

Convenant Contant Geld

Versie 1.0

7 april 2022

DeNederlandscheBank

EUROSYSTEEM

Convenant Contant Geld

De Partijen:

*

*Banken en Betaalvereniging Nederland (gezamenlijk hierna te noemen: "**Banken**")*

- ABN AMRO Bank N.V. , vertegenwoordigd door mw. Vreugdenhil
- ING Bank N.V., vertegenwoordigd door dhr. Van Dusschoten
- Coöperatieve Rabobank [U.A.], vertegenwoordigd door mw. Lichtenberg
- Volksbank N.V., vertegenwoordigd door mw. Van der Meer
- Betaalvereniging Nederland, vertegenwoordigd door dhr. Boudewijn

*Chartale dienstverleners (gezamenlijk hierna te noemen: "**Chartale dienstverleners**")*

- Geldmaat B.V. (hierna: "**Geldmaat**") vertegenwoordigd door dhr. Kwakkel
- Brink's Solutions Holding B.V. (hierna: "**Brink's**"), vertegenwoordigd door dhr. Rodenberg

Vertegenwoordigende instellingen voor toonbankinstellingen (gezamenlijk hierna te noemen:

*"**Vertegenwoordigers van toonbankinstellingen**")*

- Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (CBL), vertegenwoordigd door dhr. Roorda
- Raad Nederlandse Detailhandel (RND), vertegenwoordigd door dhr. Peters
- Koninklijk Verbond van Ondernemers in het Horeca- en Aanverwante Bedrijf "Koninklijke Horeca Nederland" (KHN), vertegenwoordigd door dhr. Beljaarts
- Nationale Winkelraad (NWR), vertegenwoordigd door dhr. Burgering
- MKB-Nederland, vertegenwoordigd door dhr. Vonhof
- Vereniging Nederlandse Petroleum Industrie (VNPI) en Belangenvereniging Tankstations (BETA), beide vertegenwoordigd door dhr. Klok

Vertegenwoordigende instellingen van consumenten (gezamenlijk hierna te noemen:

*"**Vertegenwoordigers van consumenten**")*

- Consumentenbond, vertegenwoordigd door dhr. King
- Algemene Nederlandse Bond van Ouderen (ANBO), vertegenwoordigd door mw. Sipkens
- Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten (NOOM), vertegenwoordigd door dhr. Van Tiggelen
- Seniorenorganisatie KBO-PCOB, vertegenwoordigd door mw. Rep
- Seniorenorganisatie Koepel Gepensioneerden, vertegenwoordigd door dhr. Kerstens
- Seniorenorganisatie KBO-Brabant, vertegenwoordigd door dhr. Bisschops
- Ieder(in), vertegenwoordigd door mw. Soffer
- Oogvereniging, vertegenwoordigd door dhr. Boon

Centrale bank

- De Nederlandsche Bank (hierna: "**DNB**"), vertegenwoordigd door dhr. Sleijpen

gezamenlijk hierna te noemen: "**Partijen**";

Overwegende dat:

Algemeen

- a) Contant geld – de eurobankbiljetten en -munten – is wettig betaalmiddel in de eurozone.
- b) Van de lidstaten van de Europese Unie wordt verwacht dat zij de acceptatie en bereikbaarheid van contant geld als publiek goed waarborgen, zodat het als betaalmiddel bruikbaar blijft¹.
- c) DNB heeft onder meer als wettelijke taak het verzorgen van de geldsomloop en het bevorderen van de goede werking van het betalingsverkeer.
- d) Het gebruik van contant geld in Nederland bij fysieke verkooppunten, gemeten als het relatieve aandeel van contante betalingen in het totaal aantal toonbankbetalingen, daalt trendmatig.
- e) Het is voor de maatschappij belangrijk dat contant geld goed blijft functioneren als toonbankbetaalmiddel, ook in een omgeving waarin geleidelijk steeds meer elektronisch wordt betaald, zoals het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (hierna: "**MOB**") op basis van zijn rapporten in 2015 en 2020 als standpunt heeft ingenomen².
- f) Het adviesbureau McKinsey & Company heeft op advies van het MOB en in opdracht van DNB in het eerste halfjaar van 2021 onafhankelijk onderzoek verricht naar de toekomst van de chartale infrastructuur in Nederland op de middellange termijn en heeft de uitkomsten daarvan gepubliceerd in het rapport 'De toekomst van de chartale infrastructuur in Nederland'³ (hierna: "**McKinsey-rapport**"). Partijen willen hierop voortbouwen.

*Doel van het convenant (hierna: "**Convenant**")*

- g) Het doel van dit Convenant is dat contant geld (eurobankbiljetten en euromunten) goed blijft functioneren als toonbankbetaalmiddel, ook als geleidelijk steeds meer elektronisch betaald wordt.
- h) Partijen zijn het eens dat zonder Convenant de betaalbaarheid, beschikbaarheid en bereikbaarheid van contant geld voor consumenten en toonbankinstellingen dermate onder druk komt te staan dat het gebruik van contant geld in hoge mate ontmoedigd wordt.
- i) Partijen zijn het eens dat – om de in overweging h) genoemde ontmoediging te voorkomen – op korte termijn een onderzoek moet plaatsvinden naar het toekomstperspectief van de chartale keten om zo de betaalbaarheid, beschikbaarheid en bereikbaarheid van contant geld voor consumenten en toonbankinstellingen te kunnen borgen.
- j) Partijen komen dit Convenant uitdrukkelijk niet overeen als poging om de markt te verstoren of de mededinging te beperken.
- k) Elk van de Partijen zegt toe dat zij de afspraken in dit Convenant nakomt met inachtneming van de relevante wetgeving. Vertegenwoordigers van toonbankinstellingen en Vertegenwoordigers van consumenten kunnen hun leden niet binden aan de

¹ Zoals onder andere door de Europese Commissie vastgelegd in haar op 24 september 2020 gepubliceerde 'Strategie voor retailbetalingen voor de EU'. Zie: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=COM:2020:0592:FIN>.

² Zie: <https://www.dnb.nl/actueel/algemeen-nieuws/nieuwsberichten-2020/resultaten-mob-vergadering-26-mei-2020/>.

³ Dat rapport kan worden gedownload via: <https://www.dnb.nl/actueel/algemeen-nieuws/persberichten-2021/dnb-streeft-naar-nieuwe-afspraken-over-contant-geld/>.

afspraken in dit Convenant, maar zetten zich er binnen hun mogelijkheden maximaal voor in dat deze afspraken worden nagekomen door de leden die zij vertegenwoordigen.

Bereikbaarheid van contant geld

- l) Partijen zijn zich ervan bewust dat contant geld een gedeeltelijke terugvaloptie is voor pinbetalingen bij fysieke verkooppunten en een (publiek) betaalmiddel is voor iedereen die er gebruik van wil maken.
- m) Partijen vinden het wenselijk dat het betalingsverkeer in het algemeen en contant geld in het bijzonder voldoende toegankelijk en bereikbaar zijn, daar contant geld een algemeen bruikbaar wettig betaalmiddel is, een betaalmiddel is waarbij de privacy is gewaarborgd, en bovendien voor een substantieel aantal mensen in de samenleving voorwaardelijk is om zelfstandig uitgaven te doen en/of daar zicht op te houden, zoals voor mensen met een fysieke en/of mentale beperking, mensen die geen of onvoldoende digitale vaardigheden hebben, laaggeletterden en mensen die vanwege financiële problemen – of om deze te voorkomen – hun budget actief en in contanten moeten beheren. Volgens een inschatting van het in overweging f) genoemde McKinsey rapport zijn er 1,3 tot 1,5 miljoen mensen afhankelijk van contant geld.⁴

Elektronische betaalvormen als terugvalopties voor pinbetalingen

- n) Partijen vinden het wenselijk dat er – gezien de toenemende betekenis van pinbetalingen in het toonbankbetalingsverkeer – adequate terugvalopties zijn voor pinbetalingen. Adequate terugvalopties betreffen elektronische betaalvormen (hierna: “**Terugvalopties**”) die blijven functioneren als pinbetalingen uitvallen, uitval van elektriciteit daargelaten. Deze Terugvalopties zijn voor de betrokken partijen bruikbaar en betaalbaar en bieden een alternatief op het moment van storingen in – of een cyberaanval op – een of meerdere schakels van het pinverkeer, ook voor mensen in kwetsbare posities. Contant geld blijft een gedeeltelijke terugvaloptie.
- o) Partijen onderkennen dat de functie van contant geld als terugvaloptie kan worden vervangen door Terugvalopties, als deze Terugvalopties door marktpartijen worden ontwikkeld, actief worden aangeboden en door toonbankinstellingen ingevoerd zijn.

