

Onderwerp:

Resultaten MOB-vergadering 20 mei 2021

Datum

26 mei 2021

Kenmerk

MOB/ T018-1568171659-1333

Resultaten van de MOB-vergadering 20 mei 2021

Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) is een overlegplatform waarin organisaties betrokken bij het aanbieden en afnemen van betaaldiensten zich inzetten voor veilig, betrouwbaar, toegankelijk en efficiënt betalingsverkeer voor iedereen. Het MOB wordt voorgezeten door DNB en komt twee keer per jaar bijeen.

In de MOB-vergadering van 20 mei 2021 is onder andere gesproken over de resultaten van de Bereikbaarheidsmonitor 2021 en het actieplan om de toegankelijkheid van betaaldiensten voor kwetsbare groepen te verbeteren, over de ontwikkelingen in de bereikbaarheid en acceptatie van contant geld, over de fraude-ontwikkelingen in het elektronische betalingsverkeer en het coulancebeleid van banken bij telefonische spoofing, en, ten slotte, over het aanbieden van de MOB-jaarrapportage 2020 en de Bereikbaarheidsmonitor 2021 aan de demissionair Minister van Financiën.

Toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten loopt voor een deel van de kwetsbare groepen terug, maar banken ondernemen meer actie

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 (zoals mensen met een fysieke of mentale beperking, ouderen, mensen die minder digitaal vaardig zijn of geen internet hebben, laagopgeleiden) 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 een actieplan vastgesteld om de toegankelijkheid voor mensen uit kwetsbare groepen te verbeteren.

Datum

26 mei 2021

Kenmerk

MOB/ T018-1568171659-1333

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. Bijvoorbeeld via het in samenwerking met maatschappelijke organisaties inrichten van servicepunten, zoals in bibliotheken. 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 gecommitteerd. De Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid van het MOB zal komende tijd bepalen hoe en wanneer de te behalen doelstellingen van het actieplan worden geëvalueerd. Het actieplan wordt binnen een termijn van twee jaar tijd uitgevoerd. Om de ontwikkelingen goed te volgen, wordt in het MOB-Najaarsoverleg in november 2021 een eerste tussenrapportage besproken.

Bereikbaarheid en acceptatie van contant geld onder druk

Datum

26 mei 2021

Kenmerk

MOB/ T018-1568171659-1333

Het aandeel van contant geld als betaalmiddel aan de kassa heeft zich sinds juni 2020 gestabiliseerd rond de 20%, na een scherpe daling mede als gevolg van de coronapandemie. De acceptatie van contant geld door winkeliers is nog goed, maar er is ook steeds vaker sprake dat winkeliers het door hun klanten betalen met contant geld actief ontmoedigen. Ook de bereikbaarheid van geldautomaten is nog prima, zoals ook uit de Bereikbaarheidsmonitor 2021 blijkt. Ultimo 2020 had 99,54% van de huishoudens binnen een straal van 5 kilometer toegang tot een geldautomaat, ondanks dat het aantal geldautomaten verder terugloopt vanwege genomen efficiencymaatregelen en (de dreiging van) plofkraken. Het migratieproject om de geld-, afstort- en muntrolautomaten van de drie grootbanken naar Geldmaat om te zetten, kampt met vertraging. Met name het aantal sealbagautomaten blijft achter op de gemaakte afspraken, wat het afstorten van contanten door winkeliers lastiger maakt. De angst voor schade bij plofkraken bemoeilijkt bovendien de (her)plaatsing van geld- en sealbagautomaten door Geldmaat.

Met deze ontwikkelingen staan de in mei 2020 gemaakte [MOB-afspraken](#) over contant geld onder druk. Het doel van die afspraken – dat contant geld goed blijft functioneren – blijft echter overeind. De vraag *hoe* dit goed kan blijven functioneren, wordt echter steeds urgenter. 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 inmiddels in de eindfase, en is naar verwachting begin juli 2021 afgerond. DNB was bereid om dit onderzoek te laten uitvoeren op voorwaarde dat, totdat genoemd onderzoek is afgerond en daaruit conclusies zijn getrokken, de eerder gemaakte MOB-afspraken over de beschikbaarheid en acceptatie van contant geld worden nagekomen. In dat kader roept het MOB marktpartijen op om niet op mogelijke uitkomsten van het onderzoek vooruit te lopen. De uitkomsten – en te trekken conclusies op basis – van het onderzoek kunnen aanleiding zijn om de eerder in het MOB gemaakte afspraken te herzien. Indien relevant zullen nieuwe

afspraken worden vastgelegd in een convenant tussen de betrokken stakeholders.

