



ONS BETALINGSVERKEER IN 2020

*Is betalen met de smartphone de nieuwe standaard geworden?
Of blijkt cash nog steeds té aantrekkelijk?*

De toekomst van het betalingsverkeer was nog nooit zo onzeker. Belangrijke drijvende factoren als (disruptieve) innovatie, een voortdurende crisis, afnemend vertrouwen in elektronisch betalen of (mogelijk) sterk overheidsingrijpen zijn actueel en sturen toekomstscenario's in diverse richtingen. Om voorbereid te zijn op de toekomst is het van belang dat de verschillende betrokkenen uit het cashdomein met elkaar toekomstbeelden vormen en onderling in gesprek gaan. G4S Cash Solutions en PwC namen daartoe de verschillende factoren en trends onder de loep. Met behulp van deze input maakten beide partijen mogelijke toekomstscenario's. Tijdens een lunchcauserie op vrijdag 26 april werden deze scenario's bediscussieerd met verschillende stakeholders uit het cashdomein. Aanwezig zijn vertegenwoordigers van banken, overheid, bedrijven en consumentenorganisaties. Plaats van handeling: de Spiegelzaal van het Amstel Hotel.

“Kijkend naar de toekomst bestaat het gevaar dat je issues van morgen wilt oplossen met de logica van gisteren.” Zo begint Paul van der Knaap, Commercieel Directeur van G4S Cash Solutions, zijn inleiding. Scenario-planning is een manier om die valkuil te voorkomen. Hierbij zet je verschillende perspectieven naast elkaar, zodat je op een flexibele manier kunt nadenken over de toekomst. Scenario’s geven antwoord op de vraag hoe een hypothetische situatie stap voor stap kan ontstaan en welke interventie-mogelijkheden er zijn om de ontwikkelingen te verhinderen, om te buigen of juist te vergemakkelijken. “Dit is geen statisch geheel. Dialoog blijft belangrijk, waarbij het niet zozeer gaat om het gelijk. Vanuit verschillende disciplines kijken we gezamenlijk naar reële toekomstvisies.”

Het heldere betoog voert naar twee centrale vragen. Leidt de opkomst van nieuwe technologieën of sterk overheidsingrijpen uiteindelijk tot de *cashless*- of sterk *less cash*-maatschappij? En/of: Zorgen factoren als een voortdurende crisis of afnemend vertrouwen in elektronische betaalmethoden juist voor een sterke stijging in het gebruik van cash? Op basis van deze vragen zijn zes mogelijke scenario’s geformuleerd voor de toekomst van ons betalingsverkeer (zie kader). Van der Knaap: “De insteek is zo breed mogelijk. Naast politieke en sociaal-economische

factoren is uitgegaan van twee belangrijke onzekerheden: onvoorziene innovaties en onvoorspelbaar consumentengedrag.”

Meest waarschijnlijk: pluriforme doorontwikkeling

In de openingsronde wil moderator Eugénie Krijnsen – partner en Banking Leader bij PwC – van de deelnemers horen welk scenario zij *het meest* dan wel *het minst* waarschijnlijk achten. De blik is gericht op 2020; de context Nederland. Het panel blijkt optimistisch gezind en kiest in groten getale voor scenario 4: ‘Pluriforme doorontwikkeling’. Hierbij ontwikkelt de samenleving zich volgens de huidige verwachting, en wordt mobiel betalen de standaard. ‘Mobiel’ heeft dat bereikt omdat het steeds veiliger, efficiënter en eenvoudiger is geworden. Door verdere technologische innovaties ontwikkelt de betaalmarkt zich in hoog tempo. Nieuwe partijen bieden betaalsystemen aan via internet of smartphone. Paul Kerkhof is Business Development Manager Marketing en Sales bij CCV Holland. “Pluriforme doorontwikkeling is een



Gert Askes van G4S heft het glas...



Paul van der Knaap beet de spits af.