Bekostiging van betaaldiensten van banken

- p) Partijen vinden het vanuit solidariteitsoogpunt wenselijk dat consumenten die van contant geld afhankelijk zijn, of dit wensen te gebruiken, voor zover geen sprake is van excessief gebruik, niet méér betalen voor het opnemen van contant geld dan consumenten die normaliter minder (of geen) contant geld opnemen.

Poortwachtersfunctie van banken en contant geld

- q) Partijen realiseren zich dat Banken, toonbankinstellingen en Chartale dienstverleners elk eigen wettelijke plichten hebben om bij de uitoefening van hun dienstverlening en het uitvoeren van financiële transacties maatregelen te nemen ter voorkoming van financieel-economische criminaliteit, waaronder witwassen en terrorismefinanciering.

- r) Partijen onderkennen dat deze maatregelen voor zowel banken, toonbankinstellingen als Chartale dienstverleners kosten met zich brengen, ook voor regulier, legitiem gebruik van contant geld.
- s) Partijen menen dat de inzet van de in overweging q) genoemde maatregelen dient te worden toegesneden op de te beheersen risico's, zodat zij effectief en proportioneel uitwerken en het legitieme gebruik van contant geld niet nadelig beïnvloeden.
- t) Partijen onderkennen de door DNB opgestelde overwegingen bij het treffen van maatregelen tegen witwassen en terrorismefinanciering:

- Contant geld is een wettig betaalmiddel, waarvan het legitiem gebruik niet gehinderd moet worden. Onder 'legitiem gebruik' verstaat DNB onder meer transacties die geen criminele achtergrond hebben.
- Contant geld heeft een functie als oppotmiddel en een terugvalfunctie als het elektronische betalingsverkeer uitvalt.
- Het gebruik van contant geld kan onder omstandigheden een sterke indicator zijn van witwassen of terrorismefinanciering. Onder andere door de moeilijk te achterhalen herkomst heeft contant geld een inherent risico op witwassen en onderliggende gronddelicten zoals corruptie en fraude. De moeilijk te achterhalen bestemming maakt dat contant geld ook een inherent risico op terrorismefinanciering met zich brengt. Daarom vereist contant geld aangescherpte controle door betaaldienstaanbieders.
- Indicatoren die nadere aandacht vergen zijn:
 - Het gebruik van ongebruikelijk grote bedragen;
 - Opmerkelijke patronen in betaalgedrag met contant geld (afstorten en opnemen);
 - Het gebruik van grote coupures;
 - Frequentie transacties die kunnen duiden op het zogenoemde 'smurfen' (grote transacties verdoezelen door ze op te splitsen in meerdere kleinere transacties);
 - Transacties die niet passen bij het profiel van de betreffende klant.
- Genoemde zaken nopen tot nader onderzoek. Het blijft zo dat eventuele maatregelen ter beheersing van de integriteitsrisico's van het gebruik van contant geld moeten zijn gericht op individuele klanten.
- De categorie waartoe een klant behoort kan eveneens een signaal zijn om nader onderzoek te doen. Maar een klantgroep categoriaal uitsluiten van contante transacties is in beginsel geen passende maatregel, en kan duiden op een tekortschietend AML-beleid van de betreffende aanbieder.
- Het standaard tarifieren van contante transacties is geen adequate anti-witwasmaatregel. Een dergelijke maatregel is niet klantspecifiek en kan daardoor zowel partijen raken die willen witwassen als partijen die legitiem gebruik maken van contant geld.

Acceptatie van contant geld

- u) Partijen constateren dat de grote meerderheid van toonbankinstellingen – in 2021: 96% – contant geld accepteert en verwachten dat zij dit ook blijven doen.
- v) Partijen achten het onredelijk bezwarend als contant geld als betaalmiddel niet meer bruikbaar is in een lokaal monopolie⁵.

⁵ Lokaal monopolie: situaties waarbij de instelling goederen of diensten levert waarvoor men praktisch gesproken niet bij een andere aanbieder terecht kan die wel contant geld accepteert (zie DNB Bereikbaarheidsmonitor 2016, pagina 5).

Waardevervoer

- w) Partijen realiseren zich dat toonbankinstellingen belang hechten aan i) een voldoende aantal – en adequate combinatie van – afstortmogelijkheden voor eurobankbiljetten en – munten, aan ii) beschikbaarheid van wisselgeld (als geheel en van afzonderlijke munten en coupures), iii) aan continuïteit in het waardevervoer, en iv) aan redelijke tarieven voor de door hen afgenomen chartale diensten van banken en Chartale dienstverleners. Partijen realiseren zich dat, bij afnemend gebruik van contant geld zonder verbetering van de kostenefficiëntie, de kosten voor het waardevervoer en verwerken van contant geld per rit en/of per transactie stijgen.

Veiligheid

- x) Partijen streven een hoge mate van veiligheid in het contante betalingsverkeer na en zetten zich hiervoor in.
- y) Partijen onderkennen dat Geldmaat afhankelijk is van de medewerking van (lokale) overheden bij de keuze/de aanwijzing van een locatie voor geldautomaten, indien er geen andere locaties zijn die voldoen aan de veiligheidseisen.

Transparantie en monitoring

- z) Partijen stemmen er mee in dat de ontwikkelingen in de chartale sector, de afspraken in dit Convenant en de naleving daarvan door DNB worden gemonitord op basis van periodieke rapportages. DNB stelt deze rapportages op en deelt deze – waar nodig geanonimiseerd – met de MOB Taskforce Contant Geld en Chartale dienstverleners.

Toekomstperspectief voor de chartale keten (hierna: "Toekomstperspectief")

- aa) In de komende jaren kan de efficiëntie van de chartale keten nog verder worden verbeterd, in het bijzonder (1) indien en voor zover het realiseren van een Terugvaloptie voor pinbetalingen een reductie van het aantal geldautomaten mogelijk maakt bij gelijkblijvende beschikbaarheid en bereikbaarheid, en (2) door nauwere samenwerking tussen de Chartale Dienstverleners binnen wettelijke kaders die onder andere voortvloeien uit de vergunning⁶ van Geldmaat als afwikkelonderneming. De mate van samenwerking die kan worden gerealiseerd tussen Chartale Dienstverleners wordt mede bepaald door de afspraken tussen DNB en Brink's zoals bedoeld in artikel 7, lid b) van dit Convenant. Verder kan de kwaliteit van de chartale dienstverlening worden verbeterd door deze beter te laten aansluiten bij de wensen en behoeften van de klant. Deze verbeteringen van de chartale keten kunnen parallel aan elkaar worden gerealiseerd.
- bb) Partijen onderkennen dat naarmate het feitelijke gebruik van contant geld verder afneemt, de vraag nadrukkelijker aan de orde komt in hoeverre en hoe het publieke belang van contant geld het beste geborgd kan worden. DNB geeft samen met het ministerie van Financiën opdracht voor de uitvoering van een onafhankelijk onderzoek met als doel om uit te werken op welke manier dat publieke belang het beste geborgd kan worden. Hierbij zullen alle varianten worden onderzocht, variërend van meer publieke tot meer private oplossingen (zoals – maar niet uitsluitend – regelgeving voor

⁶ Op het moment van ondertekenen van dit Convenant zit Geldmaat in de afrondende fase van de vergunningsaanvraag voor afwikkelonderneming.

banken en/of andere betaaldienstverleners, subsidiëring, een zogenaamde universele cashdienstverlener). Beoogd wordt dat dit onderzoek binnen tien maanden na ondertekening van het Convenant is afgerond, zodat aan de hand daarvan politieke besluitvorming kan plaatsvinden over de manier waarop het publieke belang het beste geborgd kan worden. DNB verzoekt het ministerie van Financiën om direct na afronding van dit onderzoek de politieke besluitvorming in gang te zetten.

- cc) Partijen komen dit Convenant overeen in het vertrouwen dat de onder overweging bb) genoemde besluitvorming tot een zodanig Toekomstperspectief leidt dat Partijen de afspraken in dit Convenant daarna willen voortzetten. Daarbij beseffen Partijen dat het Toekomstperspectief waartoe besloten wordt een reden kan zijn om de convenantafspraken aan te passen om deze beter te laten aansluiten bij het Toekomstperspectief. Een andere mogelijkheid is dat Partijen concluderen dat het Toekomstperspectief onvoldoende basis biedt om het Convenant voort te zetten, maar deze conclusie heeft nadrukkelijk niet de voorkeur van Partijen bij aanvang van het Convenant.
- dd) Partijen kiezen ervoor de afspraken in dit Convenant in beginsel vast te leggen voor vijf jaar. Gedurende het eerste jaar wordt een extern onderzoek naar het Toekomstperspectief uitgevoerd. Uiterlijk eind juli 2023, of eerder zodra politieke besluitvorming heeft plaatsgevonden treden partijen met elkaar in overleg om vast te stellen of, en zo ja, in hoeverre, het Convenant (i) ongewijzigd kan worden voortgezet, (ii) aanpassing behoeft of eventueel (iii) niet voortgezet wordt zoals nader uitgewerkt in artikel 11. Gedurende het onderzoek naar het Toekomstperspectief zullen Partijen en DNB/Ministerie van Financiën minimaal eenmaal per kwartaal overleg voeren over de stand van zaken met betrekking tot het onderzoek.

