brede publiek, als ook op specifieke sectoren, zoals de softwareleveranciers.

### **Toegankelijkheid en bereikbaarheid**

Het MOB zal op basis van een gesprek met bancaire kanaalexperts eventuele ontwikkelingen voor de verdere toekomst van het telefonisch bankieren in beeld brengen. Ook zal in 2011 de analyse worden afgerond van het onderzoek naar het betaalgedrag van nieuwe Nederlanders met een onderzoeksrapport met begeleidend advies aan het MOB. Verder evalueren de NVB en de Consumentenbond dit jaar de Overstapservice, waarbij het MOB als klankbord zal fungeren voor het eindrapport. De Overstapservice is in 2008 voor het laatst geëvalueerd en blijft ook in het SEPA-tijdperk bestaan. Voorts zal het MOB, wanneer eenmaal precies duidelijk is wanneer en hoe Nederland overgaat naar SEPA, monitoren of de toegankelijkheid van betalingsverkeer geborgd is.

### **Position paper: efficiency betalen met cash en pin**

Het MOB gaat een position paper opstellen over in Nederland bereikte efficiency door breed gedragen praktijkafspraken over (verminderd) gebruik van contant geld in winkels e.d. Dit paper is deel van de nader in te vullen strategie om Nederlandse standpunten in het Europese lobbycircuit uit te dragen om te voorkomen dat Europese regelgeving deze efficiency gaat belemmeren. Die regelgeving resulteren uit de evaluatie van de aanbeveling van de Europese Commissie van maart 2010 over de status van euromunten en -bankbiljetten als wettig betaalmiddel.

### **Bestrijden cybercrime**

Het MOB onderzoekt in 2011 verder hoe cybercrime zich ontwikkelt en adviseert welke maatregelen ertegen genomen kunnen worden. Criminaliteit via internet breidt zich steeds meer uit, de fraudemogelijkheden worden met de komst van nieuwe hard- en software steeds groter en

de criminelen worden steeds professioneler. Daarom is het zaak dat mensen zich voldoende bewust zijn van de risico's van cybercrime in zowel hun werkomgeving als hun privé-omgeving.

### **Aanpak Skimming**

Ofschoon 2011 het jaar wordt van het nieuwe pinnen, zijn er nog steeds mogelijkheden tot skimming op plekken waar de magneetstrip nog kan worden uitgelezen. Om hier adequate maatregelen tegen te kunnen blijven nemen, is enerzijds samenwerking tussen betrokken marktpartijen vereist en anderzijds is effectieve samenwerking van belang tussen de private en publieke sector. Het MOB steunt de verbeteringen in de samenwerking tussen alle betrokkenen.

## **BIJLAGE 1 Missie en organisatiestructuur MOB**

### **Missie en taakopdracht**

Het MOB is in 2002 door de minister van Financiën ingesteld en heeft als opdracht bij te dragen aan een maatschappelijk efficiënte inrichting van het Nederlandse retailbetalingsverkeer door:

- periodiek te overleggen over knelpunten en maatschappelijke gevolgen van ontwikkelingen in het betalingsverkeer;
- samen te werken bij het verzamelen, analyseren en publiceren van cijfermatige, niet-concurrentiegevoelige gegevens;
- principeafspraken te maken over efficiëncymaatregelen en maatregelen op het terrein van veiligheid, toegankelijkheid en bereikbaarheid in het betalingsverkeer en standaardisatie (bijv. gezamenlijke campagnes om gebruik efficiënte betaalproducten te stimuleren);
- tijd te reserveren voor een open en vrije gedachtewisseling met betrekking tot beleidsvraagstukken in het betalingsverkeer.

### **Samenstelling MOB**

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

#### *Deelnemers:*

ANBO voor 50-plussers  
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, ondernemers als aanbieder, consumenten, specifieke of kwetsbare groepen, ondernemers als afnemers);
- *representatief* zijn, dat wil zeggen:
  - koepelorganisaties/brancheorganisaties die een achterban in het betalingsverkeer vertegenwoordigen;
  - groepen die in dit verband al elders vertegenwoordigd zijn in meer algemene zin maar niet ten aanzien van het specifieke belang dat zij vertegenwoordigen;
- *een professionele bijdrage* leveren aan het tot stand brengen van maatschappelijk efficiënt ingericht betalingsverkeer. Deze bijdrage moet blijken uit:
  - inbreng van expertise in de werkgroepen;
  - een professionele/beleidsmatige/inhoudelijke bijdrage aan het overleg.

