



De toekomst van de chartale infrastructuur in Nederland

6 juli 2021

INLEIDING

In opdracht van DNB en het MOB (Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, waarin alle maatschappelijk relevante organisaties zijn vertegenwoordigd), heeft McKinsey & Company een onafhankelijk onderzoek uitgevoerd naar de toekomst van contant geld in Nederland. Uitgangspunt van DNB en MOB is het waarborgen van een maatschappelijk efficiënte, veilige, bereikbare, duurzame, betrouwbare, bruikbare, robuuste en betaalbare infrastructuur voor contante betalingen. Rekening houdend met dit uitgangspunt wordt in het onderzoek de vraag beantwoord wat er nodig is om een chartale infrastructuur in de komende jaren (tot 2030) te handhaven.

De organisaties van senioren KBO-PCOB, NOOM, Koepel Gepensioneerden/KBO Brabant, alsmede de Oogvereniging en de koepelorganisatie ieder(in) en de ANBO zijn lid van het MOB. De eerste 3 genoemde organisaties via één vertegenwoordiger. Het onderzoek van McKinsey is begeleid door een begeleidingsgroep waaraan door alle hiervoor genoemde organisaties werd deelgenomen via één vertegenwoordiger. Regelmatig heeft afstemming met de organisaties plaats gevonden over de inhoud en de in te nemen standpunten. Regelmatig is er ook contact geweest met de Consumentenbond.

Via deze notitie leggen wij verantwoording aan onze achterban af voor de door ons ingenomen standpunten en aanbevelingen en informeren de leden van de begeleidingsgroep, het MOB en het Ministerie van Financiën en politieke partijen.

Wij richten ons met name op de behoefte van contant geld in de toekomst vanuit het gezichtspunt van ouderen en mensen in kwetsbare posities zoals mensen met een fysieke en/of geestelijke beperking, laag geletterden, minder of niet digitaal vaardigen.

In bijlagen wordt verwezen naar het definitieve rapport van McKinsey, een begeleidende brief van DNB aan de Minister van Financiën alsmede de brief van de Minister aan de Tweede kamer.

Hierna gaan wij in op het verloop van het proces en op enkele inhoudelijke zaken.

HET PROCES

In algemene zin zijn wij tevreden over het verloop van het onderzoek. Alle partijen werd voldoende ruimte geboden om hun inbreng te leveren. Het onderzoek door McKinsey is onafhankelijk; de inhoud wordt niet op alle onderdelen door ons gedeeld. Wij gaan daar in deze notitie verder op in. Bij aanvang van het onderzoek is door alle MOB partijen afgesproken dat de op dat moment heersende afspraken gehandhaafd zouden worden gedurende het onderzoek. Helaas moeten wij tot onze teleurstelling constateren dat een tweetal banken reeds vóór het einde van het onderzoek maatregelen heeft

aangekondigd en zich derhalve niet aan de afspraken heeft gehouden. Wij hebben de betreffende banken hierop aangesproken en er ook melding van gemaakt richting DNB, de NVB en Betaalvereniging en politieke partijen.

GEBRUIK VAN CONTANT GELD

Principieel zijn wij van mening dat contant geld goed moet blijven functioneren in de maatschappij. Reeds eerder heeft hierover een discussie plaats gevonden in het MOB. Daarnaast heeft de Tweede Kamer in 2020 uitgesproken dat het van belang is dat contant geld breed geaccepteerd blijft (motie-Alkaya). Wij constateren met andere partijen dat de afgelopen jaren het gebruik van contant geld is afgenomen, mede ook onder invloed van COVID-19. Wij constateren echter ook dat nog een hoog percentage van de Nederlandse bevolking contant geld gebruikt in een bepaalde frequentie. Zo is uit onderzoek van DNB gebleken dat meer dan 70% van de ondervraagden te kennen gaf over 5 jaar nog contant geld te gebruiken. In het rapport wordt dit het regulier gebruik genoemd. Als redenen worden genoemd: gemak, gewoonte, om redenen van privacy e.d.

Contant geld vervult tevens de rol van back up voor het pinverkeer. Storingen in het elektronisch betalen kunnen van korte duur zijn of langer duren. In het rapport wordt uitgebreid ingegaan op de rol van contant geld bij kleine verstoringen maar ook bij storingen van lange(re) duur. Wij onderschrijven de belangrijke rol van contant geld als back up. In het rapport wordt als oplossing voor grote c.q. langdurige storingen gewezen op een onderzoek van Betaalvereniging Nederland naar alternatieven als back up. Inhoudelijk wordt in het rapport hier niet nader op ingegaan. De komende maanden zullen de alternatieve mogelijkheden in het MOB worden besproken. Ons uitgangspunt is dat wij de alternatieven zullen beoordelen vanuit het gebruik door IEDEREEN en er ook oplossingen komen voor de mensen in kwetsbare posities. Een tweede uitgangspunt is dat zolang de alternatieve oplossingen nog niet door iedereen grootschalig kunnen worden toegepast, contant geld de rol van back up blijft vervullen.