Zijn het volgende overeengekomen:**Artikel 1. Kwaliteit van chartale dienstverlening**

- a) Geldmaat realiseert en handhaaft het minimumaantal geldautomaten en de minimum-bereikbaarheid per functionaliteit (hierna: "**Functionaliteit**") zoals opgenomen in tabel 1. Omdat Geldmaat bij aanvang van het Convenant niet aan het minimumaantal geldautomaten voor het opnemen van bankbiljetten voldoet (zie tabel 1), zeggen ABN AMRO, ING en Rabobank toe dat Geldmaat de huidige banklocaties die het in gebruik heeft als pleister- of uitzonderingslocatie kan blijven gebruiken totdat Geldmaat het aantal automaten weer uiterlijk per 1 juli op het gewenste niveau heeft gebracht, op enkele locaties na die verkocht zijn of waarvan de huur reeds is opgezegd. ABN AMRO, ING en Rabobank zeggen ook toe (force majeure daargelaten) dat Geldmaat uiterlijk per 1 juli a.s. weer het minimumaantal geldautomaten zal bereiken.

Tabel 1. Minimumaantal en bereikbaarheid van geldautomaten (in aantallen, respectievelijk procenten)

	Functionaliteit van geldautomaten	Minimumaantal geldautomaten	Minimum-bereikbaarheid
1	Opnemen bankbiljetten	3.850	99,76% binnen 5 kilometer ⁱ
2	Onverpakt storten bankbiljetten	1.300	92,59% binnen 5 kilometer ⁱ
3	Sealbag storten bankbiljetten	450	98,00% binnen 20 autorijminuten ⁱⁱ
4	Opnemen muntrollen	170	98,00% binnen 20 autorijminuten ⁱⁱ
5	Onverpakt storten munten	547	80,60% binnen 5 kilometer ⁱ

ⁱ De bereikbaarheidsnormen voor de bij 1, 2 en 5 genoemde geldautomaten zijn gedefinieerd als het aantal Nederlanders dat hemelsbreed binnen vijf kilometer van een dergelijke automaat woont, gemeten op basis van zes-positie postcodegebieden (bijvoorbeeld '1191 CB'). Hiervoor worden de meest recente data van Geodan gehanteerd.

ⁱⁱ De bij 3 en 4 vermelde bereikbaarheidsnormen zijn gedefinieerd als het aandeel toonbankinstellingen dat op maximaal 20 autorijminuten van een dergelijke automaat is gevestigd, gebaseerd op vier-positie postcodegebieden (bijvoorbeeld '1191'). Voor deze berekening worden de meest recente data van Locatus gehanteerd.

- b) Geldmaat spant zich in om de in tabel 2 vermelde beschikbaarheidsnormen van geldautomaten steeds te halen en om iedere automaat, waarbij zich een verstoring, leeg- of volstand voordoet, zo snel mogelijk weer beschikbaar te stellen. Beschikbaarheid wordt als volgt gedefinieerd: De totale tijd (in minuten) die een Functionaliteit daadwerkelijk beschikbaar is geweest, uitgedrukt als percentage van de maximale tijd die de Functionaliteit normaliter voor klanten beschikbaar kan zijn⁷ in een maand, gemeten per locatie (d.w.z., adres⁸), gemiddeld over alle locaties waar de Functionaliteit is aangeboden. Geldmaat rapporteert de gerealiseerde beschikbaarheid per Functionaliteit aan DNB conform de specificaties in annex A. In het geval dat geldautomaten onbeschikbaar zijn geweest maar de tijdsduur hiervan uitgesloten is van de beschikbaarheidsdefinitie conform dit lid, dan kan hierover – als daar aanleiding toe is – door DNB een rapportage worden opgevraagd bij Geldmaat.

⁷ Dit betekent dat als een automaat in een winkel staat, er alleen (on)beschikbaarheidstijd wordt gemeten binnen winkelopeningstijden. Langdurige onbeschikbaarheid als gevolg van factoren die redelijkerwijs buiten de beïnvloedingsfeer van Geldmaat vallen, zoals een plofkraak, force majeure of een abrupte winkelsluiting, telt niet mee in de onbeschikbaarheidstijd.

⁸ Omdat per locatie (d.w.z. adres) gemeten wordt zal geen onbeschikbaarheid worden geregistreerd als minimaal één geldautomaat met de betreffende Functionaliteit beschikbaar is op de locatie.

Tabel 2. Minimum-beschikbaarheid van geldautomaten (per maand, in procenten)

Functionaliteit van geldautomaten	Normpercentage per 31 juli 2022	Normpercentage per 31 december 2022
Opnemen bankbiljetten (gehele park)	97,0	97,5
Opnemen bankbiljetten (solitaire geldautomaten) ⁱ	98,0	98,0
Onverpakt storten bankbiljetten ⁱⁱ	96,0	96,5
Sealbag storten bankbiljetten	97,5	98,0
Opnemen muntrollen	98,0	98,0
Onverpakt storten munten	96,5	96,5

ⁱ Bij een solitaire automaat is binnen een straal van 5 kilometer hemelsbreed geen andere geldautomaat aanwezig.

ⁱⁱ Gemeten op basis van stortfunctionaliteit van recyclers (geldautomaten met zowel opname- als stortfunctionaliteit).

- c) Geldmaat verbindt zich ertoe als een beschikbaarheidsnorm gedurende drie opeenvolgende maanden niet wordt gehaald maatregelen te treffen. Deze maatregelen hebben tot doel om de beschikbaarheid binnen twee maanden weer op of boven de norm te brengen.
- d) Geldmaat handhaaft ten minste 200 geldautomaten waaruit het 5-eurobankbiljet kan worden opgenomen.
- e) Banken zetten zich aantoonbaar in om een veilige maatwerkoplossing beschikbaar te stellen voor het afstorten van contant geld voor iedere toonbankinstelling die binnen 20 autorijminuten geen sealbagautomaat tot haar beschikking heeft. Een dergelijke maatwerkoplossing moet proportioneel en redelijk zijn en kan bijvoorbeeld bestaan uit het plaatsen van een extra sealbagautomaat, het assisteren bij het gebruik van een recycler, of het assisteren bij het aangaan van een contract voor waardevervoer.
- f) Geldmaat verstrekt actuele en juiste informatie aan het publiek – bijvoorbeeld via een online te raadplegen locatiewijzer – over de precieze locaties van zijn geldautomaten voor het opnemen en storten van eurobankbiljetten en -munten, de Functionaliteiten per locatie, de openingstijden én de actuele status van de diensten (beschikbaar of niet beschikbaar). Indien blijkt dat informatie die via de locatiewijzer wordt verstrekt verkeerd is, informeert Geldmaat het publiek daarover én corrigeert Geldmaat de foutieve informatie zo snel mogelijk. In het geval van een recycler (automaat met zowel opname- als stortfunctionaliteit) moet op elk moment duidelijk zijn of contant geld gestort en/of opgenomen kan worden.
- g) Banken en Chartale dienstverleners zetten zich in om consumenten en hun zakelijke klanten te informeren in geval van een regionale of landelijke storing van chartale diensten, wanneer de storing weer verholpen is én of, en zo ja welke alternatieve opties en/of diensten wel beschikbaar zijn.
- h) Chartale dienstverleners en Banken zetten zich in om toonbankinstellingen te informeren over de chartale dienstverlening (recycler, sealbagautomaat of waardevervoer) die het beste past bij de activiteiten en de omvang van de chartale transacties van de toonbankinstelling.
- i) Banken en Chartale dienstverleners dragen zorg voor een goede afhandeling van klachten en vragen van consumenten en toonbankinstellingen. Zij delen de uitkomsten – indien beschikbaar – van hun klanttevredenheidsonderzoeken en klachtenrapportages – eventueel anoniem – met DNB.

- j) Partijen kunnen DNB verzoeken om de bereikbaarheidsnormen als bedoeld in tabel 1, alsmede de aantallen geldautomaten als bedoeld in tabel 3, aan te passen indien en voor zover het relatieve aandeel contante betalingen van het totaal aantal toonbankbetalingen in Nederland structureel onder de 10% komt, met inachtneming van de analyses uit het McKinsey-rapport (zie overweging f) over de benodigde omvang van de infrastructuur bij verschillende niveaus van contant geldgebruik. Na een dergelijk verzoek organiseert DNB een bespreking met Partijen. Eventuele aanpassingen worden door individuele Partijen niet op onredelijke gronden geblokkeerd en vinden in afstemming met Geldmaat plaats.
- k) Geldmaat zet zich ervoor in om de aangeboden eurobankbiljetsoorten en -muntsoorten per uitgifte geldautomaat op peil te houden en te voorkomen dat het aanbod van denominaties verschaalt voor consumenten en toonbankinstellingen.

