

Visie Toonbankbetalingsverkeer

Collectieve activiteiten 2023-2028

10 oktober 2023 | Versie 1.0 | [Klik hier als u tekst wilt invoeren.](#)

Auteurs

René Steenbeeke | 06 12770419 | r.steenbeeke@betaalvereniging.nl

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Aanleiding	4
1.2	Doel en scope	4
1.3	Aanpak	4
1.4	Doelgroep	5
1.5	Opbouw	5
2.	Huidig toonbankbetalingsverkeer	6
2.1	Verschuiving van contant naar elektronisch betalen aan de toonbank	6
2.2	Pinnen dominant in het elektronisch betalen aan de toonbank	8
2.3	Huidige spelers en infrastructuur pinnen: een complexe keten	11
2.4	Rol van de Betaalvereniging in toonbankbetalingsverkeer	13
3.	Korte termijn ontwikkelingen	14
3.1	Pinnen is niet kostendekkend	14
3.2	Borgen van robuustheid pinnen	15
3.3	Pinnen digitaliseert	17
3.3.1	Nieuwe spelers	17
3.3.2	SoftPOS terminals	19
3.3.3	Toegankelijkheid	20
3.4	Nieuwe kaartmerken voor pinnen	21
3.4.1	Gevolgen voor consument en acceptant	21
3.4.2	Afscheid van Nederlandse 'specials'	23
3.4.3	Toenemende compliance druk	24
3.5	Bewaken van de veiligheid van de pinketen	25
4.	Middellange termijn ontwikkelingen	28
4.1	Online betalen in de winkelomgeving met de vernieuwde betaalpas	28
4.1.1	Gevolgen voor consument en acceptant	28
4.1.2	Nieuwe spelers	30
4.2	Instant Payments aan de toonbank	31
4.2.1	EPI als pan-Europees marktinitiatief	33
4.3	Pinnen en Instant Payments naast elkaar	34
5.	Lange termijn ontwikkelingen	36
5.1	Pinnen	36
5.2	Instant Payments / EPI	37

5.3	Open Banking	38
5.3.1	SPAA	39
5.4	Stablecoins	40
5.5	Digitale Euro	40
6.	Conclusies	42

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Elektronische betalingen aan de toonbank hebben de wind mee. 80% van de toonbankbetalingen geschiedt langs elektronische weg en de verwachting is dat dit aantal alleen maar toe zal nemen. Consumenten hebben het gemak van elektronisch betalen ontdekt en toonbankinstellingen zijn vanwege zorgen over kosten en veiligheid steeds minder bereid om contant geld te accepteren¹.

In het licht van deze trend is het van belang om vooruit te kijken en te anticiperen op ontwikkelingen die de veiligheid, betrouwbaarheid, toegankelijkheid en efficiency van elektronisch betalen kunnen raken.

In dit visiedocument worden mogelijke ontwikkelingen geïnventariseerd en nader geanalyseerd.

1.2 Doel en scope

Doel

Dit document heeft als doel om relevante ontwikkelingen te inventariseren en te duiden in het licht van een betrouwbaar, veilig, efficiënt en toegankelijk toonbankbetalingsverkeer. Een tweede doel is om collectieve acties voor te stellen voor behoud en/of verbetering van kwaliteit en efficiency van het toonbankbetalingsverkeer.

Scope

Het document gaat alleen over elektronische betalingen aan de fysieke toonbank. Onder elektronische betalingen worden alle vormen van digitaal betalen begrepen. Niet alleen de traditionele pinbetalingen en betalingen met credit card zijn in scope, maar ook betaalvormen die op Instant Payments zijn gebaseerd en bijvoorbeeld door middel van een QR code worden geïnitieerd. Contant geld betalingen *an sich* zijn out of scope van dit document.

1.3 Aanpak

Aan de hand van desk research en interne afstemming binnen de Betaalvereniging is een lijst met ontwikkelingen opgesteld die zich voor kunnen doen aan de toonbank binnen nu en 5 jaar.

De lijst is vervolgens 'opgehangen' aan een vijftal thema's, te weten:

- Onderhoud en doorontwikkeling van de pininfrastructuur
- Toenemende digitalisering
- Veranderend aanbod aan de toonbank
- Innovaties in de winkelomgeving
- Europese éénwording

¹ Volgens onderzoek van Panteia nu 4% pin-only acceptatie en dit gaat naar schatting oplopen naar 9% in 2025. Deze ontwikkeling heeft geleid tot het Convenant Contant Geld van april 2022 en beleidsvoornemens van het Ministerie van Financiën om door middel van wetgeving de beschikbaarheid van contant geld ook op de lange termijn te waarborgen.

Vervolgens is deze lijst besproken met een twintigtal leden en stakeholders. Hen is gevraagd of ontwikkelingen herkend dan wel gemist worden en welke volgens hen de belangrijkste zijn. Ook is gevraagd naar de impact van ontwikkelingen op het toonbankbetalingsverkeer en naar de termijn waarop ontwikkelingen zich kunnen voordoen aan de toonbank. Dit heeft geresulteerd in een geharmoniseerde lijst van ontwikkelingen met duiding van impact en termijn. De uitkomst van de consultatie is integraal teruggekoppeld aan de leden (in de WG Cards) en de stakeholders (in het Forum Toonbank).

Vervolgens zijn de ontwikkelingen nader uitgewerkt. Omwille van samenhang en leesbaarheid is ervoor gekozen om de ontwikkelingen in de tijd te plotten op de korte (< 2 jaar), middellange (2 tot en met 5 jaar) en lange termijn (langer dan 5 jaar) en binnen een termijn te structureren naar infrastructuur (cards, giraal en overige infrastructuur).

Binnen deze structuur worden ontwikkelingen beschreven en geanalyseerd. De zienswijze van de Betaalvereniging is verwoord en er worden voorstellen gedaan voor collectieve acties.

1.4 Doelgroep

Het rapport is primair bedoeld ter ondersteuning van de leden van de Betaalvereniging bij hun beleidsvorming (voor beleidsadviseurs en productowners, die binnen hun organisaties adviseren over en/of verantwoordelijk zijn voor aanbod van producten aan de toonbank). Daarnaast is dit rapport ook bedoeld om stakeholders van de Betaalvereniging, zoals bv. belangenorganisaties van detailhandel en consumenten inzicht in de ontwikkelingen te geven.

1.5 Opbouw

De opbouw van het rapport is als volgt. In hoofdstuk 2 volgt een beschrijving van het huidige betalingsverkeer aan de toonbank. In hoofdstuk 3, 4 en 5 worden achtereenvolgens ontwikkelingen op korte, middellange en lange termijn beschreven en geanalyseerd. In hoofdstuk 6 volgen conclusies en aanbevelingen.

Ten slotte volgt een aantal bijlagen.

- Lijst van geraadpleegde bronnen
- Lijst van afkortingen
- Lijst van geraadpleegde leden en stakeholders
- Geconsolideerde terugkoppeling van de consultatie

Door de tekst heen staan her en der cursieve toelichtingen in tekstboxen. Deze teksten staan op zichzelf en zijn bedoeld als aanvullende informatie.

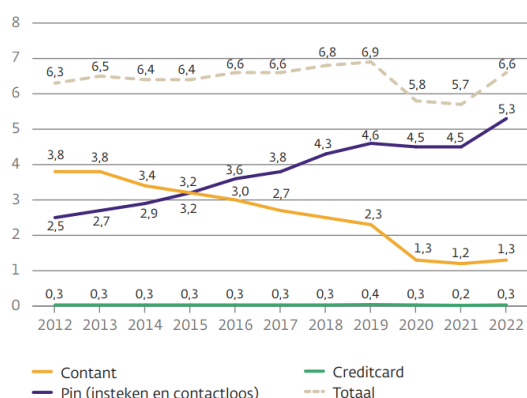
2. Huidig toonbankbetalingsverkeer

2.1 Verschuiving van contant naar elektronisch betalen aan de toonbank

Uit het onderzoek 'Betalen aan de kassa 2022' van de Betaalvereniging en DNB blijkt dat het afgelopen decennium wordt gekenmerkt door een afname van contante betalingen en een toename van elektronische betalingen aan de toonbank. Waren er in 2012 nog maar 2,5 miljard pinbetalingen, in 2022 was dat al gestegen tot 5,3 miljard, een toename van meer dan 100%. Het aantal contante betalingen nam daarentegen met 65% fors af (in 2012 nog 3,8 miljard, in 2022 nog maar 1,3 miljard).

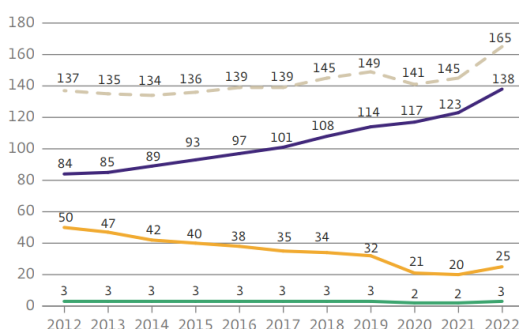
Figuur 1a Totale aantal betalingen

In miljarden



Figuur 1b Totale waarde betalingen

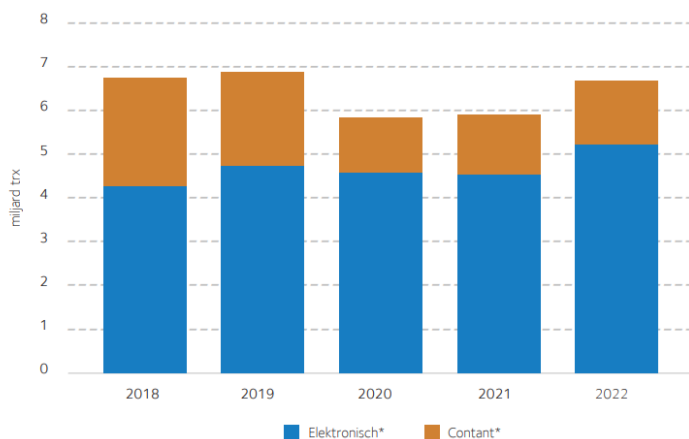
In EUR miljard



Bron: Betalen aan de kassa 2022.

Verder valt op dat totaal aantal transacties aan de toonbank in de Covid-jaren 2020 en 2021 een daling liet zien. Met name het aantal contante betalingen daalde, het aantal pintransacties bleef met 4,5 miljard transacties nog redelijk stabiel. In het jaar 2022 hebben met name de pintransacties zich hersteld terwijl het aantal contante betalingen stabiel bleef.

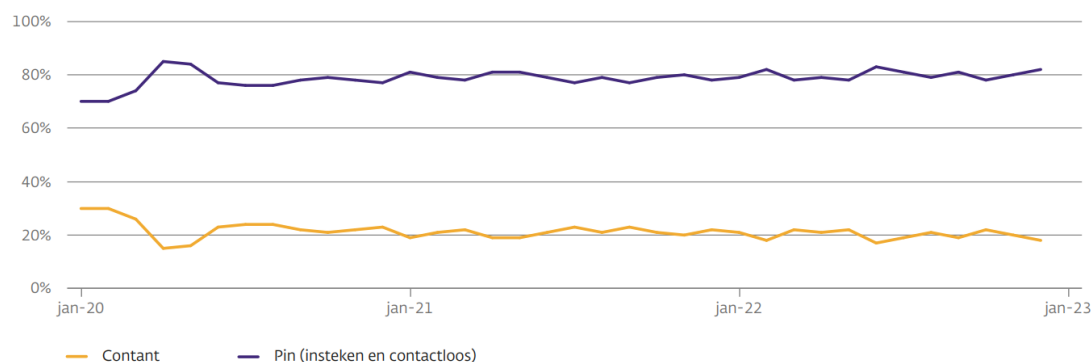
Aantal toonbankbetalingen stijgt maar is nog niet op pre-coronaniveau



Bron: Jaarverslag 2002 Betaalvereniging.

Wanneer we inzoomen op de verhouding contant en elektronisch betalen zien we dat deze zich in 2020, na het begin van de Covid-19 pandemie, en de jaren daarna gestabiliseerd heeft met ongeveer 80% pinbetalingen en 20% contante betalingen.

Figuur 3 Verdeling aantal betalingen aan de kassa per maand naar betaalmiddel



Bron: Betalen aan de kassa 2022

Kosten contant versus pinnen

Het in 2021 uitgevoerde kostenonderzoek van Panteia laat zien dat contante betalingen gemiddeld genomen door de jaren heen steeds duurder zijn geworden. De hoge vaste kostencomponent is hier debet aan. De gemiddelde kosten van een pinbetaling zijn daarentegen gelijk gebleven in de afgelopen jaren. Het verschil in kosten van een contante betaling en een pinbetaling wordt daarmee steeds groter.

In 2020 was een contante betaling ruim 2,5 maal zo duur dan een pinbetaling (€0,49 voor een contante betaling versus €0,17 voor een pinbetaling).

Tabel S5 Gemiddelde kosten per transactie

Betaalmiddel	Detail-handel	Ambulante handel	Horeca	Tank-stations	Totaal 2020	Totaal 2017	Totaal 2014
Contant	€0,45	€1,23	€0,77	€0,20	€0,49	€0,29	€0,25
Contactrijk	€0,18	€0,24	€0,20	€0,14	€0,18	€0,17	€0,19
Contactloos	€0,16	€0,21	€0,19	€0,12	€0,17		
Creditcard	€2,25	€0,51	€0,90	€0,55	€1,19	€1,17	€1,15
Tankpassen	-	-	-	€0,15	€0,15	€0,23	€0,23
Totaal	€0,25	€0,50	€0,37	€0,18	€0,26	€0,23	€0,23

Bron: Panteia, 2021

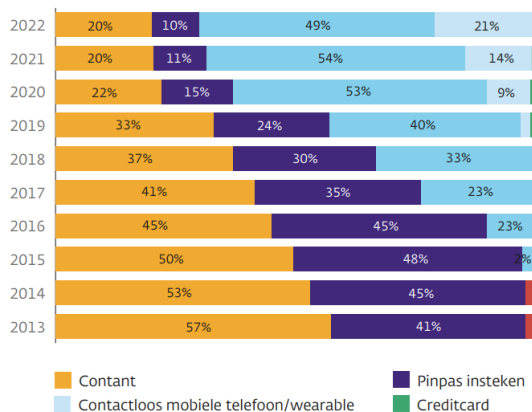
De trend aan de toonbank is een verdere groei van het (efficiënte) elektronisch betalingsverkeer, het contant betalen komt daarentegen steeds meer onder druk te staan.