Contant geld voor mensen in kwetsbare posities: in het rapport aangeduid als cashafhankelijke groepen. Veel mensen met een beperking zijn sterk van cash afhankelijk, daarnaast ook groepen ouderen, mensen die niet of onvoldoende digitaal vaardig zijn en mensen in schuldhulpverlening. In totaal gaat het volgens McKinsey om plus minus 1 ½ miljoen mensen. Voor deze groepen is het bestaan van een bereikbaar en beschikbaar chartaal systeem van belang zolang zij geen gebruik kunnen maken van een alternatief. Inclusiviteit van cashafhankelijke groepen vormt een belangrijke reden om de beschikbaarheid van contant geld te waarborgen.

Van belang is dat ook de komende jaren er voldoende geldautomaten beschikbaar zijn. Wij zijn van mening dat de huidige situatie dat meer dan 99,76% van de Nederlandse bevolking een geldautomaat moet kunnen aantreffen binnen een afstand van 5 km gehandhaafd dient te worden. Ook een hoge acceptatiegraad van contant geld in winkels e.d. is van groot belang. In situaties als b.v. bij betalingen bij gemeente-loketten, dient de acceptatiegraad 100% te zijn.

In discussies in MOB verband en in gesprekken met individuele banken hebben wij regelmatig aan de orde gesteld dat onze achterban niet tegen elektronisch betalen c.q. digitaal bankieren is. Zo is het contactloos betalen met name ook bij ouderen erg populair. Maar meedoen aan de elektronische en digitale ontwikkelingen gaat niet vanzelf. Uiteraard beslist ieder individu daar zelf over. Maar als men geholpen wil worden, is de vraag waar deze mensen dan terecht kunnen. Onzes inziens is het de plicht van de banken om hierin te (gaan) voorzien. De afstand tussen bank en klant is te groot geworden door de sluiting van bankkantoren en door de prioriteiten van de meeste banken op het gebied van kostenbesparing en digitaliseren. Als de banken graag hebben dat klanten die dat willen meer elektronisch gaan betalen in plaats van betalen met contant geld, dan zullen zij de komende paar jaar

moeten investeren in alternatieven voor de bankkantoren zoals bezoek aan huis, servicepunten e.d. Het persoonlijk contact herstellen: dat is het devies voor de meeste banken. Overigens zijn wij hierover in gesprek met DNB, Betaalvereniging en de banken.

Tot slot voor wat betreft het gebruik van contant geld: het zijn de consumenten die het tempo bepalen van de mogelijke afname van contant geld!

De banken hebben de maatschappelijke zorgplicht om te zorgen voor een goede chartale infrastructuur.

KOSTEN EN OPBRENGSTEN

In het rapport wordt uitgebreid stil gestaan bij de kosten en opbrengsten van contant geld.

De banken geven daarbij aan zij hierop verlies lijden. Wij hebben geen oordeel over onderdelen in de chartale keten die meer betrekking hebben op afstorten, vervoer e.d. maar nemen in beschouwing de opnames van geld en de vergoedingen via de abonnementstarieven per rekeninghouder. Voorts ook een enkele beschouwing aan de door de banken genoemde kosten voor monitoring van transacties in kader van witwassen via cash.

In het rapport wordt genoemd dat 15 tot 35% van de jaarlijkse abonnementstarieven die klanten van de bank betalen voor een betaalpakket worden toegerekend aan dekking van kosten voor het opnemen van geld uit de geldautomaat. Deze percentages zijn volgens McKinsey gebaseerd op enkele vrije transacties bij één van de banken (zie figuur 30 in het rapport). Wij beschouwen deze analyse als onvoldoende. Uit contact namelijk met één van de grootbanken is gebleken dat bij de berekening is uitgegaan van ongeveer 36 transacties per jaar gemiddeld per klant. Desgevraagd hebben wij van McKinsey begrepen dat het aantal gemiddelde transacties per klant in 2020 9 transacties bedroeg. Dat is 75% minder!

In het rapport wordt verder genoemd dat de tarieven van de diverse betaalpakketten zich bevinden tussen 20 en 40 Euro per jaar. Dit is niet juist. Wij hebben de websites van alle grootbanken geraadpleegd. Wat blijkt: de tarieven zitten tussen 23 en 84 Euro per jaar.

Uit het vorenstaande kunnen wij geen andere conclusie trekken dan dat de klanten van de banken via de abonnementstarieven voldoende bijdragen aan de kostendekkendheid van de opnames van contant geld.