Artikel 2. Terugvalopties voor pinbetalingen

- a) Banken en Vertegenwoordigers van toonbankinstellingen zetten zich ervoor in om de Terugvalopties in het toonbankbetalingsverkeer zo snel en breed mogelijk in te voeren. Hiertoe maken de Banken hun proposities voldoende aantrekkelijk zodat verwacht mag worden dat individuele toonbankinstellingen hiervan gebruik zullen maken.
- b) Banken en Vertegenwoordigers van toonbankinstellingen zetten zich ervoor in om bij het snel en breed invoeren van Terugvalopties de benodigde medewerking te krijgen van onder meer terminal- en kassaleveranciers en aanbieders van betaaldiensten, aangezien zij veelal van dergelijke aanbieders afhankelijk zijn bij het technisch vormgeven en aanbieden van hun onder lid a) genoemde proposities.
- c) Vertegenwoordigers van toonbankinstellingen spannen zich aantoonbaar ervoor in dat hun leden op een economisch verantwoorde manier Terugvalopties implementeren.
- d) Partijen treden in overleg om een manier te vinden om periodiek aan DNB te rapporteren over welke toonbankinstellingen Terugvalopties hebben geïmplementeerd. DNB rapporteert hier vervolgens periodiek over aan de MOB Taskforce Contant Geld.
- e) Geldmaat mag – maar is daartoe niet verplicht – het aantal geldautomaten voor het opnemen van eurobankbiljetten verminderen tot een aantal zoals genoemd in tabel 3, mits Geldmaat kan aantonen dat hierdoor de beschikbaarheid en bereikbaarheid (zoals vermeld in tabel 1 en 2) niet verslechteren, en DNB heeft vastgesteld dat de adoptie van een Terugvaloptie bij vestigingen van zowel supermarkten als winkelketens⁹ de in tabel 3 genoemde percentages (bijvoorbeeld 15% en 15%) heeft bereikt.

Tabel 3. Minimaal aantal geldautomaten naar gelang de adoptie van Terugvalopties

Bij een adoptiegraad ¹⁰ van een Terugvaloptie in vestigingen van:							
- supermarkten, en	0%	15%	30%	45%	60%	75%	90%
- winkelketens	0%	15%	30%	45%	60%	75%	90%
Is het minimaal aantal geldautomaten voor 'opnemen eurobankbiljetten':	3.850	3.700	3.550	3.400	3.250	3.100	2.950

⁹ Een winkel- of horecaketten is een bedrijf met meer dan twee vestigingen, inclusief eventuele franchisenemers, onder dezelfde naam.

¹⁰ De adoptiegraad is het aantal vestigingen (van supermarkten, respectievelijk winkelketens) dat Terugvalopties heeft geïmplementeerd als percentage van het totaal aantal vestigingen.

- f) Als één jaar na aanvang van het Convenant blijkt dat – ondanks voldoende aantrekkelijke proposities van Banken – toonbankinstellingen om moverende redenen de aangeboden Terugvalopties in onvoldoende mate implementeren, zullen Banken, Vertegenwoordigers van toonbankinstellingen en DNB bespreken hoe de adoptie van Terugvalopties alsnog vergroot kan worden.

Artikel 3. Inclusief betalingsverkeer

- a) Banken bevorderen een inclusief betalingsverkeer, zodat zoveel mogelijk mensen de door Banken aangeboden betaaldiensten kunnen gebruiken. Aangezien 'inclusief betalingsverkeer' over meer gaat dan contant geld alleen, werken Banken en Vertegenwoordigers van consumenten gezamenlijk binnen de kaders van het 'Actieplan Toegankelijk Betalingsverkeer' dat is opgesteld door de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) van het MOB, aan de bevordering van een inclusief betalingsverkeer.
- b) Banken zetten zich in overleg met Vertegenwoordigers van consumenten in om mensen die afhankelijk zijn van contant geld te helpen om deze afhankelijkheid te verkleinen.
- c) Banken en Geldmaat consulteren Vertegenwoordigers van consumenten voorafgaand aan de aanpassing van hun chartale diensten en bij de ontwikkeling van nieuwe chartale diensten, voor zover deze effect hebben op consumenten die van contant geld afhankelijk zijn.

Artikel 4. Tarifieringsmodel Banken

- a) Met inachtneming van overweging dd), hanteren de Banken een zogenaamde freeze (hierna: "Freeze"). Uiterlijk eind juli 2023 zal worden bepaald of en voor hoe lang deze Freeze (geheel of gedeeltelijk) wordt voortgezet.
- b) De Freeze betekent dat Banken en Geldmaat geen maatregelen treffen, waaronder tariefsverhogingen of volumebeperkingen voor contant geld voor hun particuliere en zakelijke klanten, die als gevolg hebben dat het opnemen of storten van contant geld voor hen duurder wordt gemaakt, dan wel anderszins wordt belemmerd of ontmoedigd. Het voorgaande doet er niet aan af dat Banken en Geldmaat de vrijheid hebben naar eigen goeddunken de tarieven te verlagen, dan wel de voorwaarden zodanig te verruimen dat het opnemen of storten van contant geld voor klanten goedkoper wordt, dan wel anderszins vergemakkelijkt of verbeterd wordt.
- c) De Freeze geldt niet voor de tarieven voor betaalpakketten. De Freeze houdt wel in dat geen nieuwe betaalpakketten worden geïntroduceerd waarbij per geldopname wordt getarifeerd. Ook houdt de Freeze in dat het prijsverschil tussen betaalpakketten met en zonder getarifeerde geldopnames (betreft één bank met één betaalpakket) niet mag toenemen.
- d) Eventuele inzet van maatregelen ten aanzien van contant geld die potentieel nadelig zijn voor consumenten en/of zakelijke klanten zoals genoemd in lid b), die een Bank uit hoofde van wettelijke verplichtingen niettemin noodzakelijk acht om witwassen of financieren van terrorisme te voorkomen, is gebaseerd op een onderbouwde, klantspecifieke of klantgroepspecifieke risicobeoordeling. Een klantgroep kan geen grote groep klanten betreffen. Indien een Bank op basis van de risicobeoordeling een dergelijke maatregel overweegt, kan de Bank aan de klant vragen om binnen een redelijke termijn

aan te tonen – mits de door de Bank gevraagde bewijslast redelijk en proportioneel is – dat het cashgebruik bij deze klant niet excessief is. Als de klant hiertoe niet in staat is, kan de Bank besluiten de maatregel voor deze klant door te voeren. Een Bank informeert DNB tijdig over het voornemen om een maatregel te treffen die voortvloeit uit klant(groep)-specifieke risicobeoordeling, zodat DNB gelegenheid heeft daarover met de Bank in gesprek te gaan. De verantwoordelijkheid voor het al dan niet nemen van de maatregelen ligt bij de betreffende Bank.

- e) Banken en Geldmaat bieden erkende goede doelen die zijn geregistreerd door het Centraal Bureau Fondsenwerving, mogelijkheden om eenvoudig en tegen redelijke tarieven hun contante collecte-opbrengsten af te storten.
- f) Partijen beschouwen de venstertarieven en limietwaarden, zoals vermeld in annex B, als uitgangspunt voor de Freeze zoals afgesproken in dit artikel.
- g) DNB en Betaalvereniging Nederland roepen alle banken die in Nederland betaalrekeningen aanbieden op om zich te conformeren aan de afspraken genoemd in dit artikel.

Artikel 5. Poortwachtersfunctie van banken

- a) Banken hebben een verantwoordelijkheid om als poortwachter maatregelen te nemen die financieel-economische criminaliteit, waaronder witwassen en terrorismefinanciering, zoveel mogelijk te voorkomen. Banken verbinden zich ertoe de anti-witwas- en anti-terrorismemaatregelen die het gebruik van contant geld kunnen beïnvloeden, proportioneel in te zetten en toe te spitsen op de specifieke risico's per cliënt zodat het legitieme gebruik van contant geld niet wordt gehinderd.
- b) Banken kunnen de medewerking van toonbankinstellingen vragen, binnen de grenzen van de geldende wetgeving, om mogelijke witwas- of andere criminele transacties te achterhalen. Banken zeggen toe dat de gevraagde medewerking proportioneel is.
- c) Banken en Brink's verbinden zich ertoe dat afstorten van contante gelden door toonbankinstellingen via direct waardevervoer mogelijk blijft. Deze Partijen sluiten een operationele rol voor Geldmaat hierbij niet uit. DNB zal ook andere banken dan de Banken oproepen hieraan mee te werken, mits het proportioneel is dit van hen te verwachten,.

