

Cash Report 2013

BELGIË



Securing Your World



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
I Introductie	5
■ Management Samenvatting ■ Aanpak en methodiek	
2 Het cashdomein in België	9
■ Wat is geld? ■ Geld is vertrouwen! ■ Hoeveel geld is er in omloop?	
■ Groeit de hoeveelheid contant geld in België?	
■ Hoe vaak wordt contant geld gebruikt? ■ De cash-cycle	
■ Overlegorganen ■ Wet- en regelgeving	
3 Cash en de consument	25
■ De consument bepaalt hoe zij of hij betaalt ■ Cash is anoniem	
■ Cash is zeker ■ Cash is direct ■ Cash is tastbaar en helpt bij budgetteren	
■ Cash is (on)veilig ■ Cash is duur	
4 De stakeholders en hun positie in de cash-cycle	37
■ Banken en kredietkaart maatschappijen ■ Toonbankinstellingen	
■ Overheid ■ Cashindustrie ■ Conclusie	
5 De toekomst van het betalingsverkeer	46
■ Toekomstscenario's ■ De Cashless Society ■ Conclusie	
Bijlagen	54
Lijst van geraadpleegde bronnen	
Geraadpleegde websites	
Lijst van geïnterviewde stakeholders	
Colofon	56

Voorwoord

Hoe ziet de toekomst van het betalingsverkeer in België eruit? Zal betaling met nieuwe alternatieve betaalmiddelen de nieuwe standaard zijn geworden of zal cash nog steeds té aantrekkelijk zijn gebleken?

Contant geld is al eeuwenlang veruit het belangrijkste medium voor betalingen. Pas in de vorige eeuw heeft cash serieuze concurrentie gekregen van de cheque en diverse elektronische alternatieven zoals de debet- en kredietcard. Sinds het begin van deze eeuw ontstond bovendien

een toenemende variëteit aan elektronische en contactloze betaalmethoden, als alternatief voor contant geld. Het relatieve aandeel van contant geld in het toonbank betalingsverkeer vertoont het afgelopen decennium dan ook een dalende tendens, maar hoe snel en in welke mate deze trend zich voortzet is hoogst onzeker. Diverse signalen wijzen erop dat een volledig 'cashless society' geen realistische optie is. Eerder lijkt er sprake te zijn van een (zoeken naar een) nieuw evenwicht tussen het aantal contante en elektronische betalingen.



Maatschappelijk gezien is België gebaat bij een veilig, efficiënt en zo goedkoop mogelijk betaalsysteem. De essentiële vraag die rijst, is volgens ons dan ook: hoe ziet een dergelijk systeem er voor de toekomst uit? En meer: zijn naast de klant als gebruiker van cash, diverse stakeholders zoals: de grootbanken, de Nationale Bank van België, toonbankinstellingen, overheid, consumentenorganisaties en industrie-partners, gezamenlijk in staat om tot een dergelijk betaalsysteem te komen?

Op dit moment vindt er tussen het merendeel van bovengenoemde stakeholders in diverse samenstellingen overleg plaats over het huidige betaalsysteem. Er zijn uiteraard verschillende belangen bij de stakeholders te herkennen. De grootbanken zijn voorstander van het gebruik van elektronische betaalmiddelen met het oog op kostenefficiëntie. De toonbankinstellingen worstelen met een afweging tussen veiligheid, kosten, concurrentiepositie en gemak voor de consument. De overheid heeft vanuit haar verscheidenheid aan rollen verschillende belangen bij het betaalverkeer. En ook de consument heeft wensen.

Feit is dat zolang er sprake is van contant geldverkeer, zowel de individuele consument als de maatschappij als geheel erbij gebaat is dat cash een zo veilig en efficiënt mogelijke betaalmethode blijft. Aangezien contant geld rouleert in een keten kan dit enkel gebeuren als alle schakels in die keten daaraan meewerken en bereid zijn daarin te blijven investeren. Samenwerking tussen banken, toonbankinstellingen, de overheid en de cashindustrie is essentieel

Cash is en blijft nog steeds een belangrijk onderdeel van onze maatschappelijke structuur. Dit wordt vaak over het hoofd gezien'

Hilde De Clerck, General Secretary BVBO en General Secretary of CoESS (Confederation of European Security Services)

om te komen tot een gezamenlijk visie en strategie om de cash-cycle veiliger en efficiënter te maken als onderdeel van het totale betalingsverkeer.

In dit Cash Report van België hebben wij de positie van alle stakeholders in het cashdomein zo onbevooroordeeld mogelijk beschreven. We hebben daartoe aansprekende vertegenwoordigers van de belangrijkste stakeholders in het cashdomein aan het woord gelaten en hun meningen zoveel mogelijk in onderlinge samenhang en door deskresearch ondersteund, belicht. Met dit rapport hopen wij de feitelijke basis te leggen voor een meer integraal overleg tussen alle stakeholders en de dialoog te voeren over de toekomst van cash in België.

Gert Askes
Managing Director
G4S Cash Solutions Nederland en België

Paul van der Knaap
Director Sales en Marketing
G4S Cash Solutions Nederland en België





I | Introductie

I.1 Management Samenvatting

In dit document is de positie van alle stakeholders in het cashdomein in België in kaart gebracht en worden de diverse belangen binnen dit domein in hun onderlinge samenhang beschreven.

Hoofdstuk 2 geeft op hoofdlijnen inzicht in de cash-cycle, de daarin opererende spelers en de belangrijkste *'facts en figures'*, zoals de hoeveelheid geld in omloop, de frequentie waarmee elektronisch en contant betaald wordt en de hoogte van het gemiddelde transactiebedrag. Duidelijk is dat het totaal aantal debetkaart transacties toeneemt, maar tegelijkertijd het aantal contante transacties niet echt lijkt af te nemen. Dat wijst erop dat het totaal aantal transacties in België dus nog steeds toeneemt. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk de cash-cycle beschreven: contant geld is immers in beweging en doorloopt een (levens-)cyclus van productie en uitgifte tot uiteindelijke vernietiging.

Hoofdstuk 3 behandelt de vraag *waarom ondanks het succes van elektronische transacties, contant geld nog steeds veruit het meest gebruikte betaalmiddel is*. Dit hangt samen met een aantal unieke attributen van cash: het feit dat het anoniem is, tastbaar en leidt tot 'direct settlement'. Aan het gebruik van cash zijn vanzelfsprekend voordelen voor (bepaalde) consumenten verbonden, waaronder de mogelijkheid om

uitgaven te kunnen budgetteren. In tegenstelling tot wat soms gepercipieerd wordt, blijkt dat het gebruik van contant geld als veilig ervaren wordt. Het slot van dit hoofdstuk behandelt de vraag of contant geld in maatschappelijk opzicht duurder is dan giraal geld. Die vraag blijkt niet eenduidig beantwoord te kunnen worden.

In **hoofdstuk 4** wordt *de positie beschreven die de diverse stakeholders in het cash-domein innemen* ten aanzien van (het gebruik van) contant geld. De grootbanken voeren geen actief ontmoedigingsbeleid voor cash, maar zijn voorstander van het gebruik van elektronische betaalmiddelen met het oog op kostenefficiëntie en omzet creatie. Voor de retailers is contant geld tegelijk een zegen en een vloek. Waar de grootbedrijven contant geld om veiligheidsredenen het liefst de winkels uit willen hebben, verkiezen de SME (Small & Medium-sized Enterprises) vaak cash of een mix van giraal en cash. Dit omdat de SME de gunst van de consument niet wil verliezen, geen omzet wil missen en soms omdat contante betalingen nu eenmaal praktisch zijn. Ook de overige toonbankinstellingen zijn niet a priori tegen contant geld, al verschilt het beeld sterk. In dit hoofdstuk wordt ook de positie van de overheid beschreven, voor wie contant geld een niet te missen bron van inkomsten vormt. Tegelijkertijd geldt dat de overheid er belang bij heeft dat betalingen

zoveel mogelijk elektronisch plaatsvinden. Geldstromen zijn zo immers beter controleerbaar; wat handig is bij het heffen van belasting, zwartgeldbestrijding en het opsporen van crimineel geld. Tenslotte wordt de positie van de cashindustrie, die zich richt op het zo veilig en kostenefficiënt mogelijk inrichten van de cash-cycle, toegelicht. Naar verwachting zal de industrie de komende jaren een snelle ontwikkeling ondergaan, waarbij de huidige service providers zich meer en meer tot ketenregisseur en total solutions provider zullen ontwikkelen. Daarvoor moeten echter nog wel de nodige belemmeringen worden weggenomen, onder meer op het terrein van wet- en regelgeving.

Hoofdstuk 5 tot slot behandelt **de toekomst van contant geld**. Hieruit blijkt dat het niet aannemelijk is dat cash ooit verdwijnt. Daarvoor zijn zowel de voordelen verbonden aan het gebruik van cash als de nadelen van (volledig) elektronisch betalen te groot. Het is dan ook de vraag of een te grote afname van het chartale betalingsverkeer wel een wenselijke ontwikkeling is. Geen enkel betaalsysteem, giraal of chartaal, kan immers zonder back-up. Niet alleen de cruciale systemen van het girale betalingsverkeer kunnen geraakt worden door een (langdurige) storing, ook de (data)veiligheid kan (voor korte of langere tijd) in het gedrang komen. Contant geld kan dan onmisbaar blijken. Tegelijkertijd geldt dat, onmisbaar of niet, aan contant geld nadelen verbonden blijven die geminimaliseerd dienen te worden om de maatschappelijke kosten en de kosten voor de afzonderlijke stakeholders zo

laag mogelijk te houden en de veiligheid van de gebruikers van cash te waarborgen. Aangezien contant geld in een keten circuleert, kan dit enkel gebeuren als alle schakels in die keten daaraan meewerken en ook bereid zijn daarin te blijven investeren.

Tijdens de interviews voor het Cash Report België 2013 hebben alle geïnterviewden 5 mogelijke toekomstscenario's voorgelegd gekregen, waarop zij hun visie hebben geformuleerd. De uitkomst hiervan staat omschreven in de laatste paragraaf van dit hoofdstuk.

1.2 Aanpak en methodiek

Met het Cash Report België 2013 hebben we een zo objectief mogelijk beeld willen schetsen van het cashdomein in België. Waar mogelijk beschouwen we de ontwikkeling over de jaren heen en plaatsen we België in het Europees perspectief. We hebben allereerst gebruik gemaakt van een diversiteit aan schriftelijke bronnen, opgesteld door een verscheidenheid aan belanghebbenden bij het betalingsverkeer. Voor zover hieruit geciteerd wordt, zijn deze met bronvermelding verantwoord in de tekst. Een overzicht van geraadpleegde publicaties is opgenomen in **appendix I** van dit document.

Daarnaast is een uitgebreide serie interviews gehouden met specialisten en professionals afkomstig uit organisaties en ondernemingen die direct of indirect bij de cash-cycle in België zijn betrokken. In de interviews is voornamelijk ingegaan op het specifieke belang van de betreffende



organisatie met betrekking tot het cash-domein en hun visie ten aanzien van veiligheid, kosten en toekomstige ontwikkeling.

Bij de selectie van deze organisaties hebben we zo veel mogelijk getracht de verschillende rollen en belangen met betrekking tot de Belgische cash-cycle aan bod te laten komen om een goede en zo objectief mogelijke weerspiegeling te verkrijgen van het totale cashdomein. De namen van de geïnterviewden zijn opgenomen in [appendix 2](#) van dit document. De transcripten van deze vertrouwelijke gesprekken worden niet vrijgegeven, maar wel is informatie hieruit in geanonimiseerde vorm gebruikt. De quotes in dit rapport zijn rechtstreeks aan deze gesprekken ontleend en door de geïnter-

viewden goedgekeurd. Voor een constructief overleg tussen belanghebbenden binnen het cashdomein is het onder meer van belang om te kunnen terugvallen op eenduidige bronnen. Het is dan ook onze intentie om dit onderzoek met regelmaat in de toekomst te herhalen.



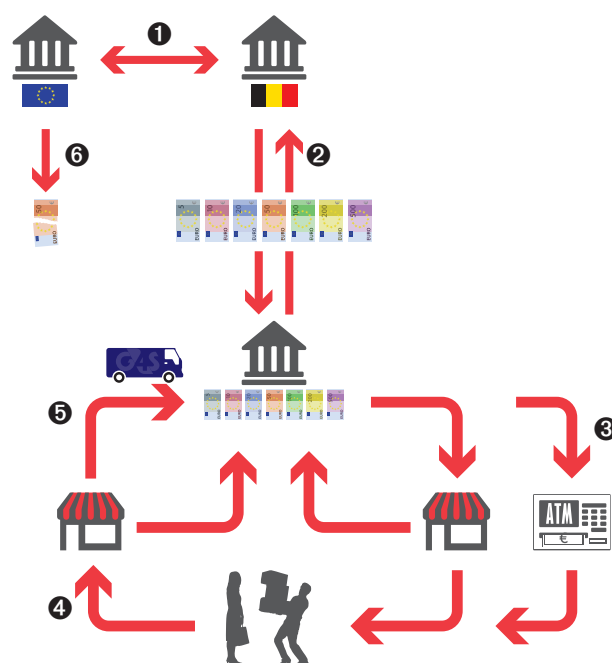
2 Het cashdomein in België

Dit hoofdstuk geeft op hoofdlijnen inzicht in de cash-cycle, de daarin opererende spelers en de belangrijkste 'facts en figures'.

Contant geld is steeds in beweging en doorloopt een (levens-)cyclus van productie en uitgifte tot uiteindelijke vernietiging. Een grafische weergave van de cash-cycle is opgenomen in figuur 1. Voordat geld in circulatie wordt gebracht, bepaalt het Europees systeem van centrale banken de jaarlijkse productie van geld, gespecificeerd naar de denominaties (stap 1). Vervolgens geeft in België de Nationale Bank van België (NBB) bankbiljetten uit door middel van de 'de facto' verkoop van deze biljetten aan de commerciële banken of kredietinstellingen (stap 2)¹. Deze biljetten komen vervolgens bij het publiek (consumenten) terecht via de gelduitgifteautomaten (ATM's) en de kassa's van de toonbankinstellingen (stap 3). De consumenten geven op hun beurt de biljetten weer uit via aankopen in winkels (stap 4). De winkeliers storten de ontvangen biljetten vervolgens opnieuw bij hun bank of geven deze mee aan hun geldtransporteur (stap 5). De biljetten worden vervolgens geteld op de telcentrales van zowel geldtransporteurs, commerciële banken als NBB, en gerecirculeerd door en afgestort naar de NBB. Het getelde geld wordt

¹ De commerciële banken bestellen deze biljetten bij de NBB om aan de vraag van het publiek te voldoen.

Figuur 1 De cash cycle in België



BRON: DE NATIONALE BANK VAN BELGIË

bijgeschreven op de bankrekening van de toonbankinstellingen. Valse en niet bruikbare biljetten worden uit de circulatie gehaald en vervangen door de centrale banken (stap 6).

Voordat verder wordt ingegaan op de samenwerking tussen deze spelers, volgt eerst een algemene introductie van het geld domein in België met bijbehorende facts & figures.

2.1 Wat is geld?

Geld wordt gedefinieerd als: een algemeen ruilmiddel van metaal of papier dan wel giraal². In specifieke termen wordt geld gezien als een algemeen aanvaard middel om betalingen te verrichten bij aanschaf van goederen en diensten en bij het terugbetalen van schulden. Chartaal geld bestaat uit bankbiljetten en munten. De EU heeft chartale eurobiljetten en -munten tot wettig betaalmiddel benoemd. Dat houdt in dat het volgens de wet toegestaan is om met deze middelen te betalen. De wet verplicht overigens niemand om wettelijke betaalmiddelen te accepteren. Geld heeft hiermee een aantal functies die we kunnen onderscheiden: ruilmiddel, rekeneenheid, oppotmiddel en (meer incidenteel) een eenheid voor uitgestelde betalingen.

In het Cash Report verstaan we onder chartaal geld: contant geld ofwel cash. In het verlengde hiervan wordt het cashdomein gedefinieerd als het totale gebied waarbinnen chartaal geld zich fysiek begeeft en circuleert. Het cashdomein ligt voor dit rapport binnen de Belgische landsgrenzen. In dit rapport wordt het cash domein in de context geplaatst van het gehele betalingsverkeer van België, met inbegrip van het girale betalingsverkeer. Het chartale betalingsverkeer bestaat uit bankbiljetten en munten, die worden gebruikt voor het uitvoeren van contante betalingen. Beide soorten zijn wettelijke betaalmiddelen (ofwel 'legal tenders'). Op

² Definitie ontleend aan de Dikke van Dale woordenboek

dit moment kent het Belgische cashdomein bankbiljetten in zeven verschillendenominaties³ en munten in acht verschillende denominaties⁴.

De NBB omvat de centrale bank van België. Zij is verantwoordelijk voor, en heeft als enige het recht om, uitgifte van bankbiljetten en munten (krachtens de wet van 8 mei 1850) te laten plaatsvinden. Het slaan van de officiële euromunten in België gebeurt door de Koninklijke Munt van België. De doelstelling van de centrale bank binnen deze context is om de uitgifte van de biljetten af te stemmen op de vraag van banken en consumenten. Hiermee vormt zij de schakel tussen afname en toename van deposito's door het publiek⁵.

2.2 Geld is vertrouwen!

Reeds decennia lang had het geld, uitgegeven door de NBB, de functie dat alle biljetten of munten een directe inwisselbaarheid hebben tegen edelmetalen (Gouden Standaard). De directe inwisselbaarheid zorgde voor vertrouwen in het chartale geld. Na het loslaten van de Gouden Standaard zijn alle biljetten en munten volledig fiduciair gemaakt. Zoals in alle Europese landen, is ook in België het geldverkeer gebaseerd op het fiduciaire stelsel, waarbij chartaal geld als belangrijkste eigenschap geen intrinsieke gebruikswaarde heeft als fysiek goed. Dit houdt in dat het geld haar waarde ontleent

³ EUR 500, EUR 200, EUR 100, EUR 50, EUR 20, EUR 10 en EUR 5.