Miriam Osten van de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen.

organisch proces. Hierin is ook ruimte voor behoudende trends. Zo is het niet gezegd dat ook ouderen binnen nu en tien jaar massaal met de smartphone betalen. Die diversiteit leidt tot allerlei hybride oplossingen.” Kerkhof slaat blijkbaar de spijker op zijn kop. Velen zien de pluriforme doorontwikkeling als een ‘organisch’ of ‘evolutionair’ proces, waarin zo nu en dan op de rem wordt getrapt. Jan Binnekamp, Head of Cash Policy bij De Nederlandsche Bank: “Doorontwikkeling vindt plaats in een behoudende samenleving. Vernieuwingen gaan heel geleidelijk. Daarbij komt: bij alle vernieuwing blijft er behoefte aan een traditionele back-up. Cash blijft dan een vertrouwd middel.”

Volgens Frits-Wim van IJsseldijk – Retail HSSE Manager Shell Nederland – wordt de pluriforme doorontwikkeling belemmerd door de economische crisis en een dip in het consumentenvertrouwen. Ook komt hij met een oproep: “Ik zou graag zien dat banken en bedrijven hierin samen optrekken, meer dan nu het geval is.” Bas Rodenberg is Marketing & Sales Manager Retail bij G4S Cash Solutions. “De praktijk moet altijd reageren op innovaties. Dat betekent dus dat alle betrokken partijen beschikken over de juiste standaarden en programma’s klaar hebben. Vertrouwen is essentieel in het betalingsverkeer. Eén voorwaarde bij vertrouwen is stabiliteit. Hopelijk is er genoeg ruimte om die te laten ontstaan.” Geert Eikelboom is CEO van Geldservice Nederland. “Ook ik geloof in pluriforme doorontwikkeling. Maar het probleem daarbij: het wordt alleen maar meer. Onze portemonnee barst nu al van de pasjes. Er moet ook een keer wat af. Dat gaat niet met zachte hand. Het schrappen van producten dupeert altijd klanten.”

Een paar keer komt er een ander scenario voorbij. Miriam Osten, manager bij de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (SBEB): “De interveniërende overheid wordt weinig genoemd, maar dit is natuurlijk wel iets dat je nu al overal om je heen ziet.” Gert Askes – Algemeen Directeur van G4S Cash

Deelnemers

- **Jan Binnekamp** is Head of Cash Policy bij De Nederlandsche Bank.
- **Maarten Brouwer** is Muntmeester en Algemeen Directeur bij de Koninklijke Nederlandse Munt.
- **Ineke Bussemaker** is Directeur Betalen & Sparen bij Rabobank.
- **Geert Eikelboom** is CEO van Geldservice Nederland.
- **Frits-Wim van IJsseldijk** is Retail HSSE Manager bij Shell Nederland.
- **Annemarie Jorritsma** is burgemeester van Almere en voorzitter van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG).
- **Paul Kerkhof** is Business Development Manager Marketing en Sales bij CCV Holland.
- **Miriam Osten** is manager bij de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (SBEB).
- **Eus Peters** is manager Kennis & Innovatie bij de Koninklijke Horeca Nederland.
- **Tom Ponjee** is secretaris betalingsverkeer van de branchevereniging Detailhandel Nederland.
- **Jos van der Stap** is landelijk overvalscoördinator bij het Korps Landelijke Politie Diensten.
- **Coen Voormeulen** is Division Director Payments bij De Nederlandsche Bank.
- **Gert Askes** is Algemeen Directeur van G4S Cash Solutions.
- **Paul van der Knaap** is Commercieel Directeur van G4S Cash Solutions.
- **Bas Rodenberg** is Marketing & Sales Manager Retail bij G4S Cash Solutions.
- **Anne-Richard Schaafsma** is Marketing & Sales Manager Banking bij G4S Cash Solutions.
- Moderator **Eugénie Krijnsen** is PwC-partner Banking & Capital Markets.