2.2 Pinnen dominant in het elektronisch betalen aan de toonbank

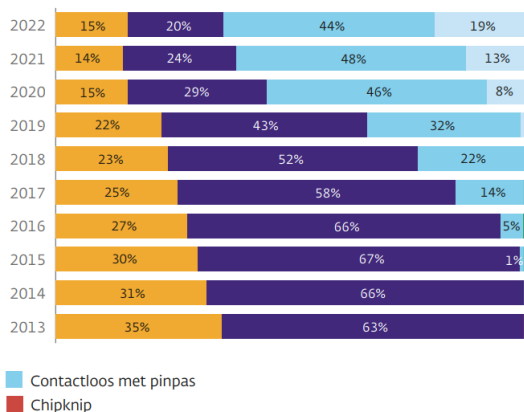
Het huidige elektronisch betalingsverkeer vindt voornamelijk plaats door middel van pinnen met de (debit) betaalpas. Binnen pinnen kan dan weer onderscheid gemaakt worden tussen contactrijk (pas insteken) en contactloos betalen. Ook wordt er met de credit card afgerekend aan de toonbank. Dit betreft dan veelal duurdere aankopen. Ten slotte zijn er nog betalingen die niet via de card rails afgehandeld worden. Hierbij kan gedacht worden aan tankpassen voor betalen in de petrol sector, betaalverzoeken (Tikkie), girale overschrijvingen en cadeaubonnen/spaartegoeden.

Wanneer gebruik van deze betaalmethoden tegen elkaar afgezet worden zien we het volgende beeld door de jaren heen.

Figuur 2a Verdeling totale aantal betalingen



Figuur 2b Verdeling totale waarde betalingen



Bron: Betalen aan de kassa, 2022

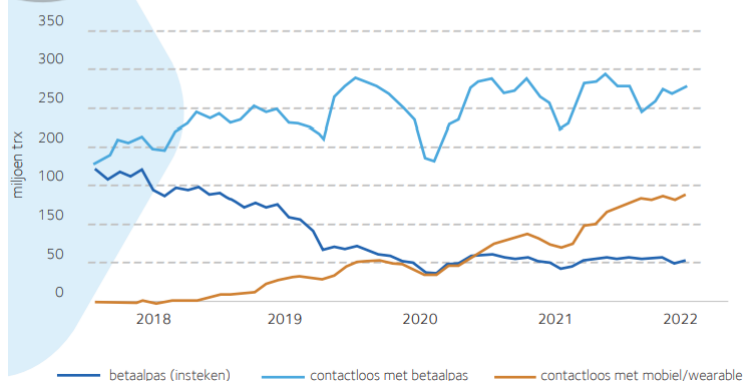
Wat opvalt is dat pinnen sinds 2015 dominant is aan de toonbank. Vanaf dat moment is ook contactloos allengs populairder geworden. Contactloos betalen geldt als gemakkelijk en is bovendien snel (< 500msec). Het gebruik van de credit card is door de jaren heen marginaal (< 1%). De overige niet-cards gerelateerde betaalmethoden zijn goed voor minder dan 1%.

Wanneer we inzoomen op de diverse vormen van pinnen zien we dat er vanaf 2018 er meer contactloos dan contactrijk wordt betaald. Wat verder opvalt is het toenemende gebruik van contactloos mobiel (met o.a. Apple Pay, Google Pay). Vanaf april 2021 waren er voor het eerst meer mobiele contactloze transacties dan contactrijke transacties.

De ontwikkeling van de diverse vormen van pinnen wordt geïllustreerd aan de hand van de volgende figuur. Zo werd in december 2022 bijvoorbeeld een derde van alle pinbetalingen met de mobiel gedaan. Verder valt op dat er nog steeds 1 op 10 transacties gedaan worden door de kaart in te steken.

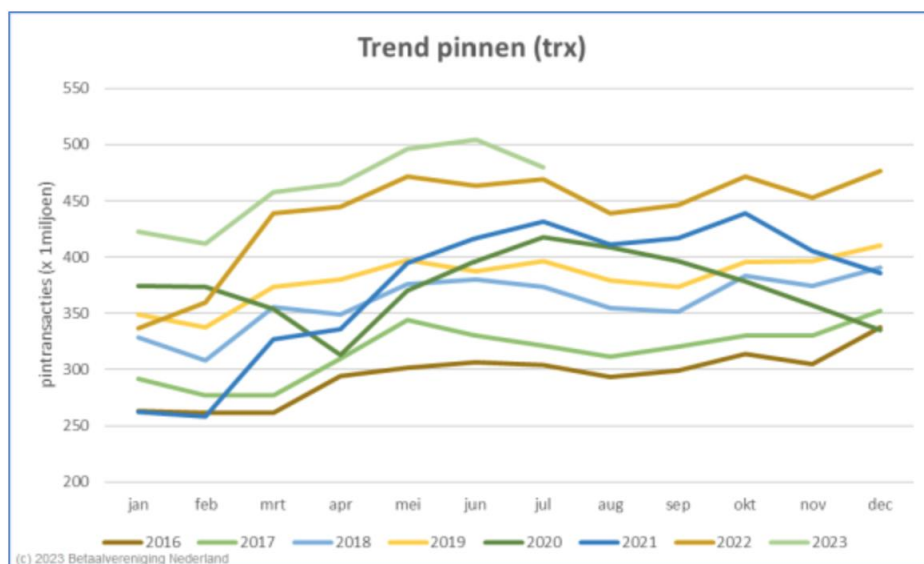
Bijna een derde van alle pinbetalingen is kaartloos

In december was 30% van alle pinbetalingen kaartloos met een mobiel of wearable. Bij nog maar één op de tien pinbetalingen wordt de betaalpas in de betaalterminal gestoken.



Bron: Jaarverslag 2022 Betaalvereniging

De tweede trend is dus de toenemende dominantie van pinnen als elektronisch betaalmiddel. Nadat halverwege december 2022 de 5 miljardste pintransactie in enig jaar werd geteld wordt deze trend in 2023 voortgezet. In juni waren er voor het eerst meer dan 500 miljoen pintransacties in één maand. In juli van dat jaar waren er 480 miljoen transacties waarvan er 90% contactloos gedaan werden. Van alle contactloze transacties wordt nu 42% met de mobiel gedaan. Dat is 37,5% van het totaal aantal pintransacties.



Bron: Betaalvereniging

2.3 Huidige spelers en infrastructuur pinnen: een complexe keten

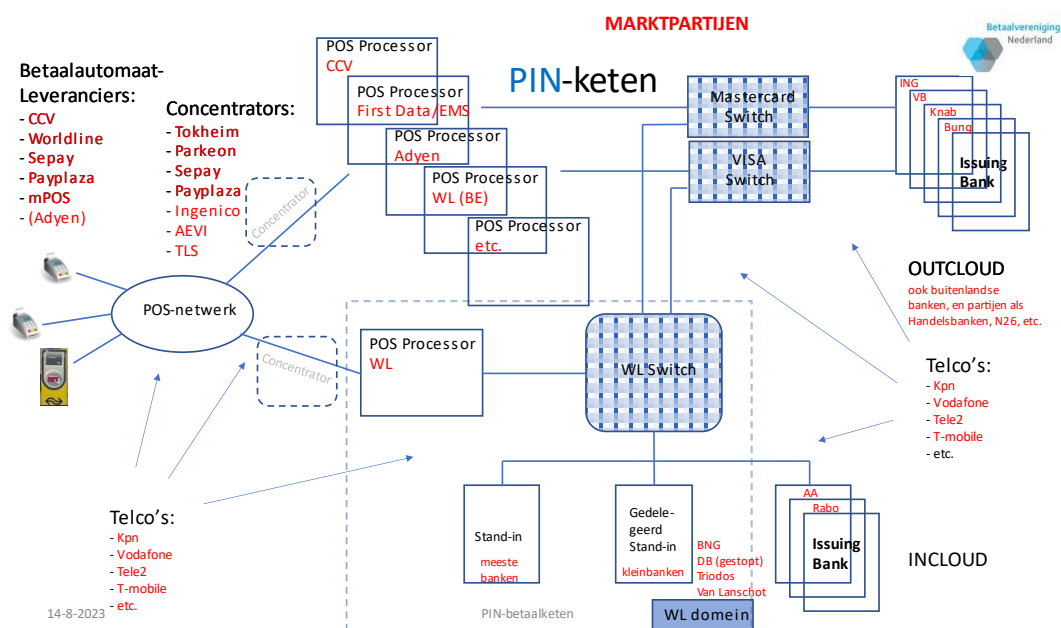
Pinnen gaat niet vanzelf. Daar zijn diverse partijen voor nodig. Samen zorgen zij voor een betrouwbare infrastructuur voor acceptatie en verwerking van de pintransacties.

In Nederland spelen de volgende partijen daarbij een belangrijke rol:

- Issuing banken als uitgever van de (debit) betaalpas. De belangrijkste zijn ING, Rabobank, ABN AMRO, Volksbank, Triodos, van Lanschot en BNG. Samen goed voor zo'n 26 miljoen uitstaande betaalpassen. Belangrijke kaartleveranciers zijn G&D en Thales.
- Acquiring banken als contractspartij richting de acceptant. Met als belangrijkste partijen ING, Rabobank, ABN AMRO en BNG. ING en Rabobank bieden ook credit card contracten aan. Naast acquiring banken bieden ook zogenaamde APSP's of Payment Facilitators pincontracten aan. In Nederland zijn dat bijvoorbeeld CCV Pay, Sepay (nu Buckaroo) en CM.com
- Overige acquiring partijen als EMS Pay, Worldline Merchant Services (voormalig Paysquare), Adyen, SumUp, Zettle by Paypal, Elavon, Payone. Deze partijen bieden veelal debit en combinatie met credit aan. Debit-only contracten komen hier zelden voor.
- Acquiring processoren die pintransacties verwerken. Belangrijke spelers zijn Worldline Financial Services (WL/FS) en CCV Pay. Daarnaast in mindere mate EMS/FD. Samen goed voor jaarlijks zo'n 5 miljard pintransacties met WL/FS als de belangrijkste verwerker.
- Terminalleveranciers en kassaleveranciers. De belangrijkste leveranciers van terminals voor de acquiring banken zijn CCV en WL/Merchant Services. Verder in mindere mate Taxameter, Sepay (nu Buckaroo), Technical Services Group (voorheen Tokheim), Payplaza, Payter en AEVI. Nederlandse acquiring banken zijn goed voor zo'n 440.000 terminals. Daarbovenop komen ruw geschat nog zo'n 100 tot 130 duizend terminals van overige acquirers die in Nederland actief zijn. De wereld van kassaleveranciers is erg gefragmenteerd, er zijn dan ook talrijke partijen actief op de Nederlandse markt. Enkele bekende namen zijn Twelve, Toshiba en Eijsink.
- Providers van datacommunicatie voor pinnen. Dit zijn partijen als KPN en Vodafone, maar ook Internet Service Providers. Providers van datacom bieden oplossingen aan met een hoge beschikbaarheidsgraad (van 99,5% voor open Internet tot 99,95% voor gecertificeerde netwerken).
- Clearing houses. Clearing van pintransacties in Nederland gebeurt bij WL Financial Services (als issuer en acquirer hiertoe afspraken gemaakt hebben) of anders bij MC en VISA.
- Card schemes als *owner* van de internationale kaartnetwerken en kaartproducten (betaaloplossingen) die over de internationale netwerken lopen. Card schemes stellen de

regels en standaarden op waaraan licentiehouders (issuers en acquirers) zich te houden hebben. Issuers en acquirers zijn de distributeurs van de kaartproducten naar pashouders en acceptanten. De belangrijkste kaartproducten voor pinnen in Nederland zijn Maestro van Mastercard en V PAY van VISA. Deze worden echter vervangen door Debit Mastercard en VISA Debit.

Onderstaande schetst de pininfrastructuur waar de bovenstaande partijen in terug te vinden zijn.



Bron : Betaalvereniging

Er zijn ook partijen die niet direct een rol spelen in de operationele afhandeling van pintransacties maar wel een belangrijke maatschappelijke rol vervullen in het toonbankbetalingsverkeer. De volgende Nederlandse partijen kunnen genoemd worden:

- Ministerie van Financiën voor opstellen van een wettelijk kader (bv. WFT) voor pinnen in Nederland. In toenemende mate wordt de invloed van Europese regelgeving gevoeld. Voor pinnen is bijvoorbeeld de Interchange Fee Regulation van 2015 relevant.
- DNB, met een wettelijke rol als toezichthouder op pinnen en organisator van maatschappelijk overleg betalingsverkeer (MOB).
- ACM/AFM/AP met elk vanuit een eigen invalshoek een toezichhoudende rol richting de aanbieders van pinnen.
- Belangengroeperingen van vraag- en aanbodzijde (zoals Consumentenbond, Detailhandel Nederland, NVB).
- Nederlandse Leveranciers van Betaalautomaten (NLB)).

Op Europees niveau zijn er ook partijen die indirect ook belangrijk zijn voor pinnen. Genoemd kunnen worden:

- Standaardisatieorganen voor opstellen van relevante internationale standaarden voor kaartbetalingen. Bv. ISO TC68 voor 20022 cards berichten, EMVCo voor interoperabiliteit van kaartbetalingen, en PCI SCC voor de beveiliging daarvan.
- Acquiris als beheerder van het gemeenschappelijke multi-acquiring protocol (C-TAP).
- Diverse Europe instituties/overlegorganen/belangengroepen zoals Europese Commissie (EC) , Europese Centrale Bank (ECB), European Payments Stakeholders Group (EPSG), European Retail Payments Board (ERPB), European Payments Council (EPC), European Banking Federation (EBF), Euro Commerce, European Payment Service Providers for Merchants (EPSM) en de BEUC (Europese consumentenorganisatie).

2.4 Rol van de Betaalvereniging in toonbankbetalingsverkeer

De belangrijkste taken van de Betaalvereniging voor het toonbankbetalingsverkeer zijn de volgende:

- Maandelijks rapportage van de pincijfers
- Communicatie, voorlichting en educatie naar consument en acceptant (en ook naar politiek en toezichthouders)
- Volgen en duiden van relevante (Europese) regelgeving
- Vertegenwoordiging in nationale en internationale overlegfora
- Product management
- Doen van marktonderzoeken
- Bijdragen aan standaardisatie
- Projectmanagement
- Stakeholdermanagement.