⁴ EUR 2, EUR 1, EUR 0,50, EUR 0,20, EUR 0,10, EUR 0,05, EUR 0,02 en EUR 0,01.

⁵ Website Nationale Belgische Bank – www.nbb.be

aan het feit dat binnen Europa, de Europese Unie inclusief, de Belgische overheid dit aanduidt als wettig betaalmiddel. De algemene acceptatie van geld als betaalmiddel voor goederen en diensten heeft een fundamentele relatie met het vertrouwen in de (geldscheppende) overheid.

In tegenstelling tot chartaal geld, is giraal geld niet tastbaar. Aangezien ook giraal geld als een algemene vorm van betaling wordt aanvaard, kunnen ook daarmee de basisfuncties van geld worden uitgevoerd. Op het moment dat het vertrouwen in geld in enige verschijningsvorm wordt aangetast, zal de consument zijn heil zoeken in een alternatieve verschijningsvorm waarop wel wordt vertrouwd.

2.3 Hoeveel geld is er in omloop?

De totale geldhoeveelheid bestaande uit chartaal en giraal geld (in macro-economische termen: de geldhoeveelheid M1) in België bedroeg eind 2012 circa EUR 130 miljard⁶, in vergelijking met EUR 238 miljard in Nederland op datzelfde moment⁷. Ter vergelijking bedroeg de totale geldhoeveelheid M1 eind 2012 in de Eurozone circa EUR 5.100 miljard⁸.

Eind 2012 bedroeg het aantal inwoners in België 11,1 miljoen⁹. Dit brengt de totale geldhoeveelheid per inwoner eind 2012

op circa EUR 12.000. Met een bevolkingscijfer van 16,7 miljoen eind 2012 in Nederland¹⁰, bedroeg dit circa EUR 14.250 per inwoner. Voor Europa tenslotte bedroeg het bevolkingscijfer eind 2012 506,8 miljoen inwoners¹¹, of dus een totale geldhoeveelheid van circa EUR 10.000 per inwoner.

De totale waarde van het chartale geld (geldhoeveelheid M0) in omloop had eind 2012 een waarde van EUR 29,8 miljard¹² in België en EUR 45,3 miljard in Nederland¹³. De totale waarde van het girale geld in België had eind 2012 in België een waarde van circa EUR 102,2 miljard. Voor Nederland bedroeg deze waarde eind 2012 circa EUR 192,7 miljard.

Dit betekent dat in België de totale geldhoeveelheid voor bijna 29,7% uit chartaal geld bestaat en 70% uit giraal geld, terwijl voor Nederland 23,5% van de totale geldhoeveelheid chartaal geld omvat en 76,5% giraal.

De totale waarde van het aantal bankbiljetten in omloop in de Eurozone bedroeg ultimo 2012 circa EUR 912,6 miljard (zie figuur 2). De totale waarde van munten bedroeg circa EUR 23,7 miljard. Hoewel de munten slechts een klein deel representeren van de totale hoeveelheid chartaal geld (circa 3%) vormen ze in aantallen een significante hoeveelheid (87% van het

⁶ Per 1 januari 2013 - www.tradingeconomics.com/belgium/money-supply-m1

⁷ Per 1 januari 2013 - www.tradingeconomics.com/netherlands/money-supply-m1

⁸ Per 1 januari 2013 - www.ecb.int/stats/money/aggregates/aggr/html/index.en.html

⁹ Per 1 januari 2013 - www.nbb.be/belgostat

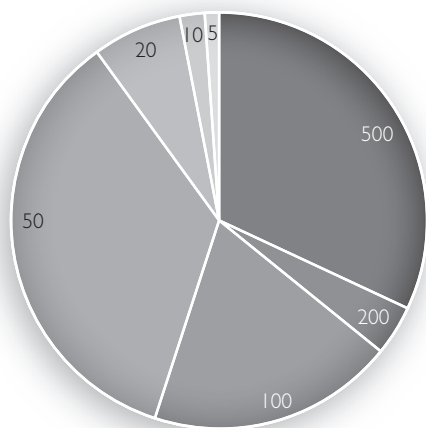
¹⁰ Per 1 januari 2013 - www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/bevolking/cijfers/default.htm

¹¹ ECB Statistics 2012

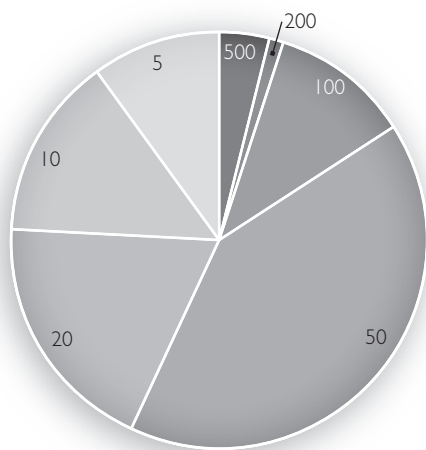
¹² ECB Statistics 2012

¹³ ECB Statistics 2012

Figuur 2 Verdeling van bankbiljetten in waarde ultimo 2012 met een totale waarde van **912,6 miljard** euro in de Eurozone



Figuur 3 Verdeling van bankbiljetten in aantallen ultimo 2012 met een totaal volume van **15,7 miljard** biljetten in de Eurozone



BRON: ECB STATISTICS 2012

chartale geld). De totale waarde aan bankbiljetten in circulatie binnen de Eurozone werd ultimo 2012 gevormd door 15,7 miljard bankbiljetten (zie figuur 3). Zowel in termen van waarde als in aantallen vertegenwoordigt het 50-euro biljet het merendeel (respectievelijk 35% en 41%)¹⁴. Naar schatting van de NBB zijn er in België ongeveer 480 miljoen biljetten aanwezig wat neerkomt op 3,1% van de totale biljetten in omloop binnen de Eurozone¹⁵.

2.4 Groeit de hoeveelheid contant geld in België?

Wanneer we de groei van de geldcirculatie bekijken, blijkt uit de statistieken van de ECB dat de totale hoeveelheid contant geld in omloop binnen de Eurozone sinds de invoering van de euro in 2002 effectief jaarlijks met gemiddeld 11% is gestegen¹⁶.

Om zicht te krijgen op het groeipercantage dat specifiek voor België geldt, kan het ATM-gebruik als indicator gebruikt worden. Figuur 4 laat voor een betreffende periode van vier jaar (2007-2011) een stijging zien in het aantal opnames bij ATM's van 318 miljoen naar 415 miljoen. De automatisering van de bankfilialen heeft hier toe bijgedragen. De waarde van de ATM-opnames laat een stijging zien van 43% over de periode 2007-2011 met een gemiddelde jaarlijkse toename van ongeveer 10% (figuur 5).

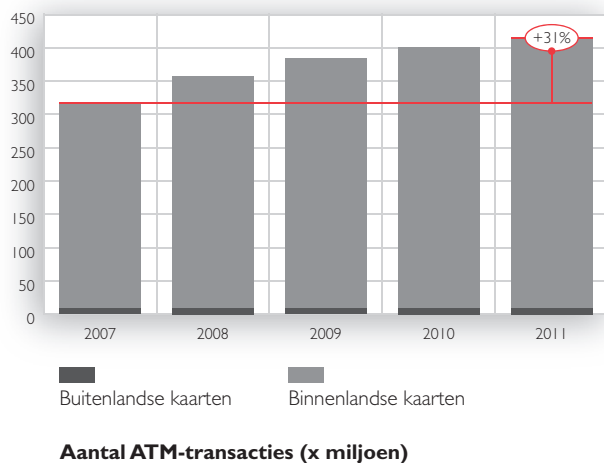
De stijging van de totale opgenomen

¹⁴ ECB Statistics 2012

¹⁵ Website Nationale Bank van België – www.nbb.be

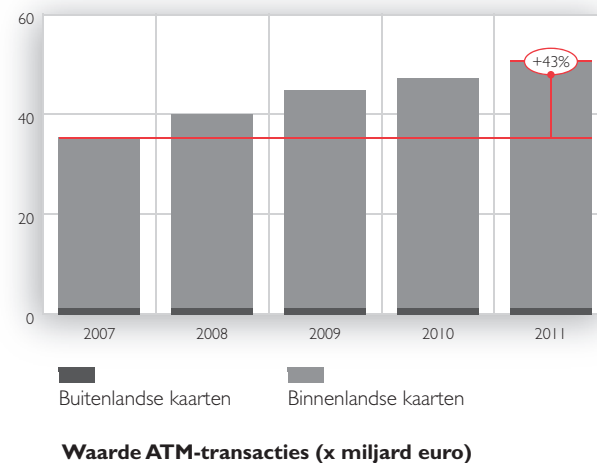
¹⁶ ECB en World Payments Report 2011

Figuur 4 Aantal geld opnames (in miljoenen) bij ATM terminals in België door betaalkaarten die uitgegeven zijn in en buiten België



BRON: ECB STATISTICS 2012

Figuur 5 Totale waarde van geld opnames (in miljarden euro's) bij ATM terminals in België door betaalkaarten die uitgegeven zijn in en buiten België



BRON: ECB STATISTICS 2012

geldwaarde is groter dan de stijging van het aantal opnames, daarmee kunnen we stellen dat het opgenomen bedrag in deze periode ook is gestegen (een gemiddeld van EUR 110 per opname naar EUR 122 per opname). Deze stijging geldt voor alle opnames, uitgevoerd door consumenten met Belgische bankkaarten. Voor opnames uitgevoerd door consumenten met bankkaarten afkomstig buiten België schommelt het bedrag rond de EUR 145¹⁷.

We kunnen hiermee stellen dat op basis van de ATM opnames jaarlijks ongeveer EUR 44 miljard aan contanten in omloop wordt gebracht.

Figuur 6 Gemiddelde opgenomen bedrag bij een geldopname (in euro's) bij ATM terminals in België door betaalkaarten die uitgegeven zijn in België



BRON: PWC ANALYSE GEBASEERD OP ECB STATISTICS 2012

¹⁷ ECB Statistics 2012

Een andere manier om de groei van de totale chartale geldhoeveelheid in België te bestuderen, is door de groei van totale geldhoeveelheid M0 te analyseren. M0 geeft echter geen duidelijk zicht over de hoeveelheid contant geld die in de jaarlijkse economie van België wordt verdeeld door opnames. Het schept eerder een beeld over hoeveelheid contant geld die in omloop blijft binnen de landsgrenzen en niet wordt omgezet in giraal geld, of de hoeveelheid contant geld die de landsgrenzen verlaat. Zo zien we in figuur 7 dat van alle opgenomen gelden, jaarlijks ongeveer EUR 1,45 miljard (als gemiddelde voor de periode 2009 t/m 2012) in circulatie blijft¹⁸.

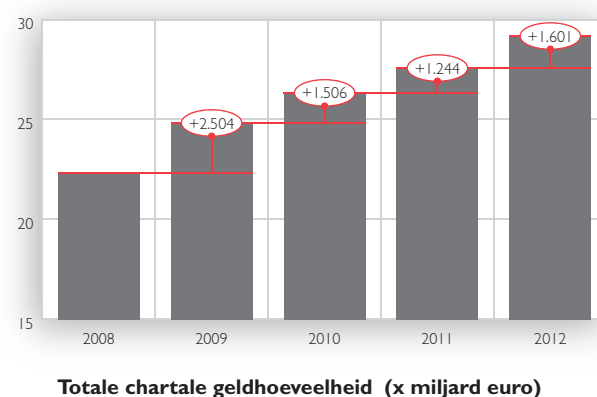
Ook het aantal ATM transacties laat in België nog steeds jaar op jaar een stijging van het aantal opnames zien. Dat is een opvallende trend, zeker vergeleken met bijvoorbeeld in Nederland waar al sinds 2006 een daling wordt waargenomen.

2.5 Hoe vaak wordt contant geld gebruikt?

Net als bij de bepaling van de totale hoeveelheid bankbiljetten die in België in omloop zijn, is ook het aantal transacties in België in contant geld slechts bij benadering te bepalen. Daar waar het aantal elektronische transacties nauwkeurig (en veelal automatisch) wordt geregistreerd, ontbreekt een dergelijke vastlegging van het aantal contante betalingen. De berichtgeving over het aantal contante beta-

¹⁸ Per 1 januari van elk jaar - www.tradingeconomics.com/belgium/money-supply-m0

Figuur 7 Totale chartale geldhoeveelheid (M0) in de periode 2008 t/m 2012 gemeten op de eerste dag van januari voor elk jaar (in miljoenen euro's)



BRON: MONEY SUPPLY M0 - WWW.TRADINGECONOMICS.COM

lingen is dan ook gebaseerd op deelwaarnemingen aangevuld met aannames, al dan niet gesteund door specifiek onderzoek.

Contante betalingen in Europa

Uit eerder onderzoek op Europees niveau¹⁹ bleek dat de gemiddelde consument in Europa in 2008, 598 keer een betaling uitvoerde, waarvan 463 keer met contant geld (78%) en 135 keer elektronisch (22%). Een later onderzoek van de ECB, toont aan dat contante betalingen de meest gebruikte vorm betreft om betalingen te verrichten in Europa²⁰. Contant geld wordt in 69% van alle transacties als medium gebruikt tussen de landen, en 65% van alle transacties binnen de landsgrenzen van de zogeheten EU 28. Op Europees niveau

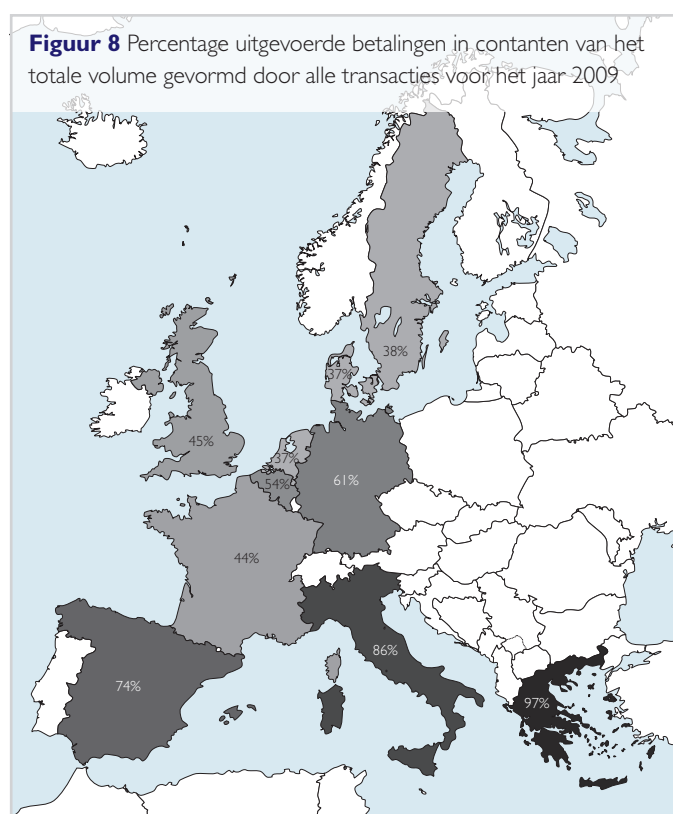
¹⁹ Future of Cash and Payments, Retail Banking Research 2010

²⁰ The social and private costs of retail payments instruments – ECB Sept. 2012 No. 137

is het opmerkelijk dat er sprake is van een aanzienlijk verschil tussen de Noord-Europese landen en Zuid-Europese landen. Een land als Griekenland waarin 97% van de betalingen in contanten wordt uitgevoerd tegenover 38% in Zweden (cijfers 2009)²¹. Het verschil kan meerdere oorzaken hebben, zo kan bijvoorbeeld de adoptie en efficiëntie van nieuwe betalingstechnologieën, culturele verschillen of wetgeving een rol spelen. In België wordt, in het kader van fraude en anti-witwaspraktijken, de

maximale drempel voor cash betaling verlaagd naar EUR 3.000 per 2014. Wanneer we hetzelfde onderzoek bekijken van de ECB, zien we dat België in ongeveer 54% van alle transacties (in volumes) met contante betalingen worden verricht. Het is uit de verschillende statistieken moeilijk op te maken om aan te geven welk deel van de transacties (cash versus elektronisch) in België in cash plaatsvindt. Er zijn verschillende statistieken die verschillende zaken aantonen. Vanuit de interviews is gebleken dat er een groot grijs geldcircuit in België is en vergrijzing plaatsvindt, waardoor de voorkeur wordt gegeven aan cash. Dit heeft een positief effect op het aantal cash betalingen in België.

21 The social and private costs of retail payments instruments – ECB Sept. 2012 No. 137



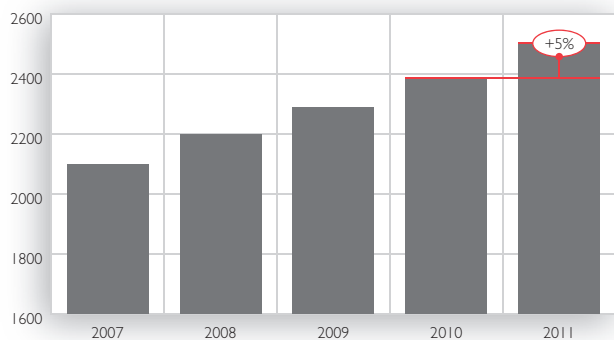
BRON: THE SOCIAL AND PRIVATE COSTS OF RETAIL PAYMENTS INSTRUMENTS – ECB SEPT. 2012 137

Girale betalingen

In tegenstelling tot contante betalingen, is het in kaart brengen van non-cash payments ofwel girale betalingen een eenvoudigere taak. De ECB verdeelt de non-cash betaalinstrumenten in de volgende categorieën: credit transfers (overschrijvingen), direct debits (automatische incasso's), card payments, E-money transactions, cheques en overige instrumenten. Samen vertegenwoordigen deze transacties eind 2011 een totale waarde van ongeveer EUR 4.068 miljard in België²². Wanneer we het aantal transacties in deze statistieken in beschouwing nemen, dan zien we dat 97,7% van het totaal wordt gevormd door drie categorieën, namelijk: credit transfers, direct debits en card payments.