Solutions – is kritisch: “Naast de economische crisis is er sprake van een systeemcrisis. Overal om ons heen falen netwerken, toezichhouders en landen.” Volgens Askes zitten we in een overgangsfase, die gepaard gaat met het ontstaan van nieuwe, anderzortige businessmodellen. “Vroeger handelden we data intern af, overzichtelijk en veilig. Nu komt alles vroeg of laat terecht op internet. Bedrijven en staten moeten daarop inspelen. De interconnectiviteit wordt steeds sterker. Tegelijkertijd is het regelen van samenwerking en het maken van internationale afspraken complexer. Ik ben hierover ronduit pessimistisch. Een manier om dit aan te pakken is dus de interveniërende overheid, en dan gelijk op Europees of mondiaal niveau.” Ook Annemarie Jorritsma – burgemeester van Almere en voorzitter van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) – gelooft in groeiende staatsinterventie. “In de nieuwe wereld van het betalingsverkeer is dat nodig, om meerdere redenen. Ik noem de veiligheid en de vorming van de Bankunie. Ook moet de overheid streven naar betere concurrentieverhoudingen.” Tegelijk sluit Jorritsma niet de ogen voor pluriforme doorontwikkeling. “De overheid durft het waarschijnlijk niet aan om dit te sturen. Persoonlijk wil ik best ver gaan. Bijvoorbeeld proberen om het chartale geld helemaal uit de markt te halen.”

Minst waarschijnlijke scenario: meningen verschillen

Over het minst waarschijnlijke scenario is er minder eensgezindheid. Alle scenario's (behalve 4. 'Pluriforme doorontwikkeling') worden wel een keer genoemd. Paul Kerkhof: “Als optimistisch mens weiger ik te geloven in een aanhoudende

“ZO LANG JE DE CONSUMENT NIET DWINGT OM VOOR CONTANT EXTRA TE BETALEN, WORDT PINNEN NOOIT DE NORM. DAT IS DE KERN VAN HET PROBLEEM: DE CONSUMENT BESEFT NIET DAT HET BETALINGSVERKEER GELD KOST, LAAT STAAN DAT DE ENE VARIANT DUURDER IS DAN DE ANDERE.”

economische crisis.” Jos van der Stap, landelijk overvalcoördinator bij het Korps Landelijke Politie Diensten: “Nederland is een innovatieland. Daarom geloof ik niet in ‘de behoudende samenleving’. Jan Binnekamp: “Toenemend technisch falen acht ik niet waarschijnlijk. Wel moeten we ons blijven realiseren dat aan elke vernieuwing automatisch risico's zijn verbonden.”

Paul van der Knaap: “Van ‘business as usual’ is pertinent geen sprake. Er is veel dynamiek en de parameters zijn te krachtig. Verder ben ik het eens met wat Binnekamp eerder zei. De enige rem is het lage tempo waarin veranderingen zich voltrekken.” Ook Tom Ponjee – secretaris betalingsverkeer van de branchevereniging Detailhandel Nederland – gelooft in dit geval niet in Winston Churchills gevleugelde woorden. Hij maakt daarbij wel een belangrijke kanttekening. “Bij voldoende tegenwind komt pluriforme doorontwikkeling misschien maar moeizaam van de grond. Uiteindelijk moeten klanten ook openstaan voor innovaties en nieuwe producten. Ik zie dat veel



Coen Voormeulen van De Nederlandsche Bank.



Tom Ponjee van Detailhandel Nederland.

banken hierbij uitgesproken *top down* te werk gaan. Ik vind dat een tikkeltje arrogant. Hetzelfde zie je terug bij de recente systeemfails. De teneur bij de bank: we lossen het zelf wel op. De klant wordt niks gevraagd. Als deze benadering niet verandert, kan dat een vlotte doorontwikkeling in de weg staan.” Eus Peters is manager Kennis & Innovatie bij de Koninklijke Horeca Nederland. Hij gelooft niet in de interveniërende overheid. “Laat de staat zich maar bezighouden met kerntaken als zorg en onderwijs. Markten (zoals de betaalmarkt) kunnen burgers en bedrijven onderling heel goed zelf regelen. Er groeit een generatie op die voldoende assertief is en totaal autonoom denkt.” Geert Eikelboom: “De interveniërende staat is het scenario dat we met z’n allen moeten proberen te voorkomen. Dat gebeurt namelijk alleen als wij het zelf niet goed doen.”