Ook kunnen er waarnemers deelnemen aan het MOB. Voor waarnemers geldt dat zij, gelet op de maatschappelijk relevante positie die zij vervullen en de taakopdracht die zij in het 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](http://www.dnb.nl) > Betalingsverkeer > MOB) zijn deze tabellen beschikbaar.

### A. Infrastructuur betalingsverkeer

<b>Tabel A1</b>											
<b>Aantallen jaarultimo</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	
<b>Centrale bank</b>											
kantoren	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	
<b>Banken</b>											
banken	110	102	102	103	103	99	95	93	88	81	
bankkantoren <sup>1</sup>	3460	3121	2877	2980	3452	3469	3611	3524	3237	2968	
overige kantoren & geldpunten <sup>2</sup>	1.900	1.490	1.617	1.368	807	660	546	878	810	1.100	
<b>Overige in Nederland geregistreerde aanbieders van betaaldiensten</b>											
creditcardmaatschappijen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
elektronischgeldinstellingen <sup>3</sup>	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	
aantal betaalininstellingen <sup>4</sup>									0	3	

Bron: DNB en banken

- <sup>1</sup> Algemene en Coöperatieve banken. Begin nieuwe reeks per 2005 als gevolg van Rapportage Nieuwe Stijl. Vanaf dan zijn hier de postkantoren en agentschappen opgenomen.
- <sup>2</sup> Geregistreerde wisselkantoren, geldpunten en tot 2005 tevens de postkantoren en postagentschappen. Schatting DNB
- <sup>3</sup> Vanaf 2007 register Wft.
- <sup>4</sup> 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 betaalinstelling.

## Tabel A2

Aantal (mln) waarde (€ mrd)	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Equens <sup>1</sup></b>										
Aantal transacties	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	4.275,7
Waarde transacties	1.558	1.655	1.760	1.817	1.922	2.098	2.035	1.992	1.935	1.984
<b>CCVpay</b>										
Aantal transacties	50	46	43	44	42	42	45	59	84	133
Waarde transacties	1,86	2,25	2,39	2,82	2,79	3,01	3,44	5,31	5,16	7,96
<b>TOP/TARGET2 <sup>2</sup></b>										
Aantal transacties	4,0	4,5	4,7	4,8	4,5	4,5	7,1	9,0	8,6	7,9
Waarde transacties	20.689	20.802	21.360	23.520	24.443	25.286	30.619	40.569	73.476	77.458

Bron: Equens (voorheen Interpay), CCV en DNB

<sup>1</sup> De productiegegevens van Equens zijn exclusief gastgebruiktransacties van geldautomaten en buitenlandse transacties

<sup>2</sup> Op 18 februari 2008 is TOP overgegaan in TARGET2

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

## Tabel A3

Aantallen	2001	2002	2003	2004	2005 <sup>1</sup>	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Pinnen</b>										
geldautomaten	7.142	7.530	7.556	7.889	7.446	8.114	8.546	8.654	8.506	7.919
betaalautomaten PIN	165.773	177.168	186.272	194.966	206.392	214.474	223.981	234.389	244.240	258.585
pinpassen (in mln)	21,1	21,6	21,7	22	25,4	25,5	25,3	25,2	24,4	24,4
<b>Chippen</b>										
betaalautomaten chip <sup>2</sup>	148.207	164.863	180.106	192.255	98.386	105.052	99.364	88.704	82.200	68.266
chipknippen (in mln)	15,4	17,3	17,6	18,0	17,5	18,2	18,1	18,2	24,1	23,8
oplaadpunten chipknip <sup>3</sup>	4.258	4.258	5.062	5.401	4.054	4.154	4.192	4.187	4.134	3.763
<b>Creditcards</b>										
creditcards (in mln)	5,0	5,1	5,7	5,8	6,0	6,2	6,0	5,7	5,8	5,8

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

<sup>1</sup> Begin nieuwe reeks per 2005 als gevolg van Rapportage Nieuwe Stijl.