Artikel 6. Acceptatie van contant geld

- a) Vertegenwoordigers van toonbankinstellingen zetten zich er aantoonbaar voor in dat hun leden contante betalingen blijven accepteren en alleen een zogenoemd 'pin-only'-beleid voeren als dit om veiligheidsredenen aantoonbaar noodzakelijk is.
- b) Vertegenwoordigers van toonbankinstellingen roepen hun leden op om met hun betaalluitingen consumenten vóór binnenkomst in de toonbankinstelling duidelijk te maken of zij met contant geld kunnen betalen.
- c) Betaalvereniging Nederland biedt op haar website pin.nl alleen nog uitingen aan toonbankinstellingen aan, die consumenten vooraf duidelijk maken of contant geld wordt geaccepteerd.
- d) DNB roept de overheid op om ervoor te zorgen dat overheidsinstanties die directe betaling verlangen (zoals publiekbalies in gemeentehuizen) contant geld als betaalmiddel (blijven) accepteren, tenzij wettelijk anders is bepaald of specifieke redenen aantoonbaar anders vergen.

- e) Indien een eventuele daling van de acceptatiegraad van contante betalingen bij toonbankinstellingen ertoe leidt dat de goede werking van het contante betalingsverkeer in het geding komt, maakt DNB dit – na bespreking met Vertegenwoordigers van toonbankinstellingen – bij het ministerie van Financiën kenbaar.

Artikel 7. Chartale dienstverleners

- a) Chartale dienstverleners zetten zich ervoor in om de mogelijkheden om de chartale keten efficiënter te maken, maximaal te benutten en rapporteren halfjaarlijks over hun initiatieven hiertoe aan DNB. Hierbij richten Chartale dienstverleners zich onder andere op de samenwerkingsacties zoals gedefinieerd in het McKinsey-rapport (zie overweging f).
- b) DNB en Brink's maken onderlinge afspraken om de continuïteit van waardevervoer in de chartale keten in Nederland te borgen. Zodra deze afspraken zijn gemaakt, informeren zij Partijen over de inhoud daarvan, voor zover mogelijk en relevant.
- c) Brink's biedt landelijke dekking aan in het directe waardevervoer voor toonbankinstellingen en in haar diensten voor Geldmaat. Genoemde dienstverlening is van adequate kwaliteit en wordt tegen redelijke tarieven aangeboden. Dit houdt minimaal in dat Brink's:
 - i. Een basisdienst aanbiedt tegen een standaardtarief waarbij iedere toonbankinstelling, ongeacht de locatie in Nederland, iedere week minimaal eenmaal waardevervoer kan afnemen, waarbij Brink's de vrijheid behoudt om het transportmoment per week te kiezen;
 - ii. Een dienst aanbiedt voor toonbankinstellingen die vaker waardevervoer willen afnemen of het transportmoment willen kunnen bepalen. Voor hen geldt dat zij in beginsel op iedere werkdag waardevervoer op de volgende werkdag kunnen bestellen, ongeacht hun locatie in Nederland;
 - iii. Minimaal 99% van de met de klant afgesproken transportmomenten voor toonbankinstellingen en Geldmaat realiseert, en;
 - iv. Minimaal 99% van de stortingen via direct waardevervoer uiterlijk op het met klant afgesproken tijdstip overmaakt op de bankrekening van de klant.
- d) Zowel Brink's en toonbankinstellingen als Brink's en Geldmaat maken onderlinge afspraken om de routeplanning van bancaire en retail waardevervoer te optimaliseren. Chartale dienstverleners zorgen dat de transportcapaciteit optimaal wordt benut, ook voor, tijdens en na feestdagen en (lokale) evenementen. Chartale dienstverleners informeren de andere Partijen over de wijze waarop zij dit doen.
- e) Chartale dienstverleners waarborgen dat er voldoende capaciteit is om toonbankinstellingen en geldautomaten bij een normale vraag (ook tijdens feestdagen en bij (lokale) evenementen) te bevoorraden, dan wel waarde op te halen.
- f) ABN AMRO, Rabobank en ING verplichten zich ertoe om Geldmaat in staat te stellen de in dit Convenant in artikel 1 opgenomen afspraken na te komen en daarvoor toereikende middelen ter beschikking te stellen.
- g) De afspraken in dit Convenant en dit artikel in het bijzonder mogen de toetreding van nieuwe spelers tot de markt voor waardevervoer op geen enkele wijze belemmeren.

Artikel 8. Veiligheid

- a) Geldmaat houdt bij de plaatsing en het beheer van geldautomaten rekening met de fysieke en gepercipieerde veiligheid voor omwonenden, klanten, Chartale dienstverleners en andere partijen die voor onderhoud of aanverwante activiteiten in de directe omgeving van de geldautomaat komen.
- b) Chartale dienstverleners zetten zich ervoor in om de toepassing van nieuwe technologieën en innovaties te bevorderen, zoals die van slimme kassasystemen voor cash-back en cash-in-shop diensten. Zij rapporteren halfjaarlijks aan DNB over de voortgang.
- c) Partijen roepen de overheid op om zich te blijven inzetten voor een veilig en betrouwbaar chartaal betalingsverkeer, zoals door middel van de bestaande subsidieregeling voor het midden- en kleinbedrijf¹¹ en maatregelen om plofkraken tegen te gaan.

Artikel 9. Transparantie en monitoring

- a) Geldmaat rapporteert maandelijks gegevens aan DNB over haar chartale dienstverlening, zoals weergegeven in annex A.
- b) Banken rapporteren jaarlijks in januari aan DNB over hun venstertarieven en limieten voor consumenten en zakelijke gebruikers van contant geld en melden DNB gedurende het kalenderjaar eventuele wijzigingen daarin.
- c) Brink's rapporteert jaarlijks in januari aan DNB de venstertarieven van zijn chartale dienstverlening aan toonbankinstellingen en meldt DNB gedurende het kalenderjaar eventuele wijzigingen daarin.
- d) DNB monitort en analyseert jaarlijks de ontwikkeling in de acceptatie van contant geld bij toonbankinstellingen.
- e) De rapportages zoals bedoeld in lid a) t/m d) voldoen aan de in annex A vermelde specificaties en eisen.
- f) DNB deelt rapportages, waar nodig geanonimiseerd, en analyses als bedoeld in dit artikel met de MOB Taskforce Contant Geld. DNB mag deze rapportages en analyses delen met een bevoegde autoriteit als DNB daar aanleiding toe ziet.
- g) DNB bespreekt jaarlijks met Partijen de algemene tariefontwikkelingen in het chartale betalingsverkeer, inclusief de ontvangen motivering voor eventuele tariefsaanpassingen.

Artikel 10. Status Convenant en geschillenbeslechting

- a) Elk van de Partijen zegt toe de beoogde effecten van afspraken in dit Convenant niet te vermijden of te omzeilen.
- b) Partijen komen overeen dat geschillen over de uitvoering van dit Convenant worden beslecht op de wijze zoals vastgelegd in dit artikel.
- c) Indien een Partij van mening is dat een andere Partij zich niet houdt aan de afspraken die zijn vastgelegd in dit Convenant, legt zij dit met redenen omkleed voor aan deze Partij en DNB.
- d) DNB beoordeelt het geschil zoals bedoeld in lid c) en kan aanwijzingen geven aan betrokken Partijen die zij geacht worden binnen redelijke termijn op te volgen.

¹¹ [Subsidie preventiemaatregelen bedrijfsovervallen | Ondernemersplein - KVK](#)

- e) In het geval dat de Partij die de klacht indient zoals bedoeld in lid c) het niet eens is met de aanwijzingen van DNB zoals bedoeld in lid d), of als DNB zelf onderdeel is van het geschil, zullen de in het geschil betrokken Partij en DNB gezamenlijk een onafhankelijke arbiter aanwijzen.