In bredere zin is er ruimte voor een waarschuwing. Ineke Bussemaker (Directeur Betalen & Sparen bij Rabobank): “Ook met economisch zwakkere gebieden moet er volop uitwisseling zijn. Een land als Kenia beschikt over een geheel eigen infrastructuur voor mobiel betalen. Dit is pluriforme doorontwikkeling *pur sang*. We moeten deze trends nauwkeurig volgen, al is het maar om de remmende voorsprong tegen te gaan.” Ook wijst Bussemaker op de kracht van sociale netwerken, waarbij mensen zelf

betalingsalternatieven regelen. “Dat gaat soms zo ver dat er geen geld meer aan te pas komt.”

Cash blijft

Eugénie Krijnsen: “Stel, het is 2020. Is de verdeling tussen chartaal en giraal geld naar uw mening wezenlijk veranderd?” Het merendeel gelooft van wel. Een verandering die wordt aangejaagd door de groei van het mobiele betalingsverkeer. Ineke Bussemaker: “Mobiel neemt een enorme vlucht. Kleine *person-to-person*-betalingen, waar cash nu nog overheerst, worden helemaal mobiel. Dit alleen al zorgt voor een substantiële verandering.” Coen Voormeulen, Division Director Payments bij DNB: “Ik zie mobiel met name als vervanging voor pin. Cash speelt ook na 2020 een wezenlijke rol, vooral door zijn kwaliteit als *anoniem* betaalmiddel.” Daarbij zinspeelt Voormeulen wel op alternatieve vormen voor cash, anders dan munten of biljetten. Eus Peters kan zich hierin vinden. “De mogelijkheid van anoniem betalen, in welke vorm ook, is cruciaal. Overigens: anoniem heeft niets met zwart geld te maken. Het is gewoon een behoefte van klanten. Als vorm van



Bas Rodenberg (G4S Cash Solutions) werpt een blik op de camera. Links Tom Ponjee.

“PERSOONLIJK WIL IK BEST VER GAAN. BIJVOORBEELD PROBEREN OM HET CHARTALE GELD HELEMAAL UIT DE MARKT TE HALEN.”

anoniem noemt Peters waardebonden of varianten daarop. “Zulke alternatieven vreten geleidelijk het grote aantal contante transacties aan. Daarbij is de essentiële vraag: Wie is de derde partij die deze betaalvorm mogelijk gaat maken? Is dat een bank of een totaal ander bedrijf?” Gert Askes relativeert. “Zo’n geschikt alternatief is er al in de vorm van de Chipknip. Alleen slaat die totaal niet aan. Of een product of dienst gemeengoed wordt, ligt uiteindelijk aan de consument.” Annemarie Jorritsma wijt het geringe succes van de Chipknip aan desinteresse bij de banken. “Die hebben onvoldoende hun best gedaan voor dit product. Als je een product onaantrekkelijk maakt in het gebruik, dan krijgt de consument niet eens de kans om het te omarmen.”

Scenario 2: Aanhoudende economische crisis

De discussie krijgt vorm aan de hand van stellingen, die aansluiten bij de verschillende mogelijke scenario's. Eugénie Krijnsen: “De eerste stelling in scenario

2: *Er is een duidelijke relatie tussen de economische crisis en het gebruik van chartaal geld.*” De verdeling tussen ‘eens’ en ‘oneens’ is ongeveer 50-50. Jan Binnekamp omarmt de stelling: “Dit verband is er zeker. Kijk naar de statistieken van de Europese centrale banken. Als de nood aan de man komt, hebben mensen graag fysiek geld in handen.” Anne-Richard Schaafsma (Marketing & Sales Manager Banking bij G4S Cash Solutions) is minder overtuigd van zo’n duidelijke relatie. “De praktijk leert anders. We kampen al een paar jaar met een economische crisis en onze betaalgewoonten zijn niet echt veranderd. Misschien zijn er nuanceverschillen, maar ik geloof niet in een run op chartaal geld.” Verschillende deelnemers wijzen op de toename van het credit card-gebruik als gevolg van de crisis.

De tweede stelling binnen dit scenario: *Het sluiten van bankkantoren en de daling van het aantal pinautomaten zorgt ervoor dat er minder chartaal geld wordt gebruikt.* Coen Voormeulen gelooft hier niet in. “Ondanks het schrappen van pinautomaten



Van links naar rechts: Annemarie Jorritsma, Jos van der Stap en Paul Kerkhof.