22 ECB Statistics 2012

Figuur 9 Totaal aantal non-cash transacties in België (in miljarden) in de periode 2007 t/m 2011

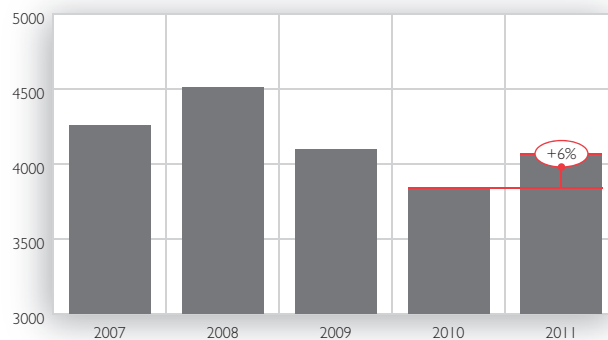


Totaal aantal non-cash transacties in België (x miljoen euro)

BRON: ECB STATISTICS 2012

In België bieden de verschillende banken in België betaalkaarten aan waaronder de traditionele debetkaarten onder de naam Bancontact/ Mister Cash (met inbegrepen Maestro functionaliteit voor betalingen op multinationaal niveau). Verder zijn ook kredietkaarten voorhandig, waarbij Visa, American Express en MasterCard de meest gebruikte zijn in België. Kredietkaarten komen voor in de klassieke vorm waarbij een afrekening wordt gemaakt aan het einde van een periode, maar ook pre-paid kredietkaarten worden gebruikt. Deze

Figuur 10 Totale waarde van non-cash transacties in België (in miljarden euro's) in de periode 2007 tot en met 2011



Totale waarde non-cash transacties in België (x miljard euro)

BRON: ECB STATISTICS 2012

kredietkaarten worden vooraf opgeladen door betaling, en worden gebruikt zoals een traditionele kredietkaart tot het saldo op nul eindigt. Ook bestaat in België voorlopig nog de mogelijkheid om te betalen met Proton. Proton is het elektronische alternatief dat het dichtst bij cash aanleunt. Klanten kunnen hierbij geld opladen op de Protonfunctie van hun debetkaart, voor betaling van kleine uitgaven. Echter, het product is nooit echt een succes geworden en zal dan ook eind 2014 volledig verdwijnen. SME noemen de niet gunstige prijsschema's als een reden voor het beperkte succes, evenals de beperkte gebruiksvriendelijkheid voor de klant. De gebruiker diende immers de betaalkaart te herladen, kon bovendien niet overal met Proton betalen en raakte bij verlies van de bankkaart ook de waarde op de Protonfunctie gekoppeld aan deze bankkaart kwijt²³.



²³ www.NBB.BE ; www.standaard.be; www.trends.be

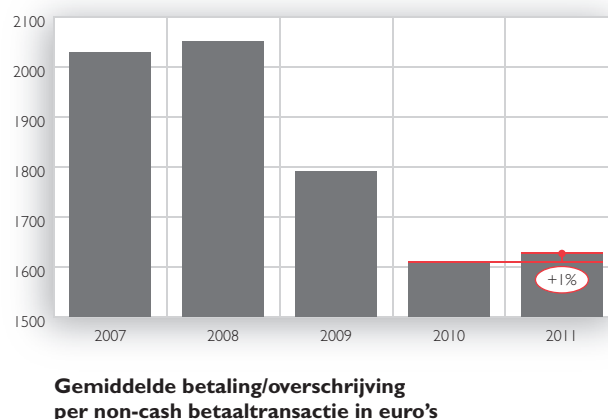
Wanneer we kijken naar de non-cash betaalinstrumenten, dan zien we dat het aantal transacties met non-cash betaalinstrumenten is gestegen met 5% in 2011 ten opzichte van 2010 (figuur 9) en dat de waarde is toegenomen met 6% (figuur 10). Het gemiddelde transactiebedrag is licht gestegen in 2011 met 1% (figuur 11)²⁴.

De stijging in het aantal transacties is vooral toe te schrijven aan de eerdergenoemde categorieën: credit transfers (overschrijvingen), direct debits (automatische incasso's) en card payments (betaalkaarten). In figuur 12 wordt duidelijk dat het aantal transacties van de drie categorieën sterker is gestegen dan de totale stijging van alle non-cash betaalinstrumenten (van 1%)²⁵.

24 ECB Statistics 2012

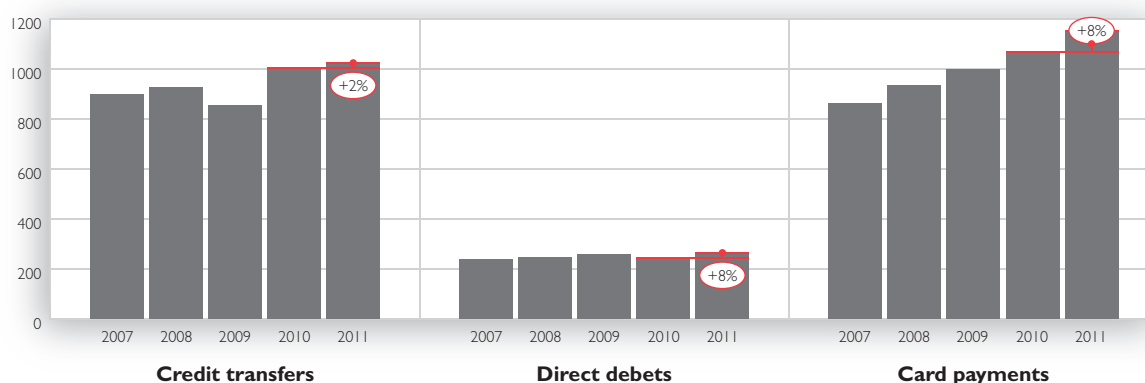
25 ECB Statistics 2012

Figuur 11 Gemiddelde betaling/overschrijving per non-cash betaaltransacties in euro's



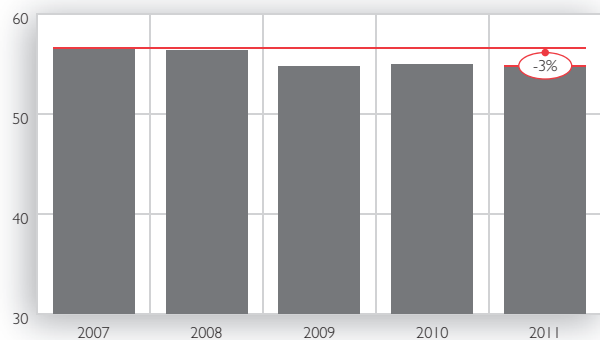
BRON: ECB STATISTICS 2012

Figuur 12 Aantal transacties in miljoenen over de periode 2007 t/m 2011 van credit transfers, direct debits en card payments



BRON: ECB STATISTICS 2012

Figuur 13 Gemiddeld elektronisch betaald in België (card payments) in de periode 2007 t/m 2011



Gemiddeld elektronisch betaald bedrag

BRON: JAARVERSLAG CURRENCE 2011

Daar waar het aantal transacties weliswaar stijgt voor Maestro betalingen (card payments), valt op te merken dat het gemiddelde bedrag per transactie afneemt (figuur 13)²⁶. In verschillende landen in Europa probeert men elektronische betalingen van kleine bedragen te stimuleren. Zo bedraagt de gemiddelde bankkaarttransactie in Finland, Zweden en Nederland een bedrag van tussen de EUR 31 en EUR 36²⁷. Dat is 50% lager dan in België waar we bemerken dat het gemiddelde bedrag zich rond de EUR 55 begeeft. Het gemiddelde bedrag per bankkaarttransactie vertoont een consequente lichte daling, maar niet evenredig aan het niveau van de eerdergenoemde landen.

Uit enquêtes uitgevoerd door de Europese Centrale Bank in 2011 blijkt dat algemeen

gesteld, cash het populairste betalingsmiddel te zijn voor uitgaven kleiner dan EUR 100. Voor aankopen van minder dan EUR 20 (bijvoorbeeld een krant of een brood) wordt in 84% van de gevallen contant betaald. Voor aankopen tussen EUR 30 en EUR 100 (vb. benzine, boodschappen) is dit 51%, en voor aankopen tussen EUR 200 en EUR 1000 (bijvoorbeeld kledij of meubelen) nog slechts 18%²⁸.

De toename van geldopnames (in waarde) en de toename van non-cash transacties in België laten samen een diffuus beeld zien. We kunnen hier niet uit concluderen in hoeverre non-cash transacties een vervanging zijn voor cash transacties. Een zuivere vergelijking tussen de twee betaalmiddelen is dan ook zeer lastig, omdat het niet gemakkelijk is om de hoeveelheid cash transacties te bepalen. Contant geld wordt vaak gebruikt voor het verrichten van kleine betalingen, welke niet geregistreerd worden. De vraag die we wel kunnen stellen is waarom contant geld nog steeds het meest gebruikte betaalmiddel is. Op deze vraag wordt in hoofdstuk 3 dieper ingegaan.

2.6 De cash-cycle

In de inleiding van dit hoofdstuk werd de cash-cycle uiteengezet op basis van de belangrijkste spelers (zie figuur 1). In deze paragraaf wordt ingegaan op een aantal feiten en cijfers met betrekking tot de cash-cycle in België.

Uit Europees onderzoek blijkt dat er geen duidelijke relatie blijkt te bestaan tussen de

²⁶ ECB Statistics 2012

²⁷ Currence Jaarverslag 2011

²⁸ www.ECB.be

hoeveelheid geld in omloop en/of de hoeveelheid door middel van ATM's opgenomen geld en de daadwerkelijke aanwending van dat geld door consumenten voor retail aankopen²⁹. Dit zou er mogelijk op kunnen duiden dat opgenomen geld wordt opgepot, aangewend wordt voor bestedingen buiten de retail om en/of België verlaat.

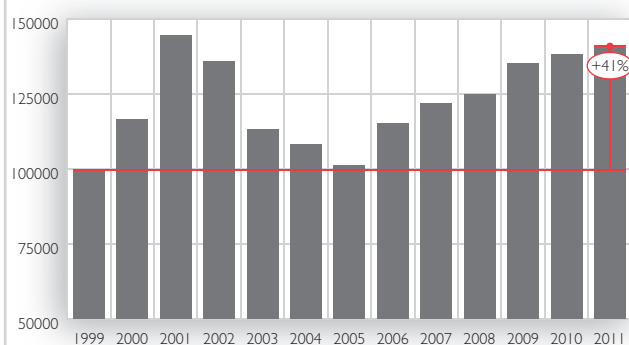
Wanneer we de twee meest gebruikte terminals bekijken voor het verrichten van betalingen zien we dat er 16 keer zo veel POS (point of sale) terminals (een op een verkooppunt geïnstalleerde terminal waarmee betalingen kunnen worden verricht) zijn als ATM terminals in België. De groei tussen beiden is echter zeer vergelijkbaar (respectievelijk 41% en 39% voor het aantal POS terminals als voor het aantal ATM terminals).

29 Retail Banking research 2010

Het netwerk van geldautomaten in België kenmerkt zich door de hoge dichtheid in vergelijking met andere Europese landen. Dit geldt tevens voor het aantal bankfilialen. Zo zien we dat het aantal geldautomaten (figuur 16) en bankfilialen (figuur 17) per 1.000 vierkante kilometer in België veel hoger ligt dan het Europese gemiddelde. Hieruit kunnen we concluderen dat de bereikbaarheid van contant geld in België over het algemeen op een sterk aanvaardbaar niveau ligt³⁰. Hierbij is het belangrijk op te merken dat de functies van de bankfilialen per land kunnen verschillen, sommige bankfilialen hebben geen kasfunctie meer, maar hebben een ATM buiten om aan deze behoefte te voldoen.

30 The worldbank databank

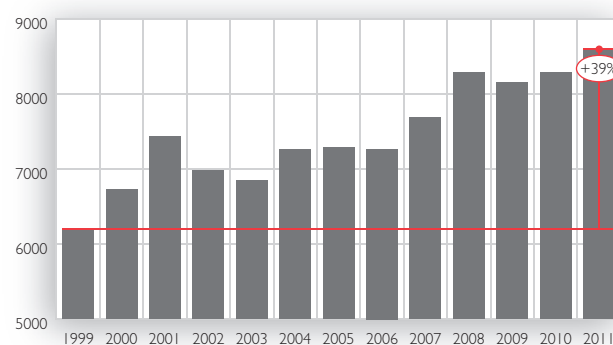
Figuur 14 Aantal POS Terminals in België voor de periode 1999 t/m 2011



Aantal POS Terminals

BRON: NNB DATABANK

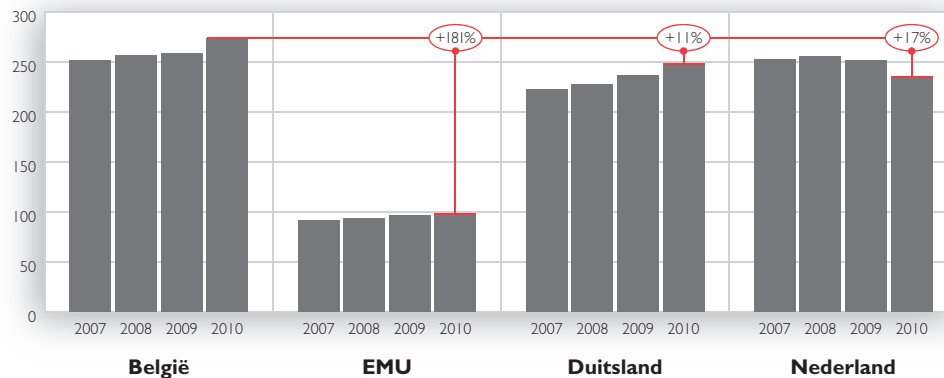
Figuur 15 Aantal ATM Terminals in België voor de periode 1999 t/m 2011



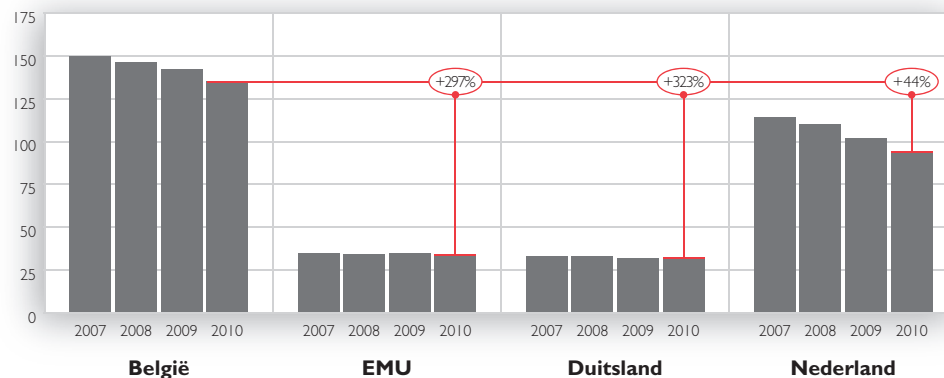
Aantal ATM-terminals

BRON: NNB DATABANK

Figuur 16 Aantal ATM Terminals in België per vierkante kilometer in vergelijking met Europa, Duitsland en Nederland



Figuur 17 Aantal Commerciële bankfilialen in België per vierkante kilometer in vergelijking met Europa, Duitsland en Nederland



BRON: WORLD BANK DATA

Gezien het hoge aantal bankfilialen per vierkante kilometer en de bevolkingsdichtheid in België, kunnen we besluiten dat in België een grote bereikbaarheid van contant geld voor de consument heerst.

Opvallend is wel het hoge aantal bankfilialen voor een relatief kleinere oppervlakte ten opzichte van andere Europese landen

zoals Duitsland en Nederland, mede ten gevolge van de hogere bevolkingsdichtheid (bevolkingseenheid per vierkante kilometer) in België. De vraag rijst dan uiteraard of de efficiëntie van het aantal bankfilialen niet verbeterd kan worden. Tijdens de interviews met de verantwoordelijken van de bankinstellingen werd deze vraag duidelijk beantwoord en waren de bankin-

stellingen in het algemeen het erover eens dat de huidige trend van de verlaging van het aantal (bemande) bankfilialen omwille van kost efficiëntie zal aanhouden.

Op de positie die de diverse stakeholders in het cashdomein innemen ten aanzien van (het gebruik van) contant geld wordt dieper ingegaan in hoofdstuk 4.

2.7 Overlegorganen

Toekomst van Betaalmiddelen

Een belangrijk overlegorgaan voor betalingsverkeer is de stuurgroep over de Toekomst van de Betaalmiddelen dat in 2004 werd opgericht onder het voorzitterschap van de gouverneur van de NBB. De stuurgroep heeft de opdracht na te denken over de toekomst van de betaalmiddelen en om concrete voorstellen uit te werken ten einde doeltreffendere betalingen voor iedereen te bekomen. Het comité brengt Federale Ministers, ministers van Gemeenschappen en Gewesten, vertegenwoordigers van bedrijven, handelaren en consumenten samen. In het verleden werden hierdoor o.a. alternatieven ontwikkeld voor circulaire cheques, werden suggesties gelanceerd tot de vereenvoudiging van het stelsel van boetezegels en fiscale zegels, en werden voorstellen op tafel gelegd voor de rechtstreekse terugbetaling van de BTW aan ondernemingen. Momenteel begeleidt en coördineert de stuurgroep de implementatie van Single Euro Payments Area (SEPA)³¹ in België.