3. Korte termijn ontwikkelingen

In het voorgaande hoofdstuk is beschreven dat pinnen veruit de belangrijkste elektronische betaalmethode aan de toonbank is. Omdat pinnen zeer goed ingeburgerd is in de samenleving en als gemakkelijk en efficiënt geldt, zal pinnen de eerstkomende jaren dominant blijven aan de toonbank.

3.1 Pinnen is niet kostendekkend

Het onderzoek naar kosten en opbrengsten van betalingsverkeer zoals dat in opdracht van de Betaalvereniging en in afstemming met DNB is uitgevoerd door McKinsey heeft aangetoond dat het totale Nederlandse betalingsverkeer verlieslatend is.

Waar in 2005 het verlies op het betalingsverkeer nog beperkt was (met € 23 miljoen) is in 2021 het verlies met €570 miljoen fors toegenomen. De €570 miljoen is de resultante van een verlies van €802 miljoen voor het particulier betalingsverkeer en een winst van €232 miljoen voor het zakelijk betalingsverkeer. De hoge compliance (KYC) kosten (€ 565 miljoen) zijn met name debet aan het resultaat.

Specifiek voor pinnen geldt dat banken aan issuing kant met een bedrag € 517 miljoen een fors verlies lijden op pinnen. Dit komt met name door de vaste lage kostenvergoeding per transactie waarmee de transactiekosten niet gedekt worden². Aan acquiring zijde is het verlies met € 84 miljoen minder groot.

De studie laat ook zien dat het (pin)betalingsverkeer feitelijk erg efficiënt is. Zo geldt dat de kosten van het betalingsverkeer slechts met 5,2% gestegen zijn in de periode 2005-2021, terwijl het transactievolume meer dan verdubbeld is.

Visie

Wanneer pinnen niet kostendekkend gemaakt wordt zet dit op termijn de continuïteit van pinnen onder druk.

Acties

Collectief kan hier maar weinig aan gedaan worden. Wat wel gedaan kan worden is om de bestaande interchange fee lidstaattoptie voor binnenlandse betalingen van 2 cent ter discussie te stellen bij het Ministerie van Financiën. Ter illustratie: voor een gemiddelde pinbetaling van €25 in Nederland ontvangt een Nederlandse issuer een vergoeding van maximaal 2 cent, waar dat bij een percentage van 0,2% (de cap volgens de IFR) 5 cent zou zijn, wat buiten Nederland vaak het geval is.

² In Nederland hebben de banken lage bilaterale kostenvergoedingen afgesproken. Als er geen sprake is van een bilaterale afspraak geldt een vaste kostenvergoeding van 2 cent (lidstaattoptie IFR) voor een Nederlandse pintransactie. In overige gevallen geldt de IFR cap van 0,2%.

3.2 Borgen van robuustheid pinnen

Door het toenemende aantal pintransacties wordt het belang van een robuuste pininfrastructuur steeds groter. Gelukkig komen pinstoringen steeds minder vaak voor. Waren er in 2013 nog 11 grote pinstoringen, in 2022 was er niet één. Het beschikbaarheidspercentage van de pinketen was dan ook zeer hoog met 99,89%. Dit cijfer is overeenkomstig met de beschikbaarheidscijfers van de afgelopen jaren.

Beschikbaarheid	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Pinnen en contactloos betalen	99,88%	99,88%	99,89%	99,89%	99,89%	99,98%

Bron: Factsheet Betalingsverkeer 2022

Een pinstoring kent veel negatieve exposure in de media zoals de recente pinstoringen van mei en juli hebben laten zien. In beide gevallen ging het om een netwerkprobleem bij een processor waardoor het verkeer er beperkt uitlag en consumenten niet konden pinnen. Het is daarom belangrijk dat er in geval van een pinstoring op een andere manier betaald kan worden.

Door het afnemende gebruik, is contant geld steeds minder een reële terugvaloptie als zich een pinstoring voordoet. Er dienen daarom adequate, digitale terugvalopties voorhanden te zijn. Voorbeelden van digitale alternatieven zijn een tweede betaalautomaat, een tweede datacommunicatienetwerk/leverancier, de uitgestelde pinbetaling, girale overboekingen en betaalverzoeken (bv. Tikkie). Eerder onderzoek heeft geleerd dat kleinschalige verkooppunten vaak wel terug kunnen vallen op een adequaat alternatief. Voor grootschalige verkooppunten (supermarkten) en de eventensector is er veel minder een adequate terugvaloptie voorhanden. Een factor die hier meespeelt is dat de behoefte om een terugvaloptie beschikbaar te hebben niet altijd even sterk gevoeld wordt door de acceptant. Pas als er zich een storing voordoet realiseert men zich het belang van een terugvaloptie.

CONVENANT CONTANT GELD

Dat contant geld steeds minder gebruikt wordt aan de toonbank doet niets af aan het maatschappelijke belang van contant geld. Zo zijn er nog steeds groepen van mensen die om verschillende redenen met contant geld betalen aan de toonbank. Verder geldt contant geld nog als terugvaloptie in geval pinnen eruit ligt. Ten slotte is contant vorm de enige vorm van publiek geld en daarmee het meest zekere geld. Onder regie van de DNB hebben banken, toonbankinstellingen, consumentenbond en chartale dienstverleners daarom afspraken gemaakt (Convenant Contant Geld) die ten doel hebben dat contant geld als betaalmiddel goed kan blijven functioneren. Een van

de afspraken is dat er gewerkt wordt aan voldoende digitale terugvalopties die voor iedereen goed te gebruiken zijn op moment dat pinstoringen zich voordoen.

Visie

Gezien het belang van de pininfrastructuur voor betalen aan de toonbank vindt de Betaalvereniging dat er gestreefd moet worden naar een zo goed mogelijke beschikbaarheid van de pininfrastructuur. De huidige beschikbaarheid is echter al hoog en voldoet aan de door DNB gestelde norm van 99,88%³.

Streven naar een nog hogere beschikbaarheid acht de Betaalvereniging niet reëel in het licht van de steeds complexer wordende pinketen waarin een toenemend aantal partijen een rol spelen. Daarnaast zal een nog hogere beschikbaarheid onevenredige meerkosten met zich meebrengen en ten koste gaan van de efficiency.

De Betaalvereniging acht het wel gewenst om de beschikbaarheid van de pinketen goed te monitoren, en eventuele pinverstoringen goed te communiceren richting stakeholders. Verder vindt de Betaalvereniging het belangrijk dat storingen goed geanalyseerd worden en er maatregelen getroffen worden die voorkomen dat een soortgelijke storing zich in de toekomst kan herhalen. In geval van pinstoringen dienen digitale terugvalopties te waarborgen dat de consument kan blijven betalen.

Acties

De Betaalvereniging zal:

- de bestaande CONNECT⁴ meldprocedure aanscherpen. Bestaande contacten van deelnemende partijen zullen herbevestigd worden. Door de toenemende fragmentatie van de pinketen zullen ook niet deelnemers aan CONNECT benaderd worden om deel te gaan nemen aan CONNECT. Hierdoor zal de meerwaarde van het CONNECT systeem voor de deelnemers gaan toenemen.
- er bij partijen die betrokken zijn bij pinstoringen op aandringen om een goede analyse te maken en hen aansporen de pinstoring zo spoedig mogelijk te verhelpen, en maatregelen te treffen die deze pinstoringen in de toekomst voorkomen.
- zich inzetten voor het invoeren van elektronische terugvalopties voor het toonbankbetalingsverkeer. Hiertoe is inmiddels een project geïnitieerd. Doelstelling van het project is om de adoptie van elektronische terugvalopties te stimuleren, te monitoren en terug te koppelen aan de stakeholders. Acceptanten zullen voorgelicht worden en er wordt een online tool ontwikkeld die de acceptant kan helpen bij het bepalen van een adequate terugvaloptie. Zie: www.pin.nl/ondernemer/storingen/terugvalopties/

³ Deze norm betekent dat het pinnen er in drie maanden er maar twee uur uit mag liggen in de zogenaamde piekuren. Landen om ons heen kennen een minder strikte of geen norm. Zo geldt in België een norm van 99%

⁴ CONNECT is een meldsysteem van de Betaalvereniging. Partijen die een operationele rol vervullen in de pinketen kunnen storingen en onderhoud aan systemen langs deze weg melden. Op die manier worden overige partijen tijdig geïnformeerd en kunnen ze op hun beurt weer hun klanten van de nodige informatie voorzien.

UITGESTELDE PINBETALING

Een voorbeeld van een adequate terugvaloptie voor het grootwinkelbedrijf en de evenementensector is de uitgestelde pinbetaling. Het voordeel van deze oplossing is dat deze nauw aansluit op pinnen (voor de consument verandert er niets) en er geen ingrijpende aanpassingen in infrastructuur bij de acceptant nodig zijn. Wel dient er in de verwerkende systemen bij processoren en issuers één en ander aangepast te worden. Een nadeel is dat de acceptant mogelijk (afhankelijk van de afspraken die de acceptant hierover gemaakt heeft met zijn bank) het risico loopt dat deze niet uitbetaald krijgt omdat pas later autorisatie aangevraagd wordt bij de bank van de consument. Banken dienen acceptanten goed voor te lichten en afspraken te maken over de uitgestelde pinbetaling. Dit geldt des te meer voor acceptanten in het bemande petrol segment waar terugdraaien van de transactie geen optie is.

3.3 Pinnen digitaliseert

Het huidige pinnen aan de toonbank wordt gekenmerkt door fysieke (plastic) betaalpassen en (fysieke) POS terminals. Maar dankzij de mobiel zijn virtuele, digitale kaarten aan een opmars bezig. Dit omdat betalen met de mobiel voor een steeds groter wordende groep mensen in betaalgemak voorziet. Virtuele kaarten worden geladen in een elektronische portemonnee (app, wallet) waarmee aan de toonbank (via NFC) contactloos kan worden betaald. NFC is gebaseerd op EMVCo specificaties die op hun beurt weer gebaseerd zijn op de ISO 14443 standaard.⁵ NFC werkt daardoor over de hele wereld en voor elk card scheme hetzelfde. Een kaarthouder hoeft slechts de mobiel/contactloze kaart kort tegen de antenne van de kaartlezer aan te houden (op een afstand minder dan 4 centimeter) waarna data-uitwisseling plaatsvindt tussen kaart/mobiel en kaartlezer.

3.3.1 Nieuwe spelers

Grote partijen als Apple en Google beschikken over de geavanceerde technologie en hebben de middelen om innovatieve betaaldiensten op hun mobiele platforms te ontwikkelen. Concreet zijn bijvoorbeeld Apple Pay en Google Pay, wallets waarmee consumenten gemakkelijk contactloos kunnen betalen aan de toonbank en online op het Internet. Het succes is gebleken toen mobiel betalen met de komst van Apple Pay in Nederland een enorme vlucht nam.

Daarnaast bieden zij (en partijen als Amazon en Microsoft) ook ICT/clouddiensten aan voor banken. Door ICT-diensten te outsourcen kunnen banken kosten besparen. Uitbesteding brengt ook risico's met zich mee. Wanneer grote partijen hun ICT/cloud dienstverlening niet op orde hebben of als deze partijen geraakt worden door cyberaanvallen kan dat impact hebben op het betalingsverkeer. Om

⁵ Behalve dat NFC voor kaartbetalingen gebruikt kan worden zijn er ook andere NFC toepassingen mogelijk. Zo kan een NFC tag uitgelezen worden of kunnen NFC devices peer-to-peer met elkaar communiceren. Hier zijn de specificaties van NFC Forum leidend die gebaseerd zijn op de ISO 18092 standaard.

deze reden wordt er door Brussel ook gewerkt aan regelgeving welke dit soort partijen onder toezicht plaatst⁶.

BIGTECHS

Partijen als Google, Apple, Microsoft, Amazon (bigtechs) leveren betaaldiensten maar doen dat 'erbij'. Door betaaldiensten aan te bieden maken ze hun eigen producten aantrekkelijker om zo meer omzet te genereren. Verder worden transactiedata verkregen die weer te gelde gemaakt kunnen worden. Data-analyse heeft als doel hun bestaande activiteiten te verbeteren en hun productaanbod uit te breiden waardoor weer nieuwe klanten aangetrokken kunnen worden.

Bigtechs zoeken met name samenwerking met banken om zo het toezicht van centrale banken te ontwijken. Voor banken is samenwerking belangrijk omdat zij op deze manier hun klanten van betaalgemak kunnen voorzien.

Een evenwichtige samenwerking lijkt zo in beider voordeel te zijn. Samenwerking kan echter ook (onrechtmatig?) doorslaan in het belang van een van beide. Feitelijk zien we dat nu bij Apple Pay. Apple blokkeert de toegang tot de NFC-chip voor derde partijen. In plaats daarvan kunnen banken enkel tegen een vergoeding hun consumenten gebruik laten maken van Apple Pay. Deze praktijk heeft de aandacht getrokken van mededingingautoriteiten. Zo wordt er op dit moment gewerkt aan Europese regelgeving (Digital Market Act) die Apple als 'gatekeeper' moet dwingen om hun NFC-technologie beschikbaar te stellen voor derde partijen.

Visie

De Betaalvereniging staat voor samenwerking met partijen/bigtechs die bijdragen aan betaalgemak voor de consument.

Eer zijn echter wel zorgpunten. Een eerste zorgpunt is dat banken in toenemende mate afhankelijk worden van dit soort partijen. Omdat bigtechs machtige partijen met veel klanten zijn, hebben ze een goede onderhandelingspositie als er afspraken gemaakt moeten worden. Voorts zitten zij met hun wallets tussen de bank en de consument in. Banken worden zo minder zichtbaar voor de consument en dat kan gevolgen hebben voor de verkoop van andere producten als hypotheek en verzekeringen (*cross-selling*).

Een tweede zorgpunt is dat de pinketen complexer wordt. Dit kan zijn weerslag hebben op robuustheid en veiligheid. Als er zich incidenten voordoen in domeinen van bigtechs kan het voor banken lastiger worden goed zicht (en grip) te krijgen op deze incidenten. Banken zullen meer afhankelijk worden van een goed toezicht. Naast de toezichthouder kunnen ook VISA en Mastercard als eigenaren van de kaartmerken hier een rol spelen.

Een derde zorgpunt is dat bigtechs door het aanbieden van betaaldiensten (wallets en clouddiensten) veel data over consumenten verzamelen. Niet duidelijk is hoe met deze data

⁶ Relevant is de Digital Operational Resilience Act (DORA).

omgegaan wordt en of ze niet anders dan bedoeld gebruikt worden. Privacy issues komen om de hoek kijken. Europese regelgeving dient hierin de consument te beschermen.