<sup>2</sup> Vanaf 2005 Actieve combi- en Chip-only automaten; voordien de gecontracteerde Combi automaten.

<sup>3</sup> Opschoning bestand in 2001 (oplaadpunten die zijn opgeheven of de laatste 2 maanden van 2001 niet actief zijn geweest)

## B. Gebruik van betaalmiddelen

<b>Tabel B1</b>											
<b>Miljoenen</b>		<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>Giraal 1</b>		<b>2.103</b>	<b>2.208</b>	<b>2.272</b>	<b>2.316</b>	<b>2.312</b>	<b>2.494</b>	<b>2.580</b>	<b>2.688</b>	<b>2.775</b>	<b>2.862</b>
overschrijvingen (excl. iDEAL)		1.227	1.261	1.271	1.264	1.252	1.350	1.388	1.434	1.458	1.483
<i>wv acceptgiro</i>		243	241	231	217	231	208	209	204	195	187
incasso-opdrachten		876	947	1.001	1.051	1.059	1.139	1.177	1.226	1.272	1.310
<b>Online betaalmethoden</b>						<b>0,1</b>	<b>4,4</b>	<b>14,9</b>	<b>27,9</b>	<b>45,4</b>	<b>68,8</b>
iDEAL transacties						0,1	4,4	14,9	27,9	45,4	68,8
<b>Toonbank (niet-contant)</b>		<b>1.021</b>	<b>1.186</b>	<b>1.296</b>	<b>1.407</b>	<b>1.509</b>	<b>1.646</b>	<b>1.796</b>	<b>1.968</b>	<b>2.157</b>	<b>2.315</b>
pinnen		954	1.069	1.157	1.247	1.334	1.451	1.588	1.756	1.946	2.101
chippen		31	87	109	127	147	165	175	176	177	178
creditcard 2		31	31	30	33	29	31	33	36	34	36
cheques		5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totaal niet contant betalen</b>		<b>3.124</b>	<b>3.394</b>	<b>3.568</b>	<b>3.723</b>	<b>3.821</b>	<b>4.140</b>	<b>4.377</b>	<b>4.656</b>	<b>4.933</b>	<b>5.177</b>
<b>Chartaal</b>											
opname geldautomaat 3		490	493	494	484	471	475	469	473	455	434
opname balie 1						16	14	13	12	10	7

Bron: DNB, banken, Currence, creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen

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

2 Gebruik Nederlandse kaarthouders in Nederland.

3 Geldopnames van Nederlandse kaarthouders met credit en debet kaart in Nederland

<b>Tabel B2</b>											
<b>Miljarden euro's</b>		<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>Giraal 1</b>		<b>3.455</b>	<b>3.551</b>	<b>3.926</b>	<b>4.559</b>	<b>5.246</b>	<b>5.757</b>	<b>5.915</b>	<b>5.830</b>	<b>5.566</b>	<b>5.460</b>
overschrijvingen (excl. iDEAL)		3.280	3.364	3.714	4.340	5.015	5.502	5.643	5.527	5.285	5.166
<i>wv acceptgiro</i>		44	48	47	46	52	54	59	62	62	67
incasso-opdrachten		175	188	211	219	231	254	270	301	278	289
<b>Online betaalmethoden</b>						<b>0,0</b>	<b>0,3</b>	<b>1,2</b>	<b>2,3</b>	<b>3,4</b>	<b>5,1</b>
iDEAL transacties						0,0	0,3	1,2	2,3	3,4	5,1
<b>Toonbank (niet-contant)</b>		<b>48</b>	<b>54</b>	<b>58</b>	<b>61</b>	<b>63</b>	<b>68</b>	<b>74</b>	<b>79</b>	<b>80</b>	<b>83</b>
pinnen		44	51	54	57	60	64	70	75	76	79
chippen		0,1	0,2	0,3	0,4	0,4	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5
creditcard 2		3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
cheques		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totaal niet contant betalen</b>		<b>3.504</b>	<b>3.606</b>	<b>3.983</b>	<b>4.620</b>	<b>5.309</b>	<b>5.825</b>	<b>5.988</b>	<b>5.909</b>	<b>5.646</b>	<b>5.543</b>
<b>Chartaal</b>											
opname geldautomaat 3		45	53	51	51	55	55	55	55	54	52
opname balie 1						16	15	16	16	11	6