³¹ Voor meer info over SEPA, zie 2.8.

ESTA

Op Europees niveau heeft de cashindustrie zich verenigd in de ESTA; de European Security Transport Association. De doelstelling van de ESTA is het behartigen van de belangen van haar leden, bestaande uit aanbieders van waarde logistiek, cash handling diensten of apparatuur, op een Europees niveau.

Febelfin

De Belgische financiële sector verenigt zich in Febelfin. Deze federatie vertegenwoordigt de leden en verzoent hun belangen met die beleidsmakers, toezichthouders, beroepsfederaties en belangenverenigingen op nationaal en Europees niveau. De belangrijkste activiteiten zijn economisch onderzoek, financieel, juridisch en technisch advies en het geven van trainingen.

Een ander overlegorgaan is het Belgisch Financieel Forum. Het Forum wil de financiële en economische reflectie stimuleren, een ontmoetingsplaats zijn tussen professionals, de autoriteiten, de academische wereld en de ondernemingen, alsook een instrument voor de verspreiding van kennis en informatie op financieel en economisch gebied. Het werd opgericht in 1992 op initiatief van prominenten uit de financiële en academische wereld, met de uitdrukkelijke steun van de NBB en de Belgische Vereniging van Banken (BVB) en organiseert regelmatig voordrachten in diverse steden van het land, gericht op een breed publiek.

2.8 Wet- en regelgeving

Het Belgisch betalingsverkeer is onderworpen aan wet- en regelgeving. De

belangrijkste instanties op het gebied van regelgeving ten aanzien van betalingsverkeer worden hieronder kort genoemd.

Preventietaak antiwitwaspraktijken, gebaseerd op de wet van 11/01/1993

De Federale Overheidsdienst Economie is belast met de preventietaak van anti-witwaspraktijken en is onder andere verantwoordelijk voor het verminderen van het algemene cash volume in omloop en het bepalen van de restricties op het maximum bedrag dat aan handelaars in cash betaald kan worden. Sinds 16 april 2012 werd deze limiet teruggebracht naar EUR 15.000, vervolgens naar EUR 5.000 vanaf 1 januari 2013, en zal finaal vastgelegd worden op EUR 3.000 vanaf 1 januari 2014. Daarnaast is ook het toepassingsgebied voor deze maatregel uitgebreid. Vanaf heden geldt deze beperking zowel voor goederen (roerende en onroerende) als voor diensten. Voor vastgoedtransacties zijn specifieke regels opgelegd. Zo mag het deel dat cash betaald wordt, maximaal

10% van de totale aankoopssom bedragen, met een maximum van 5.000 euro. Vanaf 2014 volgt er voor vastgoed een volledig verbod op betaling in contanten.

Vaststelling van het organiek statuut van de Nationale Bank van België - 1998

De wet van 22 februari 1998 legt de structuur en de taken van de NBB vast. Ze bepaalt o.a. in artikel 11 dat de NBB optreedt als Rijkskassier, i.e. ze centraliseert de inkomsten en uitgaven van de federale staat op de rekening die de Belgische Schatkist heeft bij de Nationale Bank. In artikel 10 wordt bepaald dat de NBB belast kan worden met opdrachten van algemeen belang. De wet van 10 december 2001 betreffende de definitieve omschakeling op de euro specificeert in artikel 6 dat het bewaken van de kwaliteit van de omloop van de eurobiljetten opdracht uitmaakt van dit algemeen belang. Ook regelt deze wet het prudentieel toezicht dat de NBB uitoefent op het financiële stelsel. Dit toezicht betreft zowel de macro-



economische stabiliteit als het individuele (micro) prudentiële toezicht. Of op de actoren van het financiële stelsel die gelden van cliënten mogen ontvangen.

Wet op het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten – 2010

De wet van 2 juli 2010 wijzigt de eerdere wet op het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten uit 2002. De wet brengt ook wijzigingen aan in het organiek statuut van de NBB. Met deze wet wordt het bipolair toezichtsmodel, het zogenaamde "Twin Peaks" model, ingevoerd. Enerzijds wordt het prudentieel toezicht van de NBB uitgebreid met het individuele prudentiële toezicht en anderzijds wordt de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) belast met zowel het traditionele toezicht (geregeld in de wet van 2002) op de goede werking, de transparantie en de integriteit van de financiële markten als het toezicht op de naleving van de gedragsregels waaraan de financiële tussenpersonen onderworpen zijn, i.e. de bescherming van de consument.

PSD, SEPA en SECA

De betaalmarkt in Europa is met haar vele (vooral nationale) systemen en producten nog sterk gefragmenteerd. Met de totstandkoming van de Single Euro Payments Area (SEPA) wordt een belangrijke stap gezet in de vorming van een meer geïntegreerde Europese betaalmarkt. Het doel van SEPA is om in Europa één 'betaalruimte' te creëren waarin eurobetalingen en betaalkaarten overal op vergelijkbare wijze zullen functioneren, zowel voor het binnenland als buiten de landsgrenzen. De

Payment Services Directive (verder PSD) vormt het 'legal framework' voor alle elektronische betalingen binnen de Europese Unie zoals voorgesteld door de Europese Commissie en sinds 1 november 2009 grotendeels in de nationale wetgeving van landen in de Europese Unie verankerd. Als onderdeel van SEPA zijn er gedachten en voorstellen vanuit de Europese Commissie om ook tot een verdere harmonisatie te komen van de pan-Europese cashinfrastructuur, de zogenaamde SECA (Single Euro Cash Area). Het voorstel bevat bepalingen omtrent de harmonisatie van het cashdomein binnen de Eurozone. Naast de algemene wet- en regelgeving van toepassing op het betalingsverkeer is er ook een specifieke wet- en regelgeving met betrekking tot de cashindustrie. Een voorbeeld is de recent van kracht geworden regelgeving met betrekking tot professioneel grensoverschrijdend transport van eurocash over de weg tussen lidstaten van de eurozone³².

Uit observatie tijdens dit onderzoek merken we op dat in tegenstelling tot de levendige ontwikkeling rond SEPA in Europa, het rond SECA de laatste tijd eerder rustig blijft qua berichtgeving en evolutie. Verdere ontwikkeling of communicatie rond de ontwikkelingen binnen SECA en de verschillen tussen de verschillende Europese landen op het gebied van cash handeling lijken dan ook sterk aangewezen voor de toekomst.

³² ECB Bluebook 2007: www.dnb.nl/betalingsverkeer/mob





3 Cash en de consument

In dit hoofdstuk behandelen we de vraag “waarom ondanks het succes van elektronische transacties, contant geld nog steeds veruit het meest gebruikte betaalmiddel is.” Aan het gebruik van cash zijn vanzelfsprekend een aantal voordelen voor (bepaalde) consumenten verbonden, waaronder de mogelijkheid om uitgaven te kunnen budgetteren. In tegenstelling tot wat soms gepercipieerd wordt blijkt, uit de interviews met de verschillende stakeholders in het Belgische cash domein, dat het gebruik van contant geld ook niet als onveilig ervaren wordt. Uiteindelijk gaan we ook in op de vraag of contant geld in maatschappelijk opzicht duurder is dan giraal geld. Die vraag blijkt niet eenduidig beantwoord te kunnen worden.

Het overgrote deel van de economische activiteit in een moderne economie bestaat uit transacties tussen een koper en een verkoper, die door middel van betaling tot stand gebracht worden. Dit betalingsverkeer kost echter geld. Het fysieke gebruik van geld – bijvoorbeeld de productie, opslag en distributie van bankbiljetten en munten – is bewerkelijk en veroorzaakt kosten. Elektronische betalingen missen die fysieke component, maar hieraan zijn weer andere kosten verbonden, zoals die voor uitgebreide datacommunicatie- en IT netwerken, IT security en benodigde randapparatuur.

Voor de winkelier geldt dat een betaling

van de klant de ondernemer geld kost. Dit is zowel bij een contante betaling (denk bijvoorbeeld aan de kosten van het afstoren van geld) als een betaling per debit- of creditcard (bijvoorbeeld de abonnementskosten en transactiekosten). Bij betaaldiensten en financiële transacties draait de consument maar ten dele op voor die transactiekosten. Er zijn in veel gevallen wel kosten verbonden aan het aanhouden van een betaalrekening en het beschikken over een betaalkaart, maar er zijn ook betaalpakketten (zeker voor consumenten) die gratis zijn. Indien er kosten worden gerekend voor het aanhouden van een betaalrekening, betaalt de consument voor betalingsdiensten wat vaak gebeurt in kwartaal- of jaarprijs; als onderdeel van een betaalpakket. De consument betaalt dus niet per transactie en ook het opnemen van contant geld in België is gratis. Hierdoor is het twijfelachtig of de consument bij zijn/haar keuze voor een bepaalde betalingsmethode zich laat leiden door de methode met de feitelijk laagste transactiekosten³³.

³³ Ontleend aan: Card and cash payments – the social perspective in Sweden, Bergman, Guibourg, Segendorff, 2008

'Voor de arme burger blijft cash onmisbaar als betaalmiddel'

Daniële Bovy,
Test Aankoop, PO Economics en Law

3.1 De consument bepaalt hoe zij of hij betaalt

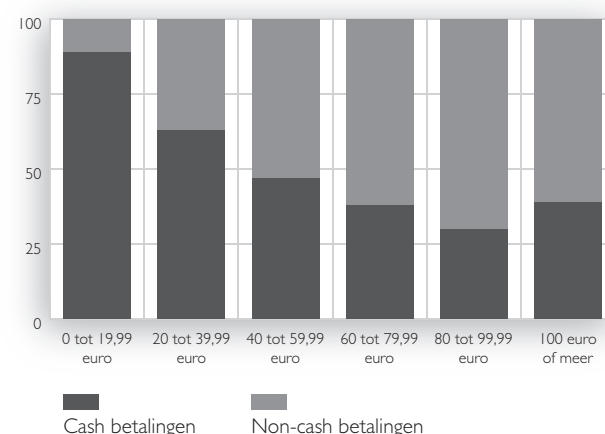
Ondanks het feit dat betalingen een zeer centrale plaats innemen bij alle economische activiteiten is er in België relatief weinig onderzoek gedaan naar het gedrag en overwegingen van de consument in de (al dan niet bewuste) keuze voor een bepaald betaalinstrument voor een bepaalde transactie.

Uit onderzoek in andere landen blijkt dat bijvoorbeeld het bedrag van een transactie een belangrijke invloed heeft op de keuze van het betaalinstrument³⁴. Kleine bedragen worden door de consument veelal contant afgerekend en grote bedragen worden relatief vaak met de betaalkaart betaald. Het omslagpunt waarbij consumenten liever elektronisch betalen dan contant afrekenen ligt tussen de EUR 20 en EUR 30 waarbij consumenten eerder een groot bedrag contant blijken te betalen dan een klein bedrag elektronisch te betalen. Ook in een steekproef verricht onder Amerikaanse consumenten ontdekte men dat wat betreft kleine bedragen, chartaal geld de voorkeur krijgt, terwijl een debit card vaker

wordt gebruikt voor middelgrote bedragen (zie figuur 18)³⁵. Daarnaast zijn bijvoorbeeld geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, huishoudinkomen, etniciteit en regio van invloed. Maar ook het moment van de transactie en/of de omgeving waarin de transactie plaatsvindt zullen van invloed zijn. Overstappen van cash naar bijvoorbeeld m-payments zal door de beschikbaarheid van technologie worden gefaciliteerd maar zal in de kern naar verwachting veel meer een verandering in gedrag van de consument vragen. Dit werd tijdens ons onderzoek tevens bevestigd door de verschillende geïnterviewde instanties uit de financiële sector en SME, en zal in hoofdstuk 4 ook verder aangehaald worden. Eerder werd al vastgesteld dat de consument in het merendeel van de gevallen (nog steeds) een keuze maakt voor contant geld. Dit hangt

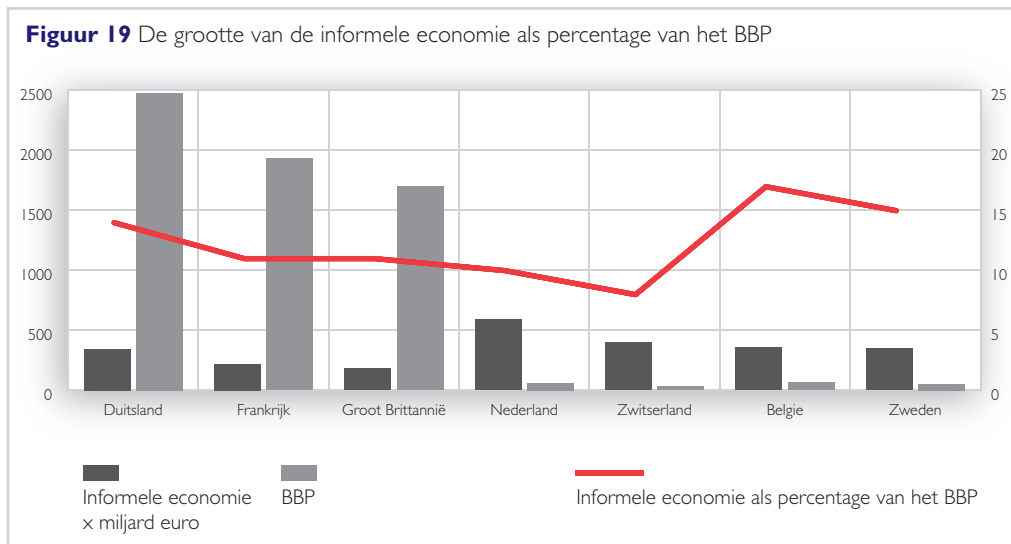
³⁵ Onderzoek uitgevoerd door Hayashi & Klee (2003)

Figuur 18 Gebruik van cash of non-cash betaalinstrumenten verdeeld naar verschillende betaalschijven in België



³⁴ Ondermeer uit De Nederlandsche Bank, contante betalingen geteld – “een studie naar het gebruik van contant geld in Nederland in 2010”

BRON: KOSTEN, VOOR- EN NADELEN VAN DE VERSCHILLENDE - BETAALMIDDELEN – NBB (2005)



BRON: FRIEDRICH SCHNEIDER, JOHANNES KEPLER UNIVERSITY LINZ, IN 'THE SHADOW ECONOMY IN EUROPE, 2011'

samen met een aantal unieke attributen van cash die verder in dit hoofdstuk zullen worden belicht.

3.2 Cash is anoniem

Elektronische betalingstransacties laten digitale sporen na. Dat bevordert de controleerbaarheid, die handig is bij het heffen van belasting, het traceren van activiteiten in de informele economie en het opsporen van criminele gelden. Ook worden er door de banken tegenwoordig veel persoonlijke budgetteringstools aangeboden op basis van elektronische banktransacties. Cash daarentegen is evenwel niet traceerbaar en zal mede daardoor niet snel zijn aantrekkelijkheid verliezen. Dit is naar verwachting ook een van de redenen waarom, zoals uit figuur 19 blijkt, het gebruik van cash bij bedragen groter dan EUR 100, hoger is dan bij bedragen van EUR 60 tot EUR 99,99.

De informele economie in Europa wordt geschat op EUR 2,2 triljoen, variërend van 8% van het BNP in landen als Zwitserland en Oostenrijk tot meer dan 30% in sommige Centraal- en Oost-Europese landen. In België bedraagt de informele economie naar schatting ruim 17% van het BNP, ofwel ruim EUR 61 miljard³⁶. Opvallend, is dat het percentage van de informele

³⁶ Friedrich Schneider, Johannes Kepler University Linz, in 'The Shadow Economy in Europe, 2011'

'Anonimiteit is een van de belangrijkste attributen van Cash'

Pierre Winand, Bpost

economie voor België twee keer zo hoog ligt als het Europese gemiddelde. In Nederland ligt het percentage op 10% van het BNP.

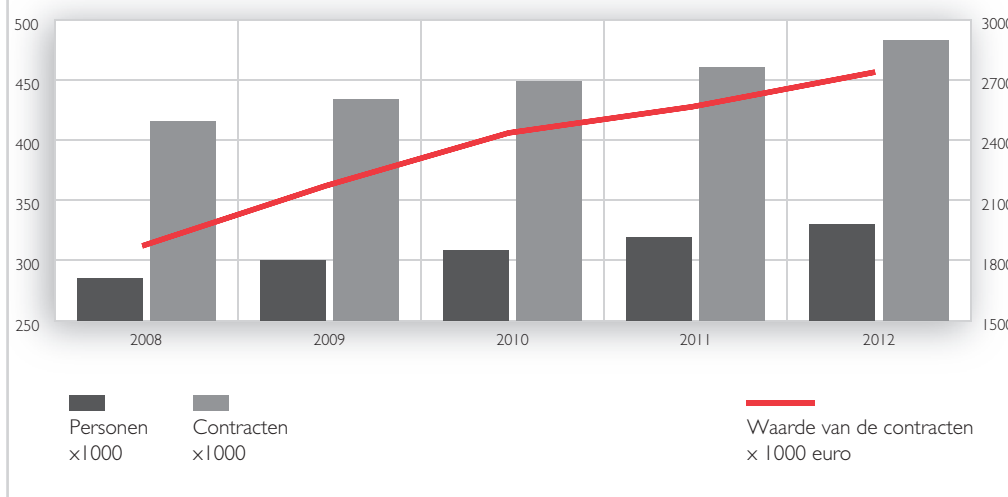
3.3 Cash is zeker

Cash is niet alleen anoniem, maar bovendien eenvoudig op te potten en ongevoelig voor systeem- en stroomstoringen. De zogenaamde 'oppotcoupures' van EUR 500, EUR 100 en in mindere mate EUR 50 blijken veel gebruikt te worden voor het aanhouden van spaargeld. Bovendien wordt er meer cash aangehouden of afgehaald wanneer mensen met vakantie naar het buitenland gaan, gezien men niet altijd weet of de mogelijkheid tot betaling met credit card of debit card steeds mogelijk is ter plaatse.