Acties

De Betaalvereniging zal:

- technologische ontwikkelingen bij bigtechs volgen en deze samen met de leden/stakeholders bespreken.
- relevante Europese regelgeving (DORA, Digital Market Act, PSD3/PSR, FIDA, privacy) volgen en duiden⁷.
- reageren op publieke marktconsultaties over Europese wetsvoorstellen. Daarbij wordt het standpunt vaak afgestemd met Europese koepelorganisaties zoals die van EBF en EPC.

3.3.2 SoftPOS terminals

Niet alleen aan issuing kant vindt er een digitaliseringsslag plaats. Ook aan acquiring kant doet digitalisering zich voor. Een voorbeeld zijn de zogenaamde SoftPOS terminals.

Waar traditionele POS terminals specifiek ontworpen zijn om kaarten te lezen en ingevoerde pincodes veilig te verwerken, kunnen deze taken nu ook verricht worden door generieke consumenten apparaten als mobiele telefoons en tablets. Door een app op de (Android) mobiel⁸ te installeren kunnen mobiele telefoons met behulp van functionaliteit in de cloud nu ook pinbetalingen afhandelen.

Deze ontwikkelingen zijn met name bedoeld om pinnen nog laagdrempeliger te maken (er is geen dure pinautomaat meer nodig) en om nieuwe check-out concepten in de winkelomgeving te faciliteren ("de kassa komt naar u toe").

Op dit moment vinden nog de nodige pilots plaats, maar de verwachting is dat deze ontwikkeling zal gaan doorzetten nu ook de onderliggende veiligheidsstandaard voor SoftPOS gepubliceerd is door PCI SSC en dit soort oplossingen gecertificeerd kunnen worden.

Visie

De Betaalvereniging verwelkomt ontwikkelingen die het toonbankbetalingsverkeer laagdrempelig en efficiënt maken. Ten aanzien van de SoftPOS ontwikkelingen zijn er twee aandachtspunten.

Allereerst een mogelijk impact op het consumentenvertrouwen. Waar consumenten sinds jaar en dag gewend zijn om pincodes in te voeren op de daarvoor bestemde apparaten, kunnen ze dat nu doen op mobiele telefoontoestellen van acceptanten⁹. Waar dat voor jongeren wellicht geen probleem zal vormen, is de verwachting dat dit voor specifieke groepen consumenten vragen zal oproepen.

⁷ Het betreft hier regelgeving welke voor betalen relevant is.

⁸ Niet zonder meer voor de iPhones. Hiervoor zijn afspraken met Apple nodig.

⁹ Kanttekening is wel dat het invoeren van een pincode een krimp doormaakt. Bij veel contactloze betalingen, en bij gebruik van een mobiele telefoon door de betaler (in plaats van een kaart) is van het invoeren van een pincode op de POS terminal geen sprake.

Een tweede aandachtspunt is de impact op toegankelijkheid. Consumenten dienen op een veilige wijze een pincode in te kunnen voeren op een touchscreen. Dit is een uitdaging voor visueel gehandicapten. Het perspectief is hier de European Accessibility Act (EAA). Overeenkomstig deze richtlijn dienen nieuwe betaalautomaten in 2025 te voldoen aan de Europese toegankelijkheidseisen. Het korte tijdspad is zorgelijk.

EUROPEAN ACCESSIBILITY ACT (EAA)

De EAA (2019/882) vindt zijn grondslag in het VN-verdrag voor gehandicapten. Deze Directive is inmiddels ingebed in nationale regelgeving. Het doel van deze regelgeving is om toegankelijkheid in Europa te harmoniseren voor mensen met een beperking. De regelgeving treedt in werking op 28 juni 2025. Per die datum dienen alle producten en diensten te voldoen aan toegankelijks richtlijnen. Voor het toonbankbetalingsverkeer is de richtlijn relevant voor betaalautomaten. De impact kan fors zijn omdat betaalautomaten waarschijnlijk hardware-matig aangepast dienen te worden. Zo dient functionaliteit van de betaalautomaat ontsloten te kunnen worden langs minimaal twee zintuigen (bv. spraakondersteuning voor slechtzienden).

Actie

De Betaalvereniging zal:

- de SoftPOS ontwikkelingen in het veld nauwlettend in de gaten houden en daarover consumenten informeren.
- samen met de leden en stakeholders de impact van de EAA duiden. De NLB en individuele terminalleveranciers zullen aangespoord worden om richting hun toeleveranciers te vragen om producten die (in de basis) al voldoen aan de EAA.
- waar nodig namens de leden en stakeholders richting regelgever en toezichthouder AFM acteren in geval de implementatie van de EEA vragen oproept.

3.3.3 Toegankelijkheid

Keerzijde van de toenemende digitalisering is dat de toegankelijkheid van betaaldiensten onder druk kan komen te staan. Waar voor de meeste mensen digitalisering juist voorziet in gemak¹⁰ geldt dat niet voor iedereen. Voor mensen met een handicap of mensen die niet beschikken over een mobiel of daar niet mee weten om te gaan kan de toenemende digitalisering juist een probleem zijn.

Visie

Onze visie is dat zoveel mogelijk consumenten zelfstandig hun dagelijkse bankzaken moeten kunnen afhandelen. Betalen aan de toonbank is daar een belangrijk onderdeel van. De Betaalvereniging staat voor een inclusief toonbankbetalingsverkeer waar consumenten niet digitaal hoeven te betalen als ze dat niet willen of kunnen.

De Betaalvereniging is van mening dat dat vandaag de dag ook niet hoeft. Mensen kunnen nog steeds terugvallen op contant geld. In het Convenant Contant Geld is afgesproken om acceptatie van

¹⁰ Betalen aan de kassa 2022 laat zien dat gebruik van mobiel in 2022 met 7% is gestegen ten opzichte van 2021 (van 14% naar 21%).

contant geld zoveel als mogelijk te blijven borgen, en dit Convenant zal ook nog worden vervangen door wettelijke maatregelen. Daar waar er (onverhoopt) niet met contant geld betaald kan worden is contactrijk pinnen vaak ook een optie. Mensen moeten over een betaalpas kunnen beschikken als ze niet contactloos mobiel willen betalen.

Acties

De Betaalvereniging zal toegankelijkheid blijven monitoren¹¹. Issues zullen gezamenlijk geadresseerd worden.

3.4 Nieuwe kaartmerken voor pinnen

De huidige betaalmerken Maestro en V PAY gaan verdwijnen in Nederland. Van Mastercard mogen banken geen Maestro passen meer uitgeven per 1 juli 2023. Banken zullen naar verwachting in de loop van 2023 betaalpassen met daarop de betaalmerken Debit Mastercard en/of VISA Debit gaan uitgeven.

3.4.1 Gevolgen voor consument en acceptant

Voor de consument verandert er niet veel voor aan de toonbank. Op moment dat de Maestro / VPAY pas expireert krijgt hij of zij automatische een nieuwe betaalpas toegezonden (met behoud van de oude pincode). Deze hoeft dus niet apart aangevraagd te worden. Met deze vernieuwde pas kan dan net als nu contactloos betaald worden.

Maar de vernieuwde betaalpas ondersteunt ook betaalmogelijkheden die nu enkel met een credit card mogelijk zijn. Zo kan door de hogere dekkinggraad van Debit Mastercard en VISA Debit op meer plaatsen in de wereld met de vernieuwde betaalpas betaald worden. En ook online betalen (met een reeks van aanvullende card services¹²) wordt mogelijk. Hierdoor krijgt de vernieuwde betaalpas meer de uitstraling van een credit card. Het belangrijkste verschil is nog dat de bij de vernieuwde betaalpas het saldo van de consument gelijk gedebiteerd wordt, terwijl dat bij een credit card (doorgaans maandelijks) achteraf is.

Ook aan de kant van de acceptanten verandert er vooralsnog niet veel. Zij kunnen Nederlandse (en Europese) Debit Mastercard en VISA Debit kaarten accepteren tegen Maestro/V PAY voorwaarden. Voorwaarde is wel dat zij over een betaalautomaat beschikken die de debit kaarten onafhankelijk van de credit cards kan herkennen en routeren naar de juiste acquirer. Omdat buitenlandse toeristen ook veelal beschikken over een Debit Mastercard of VISA Debit kaart kunnen zij nu ook op veel meer plekken betalen. Hierdoor worden geldopnames voorkomen.

Er is een tweetal zaken die de aandacht vragen. Allereerst de *honour all cards rule* van Mastercard en VISA. Deze regel zegt zoveel dat iedere Mastercard of VISA kaart geaccepteerd dient te worden,

¹¹ Bij uitwerking van acties zal monitoring nader gedefinieerd (bv. wat, hoe en waarom) worden.

¹² Te denken valt aan transacties die door de acceptant geïnitieerd worden in afwezigheid van de consument.

dus ook de credit cards van Mastercard van VISA¹³. Enkel de credit cards die in Europa uitgegeven zijn mogen op grond van de IFR uitgesloten worden van acceptatie.

Een tweede aandachtspunt zijn de *chargeback* transacties die met de komst van Debit Mastercard en VISA Debit mogelijk worden. Chargeback beschermt de consument tegen fraude, niet geleverde of defecte goederen en fouten in de verwerking. Transacties kunnen op verzoek van de consument teruggedraaid worden. Deze worden verhaald worden op de acceptant, tenzij acquirer en acceptant hierover (andere) afspraken maken.

Visie

De Betaalvereniging verwelkomt de nieuwe mogelijkheden die met de vernieuwde betaalpas voor de consument meekomen. Wel is het belangrijk de consument hierover goed voor te lichten. Doordat de vernieuwde betaalpas er meer als een credit card uitziet dient voorkomen te worden dat consumenten (onnodige) vragen gaan stellen aan hun bank of (erger nog) hun vernieuwde betaalpas bij ontvangst doorknippen. Ook zal de consument duidelijk gemaakt moet worden dat deze niet moet ingaan op een vermeende uitnodiging voor aanvraag van de vernieuwde betaalpas (i.v.m. phishing aanvallen).

Ook acceptanten zullen goed voorgelicht moeten worden. Acceptanten die geen credit cards accepteren¹⁴ moeten het onderscheid tussen de vernieuwde betaalpas en een credit card kunnen maken en moeten de acceptatie van de vernieuwde betaalpas kunnen communiceren richting de consument aan de POS. Het bestaan van de *honour all cards* rule en daarmee de verplichte acceptatie van niet-Europese credit cards zal ook uitgelegd moeten worden.

De Betaalvereniging verwacht niet dat chargebacks zich significant zullen manifesteren aan de fysieke toonbank. Aan de toonbank worden goederen onmiddellijk geleverd (gelijk oversteken) en ook fraude en fouten in de verwerkingen komen niet of nauwelijks voor aan de toonbank. En waar acceptant en consument het nu al eens zijn over een terugbetaling kan veelal gebruik gemaakt worden van retourpinnen.

Acties

De Betaalvereniging zal collectieve communicatie richting consumenten inrichten. Met de card schemes en issuing banken wordt nu al een collectieve voorlichtingscampagne voorbereid.

Voor acceptanten staat al uitgebreide informatie op www.pin.nl. Ook is er allerlei POS materiaal beschikbaar (kosteloos) voor de acceptant. Acceptanten worden blijvend geïnformeerd over belangrijke ontwikkelingen.

Als chargebacks voor de vernieuwde betaalpas zich in weerwil van de verwachtingen gaan manifesteren aan de toonbank, zullen consumenten en acceptanten over de spelregels van chargebacks voorgelicht worden.

¹³ Op dit moment geldt deze verplichting niet. Maar aannemelijk is dat deze op enig moment wel gaat gelden.

¹⁴ In Nederland is dat ongeveer 50%.

3.4.2 Afscheid van Nederlandse 'specials'

De pininfrastructuur is ooit opgezet vanuit het nationale betaalmerk PIN, conform de eisen en wensen van Nederlandse banken. Voorbeelden hiervan zijn het C-TAP acquiring protocol, incloud processing¹⁵, de inrichting van stand-in autorisatie, de 19-cijferige PAN met daarin integraal het BBAN (rekeningnummer) opgenomen, en de methodiek om online pincodes te valideren. Deze specifieke inrichting van de infrastructuur had zo zijn redenen, maar het gevolg is wel dat er lock-ins gecreëerd zijn.

Om efficiencyredenen is al jaren een beweging gaande om te migreren naar een meer standaard verwerking van pintransacties. Zo verandert de methodiek om online pincodes te valideren met de komst van Debit Mastercard en VISA Debit, hebben de banken de meer standaard 16-cijferige PAN geadopteerd, denken banken na om stand-in functies af te nemen bij de card schemes en staat het incloud processing model¹⁶ onder druk.

Visie

Standaardisatie van de pininfrastructuur is een goede ontwikkeling. Het geeft banken de mogelijkheid om bij meer partijen (standaard) processingdiensten in te kopen in plaats van zelf specifieke Nederlandse oplossingen te onderhouden. Naast efficiency voordelen brengt standaardisatie ook voordelen voor innovatie met zich mee. Doorontwikkelingen vinden vaak plaats gestandaardiseerde infrastructuur.

Een specifiek aandachtspunt is het C-TAP acquiring protocol. C-TAP is een Europees acquiring protocol. In de Benelux is het C-TAP protocol dominant. Maar in de rest van Europa speelt het C-TAP protocol een ondergeschikte rol. Terwijl internationaal opererende acquirers vooral behoefte hebben aan Europese protocollen.

Daarnaast is C-TAP een multi-acquiring protocol. Hierdoor wordt opeenstapeling van terminals op de toonbank voorkomen in het geval de acceptant meerdere acquiring contracten heeft afgesloten bij verschillende acquirers die C-TAP ondersteunen. Maar de trend is full acceptance. Acquirers bieden in toenemende mate de meest voorkomende kaartmerken in één contract aan.

Betaalvereniging is voorstander van een marktbreed standaardprotocol. Dit draagt bij aan een efficiënt toonbankbetalingsverkeer en voorkomt dat acceptanten nieuwe automaten moeten aanschaffen c.q. aan moeten laten passen bij keuze voor een andere acquirer.

In dat licht bezien is het zinvol te onderzoeken of het C-TAP protocol nog voldoende toekomstvast is en of er alternatieve protocollen zijn met een grotere reikwijdte. In dat kader kan bijvoorbeeld het op de ISO 20022 standaard gebaseerde *nexo* genoemd worden. *Nexo* heeft de ambitie om het standaard acquiring protocol voor Europa te worden. De nuance is wel dat het aantal implementaties nog vrij beperkt is.