Datum

26 mei 2021

Kenmerk

MOB/ T018-1568171659-1333

Fraudeontwikkeling en coulancebeleid banken bij spoofing

Het MOB is geïnformeerd dat de fraudeschade in het betalingsverkeer door phishing, gestolen en verloren betaalpassen en zogeheten 'Card-Not-Present' (CNP)-fraude bij online creditcardbetalingen ook in 2020 is gestegen. Die schade bedroeg 22,4 miljoen euro (2019: 16,6 miljoen euro). Vooral de phishing-schade is de laatste jaren sterk toegenomen, mede dankzij steeds betere en overtuigender phishing-berichten. Daarnaast nam de zogeheten 'niet-bancaire fraude' (oplichting) toe, zoals "vriend-in-nood"-oplichting en "bankhelpdeskfraude". Bankhelpdeskfraude wordt vaak in combinatie met telefonische 'spoofing' toegepast. Bij spoofing neemt een oplichter digitaal een andere identiteit aan – zoals die van een bankmedewerker van de fraudedesk – via een telefoonnummer, e-mailadres, website of IP-adres. In 2020 bedroeg de schade als gevolg van bankhelpdeskoplichting in combinatie met telefonische spoofing 26,7 miljoen euro, terwijl dit in voorgaande jaren veel minder voor kwam.

Eind 2020 besloten de banken om de door consumenten geleden schade door bankhelpdeskfraude in combinatie met telefonische spoofing alsnog uit coulance – voor zover dat zij niet al deden – en met terugwerkende kracht vanaf begin 2020 te vergoeden. Banken vergoeden de schade als er aantoonbaar sprake is van misbruik van de naam of het telefoonnummer van de eigen bank en als het slachtoffer aangifte bij de politie heeft gedaan. Het MOB juicht dit door de banken overeengekomen coulancekader toe. Om telefonische spoofing tegen te gaan, werken de banken samen met de drie grootste telecommaatshappijen. En met succes; veel spoofing-calls met telefoonnummers van de banken worden geblokkeerd en het aantal schadegevallen is daardoor inmiddels substantieel gedaald.

Het MOB roept de banken op om consumenten en ondernemers te blijven voorlichten over cybercriminaliteit. Daarnaast blijven de organisaties in het MOB die consumenten en ondernemers vertegenwoordigen hun achterban over actuele fraudevormen in het betalingsverkeer voorlichten. Het MOB heeft met vertrouwen kennisgenomen van de gesprekken die momenteel lopen tussen de banken, opsporingsdiensten, de ministeries van Justitie en Veiligheid, Economische Zaken en Klimaat en Financiën, de telecomsector, internetbedrijven, banken en betaalinstanties over een integrale aanpak van fraude waarbij de handen ineengeslagen worden om fraude en oplichting terug te dringen.

Datum

26 mei 2021

Kenmerk

MOB/ T018-1568171659-1333

Aanbieden MOB-jaarrapportage en Bereikbaarheidsmonitor aan demissionair minister Hoekstra van Financiën

De jaarrapportage geeft een overzicht van wat het MOB in 2020 heeft ondernomen om de maatschappelijke efficiency, veiligheid, betrouwbaarheid en toegankelijkheid van het betalingsverkeer in Nederland verder te verbeteren, en welke resultaten zij daarmee geboekt heeft. Ook bevat de rapportage de prioriteiten van het MOB voor 2021. De MOB-jaarrapportage 2020 zal, tezamen met de Bereikbaarheidsmonitor 2021, worden aangeboden aan de demissionair Minister van Financiën, die beide documenten vervolgens aan de Tweede Kamer zal aanbieden.

De MOB-jaarrapportage 2020 en Bereikbaarheidsmonitor 2021 worden binnenkort – zodra de demissionair Minister van Financiën deze documenten aan de Tweede Kamer heeft aangeboden – op deze webpagina gepubliceerd.

.....

Voor nadere informatie kunt u contact opnemen met de woordvoerder van DNB, dhr. Tobias Oudejans (06 524 96 961).