3.4. Cash is direct

Een groot voordeel van cashbetalingen is dat er geen derde partij dient te worden ingeschakeld. Bij consumer-to-consumer betalingen leidt contant afrekenen dus tot een directe transactie tussen twee partijen. Contant geld wordt vrijwel overal geaccepteerd en biedt ook in vrijwel alle omstandigheden – aan het fruitkraam op de markt of bij 'kapaza of marktplaats' aankopen online bijvoorbeeld – de mogelijkheid tot snelle en gemakkelijke betaling. Bovendien is een contante betaling eenvoudig ongedaan te maken: niet goed, geld terug. De onmogelijkheid of technische belemmeringen tot terugbetaling in geval van elektronische betalingen is voor retailers mede een argument om cash in de winkels aan te houden.

Figuur 20 Aantal achterstallige contracten of mensen met een achterstallig contract, afgezet tegen de waarde die de contracten representeren



BRON: VLAAMS CENTRUM SCHULDENLAST - 2012

3.5 Cash is tastbaar en helpt bij budgetteren

Cash is meer dan een handig betaalmiddel. Een belangrijker attribuut van cash is dat het budgetteren vergemakkelijkt en een grote groep consumenten meer verantwoordelijk met geld laat omgaan. Voor mensen die moeilijkheden hebben met het beheer van een elektronisch budget heeft cash een belangrijke signaalfunctie: "op is op". Ook een grootschalig internetonderzoek van ING België naar het gebruik van mobiel bankieren bevestigt dat de consument tijdens een winkeltrip cash verkiest omwille van dit gevoel van controle en bewustheid. De Belgische consument verkiest hulpmiddelen die het financiële bewustzijn tijdens het winkelen verhogen, en ook mobiel bankieren kan hier in de toekomst een sterkere rol in spelen (via de controlefunctie van de rekeningstand tijdens het winkelen)³⁷.

De groep onderhevig aan betalingsmoeilijkheden wordt steeds groter. Uit het jaarverslag van het Vlaams Centrum Schuldenlast zien we dat het totaal achterstallig bedrag in 2012 met 47% is gestegen ten opzichte van 2008. Consumenten in België worden geconfronteerd met betalingsmoeilijkheden, maar ook de omvang van het achterstallig bedrag loopt op. Het aantal achterstallige contracten is bovendien opgelopen met 16%³⁸.

De FSMA (Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten) heeft in België de opdracht gekregen om de financiële vorming van Belgen te stimuleren en te verbeteren. Eind januari 2013, heeft deze toezichthouder tijdens een conferentie een nieuw programma geïntroduceerd met een nieuwe portalsite en een simulator voor de spaarrekening. "Bijdragen tot de financiële vorming van de consumenten is één van de opdrachten die de Belgische wetgever aan de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten heeft toevertrouwd. Eén van de kerndoelstellingen van de FSMA is er effectief voor te zorgen dat de consumenten over betrouwbare informatie en eenvoudige instrumenten beschikken die hen in staat stellen financiële keuzes te maken. Daarom heeft de FSMA een eigen merk en een website over financiële vorming Wikifin.be ontwikkeld. Dat Wikifin.be sinds de lancering op 31 januari 2013, zonder enige publiciteitscampagne, al meer dan 200.000 keer bezocht is geweest door 150.000 bezoekers, toont aan hoe groot de belangstelling van de burgers voor financiële onderwerpen is" dat zegt Jean-Paul Servais voorzitter van het FSMA³⁹.

Kortom, contant geld is voor vele – vaak economisch zwakkere – bevolkingsgroepen in de Belgische maatschappij een 'veilige haven' dat de basis van hun economisch en maatschappelijk functioneren vormt.

37 ING International Survey: Financial empowerment in the digital age, 2013

38 Centrale voor kredieten aan particulieren 2012; NBB

39 Uitspraak van Jean Paul Servais op 7 maart 2013

3.6 Cash is (on)veilig

Uiteraard zijn er voor de consument ook nadelen verbonden aan het gebruik van cash. Contant geld is omwille van zijn soortelijk gewicht duidelijk minder praktisch om (zeer) grote bedragen te betalen. Daarnaast spelen er veiligheidsvraagstukken. Bankbiljetten zijn moeilijker en moeilijker te vervalsen vandaag de dag. Daartegen is contant geld redelijk eenvoudig te ontvreemden (zakkenrollers op straat, overvallers bij een ATM, inbrekers in huis). Dit alles zou kunnen betekenen dat de consument het gebruik van cash mogelijk minder veilig aanziet dan het uitvoeren van kaartbetalingen of het elektronisch betalen via internet. Uit onderzoek uitgevoerd in Nederland door DNB (De veiligheid van toonbank-betaalmiddelen, 2009) blijkt echter dat dit genuanceerder ligt.

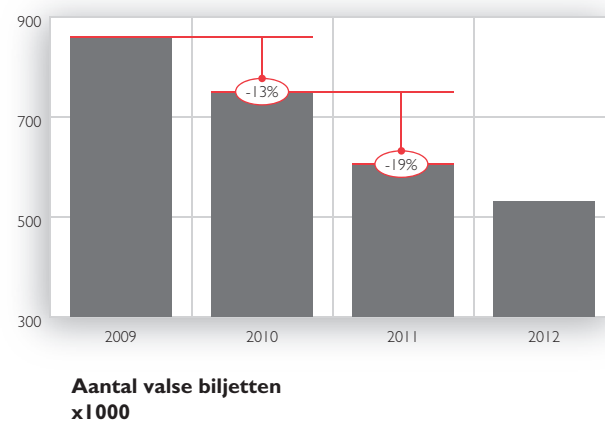
Het gebruik van chartaal geld brengt het risico van verlies en diefstal met zich mee, maar de verliezen zullen zich beperken tot het aangehouden bedrag. Hetzelfde geldt ook voor de Proton kaart (die in 2014 van de markt zal verdwijnen door het gebrek aan succes) waarbij het verlies wordt gemaximeerd tot EUR 125. Vanuit een handelaarsperspectief brengt het aanhouden van chartaal geld nog een groter risico met zich mee, gezien de aanzienlijke bedragen die men aanhoudt in de kassa's. Dit risico kan verlaagd worden door gesloten cash systemen of girale betaalinstrumenten. Voor betalingen tussen consumenten echter, is op dit moment chartaal geld het enige betaalinstrument zonder gebruik of tussenkomst van een ander apparaat.

De vraag is of contant geld als een even groot risico zou worden aanzien als alle retailers optimaal gebruik zouden maken van de mogelijkheden die marktpartijen aanbieden om de cash-cycle te beveiligen. Specifiek rijst de vraag of de (on)veiligheid van cash wel als 'stand alone' issue kan worden bekeken. Winkeliers die het slachtoffer zijn van een valse kaartbetaling of andere vormen van girale fraude zijn evengoed slachtoffer van een onveilige situatie, weliswaar van een andere orde. Anderzijds kunnen consumenten naast de financiële ook psychische schade oplopen ten gevolge van een girale diefstal (saldo of identiteit). Vanuit dit oogpunt is de onveiligheid van cash relatief en afhankelijk van de veiligheid die elektronisch betalen biedt.

Skimmen

Het aantal skimminggevallen in België is fors gedaald in 2011 ten opzichte van

Figuur 21 Aantal valse biljetten uit omloop gehaald door de ECB voor de periode 2009 t/m 2012



BRON: ECB

2010. Zo hebben er in 2010 ongeveer 1720 skimminggevallen plaatsgevonden en in 2011 is dit teruggelopen tot 75, een totale daling van 95%⁴⁰. In 2012 daalde dit cijfer verder naar 9 skimminggevallen⁴¹.

Vals geld

Hoewel bankbiljetten beschermd zijn tegen vervalsing of namaak en het aantal valse biljetten in omloop laag is, is het bestaan van vals geld hinderlijk voor consumenten, ondernemers en banken. Consumenten en/of ondernemers kunnen er rechtstreeks door worden benadeeld en het levert de nodige administratieve rompslomp op. Volgens een persbericht van de Europese Centrale Bank zijn het afgelopen jaar in totaal 531.000 valse eurobiljetten in de Eurozone aangetroffen, oftewel 3,1% van het totaal aantal biljetten

in omloop. Dit is een afname van 12,4% ten opzichte van het jaar daarvoor⁴².

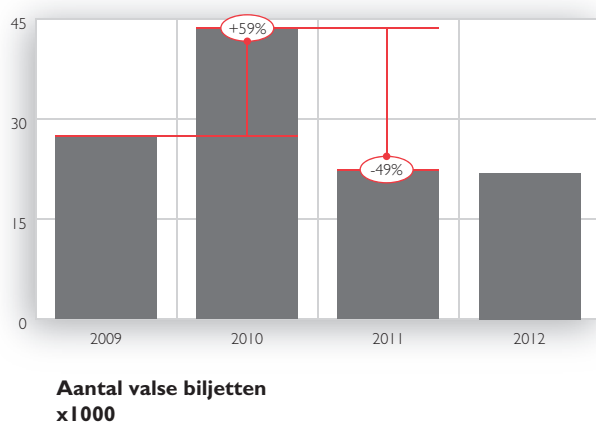
Ook het aantal valse biljetten dat door de NBB in België uit omloop werd gehaald, is in 2012 licht gedaald ten opzichte van 2011. In 2012 ging het om 21.918 valse biljetten (ten opzicht van circa 480 miljoen biljetten in omloop) tegenover 22.433 valse biljetten in 2011. In relatieve zin, ten opzichte van het totaal aantal valse biljetten in Europa, was er echter over die periode sprake van een lichte stijging. Over de periode 2009 tot en met 2012 zien we verder een opmerkelijke schommeling in het aantal valse biljetten dat uit omloop gehaald werd in België (zie figuur 22). Zo bleek het aantal valse biljetten in 2010 sterk gestegen, waarna ze in 2011 met dezelfde scherpte weer daalden.

40 www.febelfin.be

41 www.spaargids.be

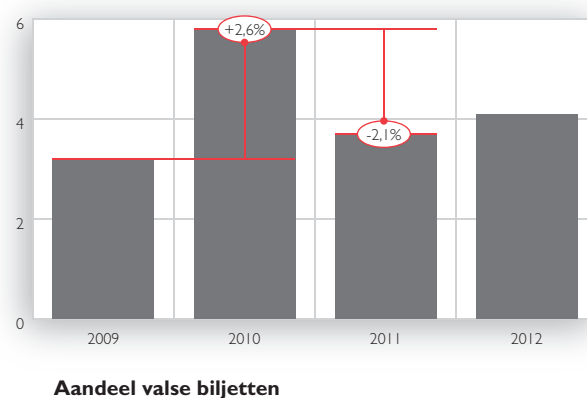
42 ECB Statistics 2012

Figuur 22 Aantal valse biljetten in België uit omloop gehaald door de NBB voor de periode 2009 tot en met 2012



BRON NBB - WEBSITE NATIONALE BELGISCHE BANK - WWW.NBB.BE

Figuur 23 Valse biljetten in België als aandeel (in procenten) van het totale aantal valse biljetten in Europa



BRON NBB - WEBSITE NATIONALE BELGISCHE BANK - WWW.NBB.BE

Figuur 24 Aantal eurobiljet vervalsingen in België naar denominatie in 2012

	€5	€10	€20	€50	€100	€200	€500	Totaal
Aantallen	33	119	5.852	13.570	2.165	544	150	19.433
%	0,1	0,5	26,1	60,5	9,7	2,4	0,7	100
Waarde	165	1.190	117.040	678.500	216.500	108.800	75.000	1.197.195
%	0,0	0,1	9,8	56,7	18,1	9,1	6,3	100

BRON NBB - WEBSITE NATIONALE BELGISCHE BANK – WWW.NBB.BE

In 2012 bestond een groot gedeelte van de vervalste coupures in België uit 50- en 20-eurobiljetten. Het 50-euro biljet is goed voor 60,5% van alle valse biljetten, dat neerkomt op een totaal 13.570 biljetten. Het 20-euro biljet is goed voor 26,1% en een totaal van 5.852 biljetten. Samen vormen de twee coupures 86% van alle valse biljetten die door de NBB uit omloop werden gehaald. Volgens de NBB is de kwaliteit van de vervalsingen matig en duidelijk herkenbaar bij het toepassen van de “voelen, kijken, kantelen” methode. De gerapporteerde schade door vervalsingen omvatte in 2012 circa EUR 1,2 miljoen. In vergelijking met de schade die

door valsmunterij ontstaat, is de schade veroorzaakt door fraude van elektronische betalingen (in extreme mate) van een veel hoger niveau.

3.7 Cash is duur

Een veel gehoorde uitspraak in zowel de pers als de gehouden interviews is “cash is duur”. De kosten voor de NBB doen zich vooral voor bij de productie en inname van bankbiljetten (o.a. drukkosten, opslagkosten, etc.). De banken kopen de biljetten en munten die ze nodig hebben van de NBB. De kosten van geldopslag omvatten onder andere de huur van opslagruimte, verzekering, beveiliging, machines, personeel en IT-systemen. Professionals in waardetransport en logistiek verplaatsen en distribueren het geld, en ook dit brengt kosten met zich mee, onder meer voor het benodigde personeel, logistiek en beveiliging.

Een van de taken van banken is het verwerken van gestort en opgenomen contant geld. Deze transacties brengen kosten met zich mee in de vorm van pandhuur en de inzet van personeel. Deze kosten zijn relatief vast, ongeacht het aantal opnames of stortingen. Geldautomaten brengen ook hoge vaste



kosten met zich mee, maar er zijn tevens substantiële variabele kosten, in het bijzonder voor het vullen van de machines en voor de afwikkelingsvergoedingen die de banken aan elkaar betalen. Banken hebben eveneens kosten aan gederfde rente, administratie en het transport van contant geld tussen bankfilialen en geldopslagen. Ook aanpassingen in de infrastructuur van het contante geld als gevolg van wet- en regelgeving brengen kosten met zich mee. Bovendien worden als gevolg van deze wet en regelgeving in België hoge eisen en normen gesteld aan geldtransporteurs. Zo dragen medewerkers kogelvrije vesten en een wapen, worden er veel investeringen gedaan in de koffers en vindt er politiebegeleiding plaats bij transport vanaf hogere waarden. Dit alles zorgt ervoor dat cash relatief duur is in België.

Zoals gesteld aan het begin van hoofdstuk 3 onderscheiden contante betalingen zich van andere betalingen doordat er geen tussenpersonen betrokken zijn bij de transactie. De betaling is onmiddellijk afgehandeld nadat de biljetten en munten overhandigd zijn. Een betaling met betaalkaart daarentegen, is niet afgesloten wanneer de koper de kaart aan de verkoper overhandigd. Wanneer een kaart in een terminal wordt geplaatst wordt er informatie verstuurd van de kaart naar de terminal en vervolgens naar de bank van de verkoper. Dit is het begin van een proces, waarin informatie en betalingen worden verstuurd en uitgewisseld in meerdere fases en waarbij verschillende tussenpersonen betrokken zijn. Uiteindelijk leidt de informatieoverdracht tot een

overplaatsing van (informatie over) geld van de rekening van de koper naar de rekening van de verkoper. De betaling is bovendien pas definitief wanneer beide banken de informatie op beide rekeningen hebben verwerkt⁴³. Voor betalingen met betaalkaarten is derhalve infrastructuur benodigd voor terminals en systemen die de informatie over de betaling kunnen verzenden. Een dergelijke infrastructuur brengt hoge vaste kosten met zich mee. Door voortdurende aanpassingen aan deze infrastructuur uit hoofde van wet- en regelgeving (bijvoorbeeld in relatie tot SEPA en de PSD) worden deze vaste kosten nog verder verhoogd. Wet- en regelgeving drijft onder andere verdere vereenvoudiging van systemen. Mogelijk leidt dit zelfs tot inrichting van shared service centers waarop veel grotere schaal transacties verwerkt kunnen worden (SEPA factories) voor verschillende banken, die dit nu allemaal nog grotendeels in eigen beheer doen.

Door de jaren heen werden door diverse belanghebbenden onderzoeken uitgevoerd om de kosten van het betalingsverkeer in kaart te brengen. Onderzoeken die gedaan zijn, zijn niet altijd eenduidig in scope en definiëringen en veelal niet frequent.

Als we kijken naar de kosten van het toonbankbetalingsverkeer dan geeft een Nederlands onderzoek ons het volgende

43 Ontleend aan: Card and cash payments – the social perspective in Sweden, Bergman, Guibourg, Segendorf, 2008.

Figuur 25 Verdeling van alle toonbanktransacties, naar betaalmiddel

Betaalmiddel	Transacties (%)	Waarde vd transacties (%)	Gemiddelde waarde per transactie
Contant	58%	35%	€11,79
Pin*	37%	54%	€29,17
Chipknip*	0%	0%	€4,56
Creditcard	1%	4%	€68,61
Tankpassen	2%	3%	€38,66
Overig	2%	4%	€35,61

BRON: KOSTEN VAN HET TOONBANKBETALINGSVERKEER IN 2012, PLEIJSTER & RUIS, 2013

Figuur 26 Totale kosten inkomend betalingsverkeer, naar betaalmiddel

Betaalmiddel	Totale kosten x1 miljoen	Totaal aantal transacties x1 miljoen	Totale kosten per transactie
Contant	€ 780	3.314	€0,24
Pin	€ 428	2.085	€0,21
Chipknip	€ 2	6	€0,29
Creditcard	€ 132	61	€2,15
Tankpassen	€ 22	101	€0,22

BRON: KOSTEN VAN HET TOONBANKBETALINGSVERKEER IN 2012, PLEIJSTER & RUIS, 2013

Figuur 27 Vaste en variabele kosten (x 1 miljoen), naar betaalmiddel

Betaalmiddel	Vaste kosten	Variabel transactie gerelateerd	Variabel omzet gerelateerd
Contant	€ 170	€ 263	€ 348
Pin	€ 92	€ 336	€ 0
Chipknip	€ 1	€ 1	€ 0
Creditcard	€ 3	€ 16	€ 114
Tankpassen	€ 1	€ 8	€ 12

BRON: KOSTEN VAN HET TOONBANKBETALINGSVERKEER IN 2012, PLEIJSTER & RUIS, 2013

* Pin: het betalen met een betaalkaart. De Chipknip is in Nederland een elektronische portemonnee in de vorm van een chip op een bankkaart. Het is een variant van de Belgische Proton-kaart.

inzicht. Het onderzoek⁴⁴ richt zich op de kosten van het inkomende betalingsverkeer voor toonbankinstellingen. Dit is het betalingsverkeer tussen de klant en de ondernemer. Onder toonbankinstellingen vallen alle bedrijven in de detailhandel, horeca, ambulante handel en de tankstations die 'over de toonbank' producten verkopen aan de consument.