Acties

¹⁵ Issuer en acquirer komen overeen om hun transacties buiten de infrastructuur van het card scheme om te verwerken.

¹⁶ Incloud is al niet meer mogelijk in geval het gaat om verwerking van transacties met virtuele betaalpassen.

De Betaalvereniging zal :

- bijdragen aan verdere standaardisatie van de pininfrastructuur. Dit doet zij door deel te nemen aan relevante standaardisatie organen als EMVco, PCI SSC en de European Payments Stakeholders Group (EPSG). De EPSG (voorheen de ECSG) stelt high level requirements voor de cards infrastructuur op en legt deze vast in de zogenaamde SEPA Cards Standardisation Volume¹⁷.
- actief deelnemen aan het Acquiris overleg en daar de belangen van de leden behartigen. Op termijn zal de Betaalvereniging onderzoeken in welke mate C-TAP nog voorziet (of juist niet) in de behoefte van de acquirings leden.

3.4.3 Toenemende compliance druk

Card schemes kennen uitgebreide regels en standaarden (*Rules and Standards*) waar licentiehouders (en indirect hun klanten) aan moeten voldoen. Een voorbeeld is de PCI DSS regelgeving ter bescherming van kaarthouderdata. Een recente trend is dat acquirers steeds meer data over de transacties en de acceptant aan moeten leveren in autorisatie- en clearingberichten. Hierdoor zouden banken hun klanten beter kunnen bedienen. Zo hoeven consumenten bijvoorbeeld minder vragen te stellen over herkomst van transacties en/of hoeven er geen transacties teruggedraaid te worden (chargebacks). Maar in Nederland zijn hier geen issues.

Compliance brengt voorts kosten met zich mee. Data dient verzameld te worden en rapportages ingericht. Wanneer banken in gebreke blijven volgen compliance programma's en/of boetes (zogenaamde 'incentive fees').

Voor Nederlandse issuers en acquirers was het met betrekking tot Maestro en V PAY mogelijk om specifieke afspraken te maken met de card schemes. Dat wordt met de komst van wereldwijde Mastercard en VISA betaalmerken naar verwachting lastiger. Een voorbeeld hiervan is dat banken afspraken voor Retourpinnen op willen rekken naar andere toepassingen voor Retourpinnen¹⁸. De card schemes gaan hier niet in mee en verwijzen naar Mastercard Send en VISA Direct, programma's waar geld overgemaakt worden naar kaarthouders zonder dat daar eerdere aankopen aan ten grondslag liggen.

Visie

De Betaalvereniging vindt het belangrijk dat de regelgeving van de card schemes bijdraagt aan een efficiënt en innovatief kaartbetalingsverkeer (en niet aan de waarde voor haar aandeelhouders). Op het moment dat data gevraagd worden dient duidelijk te zijn wat de rationale daarvan is en dient Europese regelgeving (privacy) gerespecteerd te worden.

Verder dient regelgeving van de card schemes recht te doen aan specifieke marktsituaties. In voorkomende gevallen dienen specifieke, afwijkende afspraken gemaakt te kunnen worden.

¹⁷ De EPSG is een multi stakeholder group en vindt zijn ontstaansgeschiedenis in het ontbreken van een Europees card scheme. Card schemes, processoren, vendors, retail en EPC zijn deelnemers. De EPSG kijkt sinds dit jaar ook naar standaardisatie van Instant Payments. De EPSG 'rapporteert' aan de ERPB.

¹⁸ Denk aan uitbetalen van zegelboekjes, statiegeld en winnende loten.

Acties

De Betaalvereniging:

- volgt de regelgeving vanuit de schemes en bespreekt deze samen met de leden. Waar nodig worden zaken ter toetsing voorgelegd aan interbancaire (juridische) werkgroepen.
- behartigt de collectieve belangen van de leden bij de card schemes.

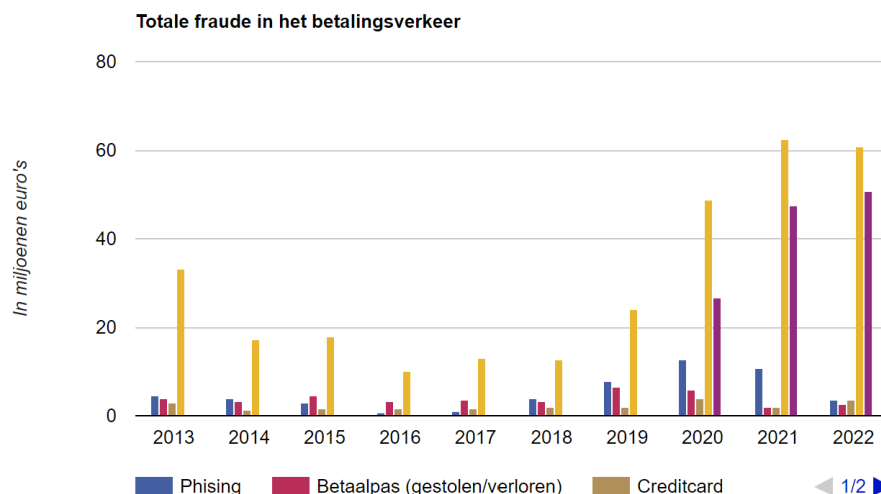
3.5 Bewaken van de veiligheid van de pinketen

Een veilig toonbankbetalingsverkeer is van groot belang. Los van de financiële schade kunnen veiligheidsincidenten het veilige imago van pinnen raakt. En daarmee het vertrouwen in pinnen bij de consument.

Uit fraudecijfers van de NVB blijkt dat fraude aan de toonbank relatief gering is. Counterfeit fraude (namaken van de betaalpas) doet zich sinds de komst van de EMV-chip en geoblocking niet meer voor. Wel is er nog financiële schade voor de banken ten gevolge van gestolen en/of verloren passen. Deze bedroeg in 2022 € 2,7 miljoen maar is relatief wanneer deze afgezet wordt tegen de schade die bankhelpdeskfraude met € 50,9 miljoen met zich meebrengt (op een totaalschade van € 60,7 miljoen). Deze laatste vorm van fraude heeft in de afgelopen jaren een grote vlucht genomen.

Totale fraude in het betalingsverkeer gedaald

De totale schade door fraude in het betalingsverkeer is afgelopen jaar gedaald van 62,5 miljoen euro in 2021 naar 60,7 miljoen euro in 2022.



Bron: Nederlandse Vereniging van Banken/ Betaalvereniging Nederland

Aan de horizon doemt wel een nieuwe vorm van fraude op¹⁹. In landen om ons heen (Spanje, UK, Frankrijk) zijn onlangs succesvolle relay-aanvallen (in combinatie met een man-in-the-middle aanval²⁰) aangetoond. Een relay-aanval wil zoveel zeggen dat een transactie 'doorgelust' wordt naar een andere betaalterminal of geldautomaat. De houder van de betaalpas merkt hier niets van. Totdat later blijkt dat er een geldopname of aankoop heeft plaatsgevonden met zijn betaalpas die door de pashouder niet herkend wordt.

Wanneer in de nabije toekomst contactloze transacties op de geldautomaat mogelijk worden neemt de kans op en gevolgschade van relay-aanvallen toe. Uit de risicoanalyse blijkt dat maatregelen getroffen kunnen worden door individuele banken en door Geldmaat.

Visie

De pinketen is veilig. Fraude aan de toonbank is er niet of nauwelijks. In geval van gestolen/verloren passen is de schade beperkt voor banken. En het pinverkeer is al geruime tijd verschoond van publiciteit in de pers welke het imago kan raken.

¹⁹ Zo blijkt uit een update van de Risicoanalyse voor bancaire betaalproducten zoals die onlangs onder regie van de NVB is uitgevoerd.

²⁰ Bij een man-in-the-middle aanval wordt communicatie tussen kaart en kaartlezer gemanipuleerd door een kwaadwillende derde.

De Betaalvereniging vindt het belangrijk dat dit zo blijft. In dat kader zijn mogelijke relay-aanvallen een punt van zorg. Hoewel deze aanvallen beperkt schaalbaar zijn kunnen deze wel de nodige publiciteit genereren. Het is dan ook zaak om tijdig maatregelen te treffen ter preventie en/of detectie van relay-aanvallen.

Acties

De Betaalvereniging zal:

- op gezette tijden een risicoanalyse (laten) uitvoeren naar de pinketen.
- collectieve, mitigerende maatregelen stimuleren en de invoering daarvan regisseren.
Concreet zijn bijvoorbeeld de maatregelen die Geldmaat kan nemen voor detectie van relay-aanvallen.
- in geval van publicatie van aanvallen tijdig zorgdragen worden voor een reactieve Q&A.
- als Affiliate Member van PCI SSC de ontwikkelingen van de PCI-veiligheidsstandaarden op de voet volgen.

4. Middellange termijn ontwikkelingen

Pinnen zal ook op middellange termijn een belangrijke rol spelen aan de toonbank. Maar gedreven door Europese regelgeving en een samenwerking van Europese banken in de vorm van het European Payments Initiative (EPI) zullen Instant Payments ook het licht gaan zien aan de toonbank. In de periferie kunnen zich ook betalingen gebaseerd op Open Banking gaan manifesteren aan de toonbank²¹.

4.1 Online betalen in de winkelomgeving met de vernieuwde betaalpas

Door de komst van de nieuwe betaalmerken wordt online betalen ook mogelijk. Dit biedt mogelijkheden voor nieuwe klantreizen. Zo kunnen goederen aan de toonbank afgehaald of geretourneerd worden die op afstand aangekocht zijn. Of goederen worden eerst in de winkel bekeken en daarna online besteld.

Ook kunnen consumenten in de winkelomgeving online gaan afrekenen. Denk aan een zuil in de winkelomgeving waar consumenten goederen of diensten kunnen bestellen en deze op hun mobiel (online) afrekenen zonder in de rij bij de kassa te hoeven staan. Of een kop koffie bestellen bij Starbucks en deze meteen (via de app van Starbucks) afrekenen.

Door middel van online betalen wordt het zelfs mogelijk dat consumenten helemaal niet meer hoeven af te rekenen. Zo worden er al proeven gedaan met supermarkten waarbij de consument alleen maar hoeft in te checken. De betaling wordt later door de acceptant geïnitieerd. Drempels voor dit soort concepten zijn wel de hoge investeringen en het risico van fraude.

Doordat online betalen nu ook mogelijk gaat worden met de vernieuwde betaalpas gaan de grenzen tussen pinnen en online betalen vervagen.

4.1.1 Gevolgen voor consument en acceptant

Voor de consument betekent de mogelijkheid van online betalen toenemend gemak. De consument kan nu met één en dezelfde betaalpas contactloos en online betalen.

Wel is het van belang dat het online betalen ook gemakkelijk is. Daar waar contactloos betalen gemakkelijk en overal hetzelfde is, hoeft dat voor online betalen niet zo te zijn. Online betalen kan per acceptant anders ingericht zijn. Dit kan voor de consument verwarrend werken en ertoe leiden dat de consument de betaling afbreekt. Voor de acceptant betekent dat een afnemende conversie.

²¹ De verwachting is dat grootschalige volumes zich pas op langere termijn kunnen gaan openbaren. Om die reden zal Open Banking als lange termijn ontwikkeling beschreven worden in dit rapport.

Er zijn ontwikkelingen gaande om het gemak van contactloos betalen naar de online wereld te brengen. Een voorbeeld van zo'n ontwikkeling is Click To Pay, een check-out standaard van de card schemes. Met Click To Pay kunnen consumenten een profiel aanmaken waarin ze hun betaalkaarten kunnen opslaan. Bij een winkelier die Click to Pay ondersteunt krijgt een consument toegang tot zijn profiel waarna hij zijn kaart kan selecteren kiezen waarmee die wil betalen²². De consument hoeft daarna niet nog allerlei gegevens als kaartnummer (PAN), expiry date en CVC/CVV in te voeren. Click To Pay zal in de loop van dit jaar in Nederland geïntroduceerd worden.

Online betalingen kunnen ook opgestart worden vanuit de app van de acceptant²³. Het voordeel hiervan is dat de consument in de virtuele winkelomgeving kan blijven en dat de betaling zo veel mogelijk *seamless* (op de achtergrond) afgerond kan worden. Voor de acceptant betekent dit dat deze het contact met de klant kan houden.

Click To Pay betalingen en in-app betalingen zijn gebaseerd op onderliggende EMV-standaarden. Belangrijke standaarden voor online betalen zijn Tokenisation, EMV3DS²⁴ en Secure Remote Commerce²⁵.

TOKENISATION

Tokenisation is een technologie waarmee kaarthoudernummers (PAN's) vervangen worden door digitale kaartnummers (tokens). Een token heeft de uiterlijke verschijningsvorm van een PAN maar heeft het kenmerk dat deze (in tegenstelling tot de PAN) maar beperkt bruikbaar is. Dit wordt bereikt doordat een token exclusief gekoppeld wordt aan een specifiek device van de consument, aan een specifieke acceptant, of aan een specifiek channel (contactloos of online). Het effect hiervan is dat een gecompromitteerd token ook maar beperkt misbruikt kan worden. Hiermee wordt digitaal betalen een stuk veiliger.

Voor de acceptant is het aantrekkelijk dat met de vernieuwde betaalpas ook online betaald kan worden. Door pintransacties te koppelen aan online transacties kan een beter beeld van het aankoopgedrag van de consument worden verkregen. Via klantenprogramma's kan hierop ingespeeld worden. Zo kunnen klanten persoonlijke aanbiedingen gedaan worden.

In geval de consument beschikt over meerdere betaalinstrumenten (bv. fysieke betaalpas, mobiel en wearable) is het niet altijd even gemakkelijk om pinbetalingen aan online betalingen te koppelen. Een oplossing is hier de Payment Account Reference standaard van EMVCo. Deze standaard kan pinbetalingen en online betalingen van één en dezelfde kaarthouder aan elkaar linken.

Visie

²² Toegang is *seamless* doordat in de browser cookies opgeslagen worden waardoor het device wordt herkend. Wanneer dit niet zo is moet kaarthouder inloggen op zijn Click To Pay profiel.

²³ Zogenaamde in-app betalingen

²⁴ EMV3DS is een protocol om kaarthouders te authenticeren. Het ondersteunt SCA zoals dat voor elektronische betalingen verplicht is (uitzonderingen cf. de EBA RTS daargelaten).