Moderator Eugénie Krijnsen aan het woord.

blijft de dekking zodanig dat iedereen gemakkelijk kan pinnen.” De sluiting van bankfilialen is ook niet van invloed, omdat de meeste consumenten toch al niet op de kantoren komen. Tom Ponjee is het wél eens met de stelling. Hij licht toe: “Aan de ene kant heb ik begrip voor de sluiting. Banken moeten nu eenmaal bezuinigen. Echter: lokale zakelijke klanten zijn de dupe. Het is in hun belang dat er dichtbij een vertrouwd bankfiliaal is waar zij bijvoorbeeld afstortingen kunnen doen.” Ook Maarten Brouwer (Muntmeester en Algemeen Directeur bij de Koninklijke Nederlandse Munt) maakt hier graag onderscheid tussen ‘particulier’ en ‘zakelijk’. En het motief is hetzelfde: een plaatselijk filiaal heeft meer waarde voor de zakelijke klant. Jos van der Stap: “Ook in bredere zin kun je stellen dat de bank niet altijd denkt vóór de ondernemer. Neem de uitbater van een cafeteria die te maken heeft met kleine transacties. Voor hem gaat pinnen gepaard met extra kosten. Terwijl dat juist wel in zijn belang is, gezien de veiligheid. Hier kan de bank meer doen om die betalingsvorm aantrekkelijker te maken voor de ondernemer.”

Scenario 3: Toenemend technisch falen

Eugénie Krijnsen: “Cybercrime is aan de orde van de dag. Ook de verbetering van het systeem kost geld. De stelling: *Een betaalrekening wordt straks tweemaal zo duur voor de klant, want cybercrime moet bevochten worden.*” Het panel heeft veel moeite met zo’n beleidsbesluit van de bank. Tom Ponjee: “Inzake cybercrime moeten de Nederlandse banken meer samen optrekken. Na de recente incidenten lijkt dat eindelijk te gebeuren. Maar eerdere stappen in die richting hadden veel problemen voorkomen.” Ineke Bussemaker betwist dat. “Banken hebben altijd al samengewerkt, met name op het gebied van cybercrime. De reden is het gezamenlijke belang. Een cyberaanval tast het vertrouwen in de hele sector aan.” Gert Askes vindt het logisch dat beveiligingskosten worden doorberekend. “De digitale infrastructuur plus alle gewenste veiligheidsmaatregelen kost de bank geld. De klant moet af van het idee dat deze dienstverlening hem niets extra’s kost.”

De laatste stelling binnen scenario 3: *De Nederlandse Bank moet strenger optreden tegen banken om cybercrime te bevechten.* Frits-Wim van IJsseldijk is het daarmee eens. “Nu kiezen banken zelf het moment waarop ze iets doen. Dat is te vrijblijvend. Ik heb de indruk dat banken op dit punt te afwachtend zijn.” “Misschien is het eerder een kwestie van slecht communiceren,” zegt Gert Askes. “Banken moeten beter zichtbaar maken wat ze doen ter bevordering van de veiligheid. Zonder daarbij gelijk alle details prijs te geven, want dat kan averechts werken.” Tom Ponjee: “Laten we niet vergeten: in 99% van de gevallen gaat het goed. Helaas ligt de focus in de media en bij het gewone publiek juist vaak op dat ene procent *fail*.”



Jan Binnekamp van De Nederlandsche Bank.

“EEN BETROUWBAAR VANGNET BLIJFT NOODZAKELIJK BI TECHNISCH FALEN.”