Uit figuur 25 valt af te lezen dat het grootste deel van de betalingen bij de toonbankinstellingen nog steeds plaatsvindt met contant geld (58%). Wanneer een vergelijking wordt gemaakt met 2009 valt wel op dat het aandeel contante betalingen sterk is teruggelopen. Deze daling is vooral het gevolg van de omschakeling van contante betalingen naar pinbetalingen, waardoor het aandeel van pinbetalingen is opgelopen naar 37%. Vooral het aantal betalingen met een lagere waarde is sterk gestegen.

In dit onderzoek is ook gekeken naar de totale kosten van het inkomend betalingsverkeer per betaalmiddel. Hieruit blijkt dat contante transacties gemiddeld 24 euro-cent kosten. De kosten van betalingen met betaalkaart en chip met gemiddeld 21 cent is nu goedkoper ten opzichte van contant. Betalingen met kredietkaart zijn gemiddeld het duurst met EUR 2,15 per transactie (zie figuur 26).

De kosten per transactie zijn onder te verdelen in variabele en vaste kosten van

betalen. Vaste kosten zijn per definitie onafhankelijk van het aantal transacties en van de omzet. Voor variabele kosten geldt dit niet. Variabele kosten kunnen samenhangen met het al of niet uitvoeren van de transactie. In dat geval spreken we van transactie gerelateerde variabele kosten. Ze kunnen ook afhankelijk zijn van het transactiebedrag. In dat geval spreken we van omzet gerelateerde variabele kosten.

De kosten van transacties met een betaalkaart zijn voor het grootste deel variabel gerelateerd. Omzet gerelateerde kosten zijn er niet. Contante betalingen kennen daarentegen wel een sterk omzet gerelateerde kostencomponent. Dit wordt vooral veroorzaakt door de volume-gedreven kosten van professioneel geldtransport, het afstorten van contant geld en de backoffice kosten met betrekking tot het legen van opmaken van de kassa's en het verzendklaar maken van de dag- of weekopbrengsten.

Je zou kunnen zeggen dat de kosten voor zowel chartale als girale betalingsverkeer in belangrijke mate vast zijn. Als gevolg hebben beide producten baat bij volume om transactiekosten per eenheid te minimaliseren; onevenredige bevordering van een product boven het andere leidt als gevolg niet direct tot kosten verlagingen; een 'gezonde' mix lijkt het meest optimaal.

⁴⁴ Kosten van het toonbankbetalingsverkeer in 2012, Pleijster & Ruis, 2013





4 De stakeholders en hun positie in de cash-cycle

In dit hoofdstuk wordt de positie beschreven die de diverse stakeholders in het cashdomein innemen ten aanzien (het gebruik) van contant geld. Achtereenvolgens zullen de posities en visie worden beschreven van de commerciële banken, de kredietkaartmaatschappijen en de toonbankinstellingen, waarbij we onderscheid maken naar de positie van de grote (supermarkt-)ketens enerzijds en de SME's (Midden- en Kleinbedrijf) anderzijds, de overheid en tot slot de cash industrie zelf.

4.1 Banken en kredietkaartmaatschappijen

In België kennen we vier grootbanken: BNP Paribas Fortis, ING, KBC en Belfius. Zij vertegenwoordigen samen het overgrote deel van het chartale en girale bankverkeer in België. Deze banken bevinden zich nog steeds in de nasleep van de economische crisis, met een overeenstemmende kostenbesparingspolitiek en focus op kernactiviteiten tot gevolg. Dit is duidelijk te merken in de huidige tendens tot afslanking van het kantorennetwerk en terugdringen van operationele kosten, zoals eerder weergegeven in figuur 17 van sectie 2.6.

Tijdens het onderzoek voor dit Cash Report werd duidelijk ondervonden dat cash voor bankinstellingen een duur product betreft en dat vanuit kostenper-

spectief de voorkeur wordt gegeven aan elektronische betaalmiddelen. Anderzijds wordt cash door de verschillende banken nog steeds als essentieel product gezien; het belang van cash voor de klant als anoniem product, als spaarproduct, maar ook als back-up in geval van elektronische breakdown en bescherming of verzekering tegen cybercrime, is zeker niet te ontzien en een gevoelig onderwerp.

‘Cash werd voor ons nooit aanzien als een commercieel strategisch product’

Jan Bekaert, Belfius

Afhankelijk van hun strategie, profileren sommige banken zich specifiek als “cash banks” terwijl anderen eerder een aanpak van “necessary evil” toepassen, een verplichting om aan de vraag van de klant te voldoen. Daar waar banken zich profileren als cash banks is dit grotendeels gedreven door een, door de krediet crisis en Basel III, versterkte behoefte aan liquiditeiten van de bank en meer loyaliteit van haar klanten. De effectieve strategie rond cash wordt door de meeste bankinstellingen verder bepaald op basis van de volgende drie elementen; 1. het veiligheidsaspect,

‘Het gebruik van Cash kan een verschuiving ondergaan richting mobiele betalingen, maar de core level zal blijven bestaan’

Jo Germeys, BNP Parisbas Fortis

2. de transport- en proceskosten van cash, en 3. de vertraging waarmee een storting van cash geld zichtbaar is op de bankrekening van de klant.

Qua kost, zijn naar begrip van de bankinstellingen muntstukken het duurste te voeren product. Gezien de marge op andere producten, zoals betaalkaarten, bovendien hoger ligt dan cashdiensten, gaat hun aandacht meer uit naar deze meer winstgevende diensten. Bankinstellingen evolueren dan ook meer en meer naar open loketten, omwille van de voordelen in productiviteit en efficiëntie. Cash deposito's worden hierdoor meer en meer toegespitst op machines. Het kostenprobleem van bemande loketten situeert zich specifiek in de tijd voor het behandelen van cash, het benodigde personeel en de overeenkomstige loonkost, de voorbereiding van geldtransport en de kosten voor beveiligd transport.

De kosten voor geldautomaten zijn volgens de sector in recente jaren gestegen in België ten gevolge van een stijging van de belasting op de machines alsook de kosten voor de Cash-in-Transit (CIT) koffers. Uit de interviews met de betrokken bankinstellingen bleek dat de strijd tussen

de verschillende banken om de meest strategische plaatsen in te nemen, het algemene volume aan bankautomaten in de voorbije jaren in België nog sterk heeft doen toenemen. Inmiddels rijst de vraag of de aanwezigheid van een geldautomaat of zelfs cash geld in het algemeen in elk filiaal nog noodzakelijk blijft, dan wel enkel op strategische plaatsen bankautomaten (bijvoorbeeld in druk bezochte stadsbuurten) beschikbaar moeten gesteld worden.

KBC richtte als testcase recent een klein bankkantoor op te Gent, zonder contanten en zonder papier. Het doel van KBC is voornamelijk gericht op het inspelen op de trends van de toekomst. Opvallend hierbij is dat de bank bewust koos om aan de ingang alsnog een bankautomaat te voorzien voor de afhaling van cash⁴⁵.

Bovendien steekt de “nieuwe” trend van het betalen met je smartphone, de zogeheten mobile payments (m-payments), intussen sterk de kop op en kent voornamelijk in de leeftijdscategorie onder de 30 jaar een sterke opmars. Deze trend wordt momenteel door de meeste bankinstellingen sterk gevolgd, met elk hun eigen applicatie. De bankinstellingen promoten zelf deze m-payments technologie, omdat ze hiermee de toegevoegde waarde voor hun klanten willen vergroten en hun positie als een toonaangevende Belgische bank wensen te versterken. Uit ons onderzoek blijkt ook dat de banken in m-payments een mogelijk succesvol alternatief zien voor Proton, dat zoals eerder vermeld

⁴⁵ www.tijd.be, 31 mei 2013

eind 2014 van de markt zal verdwijnen. M-payments kampen momenteel echter nog met verschillende problemen zoals de implementatie van de benodigde infrastructuur, de collaboratie met de verschillende mobiele operatoren, de verandering die de gebruikers moeten ondergaan en het ontbreken van een standaard platform.

Uit onderzoek van ING⁴⁶ blijkt verder dat het merendeel van de Belgische consument weliswaar de voordelen en het gemak inziet van m-payments, in het bijzonder voor het thuisgebruik van mobiel bankieren, maar voornamelijk omwille van praktische redenen (het nog niet in het bezit zijn van een smartphone of tablet PC) deze overstap nog tot op heden niet gemaakt heeft.

Kredietkaart maatschappijen

Naast de banken vormen ook de kredietkaart maatschappijen een belangrijke stakeholdersgroep binnen het cashdomein. De grote spelers op de Belgische markt, zoals Visa en Mastercard, streven uiteraard naar continue uitbreiding van hun diensten, netwerk, transactievolumes en omzet. Zij trachten het gebruik van hun kredietkaarten te promoten, ten koste van cash, maar ontkennen het belang van cash echter niet.

Zo bleek in het kader van dit onderzoek tijdens een gesprek met Mastercard Senior Business Leader Eric Cauwenbergh dat ook kredietkaart maatschappijen hun strategie hebben aangepast ten opzichte van cash.

Cash wordt traditioneel door kredietkaart instellingen wereldwijd worden aanzien als grootste groeipotentieel gezien de hoge intensiteit van cash als betaalmiddel in verscheidene toonaangevende landen. Voor hen ligt de opdracht voornamelijk in de conversie van cash naar kredietkaarten te bekomen via een stijgend niveau van acceptatie van kredietkaarten op verschillende locaties, de technologische vooruitgang (bij parkeerautomaten bijvoorbeeld), en overeenkomsten met publieke instanties (overheden, regulatoren, andere stakeholders).

Mastercard voerde een intern onderzoek uit ten einde de impact van cash te bepalen op het leven van hun werknemers. Zij dienden hiertoe gedurende een maand enkel betaalkaarten als betaalmiddel te ge-



⁴⁶ ING International Survey: Financial empowerment in the digital age, 2013

‘De gewoonte van cash is diep vast geworteld in de Belgische maatschappij en zal cash als betaalmiddel niet snel van het toneel verdwijnen.’

Daniële Bovy, Test Aankoop

bruiken. Het resultaat was dat verschillen- de praktische problemen opdoken waar cash effectief vereist was door het gebrek aan alternatieven. Een voorbeeld zijn be- talingen voor de lunch van schoolgaande kinderen. Dit onderzoek betekende voor hen een duidelijke indicatie dat cash niet snel uit het straatbeeld zal verdwijnen⁴⁷.

4.2 Toonbankinstellingen

Ook toonbankinstellingen spitsen zich in de huidige economische conjunctuur meer en meer toe op kostenbesparingen, en zo ook in die van hun betalingsverkeer. Deze kosten zijn voor toonbankinstellin- gen tweeledig, met name kosten gerela- teerd aan het gebruik van cash enerzijds en elektronische betalingen anderzijds.

De kosten gepaard gaande met het contante betalingen betreffen de perso- neelskosten voor het bemannen van de kassa's, de benodigde backoffice capaciteit voor de administratie van contant geld zoals het tellen, sorteren, storten van het geld bij de bank of het laten ophalen van de waarde door waardetransporteurs, en aanvragen van wisselgelden. Bovendien

dienen toonbankinstellingen een vergoe- ding te betalen aan de banken voor het vervoer en storting van hun inkomsten.

Voor elektronische betalingen dient niet alleen een vergoeding betaald te worden aan de bank (vast bedrag en/of persen- tage van het over te dragen bedrag) maar dient ook geïnvesteerd te worden in personeel en infrastructuur door de toonbankinstelling. Volgens Daniële Bovy van Test Aankoop⁴⁸, de grootste Belgische verbruikersunie, is een verschuiving naar het gebruik van cash voor de betaling van uitsluitend kleinere bedragen eerder een logische toekomstige evolutie.

De criteria voor de consumenten qua betaalmiddelen zijn volgens haar in eerste geval de kost voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel (kosten verbonden aan gebruik van een bankkaart of het bezitten van een bankrekening bijvoor- beeld) gevolgd door de veiligheid van het betaalmiddel en het gebruikersgemak van het betaalmiddel.

4.2.1 De visie vanuit de Supermarkketens

Uit ons onderzoek in samenspraak met Delhaize, Carrefour en Makro blijkt dat de supermarkten het er in het algemeen over eens zijn dat een minimum aan cash in de winkels wenselijk is. Volgens hen wordt cash door de maatschappij nog steeds ge- percipieerd als een belangrijk betalingsin- strument en vormt daarom een belangrijk element in de bepaling van hun strategie.

⁴⁷ Interview met Eric Cauwenbergh, Mastercard, Senior Business Leader Product Management

⁴⁸ Interview met Daniële Bovy, Test Aankop, PO Economics & Law

Zij zijn van het standpunt dat enkel indien de volledige sector andere betalingsalternatieven zou doorvoeren als enig betalingsmiddel in de winkels, alle spelers op de markt deze trend zouden volgen. Het risico om als innovator uit de markt gezet te worden door cash te verbannen in de winkels is niet onbestaande.

Een segmentatie van haar klanten door supermarktketen Delhaize toont bovendien aan dat er een grotere hoeveelheid transacties betaald wordt met cash door de minder gegoede burgers. Voor hen is de tastbare functie van cash en de duidelijke zichtbaarheid inzake budgetcontrole heel belangrijk (op is op), zoals eerder aangehaald in sectie 3.5. Voor aankopen in supermarkten is het gebruik van cash afhankelijk van de grootte van de transacties (hoe groter het bedrag, hoe groter de kans op een elektronische betaling ten nadele van cash) en de leeftijd van de klant (hoe hoger de leeftijd, hoe groter de kans op een contante betaling).

Sommige supermarkten zoals Colruyt gebruiken de beschikbare betaalmiddelen bewust als een strategie om de prijzen te drukken voor hun klanten. Zo kan er bij Colruyt niet betaald worden met kredietkaarten. Deze brengen immers extra kosten mee voor de retailer. Door deze kost te vermijden, kan de prijs lager gehouden worden. Analooch trachten andere supermarktketens de hoeveelheid cash-kassa's te verminderen en het aantal pin-kassa's te verhogen. Zij bieden alternatieven aan grote contante betalingen zoals de M-card van Makro die de mogelijkheid biedt om

te betalen op afbetaling of de mogelijkheid om producten rechtstreeks aan te kopen via de webshop door middel van betaling via kredietkaart (wat in de winkels niet beschikbaar is als betaalmiddel bij Makro).

Op gebied van betalingen via bankkaart geniet Bancontact/Mister Cash qua kost en snelheid van afhandeling van betaling (2 sec)⁴⁹ de grote voorkeur van de supermarkten, ten opzichte van de andere betaalkaarten en betaling met cash. Voor betalingen met Bancontact/ Mister Cash geldt een vast bedrag als kost per transactie, voor andere betaalkaarten is dit gebaseerd op een commissiepercentage van het bedrag.

'Ik zou durven prefereren om geen cash aan te houden in onze winkels, maar uitsluitend betalingen met Bancontact/Mistercash toe te laten, gezien het voordeel qua snelheid, kost en veiligheid.'

Stéphane Malisse, Carrefour

Een gekend fenomeen aan de kassa van de supermarkten is de cash-back service, waarbij de klant bovenop het verschuldigd bedrag voor zijn aankopen, cash vraagt en het geheel met zijn bankkaart vereffent. Niettemin dit de hoeveelheid cash aanwezig in de kassa's vermindert, stijgt de additionele tijd die nodig is ter afhandeling van de aankopen, aangezien zowel een elektronische betaling (van de klant) als een cashbeta-

⁴⁹ www.atosworldline.be

ling (door de winkelier) dienen te worden uitgevoerd. Een duidelijke kost en baten analyse dringt zich hierdoor momenteel op bij de verschillende toonbankinstellingen.

4.2.2 De visie vanuit de Small and Medium Enterprises (SME)

Unizo, de unie voor zelfstandige ondernemingen, benadrukt dat de kost van elektronische transacties voor de SME (Small and Medium Enterprises) voornamelijk een negatieve factor betreft. Voor de gemiddelde SME ligt de acceptatie voor het betalen van een bepaalde marge per transactie bij elek-

‘Er zullen steeds retailers blijven bestaan die geen elektronische betaal terminal beschikbaar hebben, en/of dit ook niet wensen.’

Stéphane Malisse, Carrefour

tronische betalingen moeilijk. Het grootste struikelblok ter acceptatie en installatie van elektronische betaalmiddelen blijken de grote kost per transactie, de overeenkomstige infrastructuurkost om elektronische betalingen te kunnen voorzien, en de additionele administratie (in mindere mate).

Voor producten met lage prijzen en lage winstmarge is deze extra kost voor sommige SME ondraagbaar gezien hun gereduceerde of zelfs verdwenen winst. Ook de beperkte transparantie of het ontbreken van op maat gemaakte mogelijkheden door de centrale verwerkers van elektronische geldtransacties (bijvoorbeeld een standaard 24u/24u stand-by support

is niet benodigd voor veel SME) vormen een beperking voor SME. Niettemin is er weldegelijk een stijgende vraag van klanten van deze kleinere organisaties naar elektronische betaalmiddelen.