²⁵ Secure Remote Betalen is de onderliggende standaard van Click To Pay.

De Betaalvereniging is van mening dat online betalen duidelijk en transparant moet zijn voor de consument. Dit voorkomt vragen van consumenten aan aanbieders. Een zoveel mogelijke uniforme betaalbeleving draagt daaraan bij.

Acties

De Betaalvereniging:

- volgt de ontwikkelingen rondom de relevante online standaarden en bespreekt deze met de leden.
- doet onderzoek onder consumenten naar een optimale, uniforme betaalbeleving voor online betalen en zal hierover communiceren naar aanbieders van online betalen en overige stakeholders.

4.1.2 Nieuwe spelers

De vraag van acceptanten naar betaalmethoden die zowel aan de toonbank als online gebruikt kunnen worden en transactiedata kunnen koppelen aan klantenprogramma's betekent dat partijen die deze oplossingen kunnen bieden meer een rol gaan spelen in het toonbankbetalingsverkeer. In feite gebeurt het nu al. Partijen die van oudsher actief zijn in het online betalingsverkeer hebben de toonbank nu ook ontdekt. Deze beweging kan alleen nog maar versterkt worden op het moment dat er qua interchange fees een level playing field gaat ontstaan.

Visie

De komst van nieuwe aanbieders van pinnen is goed voor de afnemers. Deze krijgen meer mogelijkheden om te kiezen met welke aanbieder zij in zee gaan. Voor het ecosysteem pinnen zijn nieuwkomers goed omdat efficiency en innovatie wordt gestimuleerd.

Aan de andere kant kunnen nieuwkomers het maken van werkafspraken over pinnen (denk aan wijziging van acquiring no-CVM limieten ten tijde van de corona-crisis) wel bemoeilijken²⁶. Dit kan ten koste gaan van een transparant en efficiënt betalingsverkeer. Voor beveiliging van het toonbankbetalingsverkeer is het extra zorgelijk als partijen minder informatie met elkaar zouden gaan delen.

Acties

Nieuwe partijen op de Nederlandse markt zullen uitgenodigd worden om lid te worden van de Betaalvereniging. Door te verbinden op infrastructuur zal de Betaalvereniging naar een zo breed mogelijk collectief streven.

²⁶ Nieuwe aanbieders hoeven geen lid te zijn of te worden van de Betaalvereniging.

4.2 Instant Payments aan de toonbank

Girale betaalmethoden²⁷ worden voornamelijk voor online betalen (e-commerce) en P2P betalingen gebruik. In Nederland zijn iDEAL en Tikkie de meest aansprekende voorbeelden, die echter nog niet op instant payments gebaseerd zijn. In het buitenland zijn Swish (Zweden), Payconiq (België, Luxemburg), GiroPay (Duitsland), Bizum (Spanje), Blik (Polen) en MobilePay (Denemarken) voorbeelden.

Aan de toonbank zien we girale betaalmethoden nog niet of nauwelijks toegepast. Dit komt met name doordat girale betaalmethoden de acceptant niet de zekerheid van betaling kunnen geven op moment dat aan de (anonieme) consument de goederen geleverd moeten worden. Deze garantie dient dan buiten de betaalmethode om afgesproken te worden²⁸.

Met de komst van Instant Payments hoeft dit niet meer. Instant Payments kunnen acceptanten zekerheid van betaling bieden doordat de SEPA credit transfers op elk moment van de dag binnen 10 seconden²⁹ afgewikkeld worden. Hiermee worden Instant Payments in de basis ook geschikt voor gebruik aan de toonbank. Een voorbeeld is hier het Zweedse Swish waarmee ook Instant Payments aan de toonbank mogelijk zijn³⁰.

Het perspectief van Instant Payments aan de toonbank zal afhangen van een aantal factoren. In de literatuur worden bereik, gebruiksgemak en kosten voor de winkelier vaak aangehaald als succesvoorwaarden voor adoptie van een betaalmethode. Voor Instant Payments zal dat niet anders zijn.

Bereik

Bij Instant Payments is het belangrijk dat ontvangende banken Instant Payments kunnen verwerken. Waar dat in Nederland zo is, is dat (nog) niet zo in de rest van Europa. Volgens de EPC, als scheme owner van Instant Payments, kan nu 62% van de Europese banken Instant Payments verwerken³¹.

Twee ontwikkelingen kunnen hier helpen. Allereerst de voor banken verplichte aansluiting op het clearing en settlement systeem voor Instant Payments van de ECB (TIPS). Hierdoor is het altijd mogelijk dat aanbieders van Instant Payments elkaar kunnen bereiken. Ten tweede kan de IP Verordening van de Commissie genoemd worden. Met deze Verordening wordt afgedwongen dat banken Instant Payments moeten aanbieden als ze ook SEPA Credit Transfers aanbieden.

INSTANT PAYMENTS VERORDENING

Met deze Verordening beoogt de Commissie dat Instant Payments de nieuwe normaal worden in Europa en daarmee de basis voor een pan-Europese betaaloplossing. Er zitten vier belangrijke

²⁷ In de context van dit rapport hebben we het hier over SEPA Credit Transfers

²⁸ Een voorbeeld is iDEAL waar de begunstigde een betaalgarantie ontvangt voordat het geld een dag later overgemaakt wordt op zijn rekening.

²⁹ In Nederland geldt 5 seconden

³⁰ Volgens IKEA is Swish succesvol aan de toonbank. Maar niet bekend is hoe het aantal Swish transacties zich verhoudt met het aantal kaartbetalingen aan de (IKEA) toonbank

³¹ Volgens EPC: SEPA Instant Credit Transfer today

elementen in de IP Verordening.

1. Instant Payments moeten verplicht aangeboden worden op moment dat banken ook SEPA Credit Transfers aanbieden.
 2. Instant Payments mogen niet hoger getarifeerd worden dan een reguliere SEPA Credit Transfer.
 3. Er dient een IBAN – Naam check ingeregeld te worden (ter voorkoming van onverschuldigde betalingen).
 4. Er dient sanction screening ingericht te worden (ter voorkoming van witwassen) .
- De verwachting is dat de IP Verordening nog dit jaar van kracht wordt.

Gebruiksgemak

Een tweede succesfactor is het gebruiksgemak voor de consument. Bij een Instant Payment dienen consument en acceptant met elkaar betaalgegevens (bedrag, naam en IBAN van de acceptant) uit te wisselen. Hiervoor zijn QR-codes de meest gemakkelijke oplossing³². Maar QR-technologie is minder intuïtief als contactloos³³. Daar waar bij contactloos pinnen een 'tap' voldoende is, moet een consument bij een QR-code extra handelingen verrichten (de juiste app openen op de mobiel, en vervolgens op de QR-code richten). Daardoor zal de betaaltransactie vooralsnog langer duren. Voor grootschalige verkooppunten is dit een minder aantrekkelijk vooruitzicht. Voor het VIPSS systeem in Noorwegen was dit aanleiding om afscheid te nemen van de QR-code aan de toonbank.

Een punt wat ook niet bijdraagt aan gebruiksgemak is dat er veel (lokale varianten van) QR-codes zijn waar de consument iedere keer een andere app voor moet laden. Er is echter perspectief op een standaard nu de EPC een QR standaard voor initiëren van SEPA credit transfers gepubliceerd heeft en deze bij ISO heeft aangeboden als wereldwijde QR standaard³⁴.

Een andere ontwikkeling die bij kan dragen aan een gebruiksvriendelijke ontsluiting van Instant Payments is SEPA Request To Pay (SRTP). SRTP is een messaging systeem voor betaalverzoeken welke door de EPC voor diverse use cases ontwikkeld wordt. In het geval van de toonbank wordt er door de acceptant een betaalverzoek aangemaakt welke via tussenliggende Service Providers naar de consument gestuurd wordt. Op basis van het betaalverzoek kan er daarna een Instant Payment door de Service Provider van de consument geïnitieerd worden³⁵. Op dit moment zijn er echter nog maar twee partijen geregistreerd bij de EPC welke SRTP diensten mogen aanbieden. Brede adoptie van SRTP wordt niet op korte termijn voorzien.

Kosten voor de acceptant

³² De QR is een 2-dimensionale barcode (cf. ISO 18004). Er zijn QR codes die gepresenteerd worden door de betaler aan de acceptant (consumer-presented mode) of omgekeerd door de acceptant aan de betaler (merchant-presented mode). In de praktijk zien we deze laatste vaker:: QR codes die dynamisch gegenereerd worden op de kassa of betaalautomaat van de winkelier.

³³ Door EPC wordt onderzocht of NFC ook toegepast kan worden bij IP. Voorlopige conclusie is dat dit niet triviaal is. Voor IP is een aanpassing in de NFC functionaliteit in de mobiel nodig is. Deze is nu geënt op kaartbetalingen. Een andere issue is dat Apple niet toestaat dat apps van derden toegang krijgen tot de NFC functionaliteit.

³⁴ Inmiddels is gebleken dat een aantal niet-Europese landen tegengestemd hebben. Mogelijk dat de QR standaard nu bij het CEN ondergebracht gaat worden.

³⁵ De Service Provider van de consument kan een bank zijn of een PISP in de context van de PSD2.

Een derde factor die van belang is voor de adoptie van Instant Payments zijn de kosten voor de acceptant. Dat zijn enerzijds de tarieven die de aanbieders in rekening brengen, en anderzijds de kosten om Instant Payments te integreren in de infrastructuur van de acceptant. Zo dient er een terugkoppeling (notificatie) van de Instant Payment op de kassa ingeregeld te worden. Integratie kan lastiger zijn op moment dat acceptant al (legacy) infrastructuur heeft liggen die niet gemakkelijk aangepast kan worden.

Visie

Voor een brede toepassing van Instant Payments aan de toonbank is bereik, en zekerheid van betaling tegen een concurrerend tarief van groot belang. Daarnaast zijn ook gemak en snelheid van betaling van belang voor adoptie. Het verleden (iDEAL QR, Payconiq) heeft geleerd dat wanneer aan deze voorwaarden niet voldaan wordt, het lastig is om als nieuwe betaalmethode voet aan de grond te krijgen.

Wanneer aan deze voorwaarden wel voldaan wordt, hebben Instant Payments gesteund door de beleidsmakers in Europa, de potentie om uit te groeien tot een volwaardig alternatief voor pinnen. Pinnen zal daarbij voor de gebruikers wel de benchmark zijn qua kosten en gebruiksgemak.

Ondertussen kunnen Instant Payments in Nederland al prima dienstdoen als digitale terugvaloptie bij pinstoringen.

Acties

De Betaalvereniging zal:

- EPC standaarden volgen welke van belang zijn om een Instant Payment te kunnen initiëren. Relevant zijn de EPC standaarden die worden opgesteld in de Multi Stakeholder Group voor Mobile SEPA Credit Transfers.
- ontwikkelingen rondom SRTP volgen. En deze bespreken en afstemmen met de leden.
- ontwikkelingen volgen rondom de IP Verordening. Waar nodig zal geacteerd worden richting de regelgever.

4.2.1 EPI als pan-Europees marktinitiatief

Het European Payments Initiative (EPI) is een samenwerking van Europese banken. Deelnemende banken komen voornamelijk uit Frankrijk, België en in mindere mate Duitsland. Waar voor Nederland eerder alleen ING deelnemer was, zijn door de (voorgenomen) overname van iDEAL en Payconiq nu ook ABNA AMRO en Rabobank deelnemer geworden van EPI.

De ambitie van EPI is om een pan-Europese betaaloplossing in de markt te zetten. De betaaloplossing komt in de vorm van een digitale wallet waarmee Instant Payments geïnitieerd kunnen worden voor tal van use cases (P2P, POS/ATM, e-commerce). Omdat uit onderzoek gebleken is dat consumenten ook graag willen betalen met hun eigen bancaire app, wordt het ook mogelijk dat banken de EPI betaaloplossing integreren in hun eigen apps.

Het plan is om in 2024 te starten in Duitsland, Frankrijk en België. Deze landen zijn samen goed voor meer dan 60% van de non-cash betalingen in Europa. Daarna zullen andere landen als Nederland en Luxemburg aan bod komen. Er zal dan begonnen worden met P2P betalingen. In de loop van 2024 zullen e/m-commerce betalingen mogelijk zijn. Pas vanaf 2025 zullen EPI betalingen aan de toonbank geïntroduceerd worden.

Naast de betaalfuncties is het ook de bedoeling dat de EPI Wallet functionaliteit/diensten van derde partijen gaat hosten/faciliteren. Voorbeelden hiervan zijn elektronische identificatie diensten (e-ID) van overheden en klantenprogramma's van acceptanten. Ook wordt gedacht aan diensten als gespreid betalen, ook bekend als Buy Now Pay Later (BNPL). Consumenten kunnen met BNPL grote aankopen financieren³⁶.

Tenslotte wordt er nu al gekeken of de EPI Wallet de digitale € van de ECB kan hosten.

Visie

Met de voorgenomen overname van iDEAL en Payconiq door EPI is het ook in het belang van de Nederlandse banken dat EPI succesvol wordt. De tijd zal dat moeten uitwijzen. Er is veel politieke steun voor EPI als Europese betaaloplossing maar uiteindelijk zal veel afhangen van kosten voor de acceptanten (tarifiering en integratiekosten in de infrastructuur) en gebruiksgemak voor de consument. Wanneer EPI erin slaagt om schaal te creëren kan het in Europa de concurrentie aangaan met Mastercard en VISA.

Acties

De Betaalvereniging zal de ontwikkelingen nauwgezet volgen en bespreken met de leden. Op moment dat EPI concreet gaat worden aan de Nederlandse toonbank zal de Betaalvereniging met de leden en stakeholders tijdig de impact duiden. Eventuele implementatietrajecten kunnen projectmatig aangevlogen worden onder de regie van de Betaalvereniging.

4.3 Pinnen en Instant Payments naast elkaar

Wanneer pinnen en Instant Payments naast elkaar aangeboden worden moet er een keuze gemaakt worden hoe er betaald gaat worden. De regel is dat de acceptant een betaalmethode mag voorstellen maar dat de consument uiteindelijk bepaalt³⁷.

In de praktijk zal het een spel zijn tussen consument en acceptant.