Met betrekking tot de rentabiliteit hebben we nog een andere beschouwing. We hebben die ontvangen van de Consumentenbond en citeren (met toestemming van de bond):

“De banken baseren zich op het feit dat de kosten per transactie zijn gestegen. Echter de totale kosten voor cash zijn de laatste jaren aanzienlijk gedaald. De stijgende kosten per transactie zijn louter het gevolg van minder cashbetalingen, wat de banken zelf bevorderen, en spelen geen rol van betekenis in de financiële resultaten van de banken. Opmerkelijk in dit verband is het feit dat het door de banken ingezette beleid dubbel positief voor hen uitpakt: niet alleen dalen de totale kosten van cash, maar het geringere aantal cash-transacties leidt tot meer pin-transacties. En voor die extra pin-transacties krijgen de banken een fee (van enkele centen per transactie) terwijl de kosten van extra transacties vrijwel nul zijn. Anders gezegd: de hogere cashkosten per transactie leiden tot lagere kosten voor cash en hogere opbrengsten voor PIN (Bron: Occasional Study van DNB over contant geld). “

De banken hebben in het rapport ook melding gemaakt van de kosten voor de poortwachtersfunctie voor zover betrekking hebbend op contant geld. Het betreft hier de kosten van het monitoren van cash transacties in verband met witwassen e.d. Wij zijn van mening dat het doorbelasten van deze kosten aan de consument via tarieven op cashopnames niet aan de orde kan zijn. Overigens zijn wij het ook met de Consumentenbond eens dat witwas-criminelen zich niet laten afschrikken door een tarief per

transactie. Wij adviseren de banken om samen met DNB te bezien of er alternatieve mogelijkheden zijn om witwassen e.d. te bestrijden. Het instellen van een maximaal bedrag voor een cash betaling en het verder afschaffen van bankbiljetten met grote coupures als voorbeelden. Inspanningen van banken op dit gebied mogen echter niet ten koste gaan van het gebruik van contant geld en de bereikbaarheid van de chartale infrastructuur.

ALGEMENE CONCLUSIE inzake kosten en opbrengsten:

Wij zijn van mening dat de gebruikers van contant geld thans via de abonnementstarieven al voldoende bijdragen aan de kosten van geldopnames. Iedere verdere vorm van tarifiering wijzen wij af. Met name de mensen in kwetsbare posities worden daarmee getroffen. Velen van hen zijn afhankelijk van contant geld. In zijn brief aan de Tweede Kamer deelt de Minister van Financiën de mening van DNB dat eventuele tarieven niet specifiek de gebruikers van contant geld mogen raken. Wij zijn het eens met de opvatting van de Minister en DNB. Ook politieke partijen delen onze mening, dat voor contant geldopnames geen tarieven zouden mogen gelden (motie Nijboer 6 juli 2021 die in de Tweede Kamer breed wordt ondersteund; in zijn antwoord antwoordde de Minister van Financiën met de banken in gesprek te gaan).

CHARTALE INFRASTRUCTUUR GEDURENDE DE KOMENDE TIEN JAAR

In het rapport wordt een beschouwing gegeven over de chartale infrastructuur in de komende tien jaar: zowel vanuit het oogpunt van opnames via het geldautomaten-netwerk als uit het oogpunt van (brede) acceptatie. In het hoofdstuk GEBRUIK VAN CONTANT GELD hebben wij in deze onze algemene uitgangspunten genoemd inzake opnames en acceptatie. Wij zijn overigens ook van mening dat er in 10 jaar veel kan gebeuren en staan ervoor open om in MOB verband met alle andere partijen van gedachte te wisselen over te voorziene ijkmomenten waarop aanpassingen in de infrastructuur gewenst zouden kunnen zijn. Vooraf moet het dan wel helder zijn onder welke condities en randvoorwaarden dergelijke discussies kunnen plaats vinden. Wij denken dat grote wijzigingen in de chartale infrastructuur de eerstvolgende vier a vijf jaar nog niet aan de orde zullen zijn.

AFSPRAKEN EN REGELS

Met DNB zijn wij van mening dat het opstellen van een convenant met afspraken en regels de voorkeur verdient. Maar wat ons betreft, wordt daaraan toegevoegd regelgeving door DNB in haar hoedanigheid van centrale bank. Voorts gaan wij er van uit dat alle betrokken partijen ook tijdens het proces van het opstellen van een convenant geen maatregelen nemen die het resultaat ervan negatief kunnen beïnvloeden.

Deze notitie geeft de mening weer van de volgende organisaties:

ANBO, KBO-PCOB, NOOM, Koepel gepensioneerden/KBO Brabant, Ieder(in) en Oogvereniging

Bijlagen: Rapport McKinsey & Company, brief DNB aan de Minister van Financiën, Brief van de Minister van Financiën aan de Tweede kamer.