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

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

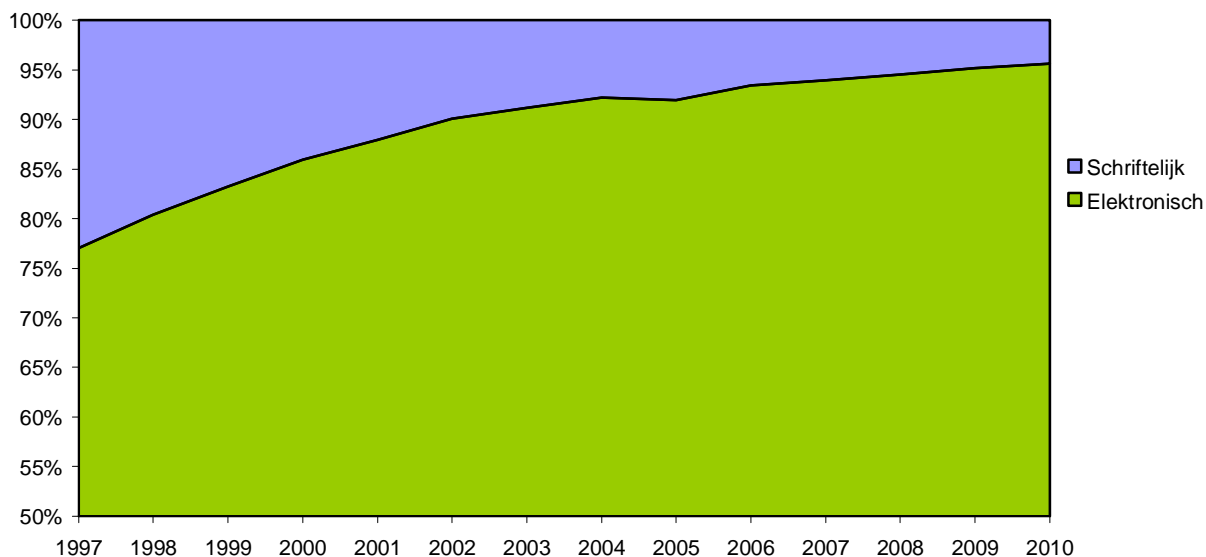
2 Gebruik Nederlandse kaarthouders in Nederland.

3 Geldopnames van Nederlandse kaarthouders met credit en debet kaart in Nederland

## C. Efficiency betalingsverkeer

### Grafiek C1 Papierratio giraal betalen

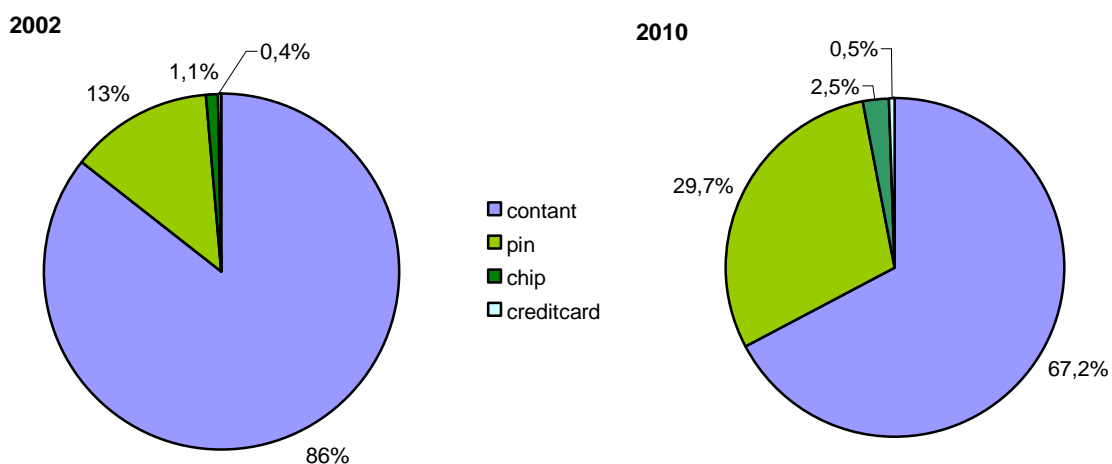
Percentage transacties in het totaal volume