Artikel 11. Convenant in de tijd

- a) Dit Convenant treedt direct in werking nadat het door alle Partijen is ondertekend.
- b) Binnen één maand na ondertekening wordt dit Convenant gepubliceerd in de Staatscourant.
- c) Dit Convenant heeft in beginsel een looptijd van vijf jaar vanaf de datum van ondertekening, met inachtneming van het volgende. Gedurende het eerste jaar wordt een extern onderzoek naar het Toekomstperspectief uitgevoerd. Uiterlijk eind juli 2023, of eerder zodra politieke besluitvorming heeft plaatsgevonden treden Partijen met elkaar in overleg om vast te stellen:
 - i. of zij eventuele aanpassingen wensen voor te stellen in de tekst van het Convenant;
 - ii. of zij deelname aan het Convenant wensen voort te zetten;
 - iii. of Partijen de Freeze al dan niet wensen te verlengen (geheel of gedeeltelijk).
- d) Indien geen overeenstemming wordt bereikt over eventuele wijzigingen die op grond van lid c) worden voorgesteld, wordt het Convenant drie maanden na deze vaststelling beëindigd. Als een deel van de Partijen alsnog het Convenant wenst voort te zetten, al dan niet met gewijzigde afspraken, dan sluiten zij een nieuw convenant.
- e) In het laatste jaar van de looptijd van dit Convenant kunnen Partijen besluiten tot een eventuele verlenging van het Convenant in de oorspronkelijke of gewijzigde vorm op grond van aanpassingen van het bepaalde in dit artikel.
- f) Als een Partij haar deelname aan het Convenant wil beëindigen omdat één of meerdere Partijen zich structureel niet aan de afspraken van het Convenant houden, dan kan deze Partij dit kenbaar maken aan DNB, waarop DNB op korte termijn een overleg met Partijen zal organiseren om tot een oplossing te komen. Lukt het niet om tot een oplossing te komen, dan wordt het Convenant drie maanden na het kenbaar maken aan DNB ontbonden.
- g) Dit Convenant kan tussentijds gewijzigd worden met uitdrukkelijke schriftelijke instemming van alle Partijen.

Aldus verklaard en overeengekomen te Amsterdam en getekend in tweevoud.

Banken en Betaalvereniging Nederland

ABN AMRO Bank N.V. M.L. Vreugdenhil Functie: _____ Datum: _____ _____	ING Bank N.V. R. van Dusschoten Functie: _____ Datum: _____ _____
Coöperatieve Rabobank [U.A.] M.P.J. Lichtenberg Functie: _____ Datum: _____ _____	Volksbank N.V. M.F. van der Meer Functie: _____ Datum: _____ _____
Betaalvereniging Nederland G. Boudewijn Functie: _____ Datum: _____ _____	

Vertegenwoordigende instellingen voor toonbankinstellingen

Raad Nederlandse Detailhandel (RND) E.H.A.J. Peters Functie: _____ Datum: _____ 	Koninklijk Verbond van Ondernemers in het Horeca- en Aanverwante Bedrijf "Koninklijke Horeca Nederland" (KHN) D.S. Beljaarts Functie: _____ Datum: _____
Nationale Winkelraad (NWR) J.P.M. Burgering Functie: _____ Datum: _____ 	MKB-Nederland J. Vonhof Functie: _____ Datum: _____
Vereniging Nederlandse Petroleum Industrie (VNPI) E.R. Klok Functie: _____ Datum: _____ 	Belangenvereniging Tankstations (BETA) E.R. Klok Functie: _____ Datum: _____
Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (CBL) L.A.A. Roorda Functie: _____ Datum: _____ 	

Vertegenwoordigende instellingen van consumenten

Consumentenbond O. King Functie: _____ Datum: _____ 	Algemene Nederlandse Bond van Ouderen (ANBO) A.S. Sipkens Functie: _____ Datum: _____
Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten (NOOM) C.A.V. van Tiggelen Functie: _____ Datum: _____ 	Seniorenorganisatie KBO-PCOB I.M.A. Rep Functie: _____ Datum: _____
Seniorenorganisatie Koepel Gepensioneerden J.W.M. Kerstens Functie: _____ Datum: _____ 	Seniorenorganisatie KBO-Brabant L.G.M. Bisschops Functie: _____ Datum: _____
Ieder(in) I. Soffer Functie: _____ Datum: _____ 	Oogvereniging L.-J. Boon Functie: _____ Datum: _____

Chartale dienstverleners

Geldmaat B.V. W.F. Kwakkel Functie: _____ Datum: _____ _____	Brink's Solutions Holding B.V. B.A. Rodenberg Functie: _____ Datum: _____ _____
---	--

Centrale bank

De Nederlandsche Bank (DNB) O.C.H.M. Sleijpen Functie: _____ Datum: _____ _____
--

Annex A. Rapportagespecificaties en -eisen (op te leveren aan DNB)

1. Geldmaat: Overzicht geldautomaten

- Scope: Alle geldautomaten voor het opnemen en storten van eurobankbiljetten en munten.
- Frequentie: Maandelijks uiterlijk de 20^{ste} van de maand over de situatie op de 1^{ste} van de maand.
- Parameters:
- Per geldautomaat die actief was op de 1^{ste} van de maand:
 - a. Functionaliteit (opnemen/storten (verpakt/onverpakt), eurobankbiljetten/-munten)
 - b. Adresgegevens (adres, postcode, plaats) en X, Y coördinaten
 - c. Naam van het betreffende verzorgingsgebied
 - Transactieaantal en transactiewaarde per automaat of per verzorgingsgebied (aanlevering alleen op ad-hoc basis in overleg tussen Geldmaat en DNB)

2. Geldmaat: Aantal, beschikbaarheid en bereikbaarheid geldautomaten

- Scope: Alle geldautomaten voor het opnemen en storten van eurobankbiljetten en munten.
- Frequentie: Maandelijks uiterlijk de 20^{ste} van de maand over de voorafgaande maand.
- Parameters:
- De gerealiseerde aantallen geldautomaten, beschikbaarheid en bereikbaarheid per Functionaliteit als bedoeld in tabel 1 en tabel 2.
 - De beschikbaarheid van een Functionaliteit in één of meerdere verzorgingsgebieden (aanlevering alleen op ad-hoc basis in overleg tussen Geldmaat en DNB)

3. Geldmaat: samenvatting van ontvangen vragen en klachten

- Scope: Samenvatting van vragen en klachten van consumenten, toonbankinstellingen en locatiehouders/toonbankinstellingen, over chartale diensten en overig (zoals de Locatiewijzer).
- Frequentie: Maandelijks uiterlijk de 20^{ste} van de maand over de voorafgaande maand.
- Parameters: Bestaande interne rapportages van de klantenservice met betrekking tot het aantal meldingen en de opvolging hiervan.

3. Brink's: Samenvatting van ontvangen vragen en klachten

- Scope: Samenvatting van vragen en klachten van consumenten, toonbankinstellingen en locatiehouders/toonbankinstellingen, over chartale diensten (bijvoorbeeld direct waardevervoer, geldverwerking, onderhoud en servicing van geldautomaten).
- Frequentie: Maandelijks uiterlijk de 20^{ste} van de maand over de voorafgaande maand.
- Parameters: Bestaande interne rapportages van de klantenservice met betrekking tot het aantal meldingen en de opvolging hiervan.

4. Banken: Samenvatting van ontvangen vragen en klachten

- Scope: Samenvatting – voor zover beschikbaar – van vragen en klachten van consumenten, toonbankinstellingen en locatiehouders/toonbankinstellingen, over chartale diensten (bijv. geldautomaat transactie gerelateerd; of gerelateerd aan zakelijke diensten waar onder sealbagstortingen)
- Frequentie: Maandelijks uiterlijk de 20^{ste} van de maand over de voorafgaande maand.
- Parameters: Voor zover beschikbaar het aantal vragen en klachten; gemiddelde wachttijd tot een reactie/oplossing.

5. Banken: Overzicht tarieven

- Scope: Alle van toepassing zijnde particuliere en zakelijke venstertarieven en limieten met betrekking tot chartale diensten in Nederland, inclusief voorwaarden, per betaalpas of betaalrekeningpakket.
- Frequentie: Jaarlijks in januari, over tarieven die gelden per 1 januari van dat jaar. Ook: per direct op het moment dat tarieven, limieten of voorwaarden gedurende het kalenderjaar worden aangepast.
- Parameters: Template nader overeen te komen.

6. Brink's: Kwaliteit van dienstverlening

- Scope: 1) Het percentage tijdig uitgevoerde ritten en 2) het percentage tijdig uitgevoerde verwerking en giralisering voor geldautomaten en toonbankinstellingen in Nederland.
- Frequentie: Maandelijks uiterlijk de 20^{ste} van de maand over de voorafgaande maand.
- Parameters: Het percentage conform afgesproken tijden uitgevoerde afhalingen/leveringen; percentage conform afgesproken tijdslijnen uitgevoerde overboekingen (giralisering).

7. Brink's: Overzicht tarieven

- Scope: Alle venstertarieven voor het waardevervoer, inclusief voorwaarden.
- Frequentie: Jaarlijks in januari, over tarieven die gelden per 1 januari van dat jaar. En per direct op het moment dat tarieven, limieten of voorwaarden gedurende het kalenderjaar worden aangepast.
- Parameters: Template nader overeen te komen.

8. DNB: Overzicht acceptatie

- Scope: DNB meet het percentage van toonbankinstellingen dat contant geld als betaalmiddel accepteert.
- Frequentie: Jaarlijks.
- Parameters: De acceptatie wordt middels extern, onafhankelijk onderzoek gemeten.

