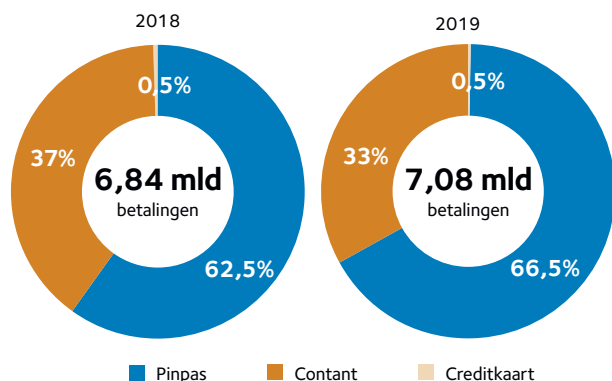


Factsheet betalingsverkeer 2019

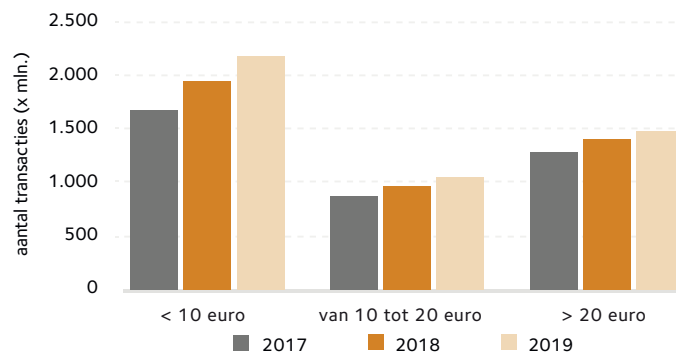
In 2019 steeg het totale aantal elektronische betalingen aan de Nederlandse toonbank met 10%. Aan het slot van het jaar was 69 procent van alle elektronische betalingen aan de kassa contactloos. Een jaar eerder was dat nog 56 procent. Inmiddels wordt 10 procent van de contactloze betalingen met een smartphone of wearable afgerekend. In heel 2019 werden 3,04 miljard contactloze betalingen uitgevoerd, voor een totaalbedrag van € 51,3 mld.

Twee derde betalingen is elektronisch



Bijna **152** miljard was de omzet van toonbankbetalingen in 2019.

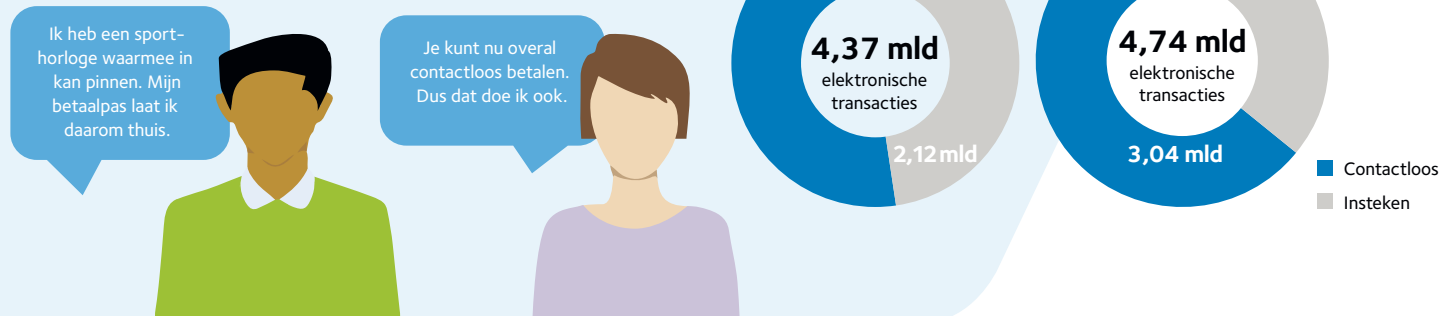
Aantal pinbetalingen per bedragreeks



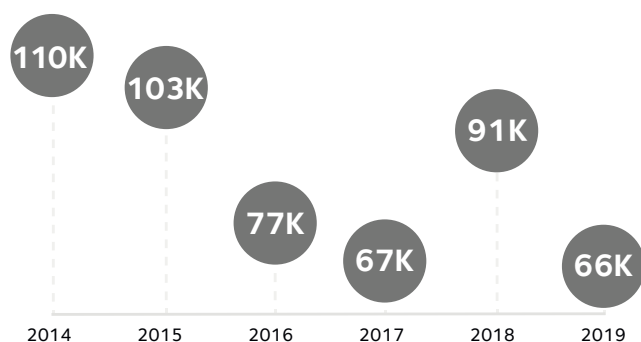
Sinds de invoering van contactloos betalen daalt het gemiddeld pinbedrag. In 2019 is het € 24,77. Een daling van 4,3% t.o.v. van 2018.