Bovendien maakt de zwarte markt het verdwijnen van cash op korte- en of middellange termijn ondenkbaar, evenals bepaalde sectoren van vrije beroepen zoals dokters, tandartsen, kappers etc. De infrastructuurkosten die hier gemaakt dienen te worden om het betalingsverkeer om te schakelen naar een elektronische vorm liggen zeer hoog.

Ondanks dat de wet- en regelgeving (zie 2.8) omtrent de beperking van de grootte van cashtransacties als een goede zaak wordt aanzien door de gemiddelde SME, is er tot op heden geen alternatief voorzien voor grote betalingen. Bankoverschrijvingen ter betaling zijn voor SME zeer onpraktisch, zeker gezien een collectieprocedure (en mogelijk inschakelen van een incassobureau) moeilijkheden en extra kosten kan opleveren in geval van niet-betaling. Gezien de huidige economische situatie, worden SME liever te vroeg dan te laat betaald. Bovendien verplaatsen kopers uit de grensgebieden zich makkelijker over de grens voor de contante aankoop van goederen, gezien het ontbreken van een Europees legislatief hier rond.

4.3 Overheid

De overheid verkrijgt het grootste deel van haar inkomsten door het heffen van belastingen. Als gevolg daarvan kan gesteld worden dat de overheid er baat bij heeft

dat betalingen zoveel mogelijk elektronisch worden uitgevoerd. Dit maakt immers het heffen van belastingen, bestrijding van zwart geld en traceren van criminele gelden makkelijker.

De publieke sector is volgens Christian Bourlet, inspecteur directeur boekhoudige controles van de Federale Overheidsdienst Economie, dan ook sterke voorstander om meer elektronische betalingen te laten invoeren, in hun strijd tegen het zwart geld circuit. De afgelopen jaren heeft de Belgische overheid verschillende inspanningen geleverd in de strijd tegen fiscale fraude, zoals het verlenen van fiscale amnestie voor de regularisatie van 'zwart geld' door middel van een 'eenmalige bevrijdende aangifte'. Dit maakt het mogelijk om zwart geld officieel te maken door er eenmalig een boete op te betalen. Deze boete ligt namelijk lager dan de ontweken belastingen.

De Federale Overheidsdienst Economie is belast met de preventietaak van anti-witwaspraktijken (gebaseerd op de wet van 11/01/1993:preventie) en is onder andere verantwoordelijk voor het vermindern van het algemene cash volume in omloop en het bepalen van de restricties op het maximum bedrag dat aan handelaars in cash betaald kan worden door de consument. Sinds 16 april 2012 werd deze limiet teruggebracht naar EUR 15.000, vervolgens naar EUR 5.000 vanaf 1 januari 2013, en zal finaal vastgelegd worden op EUR 3.000 vanaf 1 januari 2014.

Financiële instellingen zijn verplicht de Cel voor Financiële informatieverwerking (CFI)

'Niettemin de veiligheidsaspecten van elektronische betalingen positief worden aanzien, primeren de lagere kosten betalingen via cash voor veel SME'

Luc Ardies, UNIZO

in te lichten wanneer cliënten een verrichting uitvoeren van minstens EUR 10.000, ongeacht of deze wordt uitgevoerd in één of in verscheidene verrichtingen waartussen een verband lijkt te bestaan.

Aan de andere kant vormt contant geld een inkomstenbron voor de overheid. Dit fenomeen, aangeduid met de term seigniorage, ontstaat doordat de kosten om een eurobiljet te maken en in omloop te brengen lager zijn dan de nominale waarde. Daarnaast moeten commerciële banken een veelal renteloos tegoed bij de centrale banken aanhouden ter grootte van de hoeveelheid en waarde aan bankbiljetten in omloop.⁵⁰ Over de totale hoogte van deze 'geldscheppingswinst' is geen duidelijkheid, maar aangenomen mag worden dat het om een aanzienlijk bedrag gaat.

De Directie Private Veiligheid, onderdeel van de FOD Binnenlandse Zaken, merkt op dat de afgelopen tien jaar belangrijke evoluties hebben plaats gevonden. Zowel banken als toonbankinstellingen hebben duidelijke pogingen ondernomen om de hoeveelheid cash in bankfilialen of winkels te verminderen. De meest voorkomende

⁵⁰ www.nbb.be



reden hiervoor is het verminderen van de schade bij inbraak of overval, de bewaring van de veiligheid voor het personeel, de (tijd) kost voor het behandelen van cash betalingen, en cash geld meer te concentreren naar de geldautomaten dan geldkluizen. De banksector evolueerde naar meer automatisatie en het gebruik van de verschillende geldmachines.

Uit Europees onderzoek blijkt een één-op-één-relatie te bestaan tussen de omvang van de informele economie en de hoeveelheid contant geld⁵¹. Gezien de omvang van de informele economie in België (17% van het BNP) lijkt het dan ook weinig realistisch te verwachten dat een informele economie van deze omvang binnen enkele jaren volledig zou kunnen worden 'gedigitaliseerd'. De omvang van de informele economie varieert per sector

waarbij de sectoren 'retail- en groothandel', 'transport en communicatie' en 'hotels en restaurants' relatief hoog scoren en samen goed zijn voor 25 procent.⁵² Overigens is de anonimiteit van cash ook in de formele economie een voordeel in de ogen van veel consumenten. Volledige transparantie van het betalingsgedrag blijkt voor velen hierdoor een belangrijk privacy-issue.

4.4 Cashindustrie

In de chartale keten zijn tal van taken uitbesteed aan gespecialiseerde marktpartijen zoals bijvoorbeeld het veilig en efficiënt vervoeren, tellen en opslaan van munt- en papiergeld, het ontwikkelen en vullen van ATM's, het leeg maken van nachtkluizen, het ontwikkelen en bouwen van speciale soft- en hardware voor het behandelen van financiële handelingen, etc. Als gevolg is rondom cash in de loop der jaren een hele industrie ontstaan van service providers die zich richten op één of meerdere onderdelen van de cash-cycle.

In toenemende mate wint bij een aantal van deze partijen het inzicht terrein dat er toegewerkt moet worden naar een vorm van integrale ketenregie, wil de cash-cycle als geheel optimaal efficiënt en veilig functioneren. Veel (technologische en organisatorische) innovaties bieden nieuwe kansen, maar vragen tegelijkertijd om een constructieve dialoog tussen alle spelers in de cash-cycle, in het bijzonder de banken en de retailers. Een dergelijke dialoog is een belangrijke randvoorwaarde om van een

51 | G4S Cash Report Nederland 2011

52 | Friedrich Schneider, Johannes Kepler University Linz, in 'The Shadow Economy in Europe, 2010'.

toestand van suboptimalisatie per schakel naar daadwerkelijke optimalisatie van de gehele keten te komen. Zo zien we steeds vaker verregaande samenwerkingen tussen klant en service provider waarbij de gehele cash stroom geanalyseerd wordt en oplossingen aangedragen worden waar bij geld gerecycled kan worden op de locatie zelf.

Het mag duidelijk zijn dat de cash industrie voor haar eigen lange termijn continuïteit gebaat is bij een aanhoudende of mogelijk nog groeiende vraag naar cash. Ondanks die sterke afhankelijkheid van de vraag naar cash is cash geen product van de cashindustrie en is het ook niet aan de industrie om cash als product te promoten. Voor de cashindustrie is het daarom met name van belang om zich zo goed mogelijk voor te bereiden en mee te bewegen met de toekomstige ontwikkelingen in de markt.

Gezien de toekomst van het chartale geld, zoals we in hoofdstuk 5 zullen beschrijven, zich moeilijk laat voorspellen zijn een aantal spelers in de cash industrie zich daarnaast in toenemende mate aan het oriënteren op dienstverlening in belendende aandachtsgebieden rondom het betalingsverkeer. Te denken valt bijvoorbeeld aan oplossingen voor de retail sector gericht op het totale beheer van betaalverkeer, of de beveiliging daarvan voor zowel giraal als chartaal.

Conclusie

Zoals in dit hoofdstuk is beschreven nemen de diverse belanghebbenden in het cash domein verschillende posities in met betrekking tot cash. De grootbanken voeren

geen actief ontmoedigingsbeleid voor cash, maar zijn voorstander van het gebruik van elektronische betaalmiddelen met het oog op kosten efficiëntie. Voor de retailers is contant geld tegelijk een zegen en een vloek. Waar de grootbedrijven contant geld om veiligheidsredenen het liefst de winkels uit willen hebben, kiezen de SME vaak voor contant of een mix van giraal en cash. Dit omdat men de gunst van de consument niet wil verliezen, geen omzet wil missen en soms omdat contante betalingen nu eenmaal praktisch zijn. Ook de overige toonbankinstellingen⁵³ zijn niet a priori tegen contant geld, al verschilt het beeld sterk. In dit hoofdstuk werd ook de positie van de overheid beschreven, voor wie contant

‘Een manier om het volume aan cash te verminderen, is het niveau van aanvaarding van betaalkaarten bij handelaars te verhogen’

Joachim Goyvaerts, KBC

geld een niet te missen bron van inkomsten vormt. Tegelijkertijd geldt dat de overheid er belang bij heeft dat betalingen zoveel mogelijk elektronisch plaatsvinden. Geldstromen zijn zo immers beter controleerbaar, wat handig is bij het heffen van belasting, zwartgeldbestrijding en het opsporen van criminele gelden. De cash industrie tenslotte richt zich in toenemende mate op oplossingen gericht op de totale regie van de cash keten voor zowel retailers als banken.

⁵³ Detailhandel, horeca en pompstations



5 De toekomst van het betalingsverkeer

Hoe ziet de toekomst van ons betalingsverkeer in België eruit? Zal betaling met nieuwe alternatieve betaalmiddelen zoals mobiel bankieren met de smartphone, de nieuwe standaard zijn geworden of zal cash nog steeds té aantrekkelijk zijn gebleken? Gegeven is dat de toekomst van ons betalingsverkeer nog nooit zo onzeker was. Belangrijke drijvende factoren als (disruptieve) innovatie, een voortdurende crisis, afnemend vertrouwen in elektronisch betalen of (mogelijk) sterk overheidsingrijpen zijn actueel en stuwten toekomstscenario's in diverse richtingen.

Een mogelijkheid om een goed beeld te kunnen vormen van de toekomst is het maken van verschillende scenario's voor de toekomst. Scenario's geven antwoord op de vraag hoe een hypothetische situatie stap voor stap kan ontstaan en welke interventiemogelijkheden er zijn om de ontwikkelingen te verhinderen, om te buigen of juist te vergemakkelijken. Belangrijk om voor ogen te houden bij het maken van scenario's is dat niet de waarheid en de feiten centraal staan, maar dat het juist gaat om het communicatieproces en de dialoog tussen mensen.

Bij het uitwerken van scenario's is het van belang dat verschillende type factoren meegenomen worden, waarvan geacht wordt dat deze in de nabije toekomst het meest kunnen veranderen of meer rele-

Figuur 28 Belangrijkste trends en drijvende krachten (PEST)

Politiek

Politieke factoren zijn hoe en in welke mate een overheid ingrijpt in de economie. Ze omvatten gebieden als belastingbeleid, handelsbelemmeringen en politieke stabiliteit.

Economie

Economische factoren zijn groei, rente, wisselkoersen en inflatie. Deze factoren hebben grote invloed op hoe bedrijven werken en beslissingen nemen.

Sociaal

Sociale factoren hebben te maken met bewustzijn van gezondheid en welzijn, culturele aspecten, bevolkingsgroei, leeftijdspreiding, carrièregedrag en belang van veiligheid.

Technologie

Technologische factoren raken research & development activiteiten, automatisering, technologiestimulansen (subsidies) en introductie van nieuwe technologieën.

vant zijn. Er zijn vier verschillende macro-omgevingsfactoren die impact kunnen hebben op de verschillende scenario's: politiek, economie, sociaal en technologie. In figuur 28 is het zogenaamde PEST model weergegeven.

Belangrijkste onzekerheden van invloed op cash

Naast de impact van macro-omgevingsfactoren zijn er ook enkele onzekerheden die impact kunnen hebben op de toekomst van het betalingsverkeer. De twee onzekerheden die de meeste invloed kunnen hebben zijn innovatie (disruptieve

‘De huidige vergrijzing in België zal de impact van nieuwe technologieën op cash wellicht beperken’

Jan Capelle, Directie Private Veiligheid

technologieën) en sociale en macro-economische ontwikkelingen.

Diverse nieuwe ontwikkelingen, wellicht zelfs disruptieve, zijn in opkomst:

Nieuwe betalingstechnologieën

In de kern worden betaalplatforms gedreven door technologie. Nieuwe technologie kan een marginale ontwikkeling inluiden of een bestaand systeem volledig verstoren. De opkomst van de munt heeft de ruileconomie tot een marginaal platform

gemaakt. Nieuwe technologieën (als m-payments) zijn nog niet in staat gebleken de munt te verdringen uit hoofde van gemak en stabiliteit. Een nieuwe technologie, die op deze vragen een antwoord heeft en een serieuze bedreiging kan vormen voor contant is echter niet ondenkbaar.

***Ontwikkeling alternatief
complementaire betaalmiddelen***

Ook op het breukvlak van technologie en maatschappij kunnen belangrijke verschuivingen plaatsvinden. Er kan ook gedacht worden aan virtueel geld als Facebook credits of Bitcoins.

Alternatieve kanalen

De ontwikkeling van technologieën buiten de betaalplatforms zelf kan het gebruik van deze platforms beïnvloeden. Te denken valt hierbij bijvoorbeeld aan een grote toename in online shopping.



Op sociaal en macro-economisch gebied zijn de volgende ontwikkelingen denkbaar:

Economisch klimaat

De recente wereldwijde economische ontwikkelingen onderstrepen de volatiliteit en de fundamentele onzekerheid richting de toekomst. Extreme economische onzekerheid (t.a.v. bijvoorbeeld besteedbaar inkomen, stabiliteit van de Euro) kan een vlucht naar cash (bank-run) of non-fiduciaire betaalmiddelen als safe haven inluiden.

Demografie

De samenleving ondergaat een fundamentele economische en sociale verandering. Deze verandering grijpt fundamenteel op de samenleving in en kan ook de absorptiecapaciteit voor nieuwe technologieën beïnvloeden. Bovendien is bekend dat mensen met minder inkomen vaak cash gebruiken om te budgetteren.

Consumentenvertrouwen en anonimiteit

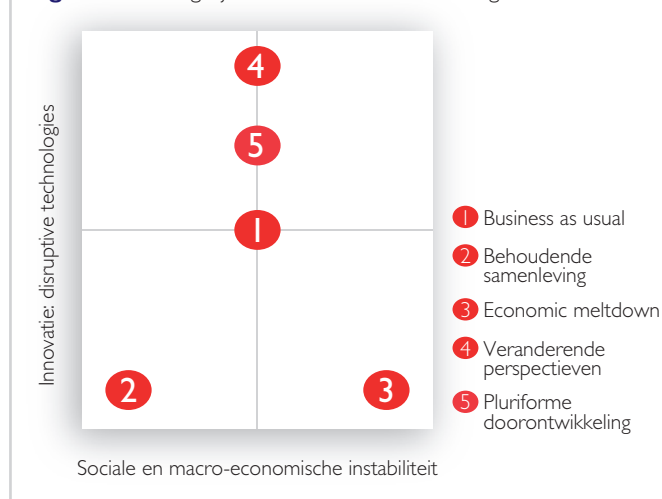
Een basis voor veel girale betaalsystemen is het inherente vertrouwen dat de consument moet hebben dat zijn gegevens en financiële middelen veilig zijn. Gebrek aan consumentenvertrouwen kan een toename van cash opnames en transacties stimuleren. In extremere vorm is anonimiteit een groot goed binnen het zwartgeld circuit.

Op basis van de belangrijkste trends en drijvende krachten zijn 5 mogelijke scenario's denkbaar zoals weergegeven in figuur 29.

5.1 Toekomstscenario's

Tijdens de interviews voor dit rapport hebben we deze vijf scenario's voorge-

Figuur 29 5 mogelijke scenario's van het betalingsverkeer



BRON: G4S & PWC (TOEKOMST BETALINGSVERKEER 24 APRIL 2013 AMSTERDAM)

legt aan de verschillende medewerkende instanties en hen gevraagd de meest voor de hand liggende scenario's vanuit hun standpunt aan te duiden.

5.1.1 Business as usual (12%)

"De samenleving ontwikkelt zich volgens de huidige verwachting. De economie groeit in beperkte mate doch stabiel, het consumentenvertrouwen blijft gelijk en de vergrijzing zet door. Disruptive technologieën worden slechts in beperkte mate geïntroduceerd en geaccepteerd."

Deze stelling werd deels aanschouwd als een mogelijk toekomstscenario door de vertegenwoordigers van banken, consumentenorganisatie en universiteit binnen dit onderzoek. Zoals gesteld door Joachim Goyvaerts, hoofd van Product Management voor KBC België, is het betalingsproces een routine geworden met lage betrekking van de gebruiker en

definieert het niet de identiteit van het individueel. Gezien de conservativiteit, gereserveerdheid en hoge waardering van veiligheid door de Belgische maatschappij zullen nieuwe 'disruptive technologies' niet meteen een invloed uitoefenen op het gebruik van huidige betalingsmethoden.

5.1.2 De behoudende samenleving (0%)

"De samenleving heeft een lage behoefte aan verandering en wordt gekarakteriseerd als conservatief, risico avers en 'innovatie moe'. Hierdoor blijft men vasthouden aan de conventionele betaalmiddelen en worden innovatieve technologieën niet of nauwelijks geaccepteerd."