9. Adoptie Terugvalopties [op welke manier en door wie gegevens worden verzameld is ntb]

- Scope: Voor alle vestigingen van toonbankinstellingen.
- Frequentie: Periodiek, op verzoek van DNB of een Bank, maar maximaal 2x per jaar.
- Parameters: Per vestiging in Nederland, ingedeeld in de categorieën vestigingen van supermarkten en vestigingen van winkelketens, met aanduiding welke Terugvaloptie is geïmplementeerd.

Annex B. Venstertarieven en limieten van chartale diensten

Deze annex geeft een overzicht van bancaire tarieven en limieten voor chartale diensten bij aanvang van het convenant, uiteengezet in de volgende tabellen.

Aanvullende toelichting bij deze annex:

- Er zijn geen tarieven opgenomen voor het gebruik van creditcards, ook niet voor transacties met vreemde valuta en ook niet voor buiten Nederland.
- Er wordt o.a. onderscheid gemaakt tussen eigen automaten/kasbalie en niet eigen automaten. Met eigen automaten worden Geldmaat automaten bedoeld voor ABN AMRO, Rabobank en ING; voor Regiobank worden hier de eigen kasbalies bedoeld.
- **Disclaimer:** De tarieven, voorwaarden en toelichtingen zoals deze op de individuele websites van de betreffende banken worden gepubliceerd, zijn ten alle tijden leidend over de in deze Annex B opgenomen gegevens.

Particulier:

- B.1 tarieven opnemen
- B.2 tarieven storten
- B.3 limieten opnemen
- B.4 limieten storten

Zakelijk:

- B.5 tarieven opnemen
- B.6 tarieven storten
- B.7 limieten opnemen
- B.8 limieten storten

Annex B.1 Particulier tarieven opnemen

		eurobankbiljetten					euromunten		betaalpakket
		tot aan grens		boven de grens (in bedrag óf aantal per kalenderjaar)					
bank	pakket	tarief per opname via eigen automaat/ kasbalie	tarief per opname op niet-eigen automaat	grenswaarde	tarief per €-opname	tarief als % van bedrag	tarief per muntrol	tarief per opname	korting per maand op een betaalpakket zonder gratis opnames, t.o.v. een vergelijkbaar betaalpakket inclusief gratis opnames
Rabobank	DirectPakket		€ 0,75				€ 0,50	€ 7,00	
Rabobank	BasisPakket		€ 0,75				€ 0,50	€ 7,00	
Rabobank	TotaalPakket						€ 0,50	€ 7,00	
Rabobank	RiantPakket						€ 0,50	€ 7,00	
Rabobank	StudentenPakket		€ 0,75				€ 0,50	€ 7,00	
Rabobank	Jongerenrekening						€ 0,50	€ 7,00	
ING	Oranjepakket (korting)	€ 0,80	€ 0,80				€ 0,35	€ 7,00	€ 0,35
ING	Oranjepakket						€ 0,35	€ 7,00	
ING	Studentenrekening			12x	€ 0,80		€ 0,35	€ 7,00	
ING	Jongerenrekening						€ 0,35	€ 7,00	
ING	Kinderrekening						€ 0,35	€ 7,00	
ING	BasisPakket						€ 0,35	€ 7,00	
ING	BetaalPakket						€ 0,35	€ 7,00	
ING	RoyaalPakket						€ 0,35	€ 7,00	
ABN AMRO	Betaalrekening [2]			€ 17.500	€ 5,00	0,5%	€ 0,30		
ABN AMRO	Studentenrekening [2]			€ 6.000	€ 5,00	0,5%	€ 0,30		
ABN AMRO	Jongerengroeirekening [2]			€ 2.000	€ 5,00	0,5%	€ 0,30		
SNS	SNS Basis								
SNS	SNS Compleet								
SNS	SNS Jongerenrekening								
SNS	SNS Studentenrekening								
SNS	SNS Jeugd Betalen								
RegioBank	Plus Betalen								
RegioBank	Jongerenrekening								
RegioBank	Jongwijs								
ASN	ASN Bankrekening								
ASN	ASN Jongerenrekening								
ASN	ASN Studentenrekening								
ASN	ASN Juniorrekening								

Legenda

[1] niet van toepassing

[2] er geldt een grenswaarde per kalenderjaar voor alle geldopnames van biljetten en munten in binnen- en buitenland per rekeninghouder, dus niet per betaalpas of betaalrekening. Bij opnames in buitenlands geld wordt de tegenwaarde in euro's meegeteld. Opnames van gezamenlijke rekeningen tellen voor een gelijk deel mee bij de betrokken rekeninghouders.

Annex B.2 Particulier tarieven storten

bank	pakket	eurobankbiljetten								euromunten						
		basis		boven de grens (aantal stortingen per kalenderjaar)			boven de grens (in bedrag per kalenderjaar)			basis		boven de grens (aantal stortingen per kalenderjaar)		boven de grens (in bedrag per kalenderjaar)		
		tarief per storting	tarief als % van bedrag	grens-waarde	tarief per storting	tarief als % van bedrag	grens-waarde	tarief per storting	tarief als % van bedrag	tarief per storting	tarief als % van bedrag	grens-waarde	tarief per storting	grens-waarde	tarief per storting	tarief als % van bedrag
Rabobank	DirectPakket	€ 2,25	[1]	4	€ 9,50	[1]	[1]	[1]	[1]	€ 2,25	[1]	4	€ 9,50	[1]	[1]	[1]
Rabobank	BasisPakket	€ 2,25	[1]	4	€ 9,50	[1]	[1]	[1]	[1]	€ 2,25	[1]	4	€ 9,50	[1]	[1]	[1]
Rabobank	TotaalPakket	€ 2,25	[1]	4	€ 9,50	[1]	[1]	[1]	[1]	€ 2,25	[1]	4	€ 9,50	[1]	[1]	[1]
Rabobank	RiantPakket	€ 2,25	[1]	4	€ 9,50	[1]	[1]	[1]	[1]	€ 2,25	[1]	4	€ 9,50	[1]	[1]	[1]
Rabobank	StudentenPakket	€ 2,25	[1]	4	€ 9,50	[1]	[1]	[1]	[1]	€ 2,25	[1]	4	€ 9,50	[1]	[1]	[1]
Rabobank	Jongerenrekening	[1]	[1]	4	€ 9,50	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	4	€ 9,50	[1]	[1]	[1]
ING	Oranjepakket (korting)	€ 6,00	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	€ 6,00	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]
ING	Oranjepakket	[1]	[1]	2	€ 6,00	[1]	[1]	[1]	[1]	€ 6,00	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]
ING	Studentenrekening	[1]	[1]	2	€ 6,00	[1]	[1]	[1]	[1]	€ 6,00	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]
ING	Jongerenrekening	[1]	[1]	2	€ 6,00	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	2	€ 6,00	[1]	[1]	[1]
ING	Kinderrekening	[1]	[1]	3	€ 6,00	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	3	€ 6,00	[1]	[1]	[1]
ING	BasisPakket	[1]	[1]	4	€ 6,00	[1]	[1]	[1]	[1]	€ 6,00	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]
ING	BetaalPakket	[1]	[1]	4	€ 6,00	[1]	[1]	[1]	[1]	€ 6,00	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]
ING	RoyaalPakket	[1]	[1]	4	€ 6,00	[1]	[1]	[1]	[1]	€ 6,00	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]
ABN AMRO	Betaalrekening [2]	[1]	0,5%	[1]	[1]	[1]	€ 10.000	€ 5,00	[3] 0,5%	€ 2,80	0,25%	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]
ABN AMRO	Studentenrekening [2]	[1]	0,5%	[1]	[1]	[1]	€ 6.000	€ 5,00	[3] 0,5%	€ 2,80	0,25%	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]
ABN AMRO	Jongerengroeirekening [2]	[1]	[1]	3	[1]	0,5%	€ 2.000	€ 2,50	[3] 0,5%	[1]	[1]	[1]	[1]	€ 600	€ 2,80	0,25%
SNS	SNS Basis	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]
SNS	SNS Compleet	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]
SNS	SNS Jongerenrekening	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]
SNS	SNS Studentenrekening	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]
SNS	SNS Jeugd Betalen	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]
RegioBank	Plus Betalen	[4]	[4]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]
RegioBank	Jongerenrekening	[4]	[4]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]
RegioBank	Jongwijs	[4]	[4]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]
ASN	ASN Bankrekening	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]
ASN	ASN Jongerenrekening	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]
ASN	ASN Studentenrekening	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]
ASN	ASN Juniorrekening	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]