Scenario 4: Pluriforme doorontwikkeling

Eugénie Krijnsen: “Velen van u houden pluriforme doorontwikkeling voor het meest waarschijnlijke scenario voor 2020. Door technologische innovaties ontwikkelt de betaalmarkt zich in hoog tempo. In deze context is de eerste stelling: *Door de grote afhankelijkheid van technologie is het onvermijdelijk dat het af en toe misgaat. De consument moet dat accepteren.*” De zaal is het hiermee grotendeels eens. Annemarie Jorritsma: “Mensen weten uit eigen ervaring dat techniek het kan laten afweten. Maar deze acceptatie hangt samen met een overtuiging. Namelijk dat een bank er alles aan doet om systeemfalen te voorkomen.” Paul van der Knaap: “Dit is een goed voorbeeld van een wereld die steeds veeleisender wordt. Fouten wegen zwaarder. En toch horen ze er gewoon bij: hoe meer nieuwe technologie, hoe meer kans op storingen, vooral in de beginfase.” Miriam Osten: “De klant van vandaag is zich veel bewuster van technische processen, en de dingen die daarin fout gaan. Maar zijn acceptatievermogen is bijna nul. Vroeger waren er ook storingen. Maar dat merkten we niet, omdat we maar eens in de veertien dagen een betalingsafschrift kregen. Nu gooien we het meteen op de sociale media en maken we het probleem wellicht groter dan het is.” Gert Askes: “Nu



Paul Kerkhof (CCV Holland) aan het woord.

de technologie groeit in omvang, zijn mensen er ook meer afhankelijk van. Wanneer die mate van afhankelijkheid boven een bepaald niveau komt is het volgens mij: *zero tolerance*. En zo lang er nog fouten in het systeem zitten, moet een klant recht hebben op volledige compensatie. Vreemd dat banken daar soms moeilijk over doen. De consument heeft zijn geld toevertrouwd aan de bank. Hij kan de bank dus te allen tijde verantwoordelijk houden. Dit pleit misschien voor een vangnet van de banken onderling. Daarmee maak je het systeem in zijn geheel ook betrouwbaarder.”

De derde stelling in het kader van pluriforme doorontwikkeling: *Virtueel geld – zoals Facebook Credits en bitcoins – is een serieus alternatief voor online betalingen.* Eus Peters is hiervan als een der





Eus Peters legt uit.

weinig overtuigd. “Burgers gaan steeds meer dingen zelf regelen, los van wat de bank of de overheid wil. Dit is een kwestie van *high trust, low tolerance*. De partij die het uitrolt krijgt krediet, totdat het systeem blijkt te falen. En dan komt er weer iets anders.”

Scenario 5: De interveniërende staat

Het laatste scenario dat aan bod komt is 5: De interveniërende overheid. Eugénie Krijnsen: “De stelling: *De Nederlandse overheid gaat drastisch ingrijpen in het gebruik van chartaal geld om het zwartgeldcircuit een halt toe te roepen.*” Het merendeel ziet dit niet snel gebeuren. Miriam Osten gelooft hier wél in: “Vanwege de veiligheid en niet te vergeten de belangen van de Belastingdienst.” Paul van der Knaap verwijst naar de situatie in België en Frankrijk, waar het gebruik van contant geld bij



*Annemarie Jorritsma, voorzitter van de Vereniging Nederlandse Gemeenten.
Links van haar Anne-Richard Schaafsma.*



Maarten Brouwer van de Koninklijke Nederlandse Munt.

de aankoop van edelmetalen al sterk aan banden ligt. Bas Rodenberg ziet de andere kant van deze medaille. “Er is nu eenmaal een grote zwarte economie. Het maakt de juwelier niet altijd uit waar het geld precies vandaan komt. Het is niet per se in het voordeel van de winkelier om dit circuit volledig uit te bannen.” Annemarie Jorritsma: “Ik weet dat veel burgemeesters het chartale circuit zo veel mogelijk willen beperken. Maar vanuit Den Haag gaat dat niet gebeuren. Het zwartgeldcircuit is eenvoudigweg te belangrijk voor onze economie.” Maarten Brouwer: “Nederland is geen eiland. Op dit punt zijn we met handen en voeten gebonden aan Brussel. Eigen beleid gaat hier dus niet op.” Jos van der Stap: “Het volledig dichttimmeren van het chartale circuit heeft niet zo veel zin. In dat geval gaan criminelen weer andere dingen verzinnen.”