Deze stelling werd door geen van de betrokken partijen aanzien als een mogelijk scenario, daar de Belgische maatschappij over het algemeen niet vooroploopt in de adoptie van nieuwe technieken maar toch zeker niet als 'innovatiemoe' wordt beschouwd.

5.1.3 Economic meltdown (6%)

"Door een ingrijpende gebeurtenis ondergaat het huidige economische systeem een sterke, negatieve verandering, waardoor het consumentenvertrouwen keldert en bedrijven hun investeringen uitstellen. Men kan hierbij denken aan een situatie waarbij de Euro ten val komt of aan een groot-schalig falen van essentiële technologie. Hierdoor ontstaat er een massale vlucht naar cash, buitenlandse valuta of goud."

Aspecten van de economic meltdown werden door meerdere geïnterviewde stakeholders erkend maar door slechts door één persoon als meest voor de

hand liggend scenario aangeduid. "Ik ben van mening dat mensen meer cash zullen aanwenden ten einde het gevoel van geld in handen te hebben te versterken, en makkelijker hun budgeten te kunnen beheren. De economische meltdown in Japan zorgde voor een sterke economische vertraging. Dit scenario lijkt mij ook in Europa potentieel mogelijk."

De Staat houdt banken verantwoordelijk voor het falen van het betalingsverkeer. Bij aantoonbare inkomstenderving door onbereikbaarheid (ook in geval van overmacht) moeten banken ondernemers/bedrijven compenseren.

5.1.4 Veranderende perspectieven (15%)

"De samenleving ontwikkelt zich volgens de huidige verwachting, maar er wordt een revolutionair elektronisch betaalplatform geïntroduceerd dat de nieuwe standaard wordt in de markt. In de hierop volgende jaren wordt het systeem breed geaccepteerd omdat het veilig, efficiënt en gemakkelijk te gebruiken is."

Dit scenario werd deels ondersteund en als een mogelijk toekomstperspectief aanzien door de vertegenwoordigers van zowel banken, consumentenorganisaties, de overheid en de universiteit. Hun algemene opvatting is dat niet zozeer de beschikbaarheid van nieuwe technieken een doorslag zou kunnen geven, maar eerder de manier van acceptatie van deze nieuwe technieken zal bepalen of er een doorbraak zal komen van die aard dat ze een fundamentele beperkende invloed zullen hebben op het gebruik van cash.

5.1.5 Pluriforme doorontwikkeling (67%)

“Door technologische innovaties ontwikkelt de betaalmarkt zich in een hoog tempo. Hierdoor kan de consument kiezen uit een breed scala van betaalmogelijkheden. De markt wordt zeer pluriform waarbij nieuwe partijen de markt betreden. Men kan hierbij denken aan een verdere ontwikkeling van het betaalsystemen via het internet of aan m- payments.”

De pluriforme ontwikkeling werd door het overduidelijke merendeel van de partijen aanzien als het meest waarschijnlijke toekomstscenario, echter niet voor de nabije toekomst.

Algemeen wordt aangenomen dat deze nieuwe technologieën de markt zullen betreden, en de concurrentie zullen aangaan met bestaande (elektronische) betalingsinstrumenten op de markt. Deze nieuwe technologieën zullen mogelijks snel ontwikkelen en eventueel snel aanvaard worden door de markt. De vraag is echter of dit dan ook een directe en significante invloed op cash zal hebben? Volgens de voorstanders van dit scenario zal de stijgende opkomst van cybercrime zeker een impact hebben op het niveau van vertrouwen dat mensen zullen hebben in de nieuwe technologieën en betalingsinstrumenten, en dus hun adaptatievermogen. Het is hierbij de taak van de overheid om een minimum operationeel circuit in stand te houden in geval van inbreuken of crashes.

De impact door cybercrime wordt volgens sommigen bovendien onderschat door de veiligheidsdiensten, welke meer

‘De gemeenschap is nog niet klaar voor een straatbeeld zonder cash. De publieke opinie is zeer belangrijk in dit soort beslissingen.’

Geert Tordeurs, ING

zouden moeten evolueren naar een sterk internationaal netwerk. Hierdoor is het volgens hun perceptie niet alleen belangrijk dat de nieuwe technologieën gebruiksvriendelijk en algemeen aanvaardbaar worden, maar ook dat de infrastructuur rond deze technologieën gebruikt wordt op een betrouwbare en veilige manier.

Hoewel er dus een duidelijke hoog aantal geïnterviewde partijen de verwachting hebben dat de toekomst van ons betalingsverkeer in België laat kenmerken door een pluriforme doorontwikkeling is het tevens evident dat niet alle instanties in de cash-cycle daar hetzelfde over denken.

5.2 De Cashless Society

In de gehouden interviews is tevens gevraagd of nog andere scenario's te bedenken zouden zijn. Hieruit is gebleken dat de beschreven vijf scenario's op zichzelf dan wel in een te vormen combinatie de belangrijkste ontwikkelrichtingen weergeven. Een volledige shift naar een 'cashless society' in België blijkt volgens de resultaten van dit onderzoek niet te geschieden op korte of middellange termijn. Dit omwille van de verschillende redenen die in dit rapport werden aangehaald en niet in het minst door de grote

Cash zal in de komende 20 jaar zeker blijven bestaan, niet alleen als fall-back voor elektronische varianten maar ook gezien het bestaan van het grijze circuit.

Prof. Dr. Leo van Hove, Department of Economics, Vrije Universiteit Brussel

hoeveelheid cash die circuleert in grijze/zwarte markten. Ook het vertrouwen in bankkaarten en nieuwe technologieën speelt hierbij een belangrijke rol. Gezien deze verschillende ontwikkelingen en met inachtneming van de vergrijzing in België en ingebakken gewoonte, lijkt het concept van 'cashless society' nog niet aan de orde in de nabije toekomst.

Een maatschappij zonder contant geld wordt sedert meerdere jaren door vele trendwatchers voorspeld. Echter bleek 2012 andermaal niet het jaar waarin consumenten massaal contant geld links lieten liggen in het voordeel van elektronisch betalen. Toch zullen grote spelers als MasterCard hun cashloze betalingsmogelijkheden wereldwijd uitrollen. Het gemak van mobiele betalingen zal volgens speculanten veel consumenten aantrekken, en mogelijk resulteren in een geheel nieuw systeem van beloningen, aanbiedingen en eerdere aankoopgegevens.

5.3 Conclusie

Hoe ziet de toekomst van het betalingsverkeer in België eruit? Zal betaling met nieuwe alternatieve betaalmiddelen de nieuwe standaard zijn geworden of zal

cash nog steeds té aantrekkelijk zijn gebleken? Op basis van het onderzoek voor dit Cash Report blijkt het niet aannemelijk dat cash (op korte of middellange termijn) volledig zal verdwijnen. Daarvoor zijn zowel de voordelen verbonden aan het gebruik van cash als de nadelen van (volledig) elektronisch betalen te groot.

Daarnaast is de gemiddelde mentaliteit in de Belgische maatschappij op het gebied van nieuwe betaalmiddelen afwachtend. Dit houdt in dat er op zich geen afkeer is ten opzichte van nieuwe technologieën maar dat Belgen eerder de neiging hebben hun eigen beslissingen te nemen volgens hun eigen waarden, en eerder de voordelen van een nieuwe technologie graag bewezen zien alvorens deze nieuwe technologie toe te eigenen.

De huidige situatie van vergrijzing in België heeft een verder vertragend effect op de intrede van nieuwe technologieën en zal bij gevolg ook het aanhouden van cash geld bevorderen. De waarde van veiligheid geldt hier ook als sleutelpunt. Een technologische verandering of vermindering van de vergrijzing zal op zich geen losstaande invloed hebben. Vooral de beschikbaarheid en kwaliteit van de infrastructuur ter realisatie van deze verandering is belangrijk ter aanvaarding van de nieuwe technologie. Uit de opvattingen tijdens de interviews met de verschillende partners is het wel degelijk mogelijk ouderen sneller vertrouwd te maken met nieuwe technologieën indien ze de juiste middelen in handen hebben om dit gebruik te faciliteren. Hoe gebruiksvriende-

lijker een nieuwe technologie, hoe groter de kans dat deze geadopteerd zal worden.

Verder zijn, zoals gesteld door de NBB, de belangrijkste sleutelfactoren voor het gebruik van cash in de toekomst de mate van beschikbaarheid van cash, de publieke acceptatie van cash (bepaald door de veiligheid van geldtransporten en geldautomaten), en de kost voor het produceren van cash geld. De intrede van nieuwe technologieën wordt momenteel tegengewerkt door twee conflicterende krachten. Zo hebben de verschillende bankinstellingen door de economische crisis een andere focus die niet specifiek gericht is op de intrede van nieuwe betalingstechnologieën, en bestaat er geen maatschappelijke druk om deze focus aan te passen.

Cybercrime blijft een moeilijk punt in deze discussie. Niettemin de investeringen in de beveiliging tegen cybercrime nooit zo hoog zijn geweest, is er volgens de medewerkende partijen aan dit rapport nog ruimte voor verbetering en wordt dit onderwerp mogelijks onderschat in de toekomstige aantrede van nieuwe technologieën. De rol van de overheid en samenwerking tussen internationale overheidsdiensten is hierin zeer cruciaal en kan een sterke invloed hebben op een stijgend of dalend cash gebruik.

Naar aanleiding van het onderzoek voor dit rapport kon tot slot een meerderheid van de geïnterviewde partijen zich het meeste vinden in de "pluriforme doorontwikkeling" als het scenario voor de komende tien à twintig jaar. Een scenario

waarbij door technologische innovaties de betaalmarkt zich in een hoog tempo ontwikkelt en de consument kan kiezen uit een breed scala van betaalmogelijkheden via het internet of smartphones.

Of dit scenario ook daadwerkelijk realiteit zal worden zal de toekomst ons leren. Zoals gesteld zijn de belangrijkste drijvende krachten die het betaalverkeer beïnvloeden en in verschillende richtingen sturen, op dit moment tegelijkertijd actief. Het zal dan ook niet aankomen op het maken van de juiste voorspelling voor de toekomst van ons betalingsverkeer maar op het, in gezamenlijkheid blijven maken van voorstellingen over hoe die toekomst er uit zou kunnen gaan zien.

'Soms werden teveel middelen geïnvesteerd in totaal nieuwe initiatieven, terwijl het beter was geweest het bestaande te optimaliseren of te versterken. Doch, door de druk van de financiële crisis lijkt optimalisatie het te winnen op ondoordachte verandering. Revolutie wordt evolutie'

Filip Hanson, Federale Politie

Lijst van geraadpleegde bronnen

1. World Payments Report, Capgemini, RBS, EFMA, 2011
2. The Future of Cash and Payments, Retail Banking Research, January 2010
3. The social and private costs of retail payments instruments, ECB, No. 137, September 2012
4. Payment and securities settlement systems in the European Union, Blue Book, fourth edition, Volume 1: euro area countries, 2007
5. Card and cash payments – the social perspective in Sweden, Bergman, Guibourg, Segendorf, 2008
6. De Nederlandsche Bank, contante betalingen geteld – “een studie naar het gebruik van contant geld in Nederland in 2010”
7. “Technology Adoption and Consumer Payments: Evidence from Survey Data” with Elizabeth Klee, Review of Network Economics, Vol. 2, Issue 2 - June 2003
8. Friedrich Schneider, Johannes Kepler University Linz, in ‘The Shadow Economy in Europe, 2011’
9. Kosten, voor- en nadelen van de verschillende betaalmiddelen, NBB, december 2005
10. ING International Survey: Financial empowerment in the digital age, 2013
11. Card and cash payments, the social perspective in Sweden, Bergman, Guibourg, Segendorf, 2008
12. Kosten van het toonbank betalingsverkeer in 2012, Pleijster & Ruis, 2013
13. Currence Jaarverslag, 2011
14. Cash Report G4S, 2011

Geraadpleegde websites

1. www.nbb.be
2. www.ecb.europa.eu
3. www.cbs.nl
4. www.febelfin.be
5. www.spaargids.be
6. www.standaard.be
7. www.trends.be
8. www.ECB.be
9. www.dnb.nl
10. www.tijd.be
11. www.atosworldline.be
12. www.tradingeconomics.com
13. www.data.worldbank.org
14. www.vlaamscentrumschuldenlast.be

Lijst van geïnterviewde stakeholders

1. Jan Bekaert, Director Facility Management, Belfius
2. Régis Duval, Head of Financial Logistics, Belfius
3. Herman Van de Voorde, Director Security & Financial Logistics, Belfius
4. Jo Germeys, Head of Product Management Cash Management Belgium Corporate & Public Banking Belgium, BNP Paribas Fortis Bank
5. Alain Carlier, Product Manager Cash Management Product Development Belgium, BNP Paribas Fortis Bank
6. Pierre Winand, CFO, Bpost
7. Hilde De Clerck, General Secretary of BVBO (Beroepsvereniging van bewakingsondernemingen vzw) en General Secretary of CoESS (Confederation of European Security Services)
8. Stéphane Malisse, Treasury Director, Carrefour
9. Miguel Silva, Treasurer, Delhaize Group
10. Jan Cappelle, Adviseur Directie Private Veiligheid, FOD Binnenlandse Zaken
11. Michel Vermaerke, CEO, Febelfin
12. Flip Hantson, Commisaris Algemene Directie van de bestuurlijke politie, GIS – Dienst Gespecialiseerde Interventie, Federale Politie
13. Geert Tordeurs, Portfolio Manager Facility Management, ING Belgium
14. Joachim Goyvaerts, Head of Product Management betalingsverkeer België, KBC
15. Chris Elsen, Financial & Accounting Manager, Makro Cash & Carry Belgium NV
16. Eric Cauwenbergh, Senior Business Leader: Product Management Smart Data, Global Commercial Products, Mastercard Belgium
17. Jeroen Hoevers, Senior Business Leader, Mastercard Belgium
18. Christian Bourlet, Inspecteur-directeur Directie C, FOD Economie
19. Philippe Quentin, Departementschef van de Drukkerij, Chartale geldcirculatie en vestigingen, Nationale Bank van België
20. Marc Vanvooren, Dienstchef van de Hoofdkas, Nationale Bank van België
21. Danielle Bovy, PO Economics & Law, Test Aankoop
22. Luc Ardies, Directeur Winkelraad, Unizo
23. Lieven Cloots, Juridische Adviseur Studiedienst, Unizo
24. Leo Van Hove, Professor of Economics, Vrije Universiteit Brussel

Colofon

G4S

G4S Cash Solutions verzorgt en ontwikkelt innovatieve beveiligingsconcepten die marktpartijen als retailers en banken in staat stellen zorgeloos met cashgeld te werken. Het bedrijf is onderdeel van G4S plc, een onderneming die met 625.000 medewerkers in meer dan 120 landen wereldleider is in Security Solutions. G4S is genoteerd aan de London Stock Exchange, met een secundaire notering in Kopenhagen. Kijk voor meer informatie op www.g4s.be

PwC

PwC firma's helpen organisaties en personen de waarde te creëren waarnaar zij op zoek zijn. Wij zijn een netwerk van firma's met vestigingen in 158 landen en met meer dan 180.000 mensen. Wij zien het als onze taak om kwaliteit te leveren op het gebied van assurance-, belasting- en adviesdiensten. Vertel ons wat voor u belangrijk is. Meer informatie over ons vindt u op www.pwc.be

Payments Advisory Group

Payments Advisory Group is een internationaal opererend adviesbureau gespecialiseerd in betalingsverkeer en werkt samen met alle stakeholders, zoals banken, bedrijven, processoren, publieke organisatie en belangenvertegenwoordigers. Payments Advisory Group biedt advies- en implementatiediensten, interim management

en marktonderzoek. De expertise gebieden beslaan het gehele betalingsverkeer, waaronder Giraal (incl SEPA), Cash, Cards, Mobile, Cash & Treasury Management. www.paymentsadvisorygroup.com

Dankwoord

De auteurs willen graag iedereen die heeft meegewerkt aan de totstandkoming van het Cash Report 2013 – België bedanken voor zijn of haar inhoudelijke bijdrage. Dat geldt in het bijzonder voor de geïnterviewden genoemd in het appendix bij dit document. Zonder hun input was dit paper zeker minder rijk aan inzichten geweest.

Verder een bijzonder woord van dank aan Karin Tielenius Kruythoff (G4S) en Marieke Latta (PwC) voor de productiebegeleiding en de coördinatie, Martin Böhme (PwC) en Samir Fahim (PwC) voor hun waardevolle rol in de gehouden interviews en aan Quinten Devreker (PwC) en Taco de Vries van Payments Advisory Group voor de redactionele ondersteuning. Ten slotte willen we Eric Sijtsma bedanken voor de vormgeving van het Cash Report België 2013.



G4S Cash Solutions (Belgium)
G4S Courier Solutions (Belgium)
Corporate Village
Leonardo Da Vincilaan 5
1935 Zaventem

www.g4s.be



PriceWaterhouseCoopers
Woluwe Garden
Woluwedael 18
1932 Sint-Stevens-Woluwe

www.pwc.be



Payments Advisory Group
World Trade Center
Zuidplein 36 H-Tower
1077 XV Amsterdam

www.paymentsadvisorygroup.com

Disclaimer en copyright

Het Cash Report 2013 – België is op zorgvuldige wijze samengesteld. Desondanks is het mogelijk dat de informatie die in dit rapport wordt gepubliceerd onvolledig of onjuist is weergegeven. G4S, PwC en Payments Advisory Group kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor schade, van welke aard dan ook, die het gevolg is van handelingen en/of beslissingen die zijn gebaseerd op deze publicatie. Niets uit dit rapport mag worden vermenigvuldigd, verspreid, of tegen vergoeding beschikbaar gesteld worden aan derden zonder bronvermelding en verwijzing.



Corporate Village
Leonardo Da Vincilaan 5
1935 Zaventem

www.g4s.be