Steeds meer elektronische betalingen contactloos

69% van de pin- en creditkaartbetalingen zijn in december 2019 contactloos. De hoogte van de betaalde bedragen met contactloos stijgt, maar contactloos wordt vooral gebruikt voor kleine aankopen. De omzet van pin- en creditkaartbetalingen in 2019 was bijna € 120 miljard.



Aantal gebruikers Overstapservice gedaald



Instant Payments: het nieuwe normaal

In 2019 zijn er meer dan 200 miljoen Instant Payments verwerkt. Topdag was 20 december met 1,8 miljoen betalingen.



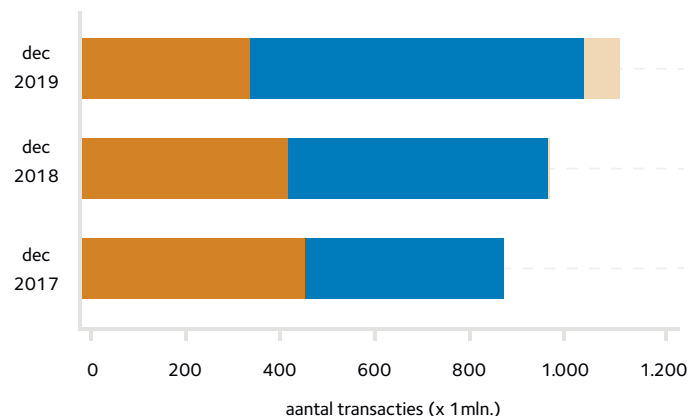
Bij een Instant Payment ziet de ontvanger het bedrag binnen vijf seconden op zijn of haar betaalrekening verschijnen. Die kan dat bedrag meteen gebruiken voor eigen betalingen.



Opmars contactloos betalen met mobiel

Contactloos betalen met de betaalpas is inmiddels mainstream. Halverwege 2018 is hier de omslag gemaakt. In 2019 zien we definitief de opmars van de mobiel.

■ Insteken met pas
■ Contactloos met pas
■ Contactloos met mobiel



Veiligheidsperceptie onveranderd hoog

Men geeft een gemiddeld rapportcijfer van **7,7** voor (digitaal) bankieren en betalen in Nederland. Bijna twee derde geeft zelfs een 8 of hoger. Contactloos is in 2019 sterk toegenomen van 6,5 in 2017 naar 7,2 voor mobiel en 7,9 voor de betaalpas.

"Met Dip & Go kunnen anderen je pincode niet afkijken"

"Een mobiel is beter beveiligd, dus dat maakt betalen nog veiliger"

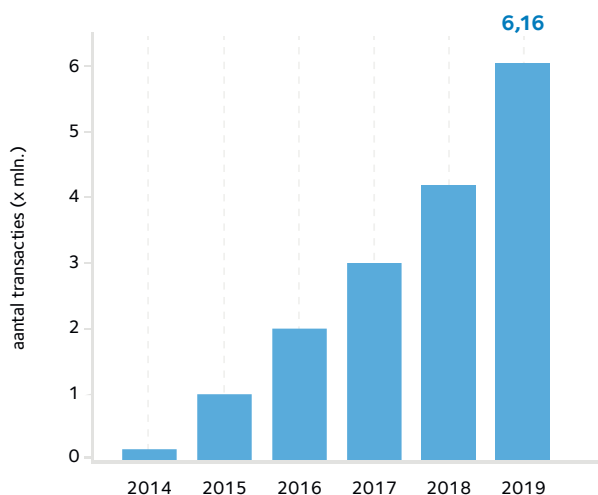
"Je mobiel kun je tenminste niet in de automaat laten zitten"

"Een wearable is toch lastiger te stelen"



Nederlanders vertrouwen steeds meer op elektronisch betalen. Anno 2019 gaat 62% zonder contant geld op pad. Vijf jaar geleden was dat nog maar een derde.

Retourpinnen sterk gestegen



Retourpinnen wordt steeds vaker gebruikt om geld terug te krijgen van een winkelier. In 2019 steeg dit met 44,3% t.o.v. 2018. De omzet steeg met 68,5% naar 310 miljoen.

Beschikbaarheid van betaalketens

Beschikbaarheid	2017	2018	2019
Pinnen en contactloos betalen	99,88%	99,89%	99,89%
Mobiel bankieren	99,83%	99,75%	99,78%
Internetbankieren	99,83%	99,72%	99,81%

De beschikbaarheid van pinnen, mobiel bankieren en internetbankieren was wederom hoog in 2019.