Legenda

[1]	niet van toepassing
[2]	er geldt een grenswaarde per kalenderjaar voor alle stortingen van biljetten en munten per rekeninghouder, dus niet per betaalpas of betaalrekening. Stortingen op gezamenlijke rekeningen tellen voor een gelijk deel mee bij de betrokken rekeninghouders.
[3]	in aanvulling op het basistarief
[4]	op afspraak bij intermediair
[5]	niet mogelijk voor de klanten van de Volksbank, eventueel tarief wordt overwogen als optie wel wordt toegevoegd bij Geldmaat

Annex B.3 Particulier limieten opnemen

		eurobankbiljetten							euromunten	
		max opname bedrag	max opname bedrag			max aantal keer ophogen	max aantal dagen geldig	max aantal transacties	minimaal aantal rollen	max aantal rollen
		per transactie	per dag	per week	na ophoging	per jaar	per ophoging	per dag	per transactie	per transactie
ABN AMRO	particulier	€ 2.000	€ 500	[4]	€ 10.000	[4]	[4]	[4]	10	20
ING	jongere	[4]	€ 250	[4]	[4][3]	[4]	[1]	[4]	20	100
ING	particulier	[4]	€ 500	[4]	€ 5.000	[4]	3	[4]	20	100
Rabobank	jongeren	[4]	[4]	€ 250	€ 500	[4]	7	[4]	[4]	[4]
Rabobank	particulier	[4]	[4]	€ 1.250	€ 5.000	[4]	7	[4]	[4]	[4]
Rabobank	riant	[4]	[4]	€ 5.000	[4]	[4]	7	[4]	[4]	[4]
RegioBank	particulier	[4]	€ 1.000	[4]	€ 5.000	[4]	1	[4]	[1]	[1]
SNS/ASN	jongeren	[4]	[4]	€ 50	[4]	[4]	[2]	[4]	[1]	[1]
SNS/ASN	particulier	[4]	€ 1.000	[4]	€ 5.000	[4]	[2]	[4]	[1]	[1]

Legenda

- [1] niet van toepassing
- [2] voor opgegeven datum
- [3] kan alleen worden bepaald door ouders
- [4] geen limiet

Annex B.4 Particulier limieten storten

		eurobankbiljetten (onverpakt)				euromunten			
		max aantal eurobank-biljetten	max stort bedrag		max aantal stortingen	max aantal munten	max gewicht munten	max bedrag	
		per storting	per storting	per dag	per dag	per storting	per storting	per storting	per dag
ABN AMRO	particulier	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]
ING	jongeren/kinderen	[4]	[4]	[2] € 1.000	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]
ING	particulier	[4]	[4]	€ 3.000	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]
Rabobank	jongeren	[4]	€ 2.500	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]
Rabobank	particulier	[4]	€ 2.500	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]
Rabobank	riantpakket	[4]	€ 2.500	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]
RegioBank	particulier	[4]	[3]	[4]	[4]	[5]	[5]	[5]	[5]
SNS/ASN	jongeren	[4]	[6] €100/€500	[6] €100/€500	[1]	[5]	[5]	[5]	[5]
SNS/ASN	particulier	[4]	€ 10.000	€ 10.000	1	[5]	[5]	[5]	[5]

Legenda

- [1] niet van toepassing
- [2] er geldt ook een maximaal stortbedrag per jaar van € 5.000
- [3] op een kantoor met kasbalie afspraak
- [4] geen limiet
- [5] niet mogelijk voor de klanten van de Volksbank, eventueel tarief wordt overwogen als optie wel wordt toegevoegd bij Geldmaat
- [6] afhankelijk van de leeftijd

Annex B.5 Zakelijk tarieven opnemen

bank	pakket	eurobankbiljetten	euromunten	
		tarief per opname	tarief per muntrol	tarief per opname
Rabobank	Zakelijk / Wereldpas	€ 0,75	€ 0,50	€ 0,00
Rabobank	ZZP rekening	€ 1,25	€ 0,50	€ 7,00
ING	Zakelijk / Betaalpas	€ 0,80	€ 0,35	€ 7,00
ABN AMRO	Zakelijk	€ 0,35	€ 0,30	€ 0,00
RegioBank	Zakelijk [3]	[2] € 0,00 tot € 5,00	[1]	[1]
SNS/ASN	Zakelijk	€ 0,23	[1]	[1]

Legenda	
[1]	niet van toepassing
[2]	tarief wordt bepaald door intermediair
[3]	op een kantoor met kasbalie afspraak

Annex B.6 Zakelijk tarieven storten

Bank	eurobankbiljetten (onverpakt storten)					eurobankbiljetten (verpakt sealbag storten)							euromunten		
	per storting	per % bedrag	per biljet (≠ €500)	per €500 biljet	per derden-storting	per storting	per biljet	per €500 biljet	per % bedrag	bestellen sealbags per sealbag	bestellen sealbags per bestelling	per non-kwaliteit	per 100 munten	per transactie	per % bedrag
Rabobank	€ 4,50	0,00%	€ 0,06	€ 5,00	€ 9,00	€ 5,50	€ 0,052	€ 5,00	[1]	[1]	[1]	€ 4,50	€ 0,70	€ 4,50	[1]
Rabobank ZZP	€ 9,50	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	€ 9,50	[1]
ING	€ 4,50	0,25%	[1]	[1]	[1]	€ 7,50	[1]	[1]	0,25%	[1]	[1]	€ 7,50	[1]	€ 4,50	0,25%
ABN AMRO	€ 3,00	0,23%	[1]	[1]	[1]	€ 5,50	€ 0,06	€ 0,06	[1]	€ 0,14	€ 3,50	€ 5,00	[1]	€ 2,80	0,25%
RegioBank [4]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]
SNS/ASN [4]	[2]	[2]	[2]	[2]	[2]	[2]	[2]	[2]	[2]	[2]	[2]	[2]	[2]	[2]	[2]

Legenda

- [1] niet van toepassing
 [2] via contract met waardetransporteur
 [3] MKB & V&S (Verenigingen & Stortingen) rekeningen: tarief tussen €0 en €25 per transactie (tarief wordt bepaald door intermediair)
 [4] niet mogelijk voor de klanten van de Volksbank, eventueel tarief wordt overwogen als optie wel wordt toegevoegd bij Geldmaat

Annex B.7 Zakelijk limieten opnemen

bank	eurobankbiljetten							euromunten	
	max aantal eurobank-biljetten	max opname bedrag			max aantal keer ophogen	max aantal dagen geldig	max aantal transacties	minimaal aantal rollen	max aantal rollen
	per transactie	per dag	per week	na ophoging	per jaar	per ophoging	per dag	per transactie	per transactie
Rabobank	[1]	[1]	€ 1.250	€ 5.000	[1]	7	[1]	[1]	[1]
ING	[1]	€ 500	[1]	€ 5.000	[1]	[1]	[1]	20	100
ABN AMRO	€ 2.000	€ 500	[1]	€ 10.000	[1]	[1]	[1]	10	20
RegioBank	[1]	€ 1.000	[1]	€ 5.000	[1]	[3]	tot limiet	[2]	[2]
SNS/ASN	[1]	€ 1.000	[1]	€ 5.000	[1]	[3]	tot limiet	[2]	[2]

Legenda

- [1] geen limiet
- [2] niet van toepassing
- [3] ingegeven dag

Annex B.8 Zakelijk limieten storten

bank	eurobankbiljetten (onverpakt storten)					eurobankbiljetten (verpakt sealbag storten)		euromunten			
	max aantal eurobankbiljetten	max stort bedrag			max aantal stortingen	max stort bedrag	max aantal stortingen	max aantal munten	max gewicht munten	max bedrag	
	per storting	per storting	per dag	per jaar	per dag	per dag		per storting	per storting	per storting	per dag
Rabobank	[1]	[1]	[1]	[3]	[1]	[3]	[3]	[1]	[1]	[1]	[1]
Rabobank ZZP	[1]	€ 2.500	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]
ING	[1][2]	[1]	€ 30.000	[1]	[1]	[3]	[3]	[1]	[1]	[1]	[1]
ABN AMRO	[1][2]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]
RegioBank [6]	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]
SNS/ASN [6]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]

Legenda

- [1] geen limiet
- [2] binnen één transactie kan de klant meerdere malen een stapel van 200 euro biljetten in de automaat leggen. Zie ook 1626942756-handleiding-geld-biljetten-storten.pdf (datocms-assets.com)
- [3] klant specifiek
- [4] op een kantoor met kasbalie afspraak
- [5] waardetransport
- [6] niet mogelijk voor de klanten van de Volksbank, eventueel limiet wordt overwogen als optie wel wordt toegevoegd bij Geldmaat

DeNederlandscheBank

EUROSYSTEEM

De Nederlandsche Bank N.V.

Postbus 98

1000 AB Amsterdam

020 524 91 11

dnb.nl