De laatste stelling van vandaag is tevens de laatste binnen scenario 5: *Bij aantoonbare inkomstendering door onbereikbaarheid (ook in geval van overmacht) moeten banken ondernemers compenseren.* Annemarie Jorritsma is het hiermee eens, om een simpele reden. “Anders komt dit voor rekening van de belastingbetaler.” Volgens Gert Askes maakt dat niet veel verschil. “De banken rekenen deze kosten door aan de consument. De burger betaalt sowieso, of het nu is als klant of als belastingplichtige.” Coen Voormeulen wil het vangnet van (volledige) compensatie juist loslaten. “Vooropgesteld: banken moeten er alles aan doen om systemen goed te laten functioneren. Daarbij kunnen kosten deels worden doorberekend. Maar we kunnen niet toe naar een

samenleving zonder enig risico, ook niet voor de consument. De klant moet wennen aan het idee dat hij risico loopt en niet in alle gevallen volledig gecompenseerd kan worden.”

In gesprek blijven

Gert Askes doet het slotwoord. “In bovengenoemde stellingen staat het Nederlandse perspectief centraal. Maar het is een feit dat enkele van de geschetste ontwikkelingen ons land overstijgen. Dat maakt de discussie lastig. Heel veel partijen hebben invloed op de hier besproken materie. Dat het betalingsverkeer tussen nu en 2020 fundamenteel verandert, daarover is iedereen het wel eens. Het tempo en de exacte invulling daarvan is onduidelijk. Dat is zeker geen reden voor pessimisme. De iPhone bestond tien jaar geleden nog niet, en die heeft onze wereld absoluut een positieve draai gegeven. Zo zal er ook de komende tien jaar sprake zijn van een spectaculaire ontwikkeling die we nu nog niet voorzien. Laten we in elk geval transparant zijn en blijven. Want dan krijg je een vruchtbare dialoog zoals die van vandaag.” ●

Fotografie: Robert Glas



Ineke Bussemaker (Rabobank) met Annemarie Jorritsma.

Mogelijke scenario's voor de toekomst van het betalingsverkeer

Het onderlinge evenwicht tussen de verschillende soorten geld – goederengeld (ruilmiddelen in natura; maar ook goud), chartaal (munten/biljetten), giraal (inwisselbare tegoeden op een rekening) en virtueel (digitale muntenheden als bitcoins) – is voortdurend in beweging. De trend van de laatste jaren is een toename van het virtueel geld en het aantal pinbetalingen (giraal). Maar: wat gebeurt er als de veiligheid van de systemen ter discussie staat? De vraag is niet overbodig, gezien de recente *fails* bij een aantal Nederlandse banken. Kortom: voor de stand van ons betalingsverkeer in 2020 kunnen we verschillende scenario's uittekenen. PwC en G4S Cash Solutions hebben dat gedaan. De scenario's luiden:

1. *De behoudende samenleving* (weinig veranderingsdrang; vasthouden aan conventionele betaalmiddelen).
2. *Aanhoudende economische crisis* (blijvende onzekerheid in de markt; eventuele val van de euro leidt tot run op cash).
3. *Toenemend technisch falen* (wantrouwen jegens elektronisch betalen door structurele storingen en cybercrime).
4. *Pluriforme doorontwikkeling* (door technologische innovaties ontwikkelt de betaalmarkt zich in hoog tempo; mobiel betalen wordt de standaard).
5. *De interveniërende staat* (ingrijpende overheidsmaatregelen, bijvoorbeeld het bannen van cash in bepaalde sectoren).
6. *Business as usual* (de samenleving ontwikkelt zich volgens de huidige verwachting, beperkte ruimte voor innovaties).

De toekomst voorspellen is onmogelijk. Wel kunnen we stellen dat (een of meer) van de genoemde scenario's zich voordoen. Dit helpt ons om een zo goed en volledig beeld van de toekomst te vormen. Zo bereiden we ons voor op komende ontwikkelingen.

G4S en PwC doen veel onderzoek naar de voorliggende ontwikkelingen op de betaalmarkt. De resultaten worden uiteindelijk neergelegd in een *World Cash Report*. Een volgende stap in dit traject is de publicatie van het *Cash Report België*. Dit rapport wordt medio september door G4S en PwC gepresenteerd.