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

### Grafiek C2 Verhouding gebruik toonbankbetaalmiddelen 2001 en 2010

Aandeel in totaal aantal toonbanktransacties



## D. Tarieven

**Tabel D1 Tarieven (Europese) overschrijving 2008-2011**

Eenheid (euro's)

	Rabobank	ABN AMRO	ING
<b>Overboeking (oud - debet)</b>			
2008	0,06	0,06	0,07
2009	0,07	0,065	0,07
2010	0,07	0,07	0,07
2011	0,07	0,07	0,07
<b>Overboeking (oud - credit)</b>			
2008	0,14	0,14	0,14
2009	0,14	0,14	0,14
2010	0,14	0,14	0,14
2011	0,14	0,14	0,14
<b>SEPA-overboeking (debet)</b>			
2008	0,06	0,06	-
2009	0,07	0,065	0,07
2010	0,07	0,07	0,07
2011	0,07	0,07	0,07
<b>SEPA-overboeking (credit)</b>			
2008	0,14	0,14	-
2009	0,14	0,14	0,14
2010	0,14	0,14	0,14
2011	0,14	0,14	0,14

## BIJLAGE 3 Lijst van gebruikte afkortingen

ASN	Afstemgroep SEPA Nederland (MOB)
BIC	Bank Identifier Code
CMI	Centraal Meld- en Informatiepunt Identiteitsfraude
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
GSN	Geldservice Nederland
IBAN	International Bank Account Number
LVKK	Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen
MOB	Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer
NVB	Nederlandse Vereniging van Banken
SEPA	Single Euro Payments Area
SCT	SEPA Credit Transfer
SDD	SEPA Direct Debit
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten
WTB	Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (MOB)
WV	Werkgroep Veiligheid (MOB)

## BIJLAGE 4: Bibliografie

### MOB-Publicaties 2010

[Bereikbaarheidsmonitor 2010](#)

[MOB Tweede SEPA migratiemonitor, najaar 2010 \(PDF: 144,4 Kb\)](#)

[Grensoverschrijdend betaalgedrag door Nederlanders in 2009](#)

[Tips voor webwinkeliers veiligheid creditcardbetalingen op internet, MOB, november 2010](#)

[Rapport Telefonisch bankieren door mensen met een visuele handicap, Vizirs, 2009](#)

[Inzicht in de wereld van creditcards](#)

[Dutch Consultative Platform's response on Commision's end date consultation 23 June 2010](#)

[Rapportage Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer 2009](#)

[MOB SEPA-migratiemonitor, mei 2010](#)

[Creditcards acceptatie en gebruik van toeslagen door winkeliers](#)

[Voorkeuren en gewoontes: Hoe betalen nieuwe Nederlanders in winkels en op afstand?](#)

### Websites

[www.allesoverbetalen.nl](#)

[www.consumentenbond.nl](#)

[www.dnb.nl/betalingsverkeer/mob/index.jsp](#) (de MOB-pagina's)

[www.dnb.nl/betalingsverkeer/sepa/index.jsp](#) (SEPA-pagina's DNB)

[www.ibanbicservice.nl](#)

[www.sepanl.nl](#)

[www.currence.nl](#)

[www.dedetailhandel.nl](#)

[www.digibewust.nl](#)

[www.dnb.nl](#)

[www.ecb.int](#)

[www.efficientbetalen.nl](#)

[www.govcert.nl](#)

[www.laatjeniethacken.nl](#)

[www.mkb.nl](#)

[www.thuiswinkel.org](#)

[www.anbo.nl](#)

[www.cg-raad.nl](#)

[www.viziris.nl](#)

[www.hetnieuwepinnen.nl](#)

[www.veiligbankieren.nl](#)

[www.veiliginternetten.nl](#)

[www.cmi-identiteitsfraude.nl](#)

[www.wordgeenmoneymule.nl](#)

[www.3xkloppen.nl](#)