Wanneer de consument voorkeur heeft voor een betaalmethode moet het voor de consument duidelijk zijn wat hij of zij moet doen. Bij gebruik van een wallet kan vooraf de gewenste betaalmethode ingesteld worden ingesteld. Of kan er voorafgaand aan de transactie een keuze gemaakt worden op de terminal van de acceptant. Complicaties kunnen zich voordoen als betaalmethoden gebruikmaken van één en dezelfde interface (bv NFC) voor het initiëren van de betaling. Wanneer de consument contactloos wil pinnen mag het bijvoorbeeld niet zo zijn dat de betaling na de tap als een Instant Payment verwerkt wordt.

³⁶ BNPL proposities liggen onder een vergrootglas. Verdienmodellen op basis van kosten die de consument in rekening worden gebracht (denk aan aanmaningskosten, incassokosten) zullen waarschijnlijk toegerekend worden aan kredietverlening waarvoor strenge(re) regelgeving geldt. Op dit moment wordt in Europa de Consumer Credit Directive (CCD2) herzien.

³⁷ Zie IFR art. 11.

De acceptant kan ook gaan sturen in de door hem gewenste betaalmethode. Dat sturen kan succesvol zijn op het moment dat de consument loyaal is aan de acceptant, en de consument beloond wordt met persoonlijke aanbiedingen/bonussen ("betalen bij...", in plaats van "betalen met..."). Als grote acceptanten kunnen sturen, kunnen ze deze invloed ook aanwenden richting betaaldienstverleners voor het maken van gunstigere afspraken.

Visie

Belangrijk is dat er aan de toonbank geen verwarring ontstaat op moment dat een winkelier meerdere betaalmethoden accepteert. Voor de consument en winkelier moet duidelijk zijn welke handelingen er verricht moeten worden als er op een bepaalde manier betaald wordt.

Acties

Betalvereniging zal :

- standaarden volgen die de consument helpen bij het maken van een keuze tussen betaalmethoden. De standaarden van de European Payments Standards Group (EPSG) zijn relevant in deze.
- consumenten en acceptanten hierover voorlichten.

5. Lange termijn ontwikkelingen

Naast pinnen en Instant Payments worden op langere termijn ook betalingen mogelijk die niet over de pininfrastructuur of bancaire Instant Payments infrastructuur hoeven te lopen.

Bij nieuwe infrastructuur kan gedacht worden aan decentrale, publieke infrastructuur voor betalingen die via de Blockchain afgewikkeld worden maar ook API-infrastructuur waarmee toegang tot bancaire infrastructuur kan worden verkregen. Of nieuwe infrastructuur zijn intrede gaat doen zal met name afhangen of deze nieuwe infrastructuur nodig is (i.e. er kunnen dingen meegedaan worden die met de huidige infrastructuur niet mogelijk zijn) of efficiënter is.

In dit hoofdstuk wordt nieuwe infrastructuur opgehangen aan een aantal ontwikkelingen, te weten Open Banking, stablecoins en de digitale €.

5.1 Pinnen

Op de lange termijn is onderhoud nodig van de pininfrastructuur. Dit omdat veel gebruikte cryptografische algoritmen tegen hun houdbaarheidsdatum aanlopen. Zo dienen de huidige 3-DES en RSA algoritmen in 2030 vervangen te zijn door AES en ECC P256/512. Een en ander conform aanbevelingen van het Amerikaanse NIST. PCI-standaarden zullen hierdoor wijzigen. En card schemes zullen dan compliance eisen aan de PCI-standaarden.

Een andere ontwikkeling is de nieuwe C8 kernel voor contactloos betalen. Deze card scheme onafhankelijke kernel van EMVCo is bedoeld als vervanger van de scheme specifieke contactloze kernels. De C8 kernel is vrij van rechten en kan daarmee door iedereen gebruikt worden. De C8 kernel biedt meer veiligheid dan de huidige card scheme specifieke kernels. Zo biedt de C8 kernel bescherming tegen relay - en man-in-the-middle aanvallen en tegen het afluisteren van data die tussen kaart en terminal uitgewisseld worden. De C8 specificaties zijn dit jaar gepubliceerd, maar er zijn nog geen implementaties bekend.

Tenslotte nopen ook ontwikkelingen in de quantum computing op enig moment tot actie. De asymmetrische RSA en ECC algoritmen zijn gevoelig voor aanvallen met de quantum computer. Hoewel deze aanvallen met een quantum computer nog lang geen werkelijkheid zijn, wordt er al wel gewerkt aan post-quantum algoritmen³⁸. Deze zijn bestendig tegen aanvallen met een quantum computer.

Visie

Voor de veiligheid van de pinneten is het een goede zaak dat tijdig gemigreerd wordt naar state-of-the-art cryptografische algoritmen.

³⁸ Volgens TU Delft kunnen deze aanvallen zich op een termijn van 10 tot 15 jaar voordoen.

De huidige contactloze kernels zijn niet onveilig, maar de C8 kernel heeft vanuit beveiligingsoptiek zijn voordelen. De prijs is echter een langdurig en kostbaar migratietraject. Om die reden zullen de card schemes terughoudend zijn met opleggen van een verplichting voor de C8 kernel. De verwachting is dat migratie naar de C8 kernel pas gaat lopen op moment dat de card schemes de voordelen van de C8 kernel gaan zien en bereid zijn om hun eigen contactloze kernels los te laten.

Voor wat betreft quantum computing is nog veel onduidelijk. Mocht het nodig zijn om de pinketen quantumbestendig maken al dat een enorme impact hebben op de pinketen. Een alternatief is ook om geen gebruik meer te maken van asymmetrische cryptografie. Of dat reëel is moet blijken. Asymmetrische algoritmen worden ook gebruikt voor distributie van symmetrische sleutels.

Acties

De Betaalvereniging zal:

- relevante PCI-standaarden volgen. Waar vanuit compliance implementatietrajecten nodig zijn, zullen deze in gang gezet en gecoördineerd worden.
- de ontwikkeling en uitrol van de C8 kernel stimuleren. In de eerste plaats via de card schemes. Maar ook bij de industrie (terminalleveranciers).
- Quantum computing ontwikkelingen (laten) volgen.

5.2 Instant Payments / EPI

Als EPI door de markt opgepakt gaat worden zullen er naar verwachting ook doorontwikkelingen gaan plaatsvinden. Welke dat zijn is nu niet te zeggen. Ter illustratie worden drie mogelijke doorontwikkelingen geschetst.

Allereerst doorontwikkeling in gebruiksgemak. Denk bijvoorbeeld aan het implementeren van NFC-technologie (op de mobiel een aan de kassa) voor het initiëren van Instant Payments.

Ook kan er doorontwikkeld worden op aanvullende functionaliteit waardoor er ook services mogelijk worden die nu al met (online) pinnen mogelijk zijn³⁹.

Ten slotte kan er binnen EPI ook gewerkt worden aan verdergaande consumentenbescherming door *chargebacks* te faciliteren. Nu zijn Instant Payments onherroepelijk en is het niet zonder meer mogelijk om als consument de betaling terug te draaien⁴⁰.

Visie

Doorontwikkeling zal de nodige investeringen vergen. Wanneer deze opgebracht worden en dit resulteert in een volwassen Instant Payments ecosysteem kan er kannibalisatie op pinbetalingen gaan plaatsvinden.

³⁹ Te denken valt aan Installments en Recurring Payments. Merchant initiated transactions zullen een uitdaging zijn voor push payments.

⁴⁰ Alleen in geval de betaling niet geautoriseerd is door de consument heeft deze het wettelijke recht op terugbetaling van zijn bank (cf. PSD2, art 73).

5.3 Open Banking

Met de komst van de PSD2 kan een derde partij gratis toegang krijgen tot de betaalrekening van een consument wanneer deze laatste daarmee instemt. Dit staat bekend als Open Banking. Hierdoor kunnen derde partijen innovatieve betaaldiensten aanbieden.

Belangrijk element van Open Banking is dat derde partijen toegang kunnen krijgen tot de betaalrekening van de consument. Met behulp van moderne API-technologie wordt dat makkelijk(er) gemaakt. Banken dienen API's beschikbaar te stellen die derde partijen aan kunnen roepen voor uitwisseling van data. Probleem is dat Open Banking API's niet gestandaardiseerd zijn waardoor derde partijen elke keer geconfronteerd kunnen worden met andere API's. Wel zijn er standaardisatieontwikkelingen gaande in de zogenaamde Berlin Group.

Op wat kleinschalige rekeninginformatie- en overboekingsdiensten na zien we Open Banking (in Nederland) nog niet van de grond komen. Aan de toonbank zijn nog geen toepassingen bekend.

De Commissie heeft dit ook geconstateerd naar aanleiding van de evaluatie van de PSD2. Dit heeft onlangs geleid tot voorstellen voor een PSD3. Daarin zijn ook bepalingen opgenomen om Open Banking verder te stimuleren.

PSD3

De PSD2 is geëvalueerd en zijn er door de Commissie voorstellen gedaan voor een PSD3 met daarin ook maatregelen om Open Banking te stimuleren. Zo wordt ingezet op een standaard API en wordt ook voorgeschreven welke functionaliteiten beschikbaar moeten komen voor derde partijen. Verder is de werkingssfeer van de PSD3 uitgebreider dan die van de PSD2. Waar de PSD2 een juridisch kader biedt voor Open Banking geeft PSD3 ook een kader voor financiële diensten die verder gaan dan toegang tot de betaalrekening. Ook de uitwisseling van data tussen financiële en niet-financiële instellingen wordt gereguleerd. Dit staat bekend als Open Finance/Open Data. De Commissie hoopt met dit kader dat derde partijen meer mogelijkheden krijgen om innovatieve diensten te ontwikkelen, in overeenstemming met vigerende privacy-regelgeving.

Visie

Open Banking is nog niet echt een succes. Dit komt mede doordat API's nog niet gestandaardiseerd zijn. Verder is er weinig incentive voor banken om goede API's te bieden aan derde partijen. Mogelijk zien ook consumenten de toegevoegde waarde niet om via derde partijen betaalopdrachten aan te bieden aan hun bank.

Acties

Betaalvereniging blijft ontwikkelingen rondom Open Banking volgen.

Ook de PSD3 regelgeving is een punt van aandacht. De impact daarvan wordt samen met de leden gedeeld.

Verder is Betaalvereniging lid van de Berlin Group en levert namens haar leden input.

5.3.1 SPAA

Om het aanbod van Open Banking diensten te stimuleren wordt door de EPC in samenwerking met derde partijen een nieuw SEPA Payment Account Access scheme (SPAA) ontwikkeld. Het SPAA scheme beoogt nieuwe *premium* Open Banking diensten te ontwikkelen met recht op vergoeding voor banken (in de rol van ASPSP). Bij *premium* diensten kan bijvoorbeeld gedacht worden aan toegang tot spaarrekeningen, initiëren van doorlopende betalingen en het verkrijgen van een betaalgarantie bij het initiëren van een SEPA credit transfer.

Het SPAA scheme is in afwachting van vaststelling van de default kostenvergoedingen nog niet live. De verwachting is dat de discussie rondom de kostenvergoedingen in dit najaar beslecht wordt. En dat daarna de eerste SPAA diensten ontwikkeld kunnen worden. De verwachting is dat de eerste SPAA diensten al in 2026/2027 aangeboden kunnen worden, maar de volumes zullen dan nog zeer gering zijn.

Visie

Doordat er een verdienmodel gecreëerd wordt voor banken ontstaat er mogelijk meer appetijt bij banken om te investeren goede, uniforme API's voor derde partijen. Doordat het SPAA scheme samen met derde partijen ontwikkeld wordt, is er goede hoop dat met de komst van SPAA Open Banking een impuls gaat krijgen.

Voor het toonbankbetalingsverkeer is de betaalgarantie interessant. Acceptanten kunnen dan in zee gaan met derde partijen die die betalingen aan de kassa kunnen faciliteren. Een interessante optie voor grotere acceptanten is dat zij hun eigen aanbieder van betaaldiensten worden. Zij kunnen dan rechtstreeks (met toestemming van de consument) betaalopdrachten initiëren bij de bank van de consument.

Deze ontwikkelingen zijn echter ongewis. Zoals altijd staat of valt het succes met betaalgemak voor de consument, en acceptabele transactiekosten voor de acceptant. Verder zijn investeringen die nodig zijn om Open Banking te integreren in de omgeving van de acceptant ook een factor.

Als Open Banking/SPAA aan de toonbank een succes wordt, betekent dat meer keuze voor de consumenten en acceptant in betaalmethode. Het moet dan natuurlijk wel duidelijk zijn hoe Open Banking aan de toonbank werkt. Zeker wanneer aan diezelfde toonbank ook pinbetalingen en EPI betalingen mogelijk zijn.

Acties

De Betaalvereniging speelt een actieve rol in de totstandkoming van SPAA. Ontwikkelingen worden met de leden en stakeholders afgestemd.

5.4 Stablecoins

Hoewel stablecoins in eerste instantie gezien worden als een grensoverschrijdend en efficiënt betaalmiddel valt het gebruik aan de toonbank niet uit te sluiten. De waarde van stablecoins kan echter fluctueren en de risico's daarvan dienen door geharmoniseerde regelgeving gemitigeerd te worden. Verder is ook de onderliggende infrastructuur een aandachtspunt. Deze dient voldoende robuust en betrouwbaar te zijn om transacties in stablecoins af te kunnen wikkelen.

Visie

Betaalvereniging acht stablecoins minder opportuun voor aan de toonbank zolang de waarde van de stablecoin niet stabiel is. Ook dient er een voldoende mate van adoptie van stablecoins bij het brede publiek te zijn wil het als betaalmiddel aan de toonbank kunnen fungeren.

Acties

Betaalvereniging zal de ontwikkelingen rondom stablecoins volgen. Mochten stablecoins opportuun worden aan de toonbank zal de Betaalvereniging hier samen met de leden verdere acties voor definiëren.

5.5 Digitale Euro

Er wordt door de ECB gewerkt aan de totstandkoming van een digitale variant van contant geld: de digitale €. Nu contant geld steeds minder gebruikt wordt slaat de balans door naar privaat geld. Om het vertrouwen in het geldstelsel te borgen wil de ECB dat privaat geld inwisselbaar blijft voor publiek geld. Verder kan de digitale € kan als back-up dienen voor betalen met de betaalpas nu contant geld steeds minder deze functie kan vervullen.

Op dit moment wordt er een onderzoek verricht door de ECB. Daar komen aspecten als distributie van de digitale €, toepassingen en vereveningsmechanismen aan de orde. Voor dit laatste wordt ook gekeken of er gebruik gemaakt kan worden van de blockchain welke draait op decentrale infrastructuur.

Besluitvorming over een vervolgstap voor voorbereiding op invoering van de digitale € wordt dit najaar verwacht. Onlangs zijn door de EC al voorstellen voor een juridisch kader voor de digitale € gedaan.

Visie

Veel is nog onduidelijk rondom de digitale €.

Ondertussen vraagt de Betaalvereniging zich af wat precies de meerwaarde kan zijn van de digitale € voor het toonbankbetalingsverkeer. Er zijn al goede private betaaloplossingen beschikbaar aan de toonbank die ook als elkaars back-up kunnen dienen. Mogelijk dat de digitale € nog het meest veel belovend is voor P2P use cases (met een Chipknip-achtige functionaliteit) en voor anonieme, offline betalingen. Deze use case reflecteert nog het beste het gebruik van chartaal geld nu. Voor een

gemiddelde consument zal het sowieso lastig worden om een zinvol onderscheid te maken tussen digitaal publiek en digitaal contant geld.

Daarnaast is al wel duidelijk dat als de digitale € ingevoerd gaat worden dit gepaard zal gaan met veel investeringen in (nieuwe) infrastructuur bij banken en acceptanten. Deze moeten wel terugverdiend kunnen worden. Door gelijktijdig te investeren in Instant Payments (EPI) kan er mogelijk wel synergie bereikt worden.

Acties

De Betaalvereniging volgt de ontwikkelingen rondom de digitale € nauwgezet. Ook zal onderzocht worden of en hoe de digitale € en Instant Payments (EPI) elkaar kunnen versterken.

Mocht de digitale € ingevoerd gaan worden dan betekent dat een groot, infrastructureel project waarvan de coördinatie door de Betaalvereniging ter hand kan worden genomen.

6. Conclusies

In dit rapport worden mogelijke ontwikkelingen beschreven die zich aan de toonbank voor kunnen doen.

Voor op de korte termijn (minder dan twee jaar) verwachten wij (De Betaalvereniging) dat er niet veel zal veranderen. Contactloos pinnen is erg ingeburgerd zal de boventoon blijven voeren. Mobiel betalen met Apple Pay en Google Pay zal toenemen. Wij verwachten dat grote partijen als Apple en Google (bigtechs) een toenemende en blijvende rol zullen spelen voor gebruiksvriendelijke betaaloplossingen aan de toonbank.

Op middellange termijn (tussen twee en vijf jaar) verwachten wij dat de scheidslijn tussen betalen aan de toonbank en online gaat vervagen. Dit wordt veroorzaakt door de komst van nieuwe kaartmerken VISA Debit en Debit Mastercard. Hiermee worden online betalingen mogelijk wat de deur opent voor nieuwe use cases met een toonbank en online component.

Voorts verwachten wij dat er op middellange termijn ruimte komt voor toepassing aan de toonbank van Instant Payments. Het European Payments Initiative (EPI) heeft de ambitie om een pan-Europese betaaloplossing uit te rollen. Deze zal in de vorm van een wallet het licht zien waarmee Instant Payments betalingen aan de toonbank mogelijk worden. Het zal dan moeten opboksen tegen contactloos pinnen. Ook met de wind mee vanuit Brussel zullen hiervoor de nodige investeringen gedaan moeten worden.

Op de lange termijn (meer dan 5 jaar) kunnen betaalmethoden gebaseerd op Instant Payments uitgroeien tot een volwaardige betaalmethode aan de toonbank, welke kan kannibaliseren op contactloos pinnen. Hoe er dan betaald gaat worden is een spel tussen consument en acceptant. Met consumenten die zelf bepalen hoe ze willen betalen, en acceptanten die de klant gaan sturen in ruil voor persoonlijke aanbiedingen.

Op lange termijn spelen ook nog de ontwikkelingen rondom Open Banking (SPAA) en de digitale € van de ECB. Wij verwachten dat Open Banking voornamelijk een kans wordt voor grote, innovatieve retailers die rechtstreeks betaalopdrachten (Instant Payments) gaan aanbieden bij de bank van de consument. Rondom de digitale € is nog veel onzeker. Zeker is wel dat als die er komt dit forse investeringen met zich meebrengt voor banken en acceptanten.

Aanbeveling

Voor elk van de beschreven ontwikkelingen stelt het rapport collectieve acties voor ter wille van behoud of verbetering van efficiency en kwaliteit van toonbankbetalingsverkeer.

Aanbevolen wordt om deze acties op te nemen in de jaarplannen van de Betaalvereniging en deze af te stemmen met de leden en stakeholders.

Annex 1 - Lijst van geraadpleegde bronnen

Adyen – One payments platform, no friction (2018)

Betaalvereniging / DNB - Betalen aan de kassa 2022

Betaalvereniging – Jaarverslag 2022

Betaalvereniging Roadmap 2022-2024

D. Birch – Cards cost ...someone (2022)

DNB – Visie op Betalen 2022-2025

DNB – Convenant Contant Geld (2022)

DNB – Veranderend landschap, veranderend toezicht (2021)

Edgar, Dunn & company - The rise of domestic card schemes (2023)

ECB – Accessibility to retail payments in the EU (2022)

ECSG – SCS Volume (2022)

ECSG DPTF – Analysis on the co-existence of card and non-card payments at POI (2019)

EMVCo – Payment Tokenisation - A Guide to Use cases (2022)

EPC – SCT Inst today (2023)

EPC MSG – Interoperability of MSCT's based on NFC of BLE (2023)

EPC – Standardisation of QR-codes for mobile initiated SEPA Credit Transfers (2023)

EU Directive 2015/2366 (PSD2) 2015)

EU Regulation 2015/751 (IFR) (2015)

EU Directive 2019/882 (EAA) (2019)

McKinsey – Onderzoek naar de kosten en baten van het betalingsverkeer voor financiële instellingen (2021)

NVB – cijfers fraude betalingsverkeer 2022

Oxera – The competitive landscape for payments: a European perspective (2020)

Panteia – Kosten van het toonbankbetalingsverkeer in 2020 (2021) 1)

Panteia – Update inzake acceptatie van contant geld door to2857onbankinstellingen (2020)

RBR Banking and Payments bulletin – Dutch banks phase out Maestro and V PAY (2023)

Annex 2 – Lijst van afkortingen

PSD2/3 – Payment Service Directive 2/3

PSR - Payments Services Regulation

FIDA – Financial Data Access

IFR – Interchange Fee Regulation

PISP – Payment Initiation Service Provider

ASPSP – Account Servicing Payment Service Provider

API - Application Programming Interface

SCA – Strong Customer Authentication

AFM – Autoriteit Financiële Markten

KYC – Know Your Customer

QR – Quick Response

NFC - Near Field Communication

C-TAP – Common Terminal Application Protocol

PAN – Primary Account Number

EMV – Europay Mastercard VISA

PCI – Payments Cards Industry

IBAN – International Bank Account Number

POS – Point of Sale

SCT – SEPA Credit Transfer

MSG - Multi Stakeholder Group

SRTP – SEPA Request To Pay

SPAA – SEPA Payment Account Access

IP – Instant Payments

EPC – European Payment Council

EPI – European Payments Initiative

ECSG – European Cards Stakeholders Group

EAA – European Accessibility Act

ERPB – European Retail Payments Board

Annex 3: Lijst van geconsulteerde leden en stakeholders

ABNA AMRO

ING

Rabobank

De Volksbank

Triodos Bank

Bank Nederlandse Gemeenten

Van Lanschot

KNAB

Mastercard

VISA

Currence

CCV

Worldline – Financial Services

Worldline – Merchant Services

Toshiba

Consumentenbond

Beta

Eurocommerce

Raad Nederlands Detailhandel

Koninklijke Horeca Nederland

DNB

Annex 4: Geconsolideerde terugkoppeling van consultatie (in Forum Toonbank 12 juni)

Aanpak visie Toonbankbetalingsverkeer



- Inventarisatie en clustering van ontwikkelingen die van belang zijn voor het toonbankbetalingsverkeer.
 - Duiding van impact -> Hoog, Midden, Laag (impact op toonbankbetalingsverkeer in algemeen)
 - Duiding van termijn -> Kort (< 2 jaar) , Midden (2-5 jaar) , Lang (> 5 jaar)
- Lijst van ontwikkelingen bespreken met leden en stakeholders aan de hand van de volgende vragen:

“Zijn de ontwikkelingen duidelijk? Missen we ontwikkelingen? Wat zijn de twee belangrijkste (per thema)? Wat zijn overall de drie belangrijkste? En waar zouden we met zijn allen aan moeten werken?”
- Gesproken met vertegenwoordigers van banken, detailhandel, consumenten, card schemes, processoren/leveranciers en DNB.

Forum Toonbank

12 juni 2023 3

1. Onderhoud / doorontwikkeling pininfrastructuur



Ontwikkeling	Impact H/M/L	Termijn K/M/L	Prio	Opmerking
Robuuste pinketen in licht van afnemend gebruik chartaal	M -> L	K	1	Beschikbaarheid nu goed, zorgen dat dat zo blijft.
Digitale fallback opties	H	K	1	Behoeft wordt niet altijd gevoeld. Business case is lastig gezien lage volume aan transacties.
Pinnen is in huidige vorm verlieslatend voor (m.n. issuing) banken	H	K	2	Ook voor acquiring banken een uitdaging.
Duurzame pinketen	M	K		
Veiligheid pinketen (C8-kernel EMVCo)	H -> L	L		Veiligheid is randvoorwaarde
Opgeven van NL specials (bv. herijking C-TAP protocol)	M, H	K, M, L	3	Streef naar verdergaande standaardisatie, ook ter voorkoming van lock-ins. Flexibele keten van belang.
Verlies aan kennis (vergrijzing)	H -> M	K		Voor sommigen relatief

Forum Toonbank

12 juni 2023 9

2. Toenemende digitalisering / technologische ontwikkelingen



Ontwikkeling	Impact H/M/L	Termijn K/M/L	Prio	Opmerking
Toenemende regelgeving rondom digitale ontwikkelingen (consumentenbescherming, innovatie, toegankelijkheid) (PSD2, EAA, AML, .. IP verordening, IFR2, PSD3)	H	K, M	2	Regelgeving wordt steeds complexer. Ook DORA, e-IDAS als relevant genoemd. Naast KYC/AML ook compliance druk vanuit de card schemes.
Toenemende fragmentatie a.g.v. technologische ontwikkelingen (rondom bv. Tokenisation, Authenticatie, API, QR..)	H, M	K		Invloed beperkt. Apple blokkeert open NFC ecoysteem.
Toegankelijkheid / inclusiviteit in gedrang	H	K	1	100% is een utopie. EAA is belangrijk.
Toenemende partnering, outsourcing, inkoop (vanwege complexiteit, efficiency, verlies aan kennis)	M	K		Afhankelijkheid derde partijen (Apple) ook een zorg.
Minder collectief, meer individueel	M	K		M.n. de interface naar de klant.

Forum Toonbank

12 juni 2023 11

3. Veranderend aanbod aan de toonbank



Ontwikkeling	Impact H/M/L	Termijn K/M/L	Prio	Opmerkingen
Nieuwe kaartmerken, nieuwe proposities?	M	K		Blijft vooralsnog pinnen. Pinnen blijft voorlopig dominant toonbank
Toenemende functionaliteit DMC/VD betaalpas (bv. chargebacks, online betalen)	H	K	1	Bij nieuwe aanbieders en functionaliteit risico op fragmentatie
Nieuwe acquiring aanbieders van pinnen	M	K		Afhankelijk van vraag van acceptant en ontwikkeling IF
Instant Payments in combinatie met QR en Sepa Request To Pay	H	M	2	Ook als fallback pinnen. Ook interessant als (lean and mean) alternatief voor cards. UX en tarifiering allesbepalend
Derde partijen die betaaldiensten aanbieden - Apple, Google, Facebook, Amazon - Open banking/SPAA	H	M		Rol big techs niet weg te denken. Open Banking/SPAA (op korte termijn) minder opportuun voor toonbank

Forum Toonbank

12 juni 2023 13

4. Innovaties in de winkelomgeving



Ontwikkeling	Impact H/M/L	Termijn K/M/L	Prio	Opmerkingen
Soft-POS terminals (MPOC)	L	K		Meer en meer naast de traditionele (hardware) betaalautomaat.
Nieuwe check-out concepten (omni-channel) (Click To Pay voor e-commerce)	M	K, M	1	Toenemende mix van instore/e-commerce use cases. Check-out veelal merchant driven met zoveel mogelijk (seamless) betalen
BNPL (Buy Now Pay Later)	M	K, M		Wordt niet houdbaar geacht. Maar wel een behoefte aan krediet
Faciliteren van klantenprogramma's (aanleveren trx.data) (klantenidentificatie)	M	K, M		Klantenprogramma's nu al. Klantidentificatie voor aan toonbank minder belangrijk (wel leeftijd).
Retailers die rechtstreeks betaalopdrachten aanbieden bij banken (open banking/SPAA)	H	M	2	Op korte termijn niet opportuun. Zal afhangen van UX, tarifiering en integratie merchant-infrastructuur.

Forum Toonbank 12 juni 2023 15

5. Europese soevereiniteit en éénwording



Ontwikkeling	Impact H/M/L	Termijn K/M/L	Prio	Opmerkingen
Digitale Euro	H	L	2	Politiek traject. Toegevoegde waarde digitale Euro is lastig. Wel aspect anonimiteit. Moet wel een verdienmodel voor banken zijn.
EPI (Europese wallet voor A2A payments)	M - > H	M	1	H omdat nu ook belang NL banken in EPI. Maar EPI niet direct bedoeld voor aan toonbank. EMPSA ook genoemd als Europees A2A initiatief.
ECPA (samenwerkingsverband van domestic card schemes)	L	M		Bij velen niet bekend.
SEPA Payment Account Access (SPAA)	H	M		Niet direct voor aan de toonbank. Ook hier van belang verdienmodel voor banken.

Forum Toonbank 12 juni 2023 17

Wat zijn overall de drie belangrijkste ontwikkelingen?



1. Robuustheid en dat banken op pinnen toeleggen.
2. Komst van nieuwe betaalmerken met nieuwe functionaliteit (online).
3. Europese ontwikkelingen.

Waar zouden we met zijn allen aan moeten werken?



1. Waarborgen van robuustheid pinnen (en veiligheid)
2. Toegankelijkheid
3. Standaardisatie en harmonisatie UX voor uniformiteit richting consument en acceptant.
4. Gezamenlijke communicatie. Consument moet het blijven begrijpen.
5. Volgen en duiden van Europese ontwikkelingen (incl. de regelgeving)